

INFORME DE SEGUIMENT

COMPLET

Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals

Curs avaluat: 2019-2020

Data d'aprovació: 25-02-2021



Centre adscrit a:



Índex

ÍNDEX	3
ÍNDEX DE TAULES	5
ÍNDEX DE FIGURES	7
REQUERIMENTS OBLIGATORIS A ESMENAR	8
0. DADES IDENTIFICATIVES	11
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE	12
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DEL SEGUIMENT COMPLET	13
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	15
ESTÀNDARD 1: QUALITAT DEL PROGRAMA FORMATIU	15
1.2 <i>El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació</i>	15
1.3 <i>Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes</i>	16
1.3.1. Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals.....	17
1.3.2. Doble titulació Grau en Administració d'Empreses i Gestió de la Innovació/Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals.....	19
1.4 <i>La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats</i>	21
1.4.1. Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals.....	21
ESTÀNDARD 2: PERTINÈNCIA DE LA INFORMACIÓ PÚBLICA	24
2.1 <i>La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu</i>	24
2.1.1 Informació a través de la web.....	24
2.1.2 Informació a través de la Intranet.....	26
2.1.3 Satisfacció dels usuaris respecte de la qualitat i accessibilitat de la informació pública.....	26
2.2 <i>La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i de satisfacció</i>	27
2.3 <i>La institució publica el SGIQ en què s'emmarca la titulació i els resultats del seguiment i l'acreditació de la titulació</i>	29
ESTÀNDARD 3: EFICÀCIA DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DE LA TITULACIÓ	32
3. INTRODUCCIÓ	32
3.1 <i>El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions</i>	33
3.1.1 Disseny i aprovació.....	33
3.1.2 Seguiment.....	34
3.1.3 Acreditació.....	34
3.2 <i>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</i>	35
3.3 <i>El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua</i>	37
ESTÀNDARD 4: ADEQUACIÓ DEL PROFESSORAT AL PROGRAMA FORMATIU	40
4.1 <i>El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional</i>	40
4.2 <i>El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre als estudiants</i>	41
4.2.1. Professorat a temps complet vs Estudiants a temps complet.....	41
4.2.2. Satisfacció dels estudiants amb la tasca docent del professorat.....	42

4.3 La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat	44
4.3.1. Suport a l'activitat docent	44
4.3.1.1. Unitat de Qualitat Acadèmica	44
4.3.1.2. Unitat de suport a l'aprenentatge	45
4.3.1.3. Unitat d'innovació educativa	45
4.3.2. Suport a l'activitat investigadora	49
4.3.3. Satisfacció del professorat	51
ESTÀNDARD 5: EFICÀCIA DELS SISTEMES DE SUPORT A L'APRENTATGE	54
5.1 Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral	54
ESTÀNDARD 6: QUALITAT DELS RESULTATS DELS PROGRAMES FORMATIUS	57
6.1 Els resultats d'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius pretesos i amb el nivell del MECES de la titulació	57
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	58
6.3 Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació	61
6.3.1. Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	61
6.3.1.1. Resultats globals de la titulació del Grau en Màrqueting	61
6.3.1.2. Resultats globals del primer curs del Grau en Màrqueting	63
6.3.2. Doble titulació Administració d'empreses i gestió de la innovació / Màrqueting i Comunitats Digitals	63
6.3.2.1. Resultats globals de la doble titulació AdE i GI - Màrqueting i CD	63
6.3.2.2. Resultats globals del primer curs de la doble titulació AdE i GI - Màrqueting i CD	64
6.3.3. Resultats detallats per assignatura (Grau en Màrqueting i doble titulació)	65
6.4 Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació	66
4. VALORACIÓ I PROPOSTA DEL PLA DE MILLORA	68

