



Informe de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje – Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Curso 2019/2020

1.– Organización y desarrollo

1.1.– Análisis de los procesos de acceso y admisión, adjudicación de plazas, matrícula

Oferta/Matrícula

Año académico: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Datos a fecha: 07-02-2021

Número de plazas de nuevo ingreso	25
Número de preinscripciones en primer lugar	(no definido)
Número de preinscripciones	(no definido)
Estudiantes nuevo ingreso	18

La matrícula de nuevo ingreso (18) ha cubierto el 72 % de las plazas ofertadas, lo que representa un descenso del 20 % respecto al curso anterior, si bien se trata una cifra similar a la de dos cursos previos (19). El mantenimiento de la matrícula en esta cuarta edición del Máster es un buen indicador, ya que se trata de un estudio que forma en una profesión emergente y es ofrecido en modalidad de enseñanza semipresencial en una universidad de enseñanza predominantemente presencial. La matrícula es acorde con la Memoria de Verificación, que contempla una oferta máxima de 25 plazas para garantizar la calidad de las enseñanzas, y no compromete la viabilidad del título.

La capacidad de atracción del Máster, con ese 72 % de ocupación de la oferta, sigue estando como en ediciones anteriores por encima de la media de los estudios de Máster de la Universidad de Zaragoza, donde la matrícula representa el 66,08 % de las 2521 plazas ofertadas. La matrícula de nuevo ingreso en el Máster representa, a su vez, el 11,46 % de la matrícula de este tipo en estudios de máster oficiales de la Facultad de Filosofía y Letras (12,7 % el curso anterior) y el 1,08 % (1,38 % el curso previo) de la Universidad de Zaragoza, manteniendo porcentajes similares a los del curso anterior.

El número de solicitudes de admisión durante las tres fases de solicitud (abril, junio-julio y septiembre) fue superior al de plazas ofertadas: 30, de los que fueron admitidos 26, siendo 18 los solicitantes que formalizaron matrícula. La ratio de conversión de solicitudes en matrícula mejoró sensiblemente respecto al curso anterior: del 41,81% se pasó al 60%; si bien la ratio de conversión de admitidos en matrícula descendió del 79,31 % al 69,23 %.

En cuanto a las cuatro solicitudes rechazadas, tres fueron desestimadas por presentar un título adecuado para cursar el Máster, pero no haber tramitado el acceso con título extranjero no homologado, dos de China y una de Colombia. De las 26 solicitudes aceptadas 21 procedían de España, tres de China, una de Nicaragua y una de Guatemala. De los 18 estudiantes matriculados de nuevo ingreso: 15 tienen nacionalidad española, una rusa, una china y una nicaragüense. El Máster sigue manteniendo cierta capacidad de atracción de estudiantes internacionales, como en ediciones anteriores.

La matrícula total fue de 30 estudiantes contando estudiantes de nuevo ingreso y los procedentes de la matrícula de las anteriores ediciones del Máster que optaron por matrícula parcial en los estudios o que tenían asignaturas todavía pendientes de superar, principalmente el Trabajo Fin de Máster. De estos 30 estudiantes el 75 % son mujeres y el 25 % varones, lo que contrasta con el porcentaje de 53,9 % de estudiantes de sexo femenino de la Universidad de Zaragoza.

1.2.— Estudio previo de los estudiantes de nuevo ingreso

Estudio previo de los estudiantes de nuevo ingreso

Año académico: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Datos a fecha: 07-02-2021

Nombre del estudio previo	Número de alumnos
No informado	11
Diplomado en Biblioteconomía y Documentación	2
Diplomado en Ciencias Empresariales	1
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	1
Graduado en Información y Documentación	1
Graduado en Ingeniería Informática	1
Graduado en Periodismo	1

El acceso a estudios de Máster está reservado a titulados universitarios. Las solicitudes de admisión son estudiadas por una Comisión Académica que elabora una lista de admitidos y excluidos de acuerdo con un baremo recogido en la Memoria de Verificación y publicado en la página web del Máster (<http://mcic.unizar.es/informacion-administrativa/>), que tiene en cuenta el tipo de titulación de procedencia, el rendimiento académico en esos estudios y la experiencia profesional.

De acuerdo con los datos aportados a la Comisión, de los 18 nuevos estudiantes 6 tienen un grado relacionado con la información y la comunicación (Ciencias de la Información, 1; Periodismo, 3; Doble grado de Periodismo y Comunicación Audiovisual, 1; y Publicidad y Relaciones Públicas, 1), 5 poseen un título relacionado con la gestión de información (Grado en Información y Documentación, 2; Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación, 3), 3 son egresados en otros títulos de la macroárea de Ciencias Sociales (Derecho, 1; Grado en Administración y Dirección de Empresas, 1; y Diplomatura en Ciencias Empresariales, 1), 2 provienen de titulaciones de Humanidades (Filología Hispánica, 1; Lingüística, 1) y 2 en Ingeniería (1 en Ingeniería Informática y 1 en Ingeniería de Materiales). El 61,11 % de los estudiantes provienen de titulaciones afines al Máster, lo que representa una continuación de la tendencia de descenso de estudiantes con esos orígenes respecto a la primera edición. El título sigue siendo manteniendo su capacidad de atracción de egresados de diversas áreas de conocimiento, especialmente de Humanidades y Ciencias Sociales.

Los estudiantes de nuevo ingreso también presentan variedad en la procedencia geográfica de sus títulos de acceso: 8 (el 44,44 %) son egresados por la Universidad de Zaragoza, 7 (el 38,89%) de otras seis universidades españolas y 3 (el 16,67 %) de universidades extranjeras (Rusia, Nicaragua y China). De estos

18 estudiantes de nuevo ingreso 5 (el 27,77 %) habían obtenido su titulación de grado el curso anterior a la matrícula, es decir el 27,77 %. La calificación media obtenida por los componentes del grupo en estudios anteriores es de notable.

En cuanto a su inserción en el mundo laboral 14 estudiantes (el 77,77 %) tenían experiencia profesional, 12 (el 66,66 %) simultaneaban estudio con trabajo a tiempo completo y 7 trabajaban en sectores relacionados directamente con la titulación (el 38,88 %).

Como en ediciones anteriores del Máster, se trata de un grupo de estudiantes diverso en sus titulaciones, en el origen de sus universidades y en su antigüedad como egresados, bien formados, con buenos resultados académicos previos, con una presencia importante de profesionales en activo con varios años de experiencia y donde más de la mitad compatibilizan estudios y trabajo. Se trata de un grupo altamente motivado por la obtención de competencias que les permita ingresar en el mundo laboral de la información y la comunicación o para mejorar su cualificación profesional dentro de este sector.

1.3.— Nota media de admisión

No aplicable.

1.4.— Tamaño de los grupos

El tipo de enseñanza del Máster es semipresencial con el apoyo de una plataforma digital. Cada asignatura consta de 7 clases presenciales de 75 minutos de duración, que se imparten en un aula informática donde cada estudiante cuenta con un puesto de ordenador individual conectado a Internet. Las clases presenciales se realizan generalmente cada 14 días durante el período de clases de cada cuatrimestre, agrupadas en una tarde. Hay un único grupo de teoría y de práctica en todos los grupos. El enfoque de las asignaturas está dirigido a la realización de actividades de índole práctica: ejercicios, resolución de problemas, estudios de caso... Durante el segundo cuatrimestre el reparto de los estudiantes entre las ocho asignaturas optativas, entre las que deben elegir tres, permite realizar una atención todavía más personalizada en clases y tutorías, así como programar dinámicas de trabajo en grupo en el aula.

La relación entre el número de profesores y estudiantes se considera muy adecuada. La media de matriculados en las cinco asignaturas obligatorias del primer cuatrimestre fue de 18,6 (con un mínimo de 17 y un máximo de 21) y en las ocho optativas del segundo cuatrimestre fue de 6,25 (con un mínimo de 2 matriculados en dos asignaturas y un máximo de 12 en otra). La matrícula media de las asignaturas optativas de la especialidad en Servicios de Información fue de 2,75 estudiantes y la media de las optativas de la especialidad en Comunicación Corporativa fue de 9,75.