Índex de Taules

TAULA 1: DISTRIBUCIÓ DE LES OBSERVACIONS DE L'INFORME D'ACREDITACIÓ DEL CENTRE I DE L'INFORME D'ACREDITACIÓ DE LA TITULACIÓ	8
TAULA 2: DADES DEL CENTRE	11
TAULA 3: DADES DE LES TITULACIONS IMPARTIDES PEL CENTRE	11
TAULA 4: EVOLUCIÓ DE L'OFERTA, LA DEMANDA I LA MATRÍCULA DELS DARRERS CURSOS (MÀRQUETING I CD)	17
TAULA 5: EVOLUCIÓ DE LA NOTA DE TALL ELS DARRERS CURSOS (MÀRQUETING I CD).....	18
TAULA 6: EVOLUCIÓ D'ELA NOTA D'ACCÉS ELS DARRERS CURSOS (MÀRQUETING I CD).....	18
TAULA 7: DISTRIBUCIÓ D'ESTUDIANTS SEGONS VIA D'ACCÉS.....	18
TAULA 8: EVOLUCIÓ DE L'OFERTA, LA DEMANDA I LA MATRÍCULA DELS DARRERS CURSOS (ADE I GI/MÀRQUETING I CD).....	19
TAULA 9: EVOLUCIÓ DE LA NOTA DE TALL ELS DARRERS CURSOS (ADE I GI/MÀRQUETING I CD).....	20
TAULA 10 EVOLUCIÓ D'ELA NOTA D'ACCÉS ELS DARRERS CURSOS (ADE I GI/MÀRQUETING I CD).....	20
TAULA 11: DISTRIBUCIÓ D'ESTUDIANTS SEGONS VIA D'ACCÉS (ADE I GI/MÀRQUETING I CD).....	21
TAULA 12: SATISFACCIÓ DELS GRADUATS/DES EN EL MOMENT DE TRAMITAR EL TÍTOL (MÀRQUETING I CD)	22
TAULA 12: SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS SOBRE L'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA (MÀRQUETING I CD)	27
TAULA 13: QUADRE RESUM AMB L'ESTAT DE LES ACCIONS DEL PLA DE MILLORA DEL SGIQ	38
TAULA 14: NOMBRE DE PROFESSORAT PER CATEGORIA I SEGONS DOCTORAT.....	40
TAULA 15: HORES IMPARTIDES DE DOCÈNCIA (HIDA) SEGONS CATEGORIA DE PROFESSORAT I DOCTORAT	40
TAULA 16: RELACIÓ ESTUDIANTS ETC PER PDI ETC -EQUIVALENT A TEMPS COMPLET- (MÀRQUETING I CD)	41
TAULA 17: RELACIÓ ESTUDIANTS ETC PER PDI ETC -EQUIVALENT A TEMPS COMPLET- (ADE I GI/MÀRQUETING I CD).....	41
TAULA 18: SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB LA DEDICACIÓ DEL PROFESSORAT.....	42
TAULA 19: SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀRQUETING I CD)	43
TAULA 20: SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB LES PRÀCTIQUES EXTERNES (ADE I GI/MÀRQUETING I CD)	43
TAULA 21: SASTIFACCIÓ DELS ESTUDIANTS RESPECTE A LA TASCA DEL TUTOR DEL TFG (MÀRQUETING I CD I ADE I GI/MÀRQUETING I CD).....	43
TAULA 22: RELACIÓ D'ACCIONS DUTES A TERME PER AL PROFESSORAT PER PART D'SQAI	47
TAULA 23: DISTRIBUCIÓ DE DOCENTS PARTICIPANTS EN LES DIFERENTS ACCIONS FORMATIVES ORGANITZADES PER SQAI	47
TAULA 24: SATISFACCIÓ DEL PROFESSORAT SOBRE ELS SERVEIS DE SUPORT A LA DOCÈNCIA.....	51
TAULA 25: SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB ELS SERVEIS, LES INFRAESTRUCTRES I ELS EQUIPAMENTS	54
TAULA 26: PERCENTATGE DE GRADUATS/DES QUE HAN REALITZAT ESTADES DE MOBILITAT ELS DARRERS	55
TAULA 27: SATISFACCIÓ DELS GRADUATS AMB L'EXPERIÈNCIA EDUCATIVA GLOBAL DE LA TITULACIÓ... ..	57
TAULA 28: VALORACIÓ GLOBAL QUE FAN LES EMPRESSES SOBRE ELS ESTUDIANTS EN PRÀCTIQUES (ESCALA 1-10)	57