El tamaño de los grupos se considera óptimo para la mejora continua de la calidad del proceso de aprendizaje, ya que permite una adecuada atención de los estudiantes en las clases presenciales y un seguimiento intenso de las actividades prácticas por el profesorado, teniendo en cuenta el cuerpo docente disponible.

2.— Planificación del título y de las actividades de aprendizaje

2.1.— Modificación o incidencias en relación con las Guías Docentes, desarrollo docente, competencias de la titulación, organización académica...

La organización académica, las guías docentes y el desarrollo de la docencia se adecuan perfectamente a la Memoria de Verificación del Máster. No se realizó ninguna modificación, salvo en las guías docentes una vez iniciado el curso para adecuar las clases y los procedimientos de evaluación presenciales a las exigencias derivadas del estado de alarma sanitaria. En este sentido, cabe destacar la elaboración de adendas a las guías docentes con el fin de regular los procesos de evaluación no presencial. Dichas adendas están disponibles en el siguiente enlace: <https://academico.unizar.es/grado-y-master-adendas-guias-docentes/master-csociales-y-juridicas/m-consultoria-informacion-y>.

Las medidas adoptadas por las autoridades políticas y universitarias para hacer frente a la pandemia causada por el COVID-19 no supuso una interrupción de las actividades programadas durante el segundo cuatrimestre. Como el Máster tiene un carácter semipresencial, con un uso intensivo y habitual de la plataforma Moodle, se adoptó una estrategia de intensificación del uso de la plataforma docente, de traslado al entorno virtual de las clases presenciales que estaban programadas y de aumento de las tutorías por correo electrónico, videoconferencia o por vía telefónica. La pandemia puso de manifiesto la capacidad de reacción de los profesores del Máster que supieron adaptarse con solvencia y dedicación sin excepción al reto de la digitalización total de la docencia. En todas las asignaturas se impartieron todos los contenidos y se realizaron todas las actividades prácticas programadas.

2.2.— Relacionar los cambios introducidos en el Plan de Estudios

No se introdujeron cambios en el plan de estudios.

2.3.— Coordinación docente y calidad general de las actividades de aprendizaje que se ofrecen al estudiante

Los contenidos impartidos y las actividades realizadas se han ajustado a lo programado en las guías docentes. Los tipos de metodologías seguidas, los recursos empleados y los sistemas de evaluación del aprendizaje son comunes, por una parte, entre las cinco asignaturas obligatorias del primer cuatrimestre, y, por otra, entre las ocho optativas del segundo. Esta coherencia en la acción docente se considera una fortaleza de la titulación y una adecuada respuesta al reto que supone la existencia de un cuerpo docente formado por 24 profesores de cuatro áreas de conocimiento diferentes, al hecho de que comparten docencia como mínimo dos profesores en el 80% de las asignaturas y a la singularidad de la enseñanza semipresencial.

Se emplearon dos medios para evitar lagunas y solapamientos en los contenidos y para garantizar esa uniformidad, sin menoscabo de diferencias enriquecedoras procedentes de la libertad de cátedra. En primer lugar, se siguió lo dispuesto en un libro de estilo de uso interno realizado durante la primera edición del Máster, que se adaptó al inicio del curso académico. Y, en segundo lugar, se mantuvo la comunicación a través del sistema de mensajería del ADD con los profesores, además de la celebración de reuniones no pautadas cuando se consideraron necesarias por especialidades y asignaturas.

3.— Personal académico

3.1.— Valoración de la adecuación de la plantilla docente a lo previsto en la memoria de verificación

Tabla de estructura del profesorado

Año académico: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Datos a fecha: 15-11-2020

Categoría	Total	%	En primer curso	Nº total sexenios	Nº total quinquenios	Horas impartidas	%
Cuerpo de Catedráticos de Universidad	1	4,17	1	3	5	72,0	6,98
Cuerpo de Profesores Titulares de Universidad	10	41,67	10	21	30	446,6	43,33
Profesor Contratado Doctor	1	4,17	1	2	0	51,0	4,95
Profesor Ayudante Doctor	5	20,83	5	3	0	265,7	25,78
Profesor Asociado	7	29,17	7	0	0	195,5	18,97
Total personal académico	24	100,00	24	29	35	1.030,8	100,00

De acuerdo con lo establecido en la Memoria de Verificación la plantilla docente está formada por profesorado de cuatro áreas de conocimiento (Biblioteconomía y Documentación, Comunicación Audiovisual y Publicidad, Periodismo y Lenguajes y Sistemas Informáticos). Las cifras son similares a las de los dos cursos anteriores en número de profesores, reparto entre las categorías y porcentaje de horas impartidas. El 50% del profesorado es permanente e imparte el 55,25% de las horas, si bien todavía no se alcanza el 80% recogido de la Memoria de Verificación. La participación de ayudantes doctores es acorde con el 20% previsto en la Memoria: 20,83% del profesorado y 25,78% de las horas impartidas. La participación de profesorado asociado en un porcentaje significativo (29,17% del profesorado y el 18,97% de las horas impartidas) se considera también una fortaleza en un Máster de carácter profesionalizante, ya que por tratarse de profesionales del sector en activo su presencia facilita la aproximación del mundo académico con el profesional.

El número de sexenios de investigación, 29 (una media 2,18 entre el profesorado permanente) y de quinquenios 35 (3,18 de media) se considera un elemento positivo, por la experiencia docente e investigadora acumulada que revierte en beneficio del estudiantado. El número de sexenios acumulados ha subido en 5 respecto al curso académico y el de quinquenios se ha mantenido.

La existencia de un cuerpo docente amplio, experimentado y diverso permite la docencia de las diversas unidades didácticas por especialistas en la materia, lo cual es otra fortaleza de la titulación.

3.2.— Valoración de la participación del profesorado en cursos de formación del ICE, congresos

El profesorado asiste periódicamente a lo largo de su carrera profesional a cursos del Programa de Formación del Profesorado del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Zaragoza, principalmente en los ámbitos de la mejora de las competencias docentes y de la innovación educativa. Durante el curso 2019-20 seis profesores del Máster realizaron un total de diez cursos relacionados con métodos y técnicas didácticas y con herramientas digitales en el ICE. Dos profesores también organizaron cursos en el ICE dirigidos a profesores para la mejora de sus competencias docentes e investigadoras: uno sobre metodología del estudio de caso, de amplio uso en los estudios de posgrado en ciencias sociales con orientación profesional; y otro sobre estrategias de difusión y publicación de la investigación dentro del programa de formación de profesorado novel.

También hay un alto compromiso por el profesorado sobre la innovación educativa. Durante el curso 2019-20 diez profesores participaron en siete proyectos de innovación docente de la Universidad de Zaragoza, siendo uno de ellos coordinado por una profesora. Los proyectos fueron los siguientes: "Estandarización de las competencias transversales en las actividades curriculares de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura:

expansión a la totalidad de grados impartidos en el centro" (PIEC_19_501); "De la realidad al aula: incorporación de casos reales al trabajo práctico en aula mediante metodologías de Aprendizaje-Servicio" (PIET_19_430); "Acciones del marketing del Grado de Información y Documentación entre los estudiantes de los Centros de Educación Secundaria de su entorno inmediato" (PIET_19_319); "Aprender a divulgar la Economía Social: creación de un proyecto de comunicación digital entre los grados de Periodismo y Administración y Dirección de Empresas" (PIIDUZ_19_321); "Innovación docente en Historia del Arte y Periodismo: cuando la comunicación es arte" (PIIDUZ_19_444); y "Comunidad de aprendizaje para compartir la aplicación de cuestionarios en Moodle que fomenten el trabajo continuo del estudiante y la mejora de la docencia" (PIIDUZ_19_045).