TAULA 29: SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB LA DOCÈNCIA (NOMÉS ES MOSTREN LES ASSIGNATURES ON LA PARTICIPACIÓ HA ESTAT IGUAL O SUPERIOR AL 20%)	58
TAULA 30: VALORACIÓ GLOBAL DELS ESTUDIANTS SOBRE EL TFG (ESCALA 1-10).....	61
TAULA 31: VALORACIÓ GLOBAL DELS ESTUDIANTS AMB LES PRÀCTIQUES EXTERNES (ESCALA 1-10)	61
TAULA 32: INDICADORS GLOBS DE LES TAXES D'ÈXIT, RENDIMENT, EFICIÈNCIA I GRADUACIÓ DELS DARRERS CURSOS (MÀRQUETING I CD).....	61
TAULA 33: INDICADORS DE 1R CURS DE LES TAXES D'ÈXIT, RENDIMENT, EFICIÈNCIA I GRADUACIÓ DELS DARRERS CURSOS (MÀRQUETING I CD).....	63
TAULA 34: INDICADORS GLOBS DE LES TAXES D'ÈXIT, RENDIMENT, EFICIÈNCIA I GRADUACIÓ DELS DARRERS CURSOS (ADE/MÀRQUETING I CD).....	63
TAULA 35: INDICADORS DE 1R CURS DE LES TAXES D'ÈXIT, RENDIMENT, EFICIÈNCIA I GRADUACIÓ DELS DARRERS CURSOS (ADE/MÀRQUETING I CD).....	64
TAULA 36: INDICADORS INSERCIÓ LABORAL DELS GRADUATS/DES EN EL MOMENT DE TRAMITAR EL TÍTOL (MÀRQUETING I CD I ADE/MÀRQUETING)	66
TAULA 37: INDICADORS INSERCIÓ LABORAL DELS GRADUATS/DES UN ANY DESPRÉS DE GRADUAR-SE (MÀRQUETING I CD I ADE/MÀRQUETING).....	66

Índex de Figures

FIGURA 1: PÀGINA WEB DE PRESENTACIÓ DEL GRAU EN MÀRQUETING I CD	25
FIGURA 2: ESPAI VIRTUAL DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ A LA DIRECCIÓ DE L'ESCSET	30

Requeriments obligatoris a esmenar

A continuació es detalla per a cada estàndard i subestàndard les observacions del Comitè d'Avaluació Extern emeses en l'Informe d'Accreditació del Centre (IDAE), i els requeriments d'obligat compliment que la Comissió d'Avaluació d'AQU va emetre en els Informes d'Accreditació de la Titulació (IDA). Al final del document es detalla en un annex la relació de les accions dutes a terme i els resultats assolits, amb enllaços a les evidències que serveixen per constatar el nivell d'assoliment.

La taula següent conté a mode de resum aquests resultats:

Taula 1: Distribució de les observacions de l'Informe d'Accreditació del Centre i de l'Informe d'Accreditació de la Titulació

Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals			
Estàndard	Sub-estàndard en condicions	Requeriment	Estat
1	1.4	(IDAE) No se han mostrado evidencias sobre las actas (temas y acuerdos tomados) en las diferentes reuniones que se celebran de manera continuada en el centro (como, por ejemplo, Juntas de Dirección semanales, Junta de Dirección ampliada mensual ni de las reuniones del Consejo sectorial de los estudios de Marketing. (IDA) Los mecanismos de coordinación de los que dispone la titulación presentan disfunciones.	Esmenat
1	1.5.	(IDAE) La aplicación de las diversas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación. No se ha detectado ningún problema ni conflicto en el centro en relación con la aplicación de las normativas propias de la titulación impartida No obstante, no se cumple el criterio de porcentaje de créditos impartidos por doctores acreditados ya que no supera el 20% según la información disponible en el curso 2017/2018. (IDA) La aplicación de las diversas normativas presenta deficiencias.	Esmenat
2	2.1.	(IDAE) En la mayoría de las asignaturas, la información de las guías docentes no se encuentra disponible en inglés, ni la información relacionada con el profesorado, salidas profesionales ni sobre los datos e indicadores de la titulación. (IDA) Se ofrece información parcial sobre las características del programa y su desarrollo operativo. (IDAE) El PAT se describe en la web, pero no se concretan aspectos más operativos del mismo.	Esmenat Esmenat
3	3.2	(IDAE) El centro realiza anualmente 13 encuestas dirigidas a los diferentes colectivos que constituyen los grupos de interés. No obstante, se puede plantear una mejora para aumentar la tasa de respuesta a los cuestionarios entre el alumnado actual, egresados, profesorado, empleadores y el PAS y facilitar su acceso público.	Esmenat

Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals			
Estàndard	Sub-estàndard en condicions	Requeriment	Estat
		(IDA) El SGIC dispone de un proceso implementado que gestiona parcialmente la recogida de resultados relevantes con la existencia de un cuadro de indicadores con información también parcial sobre su evolución temporal.	Esmenat
3	3.3.	(IDAE) Se observa que las acciones de mejora del SGIC tienen un alcance y priorización parciales y el seguimiento de las acciones de mejora de la titulación no es sistemático. (IDA) El SGIC dispone de un proceso para su revisión, pero no está implantado. Se llevan a cabo algunas acciones no sistemáticas de revisión y mejora de los procesos del SGIC. Las acciones de mejora del SGIC tienen un alcance y priorización parciales y su seguimiento no es sistemático.	Esmenat Esmenat
4	4.1.	(IDAE/IDA) Una parte del profesorado dispone de la calificación académica y de los reconocimientos externos establecidos y/o no todo el profesorado tiene la experiencia adecuada para el desarrollo de la formación encomendada. (IDAE) Se requiere adecuar el perfil del profesorado al que determina la normativa vigente. En este sentido, la institución tendría que establecer en su plan de mejora acciones adicionales que permitan a medio plazo incrementar la consolidación de la plantilla, tanto en cuanto a una mayor dedicación, como el aumento del número de doctores y acreditados, haciendo especial énfasis en el área de conocimiento de Comercialización e Investigación de Mercados. (IDA) El centro no tiene establecidos criterios para la asignación de la docencia. (IDA) Los estudiantes están parcialmente satisfechos con la competencia docente del profesorado.	Esmenat Esmenat Esmenat Esmenat
4	4.2	(IDAE) Más de la mitad de la carga docente del Grado queda bajo la dirección de profesores no estables. (IDA) La estructura de la plantilla del profesorado y el número de profesores no son suficientes para impartir la titulación y atender a los estudiantes del centro. (IDA) Los estudiantes están parcialmente satisfechos con la atención del profesorado en su proceso de aprendizaje. (IDAE) Mejorar la adecuación de la carga docente del profesorado para la supervisión de los TFG.	Esmenat parcialment Esmenat Esmenat
4	4.3	(IDAE) No todos los docentes incorporan en las aulas acciones de mejora de su actividad docente y falta reforzar la oferta de cursos de formación en innovación docente para el profesorado.	Esmenat

Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals			
Estàndard	Sub-estàndard en condicions	Requeriment	Estat
		(IDAE) El personal docente es crítico en la evaluación de la implantación del apoyo institucional para el desarrollo de sus funciones y para la mejora de la calidad de su actividad docente e investigadora (la satisfacción con las oportunidades y recursos disponibles para investigar es valorada con un 3,9).	Esmenat
		(IDA) El profesorado dispone de un escaso apoyo institucional para el desarrollo de sus funciones y para la mejora de la calidad de su actividad docente e investigadora.	
		(IDA) Mejorar la calidad de la actividad investigadora del profesorado.	Esmenat
		(IDAE) Incrementar la internacionalización de las enseñanzas y aumentar la movilidad del alumnado.	Esmenat parcialment
5	5.1	(IDAE) Es importante trabajar la correcta implantación y seguimiento del PAT vigente para incrementar su impacto en el rendimiento de los estudiantes.	Esmenat
		(IDA) Se pone de manifiesto la eficacia parcial del plan de acción tutorial y de orientación académica como elemento fundamental de apoyo a los estudiantes en el proceso enseñanza-aprendizaje.	
6	6.2.	(IDAE) Tal y como se muestra en la Tabla Satisfacción de los Estudiantes por Asignaturas, muchas de las asignaturas peor valoradas (8 de 14) están directamente relacionadas con la disciplina de marketing.	Esmenat parcialment
		(IDAE) Garantizar cómo se trabajan las competencias específicas y cuáles son los resultados de aprendizaje del estudiante en el desarrollo de las prácticas externas y mejorar los criterios de seguimiento y control.	Esmenat

S'adjunta com a [annex](#) d'aquest document la taula on es recullen:

- Les observacions de la Comissió i els aspectes a millorar
- Les accions dutes a terme en cada cas
- Els resultats aconseguits i les evidències (alguns enllaços per a accedir a les evidències estan en fitxers comprimits (.rar)).

0. Dades identificatives

Taula 2: Dades del centre

Universitat	Universitat Pompeu Fabra
Nom del centre	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa TecnoCampus (ESCSET)
Dades de contacte	Josep Maria Raya Vilches, Director de l'ESCSET
Responsable de l'elaboració de l'informe	Josep Maria Raya Vilches, Director de l'ESCSET Dolors Celma Benaiges, Directora adjunta de l'ESCSET

Taula 3: Dades de les titulacions impartides pel centre

Titulacions impartides al centre				
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Any implantació	Coordinador/a de la titulació
Grau en Administració d'Empreses i Gestió de la Innovació	2502004	240	2010	Dra. Núria Masferrer
Grau en Turisme i Gestió del Lleure	2500400	240	2009	Dr. Alex Araujo
Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	2502704	240	2012	Dra. Mónica Oviedo
Grau en Logística i Negocis Marítims	2503029	240	2014	Dr. Jesus E. Martínez
Màster Universitari en Emprenedoria i Innovació	4312568	60	2010	Dr. Giovanni Giusti
Màster Universitari en Logística, Cadena de Subministraments i Negocis Marítims.	4316779	60	2018	Dr. Jesus E. Martínez

1. Presentació del centre

<http://www.tecnocampus.cat/ca/presentacio-eum>

2. Procés d'elaboració del seguiment complet

El present informe està ordenat seguint els apartats que defineixen els sis estàndards de qualitat establerts en el Sistema Intern de Garantia de Qualitat del centre (SIGQ-ESCSET). Les dades són les que corresponen al curs 2019-20, excepte les que fan referència a la demanda, accés i matrícula, així com les dades de composició de professorat, que ja són referides al present curs 2020-21.

D'altra banda, des del curs 2017-18, el centre ha estat treballant per donar resposta i compliment a les condicions posades per AQU-Catalunya per a l'acreditació del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals. És per això, i per tal de donar comptes dels resultats de les accions empreses, el present informe inclou un primer apartat (i 3 annexos) on s'expliquen detalladament aquestes accions, els resultats i el nivell d'assoliment dels objectius pretesos d'acord amb els requeriments establerts pel Comitè d'Avaluació Extern (CAE) d'aquestes titulacions.

Es fa constar que com a conseqüència de la pandèmia de la Covid-19 s'han portat a terme tot un seguit d'actuacions, tant a nivell de centre com a nivell de TecnoCampus, que varen començar al final del segon trimestre del curs 2019-20. El mes de juny de 2020 es va enviar a la UPF un [document](#) aprovat pel Comitè Acadèmic de TecnoCampus amb el contingut de totes les accions aprovades i aplicades per fer front a la situació excepcional d'emergència. S'adjunta el document enviat a la UPF que es va enviar per tal de ser incorporat al document que la UPF va confeccionar per a la DGU amb la resta d'informacions dels centres propis i adscrits.

Les mesures adoptades varen ser les següents:

- [Organització de la docència i avaluació en format virtual](#) en el tercer trimestre del curs 2019-20. No es van adoptar canvis substancials en els plans docents de les assignatures del tercer trimestre excepte pel que fa a les activitats presencials, que varen ser substituïdes per docència síncrona a través de videoconferències o a través de visionats de vídeos. No obstant això, des de les coordinacions d'estudis es va demanar al professorat que enviés i fes públic a l'aula virtual qualsevol canvi en el pla docent que pogués quedar afectat per la situació d'excepcionalitat. S'ajunta en un [enllaç](#) els plans docents que varen quedar afectats en el cas del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals.
- [Formacions al professorat](#) per a la preparació de la docència i [guies de docència online](#) per a professorat i alumnat. S'adjunta [enllaç](#) a les guies.
- [Adaptació](#) de la normativa de [pràctiques externes i dels Treballs Final de Grau](#) durant el curs 2019-20 a causa de la suspensió de l'activitat presencial de l'últim trimestre. S'adjunta en l'[enllaç](#) següent els canvis adoptats.
- Gestió dels casos particulars d'estudiants en pràctiques externes en empreses/institucions que es van veure afectats per la situació d'excepcionalitat provocada per la pandèmia.
- Gestió dels casos particulars d'estudiants que estaven en mobilitat o la tenien planejada.
- Organització de la Jornada de Portes Obertes en format virtual.
- Realització de les tutories (PAT) en format virtual.

- Reforç dels cinc aspectes fonamentals de les aules virtuals de les assignatures: gestió, comunicació, tasques, avaluació i materials didàctics, amb el suport del Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI) que, a més, va posar en funcionament a partir del tercer trimestre una plataforma pública de suport a la docència *online*: <https://www.tecnocampus.cat/docenciaonline>.