Como en cursos anteriores, parte del profesorado participó en eventos sobre innovación docente con la presentación y publicación de diversos trabajos. La metodología de Aprendizaje y Servicio (APyS) está presente en el enfoque de los trabajos prácticos de varias asignaturas y de algunos Trabajos Fin de Máster. Diversos profesores han participado incluso activamente en encuentros sobre la materia o han publicado trabajos al respecto. Dos profesores desarrollaron un proyecto dentro del grupo de investigación IDEA Lab de la Universidad Complutense de Madrid titulado "Aprendizaje Servicio en el área de Biblioteconomía y Documentación: un proyecto generador de proyectos en bibliotecas, archivos y centros de documentación". Cuatro profesores presentaron en conjunto seis comunicaciones en congresos internacionales y dos capítulos de libros sobre APyS y su relación con la comunicación y el periodismo, con casos prácticos extraídos de su experiencia docente, como la publicidad como promotora de la igualdad de género, la divulgación de la economía social mediante proyectos de innovación docente y comunicación transmedia o periodismo y divulgación de la cooperación al desarrollo desde la Universidad. Una profesora participó también en un proyecto OTRI entre IMEFEZ (Zaragoza Dinámica) y la Universidad de Zaragoza donde realizó actuaciones relacionadas con la comunicación corporativa en el sector de la economía social basadas en la metodología APyS. Cuatro profesores presentaron comunicaciones en la X Jornada de Buenas Prácticas en la docencia universitaria con apoyo de las TIC celebrada en septiembre de 2019 en la Universidad de Zaragoza. Y once profesores participaron en el VIII Congreso Internacional de Investigación en Comunicación e Información Digital, CICID 2019, organizado por el grupo de investigación GICID, del que forman parte casi la mitad del claustro de profesores del Máster, donde se realizó un simposio sobre comunicación e innovación educativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

3.3.— Valoración de la actividad investigadora del profesorado del título (Participación en Institutos, grupos de investigación, sexenios, etc...) y su relación con la posible mejora de la docencia y el proceso de aprendizaje

El profesorado del Máster realiza una intensa actividad investigadora, que se manifiesta en el reconocimiento de una media de 2,18 sexenios de investigación en el profesorado permanente y la participación activa en grupos de investigación. La mayoría del profesorado de la titulación (16 sobre 24) ha formado parte de grupos de investigación reconocidos por el Gobierno de Aragón y subvencionados por el Fondo Social Europeo: once profesores, incluida la investigadora principal, del grupo de referencia Comunicación e Información Digital (GICID), tres del grupo Intelligent Networks and Information Technologies (INIT), un profesor del grupo consolidado Grupo de Estudios de Ordenación del Territorio (GEOT) y una profesora del grupo de referencia Transficción (relatos y discursos de la transición). Además, un profesor pertenece al grupo de investigación Distributed Information Systems Group de la Universidad de Zaragoza; y otro al grupo de investigación Publi-Doc de la Universidad Complutense de Madrid.

Cinco profesores están integrados en institutos de investigación de la Universidad de Zaragoza: tres en el Instituto Universitario de Investigación en Patrimonio y Humanidades y dos en el Instituto Universitario de Investigación en Ingeniería de Aragón (I3A), en concreto en el grupo Advanced Information Systems Laboratory.

Los docentes a tiempo completo de las áreas de Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad y Biblioteconomía y Documentación también participan en el Programa de Doctorado Interuniversitario de Comunicación e Información Digital de la Universidad de Zaragoza y la Universidad de Barcelona, desde febrero de 2015.

El alto compromiso investigador del profesorado tiene un efecto muy positivo en la docencia del Máster. En primer lugar, permite estar al corriente de los profundos avances tecnológicos y cambios metodológicos que se están produciendo actualmente en las áreas de conocimiento de la Comunicación y de la Información y Documentación, así como de las tecnologías asociadas. Y, en segundo lugar, se participa directamente en actividades de transferencia como el diseño y el desarrollo de nuevos servicios y productos de gestión de la información y la comunicación digital. Esto facilita la actualización continua de los contenidos de las asignaturas y, en particular, revierte muy positivamente en la orientación y la dirección de los Trabajos Fin de Máster hacia materias de vanguardia.

4.— Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

4.1.— Valoración de la adecuación de los recursos e infraestructura a la memoria de verificación

Los espacios y los equipamientos empleados para la docencia presencial son suficientes y adecuados: las clases se imparten en aulas climatizadas donde cada estudiante cuenta con un equipo informático conectado a Internet.

Por el carácter semipresencial de la enseñanza se realiza un uso intensivo del Campus Virtual, denominado Anillo Docente Digital, cuya herramienta tecnológica Moodle ha cubierto satisfactoriamente las necesidades de transmisión y acceso al material educativo, de entrega y corrección de ejercicios y de comunicación de modo asíncrono por Internet. Sin embargo, como recomienda el Informe de evaluación para la renovación de la acreditación realizado por la ACPUA el 29 de mayo de 2019, sería necesario dotarse de una herramienta que permitiera mejorar las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación para adecuarlos a la semipresencialidad y así conseguir mejorar el proceso de aprendizaje.

Los recursos y la infraestructura son conformes a lo previsto en la Memoria de Verificación. Se espera su mejora tras la reforma integral del edificio de la Facultad de Filosofía y Letras iniciada en septiembre de 2018 y el creciente desarrollo y compromiso de la Universidad de Zaragoza con las enseñanzas no presenciales.

4.2.— Análisis y valoración de las prácticas externas curriculares: Número de estudiantes, instituciones participantes, rendimiento, grado de satisfacción y valoración global del proceso

El Máster cuenta con Prácticas Externas que tienen como fin la aplicación y la ampliación de los conocimientos, las habilidades y las competencias necesarias para el ejercicio de la profesión de consultor de información y documentación digital mediante la integración del estudiante en una empresa o institución como contexto de aprendizaje real. Se completa con la elaboración de una memoria de descripción, análisis y evaluación de la actividad realizada.

Las prácticas externas se concentran en una asignatura obligatoria de 6 créditos cursada por todos los estudiantes que no han solicitado y obtenido un reconocimiento de los créditos por actividad profesional equiparable. Las prácticas se realizan durante el segundo cuatrimestre e incluso durante los meses de verano en fechas y horarios que facilitan la conciliación con la vida laboral y familiar del estudiante. Este curso la Universidad prorrogó la posibilidad de hacer prácticas en septiembre y octubre de 2020 con matrícula del curso 2019-20 para paliar los efectos negativos del estado de alarma sanitaria, que impidió durante varios meses la realización de prácticas presenciales.

De los 17 estudiantes matriculados en la asignatura Prácticas Externas seis solicitaron y obtuvieron el reconocimiento de créditos por experiencia profesional, cinco realizaron las prácticas y seis desistieron cursarlas por abandono de estudios o pospuesta para el curso siguiente. De las cinco estancias de prácticas una se realizó en un Instituto de la Administración Pública, una en una organización no gubernamental, una en una empresa multinacional y dos en diversos servicios de la Universidad de Zaragoza. Las estancias se realizaron tras la firma de los convenios correspondientes entre la Universidad de Zaragoza y las instituciones de acogida y con el apoyo del Servicio de Orientación y Empleo de la

Universidad de Zaragoza (<http://www.unizar.es/universa/>). Dos estancias de prácticas se realizaron en la ciudad de Zaragoza, una en Figueruelas, otra en Teruel y otra en Pamplona.

Todas las instituciones y empresas acogían por primera vez estudiantes en prácticas del Máster en Consultoría de Información y Comunicación Digital; excepto la Unidad de Cultura Científica de la Universidad de Zaragoza, ya cooperadora en ediciones anteriores, que acogió una estudiante. Como resultado, se han sumado 4 nuevas entidades a la lista de entidades que reciben estudiantes del Máster en prácticas para colaborar en su formación, que alcanza ya la cifra de 42.

Los estudiantes que cursaron la asignatura debieron responder previamente un cuestionario preparado para conocer su disponibilidad temporal, sus demandas y sus preferencias sobre las prácticas a realizar, así como mantuvieron varias entrevistas individuales con el Coordinador del Máster hasta lograr seleccionar el lugar y el tipo de actividad más adecuados para su formación. El Coordinador y los profesores tutores también se entrevistaron con los tutores profesionales antes de la realización de las prácticas para ajustar sus contenidos y desarrollo. Dos estudiantes fueron tutorizados por el Coordinador y tres por otros profesores de dos áreas de conocimiento diferentes.