La planificació del curs actual 2020-21, concordant amb les directrius de les autoritats sanitàries, s'ha basat en un model mixt de docència, amb una combinació de classes virtuals a través de la plataforma *zoom* i classes presencials al TecnoCampus, intentant aconseguir la màxima presencialitat docent que ens permetin les circumstàncies. En l'enllaç següent es pot consultar el document sobre "[Oganització de la docència-20-21](#)" que va ser aprovat per la Comissió de Govern de l'ESCSET en data 15 de setembre de 2020.

Aquest informe de seguiment ha estat aprovat amb data 25 de febrer de 2021 per la Comissió de Qualitat del centre.

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

Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu

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

A partir de la retroalimentació rebuda durant el procés d'acreditació i de les reflexions sorgides durant el procés permanent d'avaluació de la qualitat del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals, durant el curs 2019-20 s'ha cregut convenient introduir canvis en la Memòria que revesteixen modificacions en el Pla d'Estudis. Aquestes modificacions no suposen un canvi en la naturalesa i els objectius del títol i s'han implementat a partir del curs 2020-2021.

D'una banda, es van introduir canvis de denominació i temporalitat per a una assignatura concreta, *Elaboració de Projectes per Metodologia de la Investigació*, que passarà de ser una assignatura de quart a una de primer curs. S'ha considerat que fa falta des de l'inici una assignatura que abordi les metodologies d'elaboració de projectes de recerca que sigui la base per als treballs que es desenvoluparan posteriorment, no sols com a Treball Final de Grau, sinó en altres assignatures on es requereix la cerca i processament d'informació per part dels alumnes, així com la presentació d'un treball escrit.

D'altra banda, es va modificar la temporalitat d'algunes assignatures de formació bàsica, obligatòries i optatives amb l'objectiu de millorar la distribució de la càrrega de treball dels diferents cursos, així com millorar l'assoliment de les competències transversals facilitant un trànsit més fluid entre assignatures pertanyents a les diferents matèries del grau.

Finalment, es va augmentar el nombre de crèdits de l'assignatura de *Pràctiques Externes* amb la finalitat de reconèixer la veritable càrrega de treball que suposa per a l'estudiant i d'unificar el nombre de crèdits amb les altres titulacions de l'Escola.

A més, a nivell general d'Escola hi ha plantejada una acció de millora que afecta a totes les titulacions del centre (i a totes les escoles universitàries del TecnoCampus) que té a veure amb l'aplicació de la perspectiva de gènere a la docència d'acord amb el Marc general publicat per AQU el desembre de 2018 (acció de millora ESCSE-T.0038).

A continuació es detallen les accions que s'estan portant a terme a nivell d'escola en aquest sentit:

- Des de fa dos anys s'organitza un curs de formació per al professorat sobre perspectiva de gènere.
- S'han començat a actualitzar les memòries de les titulacions per incorporar la competència de gènere, d'acord amb les directrius d'UPF que és: "Desenvolupar la capacitat d'avaluar les desigualtats per raó de sexe i gènere i dissenyar solucions".

- Des del curs 2020-21 tots els cronogrames que elabora el professorat per detallar el funcionament de les assignatures (competències, resultats d'aprenentatge, continguts, metodologia i sistemes d'avaluació) incorporen un apartat en què s'han de detallar totes les activitats específiques que es porten a terme per treballar la perspectiva de gènere a l'assignatura.
- Dintre de les propostes d'innovació docent del curs 2020-21 s'està desenvolupant un projecte per incloure eines específiques per treballar la perspectiva de gènere en el marc de les assignatures.

A més, hi ha tota una sèrie d'accions a nivell de Tecnocampus que contribueixen també de manera transversal a aquesta acció de millora:

- La Fundació TecnoCampus, com a entitat compromesa amb la societat i el territori, promou la igualtat d'oportunitats entre homes i dones per tal d'eradicar qualsevol tipus de discriminació sexista i, en aquest sentit, incorpora la perspectiva de gènere de forma transversal a totes les àrees de treball, estudi, docència i recerca i ha creat el [Portal d'igualtat del TecnoCampus](#). Ha creat la [Unitat d'igualtat](#), que és un servei universitari especialitzat, competent en matèria de polítiques d'igualtat de gènere. Disposa d'un [Pla d'igualtat](#) de gènere que planteja una sèrie d'accions amb l'objectiu d'incorporar la perspectiva de gènere en totes les activitats de la institució, fonamentalment en la docència i en la recerca, però també en la promoció acadèmica, en la presència en els òrgans de govern i de gestió, i en la conciliació de la vida laboral i professional. Aquest Pla s'ha actualitzat amb un horitzó 2018-2023 amb el propòsit essencial d'incorporar un enfocament integrat de promoció de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes en tota l'activitat universitària.
- D'altra banda, a TecnoCampus s'organitzen cada any diversos actes de conscienciació sobre les desigualtats i la violència contra les dones coincidint en dates assenyalades, com el Dia Internacional de la Dona (8 de març) o el Dia Internacional contra la Violència Masclista (25 de novembre). L'ESCSET contribueix a aquestes celebracions amb l'organització d'una conferència anual sobre alguna temàtica relacionada amb el paper de les dones en la societat i en el món de l'economia i l'empresa en particular. Destacar, també, que TecnoCampus ha entrat a formar part de la Comissió d'igualtat de la UPF per treballar conjuntament en les polítiques d'igualtat i en l'organització d'actes que la fomentin.
- Des del curs 2018-19 es contemplen els anomenats crèdits PACS (Programa d'Acció de Compromís Social) que poden obtenir els estudiants que s'impliquin i treballin en temes o aspectes d'abast social, tals com el de la igualtat de gènere.

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

Es presenten posteriorment les dades d'aquest estàndard dels estudiants del grau en Màrqueting i CD que estan distribuïts en dos grups, dels quals s'exposa la informació i que són els següents:

- Grup de Màrqueting i CD
- Doble grau AdE i GI/Màrqueting i CD

Es poden trobar els principals indicadors d'accés al Grau i a la doble titulació, tant de demanda com de matrícula, així com dades descriptives i qualitatives dels estudiants que han accedit a l'ESCSET el curs 2020-21. S'inclouen dades dels anys anteriors per tal de poder fer una anàlisi evolutiva dels resultats assolits.

1.3.1. Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals

Oferta, demanda i matrícula

La taula següent mostra l'evolució de la demanda i els ratis Demanda/Oferta així com les dades evolutives de matrícula i dels ratis Matrícula/Oferta (M/O). S'entén per demanda el nombre d'estudiants que han sol·licitat estudiar aquesta titulació en primera opció en la preinscripció de juny. Es tracta de la "demanda neta", ja que no està condicionada per la nota de tall o per la manca de places en altres centres.

Taula 4: Evolució de l'oferta, la demanda i la matrícula dels darrers cursos (Màrqueting i CD)

	Curs 15/16	Curs 16/17	Curs 17/18	Curs 18/19	Curs 19/20	Curs 20/21
Places ofertes	65	65	65	65	65	70
Demanda en primera opció	80	76	69	85	73	55
Ratio demanda/oferta (D/O)	1,23	1,17	1,06	1,31	1,12	0,79
Estudiants de nou ingrés a 1r curs	79	71	73	71	78	68
Dona	24	37	33	40	34	35
Home	55	34	40	31	44	33
Ratio matrícula/oferta (M/O)	1,22	1,09	1,12	1,09	1,20	0,97
Percentatge d'accés en 1a preferència	93,67%	90,14%	90,41%	88,73%	91,03%	86,76%
Dona	95,83%	89,19%	87,88%	85,00%	82,35%	85,71%
Home	92,73%	91,18%	92,50%	93,55%	97,73%	87,88%
Percentatge d'accés a setembre	1,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,35%
Dona	0,00%	-	-	-	-	5,71%
Home	1,82%	-	-	-	-	9,09%

Les dades del curs 20/21 son certes en data 05/11/2020

En els últims dos cursos hi ha hagut un empitjorament de la demanda. En el curs 2019-20 la caiguda del 14% en el nombre d'estudiants que demanen aquests estudis com a primera opció va estar relacionada amb l'augment de l'oferta d'estudis de Màrqueting a Catalunya. Per contra, en l'últim curs, la caiguda de gairebé un 25% respecte a l'any anterior ha estat relacionada amb la crisi sanitària i econòmica derivada de l'expansió de la Covid-19, el que explica també l'ajornament de la matrícula a setembre. A més a més, en aquest curs el ràtio D/O ha caigut per sota de la unitat perquè la caiguda

en la demanda ha coincidit amb un augment del nombre de places ofertes. No obstant això, el nombre de matriculats va cobrir el 97% de les places.