El equipo de profesores y la coordinación del Máster están muy comprometidos en la ampliación del número de entidades para la realización de prácticas, con objeto de garantizar la correcta impartición de la asignatura y también de facilitar la inserción laboral de los egresados. Sin embargo, esto representa un importante reto atendiendo a la estructura del sector en Aragón, dominada por microempresas o por departamentos con poco personal en grandes empresas y Administraciones Públicas, así como al carácter de reserva con el que se diseñan e implantan muchos procesos de comunicación e información. Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las entidades exigieron disponer de los currícula de los estudiantes, realizar una entrevista previa entre los preseleccionados, tomar la decisión sobre quienes aceptan en prácticas y acordar con ellas el tutor académico.

La tasa de rendimiento de la asignatura de Prácticas Externas, teniendo en cuenta a los estudiantes que no han recurrido a la convalidación, es del 50% y la tasa de éxito del 100%, habiendo obtenido todos los estudiantes aprobados la calificación de sobresaliente. Un hecho a tener en cuenta sobre la acción positiva de las prácticas externas en el aprendizaje es que dos estudiantes realizaron su Trabajo Fin de Máster sobre materias o actividades profesionales vinculadas con las prácticas. La satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas es de 4.67 sobre 5. Continuar con unas prácticas de calidad es uno de los grandes retos del Máster, que demanda una estrecha colaboración por parte de las autoridades académicas y la estructura y recursos administrativos de la Universidad de Zaragoza.

4.3.— Prácticas externas extracurriculares

Se ofrece la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares por un máximo de 500 horas al año, incluyendo en el cómputo las horas de prácticas curriculares, a los estudiantes y durante el año posterior a la obtención del título de Máster con objeto de favorecer la inserción laboral o la mejora de empleo del egresado, si se cumplen las condiciones fijadas por el Servicio de Orientación y Empleo Universa de la Universidad de Zaragoza (<https://universa.unizar.es/>).

Este curso académico, a diferencia de los anteriores, ningún estudiante se acogió a esta modalidad de prácticas, debido al estado de alarma sanitaria.

4.4.— Análisis y valoración del programa de movilidad: Número de estudiantes enviados y acogidos, universidades participantes, rendimiento, grado de satisfacción y valoración global del proceso

Estudiantes en planes de movilidad

Año académico: 2019/2020

Titulación: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Datos a fecha: 07-02-2021

Centro	Estudiantes enviados	Estudiantes acogidos
Facultad de Filosofía y Letras	0	4

La duración del Máster de un solo curso académico (60 créditos ECTS), la concentración de las asignaturas obligatorias durante el primer cuatrimestre, la realización de las prácticas externas obligatorias durante el segundo y la coherencia temática entre los dos cuatrimestres son elementos que no facilitan la participación de sus estudiantes en programas de movilidad. Además, la mayoría de los estudiantes que trabajan durante la realización de los estudios, que representa un importante porcentaje del total, tampoco demandan estos programas. Ante esto, se ha optado por centrar los esfuerzos más en el fortalecimiento de la titulación en los aspectos vinculados con el desarrollo del plan de estudios, la obtención de centros de prácticas y su proyección en el entorno profesional y empresarial más cercano que en el desarrollo de programas de movilidad.

No obstante, se debe tener en cuenta que desde su inicio el Máster tiene una clara vocación de apertura a estudiantes extranjeros, siempre que demuestren un dominio de la lengua española que permita seguir las clases (nivel mínimo exigido B2) y participar activamente en el proceso de aprendizaje; aunque se permiten realizar las pruebas de evaluación en inglés. Además de los nuevos estudiantes con matrícula completa procedentes del extranjero, la asignatura Gestión de la Comunicación Estratégica acogió otros cuatro estudiantes internacionales.

5.— Resultados de aprendizaje

5.1.— Distribución de calificaciones por asignatura

Distribución de calificaciones

Año académico: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Datos a fecha: 07-02-2021

Curso	Código	Asignatura	No pre	% Sus	% Apr	% Not	% Sob	% MH	% Otr	%
1	63060	Gestión de proyectos en información y comunicación	4	21,1	1 5,3	1 5,3	11 57,9	2 10,5	0 0,0	0 0,0
1	63061	Métodos de análisis en información y comunicación	7	33,3	4 19,0	6 28,6	4 19,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0
1	63062	Tecnologías de Información y Comunicación	3	16,7	2 11,1	5 27,8	8 44,4	0 0,0	0 0,0	0 0,0
1	63063	Sistemas de gestión de documentos	6	33,3	2 11,1	0 0,0	0 0,0	9 50,0	1 5,6	0 0,0
1	63064	Gestión de la comunicación estratégica	4	23,5	1 5,9	4 23,5	5 29,4	2 11,8	1 5,9	0 0,0
1	63065	Usos y consumos de información digital	3	75,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	1 25,0	0 0,0
1	63066	Evaluación de herramientas para la gestión de la información	0	0,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	2 100,0	0 0,0	0 0,0
1	63067	Auditoría de recursos de información	0	0,0	0 0,0	0 0,0	1 33,3	2 66,7	0 0,0	0 0,0
1	63068	Inteligencia estratégica y competitiva	1	50,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	1 50,0	0 0,0	0 0,0
1	63069	Gestión de contenidos, comunidades y redes sociales	4	33,3	0 0,0	0 0,0	4 33,3	4 33,3	0 0,0	0 0,0
1	63070	Marca corporativa digital	3	33,3	0 0,0	2 22,2	3 33,3	1 11,1	0 0,0	0 0,0
1	63071	Relaciones con los medios de comunicación	2	20,0	1 10,0	0 0,0	5 50,0	2 20,0	0 0,0	0 0,0
1	63072	Organización de eventos y protocolo.	2	25,0	0 0,0	1 12,5	5 62,5	0 0,0	0 0,0	0 0,0
1	63073	Prácticas externas	5	50,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	5 50,0	0 0,0	0 0,0
1	63074	Trabajo fin de Máster	15	65,2	0 0,0	1 4,3	5 21,7	2 8,7	0 0,0	0 0,0

Como en cursos anteriores la dedicación de los estudiantes se manifiesta en un alto porcentaje de aprobados entre quienes realizan las pruebas de evaluación. Los estudiantes que presentan regularidad en el acceso y uso de la plataforma digital y la entrega de actividades periódicas se presentan a la mayoría de las pruebas de examen y obtienen buenos resultados.

Las calificaciones muestran una concentración en la franja de notable; si bien se advierte en la mayoría de las asignaturas, especialmente en las cinco obligatorias y el Trabajo Fin de Máster, variedad en las calificaciones. En dos asignaturas, entre ellas Prácticas Externas, todos los presentados obtienen calificación de sobresaliente. También hay un porcentaje mayor de calificaciones de notable y de sobresaliente en las asignaturas optativas que en las obligatorias. En general, se mantiene la tónica de cursos anteriores.

No se aprecia ninguna asignatura con problemas especiales para su superación o que se desvíe significativamente de la media. La asignatura Trabajo Fin de Máster presenta el mayor porcentaje de no presentados, debido a que es necesario para su defensa haber aprobado el resto de las asignaturas; aunque con motivo de la pandemia este curso se permitieron excepciones a esta norma, ningún estudiante hizo uso de ello. No obstante, la tasa de rendimiento de la asignatura TFM es baja (34,78 %), lo que hace pertinente un análisis acerca de sus causas. A este respecto, los estudiantes deben realizar su TFM durante el segundo cuatrimestre, periodo en el que también deben realizar las prácticas obligatorias para superar la asignatura Prácticas Externas. De hecho, el periodo de prácticas puede abarcar desde abril hasta agosto, alcanzando así prácticamente la segunda convocatoria del TFM en algunos casos. Por otro lado, es muy notable el número de alumnos que compaginan los estudios del máster con un trabajo o con unas prácticas al margen de la titulación, normalmente a tiempo completo, lo que dificulta aún más afrontar la superación del Trabajo Fin de Máster en los plazos del propio curso.

5.2.– Análisis de los indicadores de resultados del título

Análisis de los indicadores del título

Año académico: 2019/2020

Titulación: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Datos a fecha: 07-02-2021

Curso	Cód As	Asignatura	Mat	Rec Equi Conv	Apro	Susp	No pre	Tasa éxito	Tasa rend
Cód As: Código Asignatura Mat: Matriculados Apro: Aprobados Susp: Suspendidos No Pre: No presentados Tasa Rend: Tasa Rendimiento									
1	63060	Gestión de proyectos en información y comunicación	19	0	14	1	4	93.33	73.68
1	63061	Métodos de análisis en información y comunicación	21	0	10	4	7	71.43	47.62
1	63062	Tecnologías de Información y Comunicación	18	0	13	2	3	86.67	72.22
1	63063	Sistemas de gestión de documentos	18	0	10	2	6	83.33	55.56
1	63064	Gestión de la comunicación estratégica	17	0	12	1	4	92.31	70.59
1	63065	Usos y consumos de información digital	4	1	1	0	3	100.00	25.00
1	63066	Evaluación de herramientas para la gestión de la información	2	0	2	0	0	100.00	100.00
1	63067	Auditoría de recursos de información	3	0	3	0	0	100.00	100.00
1	63068	Inteligencia estratégica y competitiva	2	0	1	0	1	100.00	50.00
1	63069	Gestión de contenidos, comunidades y redes sociales	12	0	8	0	4	100.00	66.67
1	63070	Marca corporativa digital	9	0	6	0	3	100.00	66.67
1	63071	Relaciones con los medios de comunicación	10	0	7	1	2	87.50	70.00
1	63072	Organización de eventos y protocolo.	8	0	6	0	2	100.00	75.00
1	63073	Prácticas externas	10	5	5	0	5	100.00	50.00
1	63074	Trabajo fin de Máster	23	0	8	0	15	100.00	34.78

La tasa de éxito del Máster es muy satisfactoria: 90,27 %, si bien representa un ligero descenso respecto a la del curso anterior (96,51%) y es inferior a la tasa media de los estudios de Máster de la Universidad de Zaragoza durante el curso 2018/19: 98,9 %. La tasa de éxito es del 100 % en todas las asignaturas excepto en cinco obligatorias y una optativa, aunque también presentan tasas altas dentro del primer cuartil, excepto una con el 71,43 %.

La tasa de rendimiento es menos satisfactoria: 64,15 %, similar a la de los dos cursos anteriores (curso 2018-19, 70,34 %; y curso 2017-18, 65,64 %), pero continuando muy por debajo de la media en los estudios de Máster de la Universidad de Zaragoza (92,64 %). Únicamente dos asignaturas optativas tienen una tasa de rendimiento del 100 %. Cinco asignaturas tienen una tasa igual o inferior al 50 %. En el apartado 6.1 del informe se explica la causa general de esta tasa de rendimiento; no habiéndose detectado en ningún caso una baja tasa imputable a hechos específicos de las asignaturas.

5.3.– Acciones implementadas en el título para fomentar que los estudiantes participen activamente en su proceso de aprendizaje y que esto sea reflejado en los criterios de evaluación

El carácter semipresencial del Máster y las competencias que deben adquirir los estudiantes exigen un uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, convirtiendo a la plataforma digital en un ámbito de interacción fundamental entre docentes y discentes.

La primera semana del curso, antes del inicio de las clases, se organiza una denominada “semana cero” a través de la plataforma digital docente, donde se presenta material didáctico sobre el que se debate en foros electrónicos, acerca de la profesión de consultor de información y comunicación, el conocimiento y manejo de Moodle, la gestión del tiempo, la realización de trabajos académicos, la elaboración de informes y la creación de referencias bibliográficas. Los objetivos que se buscan son introducir al estudiante en el entorno en el que se desarrollará el Máster y dotarle de unos conocimientos y de unas competencias instrumentales que faciliten su proceso de aprendizaje en la enseñanza semipresencial con uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Esta semana cero también permite la presentación de profesores y estudiantes.

Otra acción implementada es la realización de algunos trabajos evaluables en grupos de 2 o 3 personas en diversas asignaturas, con objeto de facilitar la adquisición de las competencias a través del trabajo colaborativo y el apoyo mutuo y de formar en la competencia transversal de trabajo en equipo.

La dinámica activa de las clases y la implicación del profesorado son también elementos que contribuyen positivamente al proceso de aprendizaje de los estudiantes. Las clases presenciales o sincronicas se orientan a presentar los elementos más importantes de la unidad didáctica, orientar la realización de los ejercicios y comentar las principales dificultades para el aprendizaje. Estas clases se refuerzan con tutorías presenciales voluntarias para los estudiantes que lo desean y la invitación a enviar por mensajería electrónica consultas

con las dificultades encontradas, que se responden generalmente en menos de 72 horas.

Las sugerencias emitidas por los estudiantes a través de sus representantes también se tienen en cuenta para el diseño del proceso de aprendizaje.

6.— Satisfacción y rendimiento

6.1.— Tasas globales del título

6.1.1.— Tasas de éxito/rendimiento/eficiencia

Tasas de éxito/rendimiento/eficiencia

Titulación: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Datos a fecha: 07-02-2021

Curso	Éxito	Rendimiento	Eficiencia
2016-2017	99.31	84.21	100.00
2017-2018	96.13	65.64	95.33
2018-2019	96.51	70.34	97.14
2019-2020	90.60	60.23	88.00

La tasa de éxito del Máster es muy satisfactoria: 90,6 %, si bien representa un ligero descenso respecto a la del curso anterior (96,51 %) y es inferior a la tasa media de los estudios de máster de la Universidad de Zaragoza durante el curso 2018/19: 98,9 %. La tasa de eficiencia es del 88 %, también algo inferior a la obtenida el curso anterior por el Máster (97,14 %) y de la media de todos los estudios de Máster de la Universidad de Zaragoza (97,37 %), La tasa de rendimiento es menos satisfactoria: 60,23 %, similar a la de los dos cursos anteriores (curso 2018-19, 70,34 %; y curso 2017-18, 65,64 %), pero continuando muy por debajo de la media en los estudios de máster de la Universidad de Zaragoza (92,64 %).

Las cifras de estas tasas se deben a que, como en cursos anteriores, algunos estudiantes abandonan los estudios por las dificultades que encuentran para conciliar con su vida laboral y familiar, a pesar de ser la enseñanza semipresencial, o porque deciden durante el transcurso del curso realizar el Máster a lo largo de dos años con el fin de poder conciliar o sacar mejor aprovechamiento a los estudios. La existencia de un porcentaje importante de estudiantes que trabajan a jornada completa durante sus estudios (el 66,66 % durante el curso 2019-20), algo habitual en las cuatro ediciones del Máster, está en el origen de este hecho.

6.1.2.– Tasas de abandono/graduación

Tasas de abandono/graduación

Titulación: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Datos a fecha: 07-02-2021

Curso de la cohorte de nuevo ingreso (*)	Abandono	Graduación
2016-2017	11.76	76.47
2017-2018	30.00	45.00
2018-2019	35.00	55.00

(*) El curso de la cohorte de nuevo ingreso muestra el curso académico de inicio de un conjunto de estudiantes que acceden a una titulación por preinscripción. Los datos de la tasa de graduación y abandono de una cohorte en el curso académico 'x' estarán disponibles a partir del curso 'x+n', donde 'n' es la duración en años del plan de estudios.

La tasa de abandono el curso 2018-19 fue del 35 %, algo superior a la del curso 2017-18 (30 %). Se ha podido detectar que el motivo de algunos abandonos se encuentra en la dificultad para conciliar los estudios con la actividad profesional a tiempo completo.

La tasa de graduación también es baja: 55 %, si bien ha mejorado respecto a la del curso anterior (45 %). Esto se debe a que varios estudiantes tienen matrícula a tiempo parcial, por lo que no han podido graduarse el año de inicio de sus estudios. También se debe a que más de la mitad del estudiantado opta por defender el Trabajo Fin de Máster en el curso siguiente al de superación del resto de las asignaturas. El hecho de que un porcentaje significativo de estudiantes estén centrados en la búsqueda de empleo también influye en la tasa, ya que si encuentran trabajo suelen optar por demorar la finalización de sus estudios. No obstante, durante todos los cursos hay casos que demuestran que no representa un impedimento insalvable ser trabajador en activo y estudiante a tiempo completo para obtener un buen resultado académico.

Como estrategia para reducir la tasa de abandono se acompaña a los estudiantes durante el proceso de matrícula, aconsejando en ocasiones, a la vista de cada caso concreto, la conveniencia de realizar matrícula parcial; si bien esto no siempre sucede.

La duración media de permanencia en los estudios de los graduados ha sido durante el curso 2019-20 de 2,25 años, lo cual ha supuesto un importante ascenso respecto a la duración de 1,17 años del curso 2018-19, lo cual se explica tanto por el aumento creciente de estudiantes a tiempo parcial y la demora en la realización del Trabajo Fin de Máster por algunos estudiantes.

No resulta evidente que el crecimiento de la tasa de abandono y el aumento de la duración media de los estudios obedezca a la distribución de la carga de trabajo entre tipos de asignaturas y cuatrimestres ni a otro tipo de aspectos internos de la organización del Máster, sino más bien, como se ha apuntado, a elementos externos que tienen que ver sobre todo con el perfil laboral activo de la mayoría de sus estudiantes. Parece indicado, por ello, informar a los nuevos estudiantes que puedan acogerse a esta opción de la conveniencia de cursar la titulación a tiempo parcial.

El número total de egresados a lo largo de las cuatro ediciones del Máster es de 39, lo que representa el 47,56 % de los 82 nuevos estudiantes matriculados desde el curso 2016-17 al 2019-20.

6.2.— Evaluación del grado de satisfacción de los diferentes agentes implicados en el título

6.2.1.— Valoración de la satisfacción de los estudiantes con la formación recibida

La tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción sobre la enseñanza recibida por los estudiantes en las distintas asignaturas ha sido del 24,2 %, sensiblemente inferior a la tasa del curso pasado (49,5 %). Únicamente cuatro asignaturas, una obligatoria y tres optativas tienen una tasa de respuesta superior al 30 %. La satisfacción es alta, un 4,22 sobre 5. Todas las asignaturas obligatorias reciben una satisfacción mayor que tres sobre cinco y cuatro obtienen puntuaciones por encima de 4,36. En cuanto a las optativas hay una amplia horquilla, pero no se pueden extraer conclusiones, ya que en cinco de las ocho asignaturas el porcentaje de cumplimentación de las encuestas es inferior al 25 %. En cualquier caso, en general se advierte una mejora respecto al curso anterior, cuando la satisfacción fue de 3,84.

En cuanto a la satisfacción global de los estudiantes con la titulación, la tasa de realización de encuestas fue muy baja, de tan solo un 15,62 % (5 de 32 respuestas posibles). La satisfacción global media fue de 3,76. Se muestran a continuación las valoraciones por bloques en orden descendente: Recursos Humanos y Satisfacción global (4,2, respectivamente), Atención al alumno (4,08), Gestión (4), Recursos materiales y servicios (3,85) y Plan de estudios y desarrollo de la formación (3,84).

6.2.2.— Valoración de la satisfacción del Personal Docente e Investigador

La satisfacción del PDI con el Máster es de un 3,31 sobre 5 con una tasa de respuesta del 45,5%, por debajo de la media de la Universidad de Zaragoza (3,98) y una de las más bajas de todas las titulaciones, únicamente hay cinco titulaciones por debajo. El curso 2018-19 la satisfacción fue del 3,57 con una tasa de respuesta del 55% y una media de la universidad de 3,93; por lo que se ha bajado y, además, se ha ampliado el diferencial con la media. El curso 2017-18 la satisfacción fue del 3,79 con una tasa de respuesta del 52,38%. Se detecta, por tanto una creciente erosión de la satisfacción del PDI con el Máster, pero sin destacar ninguno de los bloques de análisis (plan de estudios, estudiantes, información y gestión, recursos e infraestructuras y satisfacción general) en un sentido positivo o negativo; si bien parece recomendable adoptar medidas que ayuden a revertir esa tendencia.

6.2.3.— Valoración de la satisfacción del Personal de Administración y Servicios

No se disponen de datos significativos, ya que el cumplimiento de realización de las encuestas por el Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Filosofía y Letras sólo ha sido del 4,17 %.

6.2.4.— Valoración de la satisfacción de los egresados (inserción laboral)

La Universidad de Zaragoza realizó el curso 2019/20 la primera edición de una encuesta destinada a conocer la satisfacción e inserción laboral de los egresados de estudios de Grado y Máster Universitario. La tasa de participación fue del 14,59 %, pero no se recibió ninguna respuesta de egresados del Máster en Consultoría en Información y Comunicación Digital, por lo que no se puede realizar el seguimiento de la inserción laboral.

7.— Orientación a la mejora

7.1.— Aspectos susceptibles de mejora en la organización, planificación docente y desarrollo de las actividades del título derivados del análisis de todos y cada uno de los apartados anteriores para su inclusión en el PAIM

Se incluyen las recomendaciones del Informe de evaluación para la renovación de la acreditación de la ACPUA, de 29 de mayo de 2019. También se han identificado otros aspectos susceptibles de mejora a partir de la información recabada en las diversas reuniones mantenidas por los profesores a lo largo de otros cursos, en los encuentros del Coordinador con los estudiantes y sus representantes y de las sugerencias recibidas por escrito y de modo oral.

Acciones de mejora de carácter académico y organizativo

- Mantener al día los contenidos. Continuar con la actualización permanente de los contenidos de las materias y su inclusión en las guías docentes.
- Mejorar la coordinación. Continuar con la coordinación entre los profesores que imparten una misma asignatura.
- Mejorar la carga de trabajo. Revisar la carga de trabajo para el estudiantado de modo que sea igual en todas las asignaturas y adecuada al número de créditos.
- Mejorar la distribución temporal de la carga de trabajo. Aproximar la fecha de inicio de la primera clase presencial del primer cuatrimestre al inicio de clases según el calendario académico.
- Mejorar el proceso de tutoría. Formalizar las prácticas informales de tutorización colectiva. Asignar un tutor a los estudiantes que lo soliciten, entre los profesores del Máster que se ofrezcan, auxiliando en la labor de tutorización al coordinador.
- Aumentar las actividades extraordinarias. Realizar actividades extracurriculares que aumenten la comunicación entre profesores y alumnos y ayuden al fortalecimiento del grupo de estudiantes.
- Realizar acciones de orientación profesional. Realizar alguna acción de orientación profesional y laboral (charla, seminario con experto, entrevistas con profesores...) que facilite la inserción laboral.
- Promover la realización de las encuestas de satisfacción. Continuar animando a estudiantes y profesorado a realizar las encuestas de satisfacción para obtener resultados más significativos.
- Aumentar el uso de infraestructuras tecnológicas. Aumentar el uso de infraestructuras tecnológicas de que dispone la Universidad de Zaragoza para aumentar, de esta manera, el material didáctico necesario para el tipo de enseñanzas semipresenciales de la titulación. Se considera necesario disponer de apoyo técnico y logístico para la edición de materiales audiovisuales.
- Renovar la metodología docente. Introducir el aprendizaje basado en retos (ABR) y la implementación de soluciones con objeto de involucrar activamente al estudiante en una situación problemática real y significativa en el ámbito profesional. La implantación de esta metodología podrá involucrar a varias asignaturas en la resolución de los retos.

Acciones de mejora sobre infraestructuras y equipamiento.

- Aumentar el uso de tecnología específica para la enseñanza semipresencial. Dotar de una herramienta que permita mejorar las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación para adecuarlos a la modalidad «semipresencial» del título, en particular para implantar evaluaciones no presenciales, y conseguir mejorar el proceso de aprendizaje.

Otros aspectos

- Mantener el seguimiento de la inserción profesional. Obtener y analizar datos de seguimiento del colectivo de egresados incluyendo la inserción laboral.

7.2.— Aspectos especialmente positivos que se considere pueden servir de referencia para otras titulaciones (Buenas prácticas)

1. La existencia de un libro de estilo que sirva de marco de referencia común para el ejercicio de la actividad docente en el Máster. Este libro de estilo también puede servir de base para la realización de un manual de buenas prácticas para la enseñanza semipresencial con uso intensivo de TIC.

2. La realización de una semana cero a través de la plataforma digital docente que permite presentar el título y la profesión en la que forma, facilita el conocimiento entre los estudiantes y de estos con el profesorado y ofrece un material didáctico destinado a orientar al estudiante en el proceso de aprendizaje en enseñanzas con un uso intensivo de las TIC.
3. La creación de una página web propia del Máster para su difusión y la captación de estudiantes.
4. La orientación práctica de los estudios con una actualización continua de contenidos y de actividades que tienen en cuenta la evolución de la profesión, la incorporación de nuevos servicios profesionales y la adopción de nuevas técnicas.

7.3.— Respuesta a las RECOMENDACIONES contenidas en los informes de seguimiento, acreditación (ACPUA) o verificación (ANECA)

El Informe de evaluación favorable para la renovación de la acreditación realizado por la ACPUA el 29 de mayo de 2019 incluía seis recomendaciones que se recogieron en el PAIM del curso 2019-20.

1. Mejorar la coordinación entre los profesores que imparten una misma asignatura.
2. Mejorar la distribución de la carga de trabajo del título.
3. Aumentar la tasa de participación de todos los colectivos en las encuestas.
4. Obtener datos de seguimiento del colectivo de egresados incluyendo la inserción laboral.
5. Aumentar el uso de las infraestructuras tecnológicas de que dispone la Universidad para aumentar, de esta manera, el material didáctico necesario para el tipo de enseñanzas «semipresenciales» de la titulación.
6. Dotar de una herramienta que permita mejorar las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación para adecuarlos a la modalidad semipresencial del título y conseguir mejorar el proceso de aprendizaje.

7.3.1.— Valoración de cada recomendación

La colaboración de diversos docentes en la mayoría de las asignaturas facilita que los diversos contenidos se impartan por especialistas, lo que ayuda al trasvase de experiencia investigadora, de transferencia o profesional a los estudiantes. Sin embargo, esto debe venir acompañado de una intensa comunicación entre los profesores para evitar lagunas y solapamientos y plantear cargas de trabajo similares; así como comunicarse también con los responsables de otras asignaturas para realizar una distribución de carga de trabajo equitativa.

Contar con información sobre las enseñanzas y la titulación por parte de todos los actores implicados es necesario para detectar y corregir deficiencias, identificar los puntos fuertes a mantener y recabar sugerencias de mejora.

Hacer un seguimiento de la inserción laboral de los egresados es una labor muy importante para adecuar las enseñanzas de un máster profesionalizante con objeto de favorecer la empleabilidad.

La semipresencialidad exige cambios en las metodologías y técnicas didácticas, en la relación entre profesorado y estudiantado en el proceso de aprendizaje y un uso intensivo de las TIC por parte de todos los agentes implicados: centro, departamentos, profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.

7.3.2.— Actuaciones realizadas o en marcha

La coordinación entre profesores dentro de una asignatura y la revisión de la carga de trabajo se han abordado de modo conjunto, contando con los compromisos individuales y colectivos de los profesores implicados. Las técnicas empleadas han sido diversas entre las asignaturas, de acuerdo con la especificidad de cada una; entre otras, revisión conjunta de contenidos, planteamiento y corrección

conjunta de ejercicios, preguntar a estudiantes sobre la dedicación temporal a los diversos ejercicios e impartición de alguna clase presencial contando con los dos profesores. Se trata de dos recomendaciones ejecutadas, pero que se deben mantener activas a lo largo de los cursos.

Para la promoción de la realización de encuestas de satisfacción la Universidad ha aumentado el número de mensajes institucionales recordando la conveniencia de realizar estas encuestas, y solicitando el apoyo activo de los coordinadores de los estudios. No obstante, este curso ha descendido el porcentaje de encuestas realizadas, por lo que es necesario seguir insistiendo en acciones de información y concienciación sobre la repercusión que tienen estas encuestas en la mejora.

En cuanto a la obtención de datos de seguimiento del colectivo de egresados la Universidad de Zaragoza ha realizado por vez primera una encuesta en este sentido, con vocación de continuidad.

Respecto a las recomendaciones vinculadas con el uso de tecnologías, la Universidad de Zaragoza ha implantado Google Meet como una plataforma institucional para realizar clases telemáticas y tutorías, que ha sido ampliamente usada en el Máster durante el segundo cuatrimestre, permitiendo mantener las clases "presenciales" y las tutorías programadas e incluso realizar evaluaciones en varias asignaturas y las defensas de trabajos fin de máster a pesar de la pandemia. También en diversas asignaturas ha aumentado el número de documentos en formato sonoro o audiovisual, algunos de creación propia. El reto está en mantener e intensificar estas iniciativas a lo largo de los cursos próximos.

7.4.— Situación actual de las acciones propuestas en el último Plan Anual de Innovación y Mejora. Situación actual de cada acción: ejecutada, en curso, pendiente o desestimada

1. Mantener al día los contenidos. Ejecutada.
2. Mejorar la coordinación entre profesores que imparten una misma asignatura. Ejecutada.
3. Mejorar la carga de trabajo. Ejecutada.
4. Mejorar el proceso de tutoría. Pendiente.
5. Aumentar las actividades presenciales. Pendiente.
6. Realizar acciones de orientación profesional. Pendiente.
7. Promover la realización de las encuestas de satisfacción. En curso.
8. Aumentar uso de infraestructuras tecnológicas. En curso.
9. Implantar tecnologías específicas para la enseñanza semipresencial. En curso.
10. Analizar la inserción profesional. En curso.
11. Modificar el plan de estudios. Pendiente.
12. Renovar la metodología docente. En curso.
13. Cambiar adscripción de una asignatura. Desestimada.

8.— Reclamaciones, quejas, incidencias

No constan quejas o reclamaciones.

La celebración periódica de reuniones presenciales de los profesores convocadas por la coordinación en cursos anteriores ha ayudado a armonizar contenidos, coordinar la actividad docente, resolver pequeñas incidencias, tratar asuntos planteados por los estudiantes, recabar sugerencias y evaluar resultados. Este

curso no se consideró necesario realizar una reunión a principio de curso. Ningún miembro del claustro de profesores solicitó una reunión general.

A lo largo de todo el curso se mantuvo una comunicación continua a través de la mensajería de la plataforma digital docente. También se realizaron reuniones con grupos específicos de profesores y de estudiantes para recabar información sobre el desarrollo del Máster y recibir sugerencias, a iniciativa de parte. También se realizó un acto de bienvenida al estudiantado coincidiendo con el inicio del curso, organizado por el Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras.

9.– Fuentes de información

1. Encuestas y resultados del Máster en Consultoría de Información y Comunicación Digital:

<https://estudios.unizar.es/estudio/ver?id=701>

Encuestas de la Facultad de Filosofía y Letras (plan 565)

- Evaluación de la enseñanza.
- Evaluación de las prácticas externas por los alumnos.
- Satisfacción del PAS con el centro.
- Satisfacción del PDI con la titulación.

Resultados académicos 2018/19

- Alumnos en planes de movilidad.
- Análisis de los indicadores del título.
- Distribución de calificaciones.
- Estudio previo de los alumnos de nuevo ingreso.
- Nota media de admisión.
- Plazas de nuevo ingreso ofertadas.

Resultados académicos de años anteriores.

Resultados académicos globales.

- Oferta / Nuevo ingreso / Matrícula.
- Créditos reconocidos.
- Cursos de adaptación al grado.
- Duración media graduados.
- Tasas de éxito/rendimiento/eficiencia.
- Tasas de abandono/graduación.

2. Portal de Transparencia de la Universidad de Zaragoza

<http://portaltransparencia.unizar.es/titulaciones>

3. Información académica y guías docentes del Máster

<https://estudios.unizar.es/estudio/ver?id=701>

4. Informes detallados de evaluación en la plataforma Atenea de la Universidad de Zaragoza

<https://janovas.unizar.es/atenea/ate100bienvenida.xhtml>

Informe de evaluación de la enseñanza: Asignaturas.

Informe de Satisfacción de la Titulación Estudiantes.

Informe de Satisfacción del PDI.

Informe de Satisfacción del PAS.

Informe TFM.

Informe Movilidad.

5. Mensajes de estudiantes y profesores en la plataforma digital en la página de Coordinación Máster InfoCom 19-20

<https://moodle.unizar.es/add/mod/forum/view.php?id=1533176>

10.— Datos de la aprobación

10.1.— Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)

21/01/2021

10.2.— Aprobación del informe

Se realizó una reunión telemática a través de Google Meet.

Asistieron a la reunión el coordinador de la titulación, los dos representantes del profesorado, el experto externo del rector, el experto externo profesional y uno de los dos representantes de estudiantes. El otro representante del alumnado excusó su asistencia y envió comentarios al informe por correo electrónico, apoyando su contenido. El informe fue aprobado por unanimidad.

Participó como invitado el coordinador durante el curso 2019-20.

TITULACIÓN: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital (565)

AÑO: 2019-20

SEMESTRE: Global

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
157	38	24.2%	4.22

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media				Asig	Desviación %
				A	B	C	D		
Gestión de proyectos en información y comunicación (63060)	20	4	20.0	4.83	4.85	4.85	5.0	4.86	15.17%
Métodos de análisis en información y comunicación (63061)	22	3	13.64	4.11	4.4	4.47	4.33	4.36	3.32%
Tecnologías de Información y Comunicación (63062)	19	7	36.84	3.38	3.2	2.94	2.57	3.1	-26.54%
Sistemas de gestión de documentos (63063)	19	5	26.32	4.53	4.4	4.56	4.6	4.5	6.64%
Gestión de la comunicación estratégica (63064)	21	5	23.81	4.87	4.6	4.52	4.6	4.63	9.72%
Usos y consumos de información digital (63065)	5	1	20.0	4.5	4.4	5.0	5.0	4.69	11.14%
Evaluación de herramientas para la gestión de la información (63066)	2	2	100.0	4.67	4.9	4.8	5.0	4.82	14.22%
Auditoría de recursos de información (63067)	4	2	50.0	5.0	4.7	4.9	5.0	4.86	15.17%
Inteligencia estratégica y competitiva (63068)	2	0	0.0						
Gestión de contenidos, comunidades y redes sociales (63069)	14	3	21.43	3.78	3.13	3.47	2.67	3.36	-20.38%
Marca corporativa digital (63070)	9	1	11.11	2.0	2.4	2.2	2.0	2.21	-47.63%
Relaciones con los medios de comunicación (63071)	11	4	36.36	4.75	4.85	4.85	4.5	4.8	13.74%
Organización de eventos y protocolo. (63072)	9	1	11.11	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	18.48%
Sumas y promedios	157	38	24.2	4.3	4.21	4.22	4.08	4.22	0.0%

Bloque A: Información y Planificación

Bloque B: organización de las enseñanzas

Bloque C: Proceso de enseñanza/aprendizaje

Bloque D: Satisfacción Global

Asignatura: Media de todas las respuestas

Desviación: Sobre la media de la Titulación.

TITULACIÓN: Máster Universitario en Consultoría de Información y Comunicación Digital (565)

AÑO: 2019-20

SEMESTRE: Global

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media titulación
18	2	11.11%	4.67

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media						Asig	Desv. %
				A	B	C	D	E	F		
Prácticas externas (63073)	18	2	11.11	4.9	4.8	4.0	4.5	5.0	4.5	4.67	0.0%
Sumas y Promedios	18	2	11.11	4.9	4.8	4.0	4.5	5.0	4.5	4.67	0.0%

Bloque A: Información y asignación de programas de prácticas externas

Bloque B: Centro o Institución

Bloque C: Tutor Académico Universidad

Bloque D: Tutor Externo

Bloque E: Formación Adquirida

Bloque F: Satisfacción Global.



CENTRO:	Facultad de Filosofía y Letras (103)	Posibles					Nº	Tasa					Media	
		72					respuestas	respuesta					3.8	
		Frecuencias					% Frecuencias					media		
		N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5	
1.	Información disponible sobre las titulaciones que se imparten en el Centro					2	1				67%	33%		4.33
2.	Comunicación con los responsables académicos y/o administrativos en relación					1	2				33%	67%		4.67
3.	El profesorado del Centro (accesibilidad, comunicación...)				1	2					33%	67%		3.67
4.	Estudiantes del Centro (comunicación, trato...).				1	2					33%	67%		3.67
5.	Respuesta a tus sugerencias y reclamaciones, en su caso					1	2				33%	67%		4.67
BLOQUE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													4.2	
6.	Amplitud y adecuación de los espacios donde desarrolla su trabajo.			1	2					33%	67%			2.67
7.	Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas			2	1					67%	33%			2.33
8.	Plan de Formación para el personal de Admón. y Servicios.				2	1					67%	33%		3.33
9.	Servicios en materia de prevención de riesgos laborales				1	2					33%	67%		3.67
BLOQUE: RECURSOS													3.0	
10.	Organización del trabajo dentro de su Unidad				1	1	1				33%	33%	33%	4.0
11.	Adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo que desempeña.				1	1	1				33%	33%	33%	4.0
BLOQUE: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO													4.0	
12.	Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del				1	1	1				33%	33%	33%	4.0
13.	Nivel de satisfacción global con otros servicios y recursos del Centro				1		2				33%		67%	4.33
BLOQUE: SATISFACCIÓN GLOBAL													4.17	
Sumas y promedios													3.8	

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

TITULACIÓN: Máster Universitario en Consultoría de Información y
CENTRO: Facultad de Filosofía y Letras (103)

		Posibles					Nº respuestas					Tasa respuesta					Media
		22					10					45.45%					3.31
		Frecuencias					% Frecuencias					media					
		N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5				
1. Distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del				2	2	5	1			20%	20%	50%	10%	3.5			
2. Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a				3	1	5	1			30%	10%	50%	10%	3.4			
3. Mecanismos de coordinación (contenidos, equilibrio cargas de trabajo del			2		4	2	2			20%		40%	20%	20%	3.2		
4. Adecuación de horarios y turnos		1	3		1	4	1	10%	30%		10%	40%	10%	3.0			
5. Tamaño de los grupos		1			1	5	3	10%			10%	50%	30%	4.22			
BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS														3.46			
6. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de su		1		1	5	3		10%		10%	50%	30%		3.22			
7. Orientación y apoyo al estudiante		1		1	2	5	1	10%		10%	20%	50%	10%	3.67			
8. Nivel de asistencia a clase de los estudiantes		1	2	1	1	5		10%	20%	10%	10%	50%		3.0			
9. Oferta y desarrollo de programas de movilidad para estudiantes		1	2	1	3	2	1	10%	20%	10%	30%	20%	10%	2.89			
10. Oferta y desarrollo de prácticas externas		1	2	1	1	3	2	10%	20%	10%	10%	30%	20%	3.22			
BLOQUE:ESTUDIANTES														3.2			
11. Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web,					3	4	3				30%		40%	30%	3.7		
12. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro		2		1	4	3		20%		10%	40%	30%		3.25			
13. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, fechas		2	1		2	4	1	20%	10%		20%	40%	10%	3.5			
14. Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación,		2			3	5		20%			30%	50%		3.62			
15. Gestión realizada por los Agentes del Título (Coordinador y Comisiones).			3		2	3	2			30%		20%	30%	20%	3.1		
16. Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la		1	1	2	1	4	1	10%	10%	20%	10%	40%	10%	3.22			
BLOQUE:INFORMACIÓN Y GESTIÓN														3.4			
17. Aulas para la docencia teórica			2	3	2	3				20%	30%	20%	30%	2.6			
18. Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente			2		3	5				20%		30%	50%	3.1			
19. Espacios para prácticas (seminarios, salas de informática, laboratorios, etc.)		1	2	2	3	2		10%	20%	20%	30%	20%		2.56			
20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la		2	1		3	4		20%	10%		30%	40%		3.25			

TITULACIÓN: Máster Universitario en Consultoría de Información y
CENTRO: Facultad de Filosofía y Letras (103)

		Posibles					Nº respuestas					Tasa respuesta					Media
		Frecuencias					% Frecuencias					media					
		N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5				
BLOQUE:RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS															2.86		
21. Nivel de satisfacción con la o las asignaturas que imparte					4	4	2				40%	40%	20%	3.8			
22. Nivel de satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes					4	4	2				40%	40%	20%	3.8			
23. Nivel de satisfacción general con la titulación			1	2	1	5	1		10%	20%	10%	50%	10%	3.3			
BLOQUE:SATISFACCIÓN GENERAL															3.63		
Sumas y promedios															3.31		

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