D'altra banda, destaca l'augment de la participació femenina en la matrícula del curs 2020-21. Després de caure del 54% al 44% en el curs 2019-20, en l'últim curs va pujar al 51.5%, explicat per una important caiguda en el nombre d'homes matriculats.

Nota de tall

Taula 5: Evolució de la nota de tall els darrers cursos (Màrqueting i CD)

	Curs 15/16	Curs 16/17	Curs 17/18	Curs 18/19	Curs 19/20	Curs 20/21
Nota de tall juny PAU + CFGS	5,968	6,364	6,624	6,856	7,100	5,858

La informació proporcionada per l'Oficina de Pre-inscripció agrupa la nota de tall de PAU i CFGS

La caiguda de la demanda també ha tingut efecte en la nota de tall, que venia pujant fins ara de manera constant.

Nota d'accés

Taula 6: Evolució de la nota d'accés els darrers cursos (Màrqueting i CD)

Curs 20/21	Percentatge de nota d'accés					Sense dades
	05-07	07-09	09-11	11-13	>= 13	
Proves d'accés a la universitat (PAU)	27,27%	45,45%	22,73%	4,55%	-	-
Dona	29,63%	40,74%	25,93%	3,70%	-	-
Home	23,53%	52,94%	17,65%	5,88%	-	-
CFGS, FP2 o assimilats	8,33%	75,00%	16,67%	-	-	-
Dona	12,50%	87,50%	-	-	-	-
Home	6,25%	68,75%	25,00%	-	-	-

Les dades del curs 20/21 són certes en data 05/11/2020

Malgrat el descens de la nota de tall, aquest curs el 27,3% del total d'admesos amb les PAU (el 30% de les dones i el 24% dels homes) va tenir una nota per sobre de 9 i un 4.5% ha estat per sobre de 11. En el cas dels estudiants que ingressen per altres vies, un 17% van tenir una nota per sobre de 9, un percentatge major al dels cursos anteriors.

Via d'accés

Taula 7: Distribució d'estudiants segons via d'accés

Curs 20/21	N	%
Proves d'accés a la universitat (PAU)	44	64,71%
Dona	27	77,14%
Home	17	51,52%
CFGS, FP2 o assimilats	24	35,29%
Dona	8	22,86%
Home	16	48,48%

Titulats universitaris o assimilats	-	-
	Dona	-
	Home	-
Proves específiques per a majors de 25, 40 i 45 anys	-	-
	Dona	-
	Home	-
Altres accessos	-	-
	Dona	-
	Home	-

Les dades del curs 20/21 són certes en data 05/11/2020

El nombre d'estudiants que accedeix a través de les PAU va disminuir proporcionalment (del 72% en el curs 18-19 a menys del 65% en el curs 2020-21). El 77% de les dones van ingressar per aquesta via, mentre que gairebé la meitat dels homes prové de Cicles de Grau Superior i Cicles Formatius de Grau Mitjà o similars.

1.3.2. Doble titulació Grau en Administració d'Empreses i Gestió de la Innovació/Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals

Oferta, demanda i matrícula

Taula 8: Evolució de l'oferta, la demanda i la matrícula dels darrers cursos (AdE i GI/Màrqueting i CD)

	Curs 15/16	Curs 16/17	Curs 17/18	Curs 18/19	Curs 19/20	Curs 20/21	
Places ofertes	50	50	55	55	55	60	
Demanda en primera opció	77	77	72	70	59	71	
Ratio demanda/oferta (D/O)	1,54	1,54	1,31	1,27	1,07	1,18	
Estudiants de nou ingrés a 1r curs	60	62	61	63	62	66	
	Dona	28	37	39	42	29	43
	Home	32	25	22	21	33	23
Ratio matrícula/oferta (M/O)	1,20	1,24	1,11	1,15	1,13	1,10	
Percentatge d'accés en 1a preferència	96,66%	91,94%	96,72%	90,48%	85,48%	90,91%	
	Dona	100,00%	91,89%	94,87%	85,71%	89,66%	93,02%
	Home	93,75%	92,00%	100,00%	100,00%	81,82%	86,96%
Percentatge d'accés a setembre	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	0,00%	
	Dona	-	-	-	-	3,45%	-
	Home	-	-	-	-	9,09%	-

Les dades del curs 20/21 son certes en data 05/11/2020

En la doble titulació, a diferència l'ocorregut en el grau de Màrqueting i Comunitats Digitals, malgrat l'augment del nombre de places ofertes i la crisi de la COVID-19, el ràtio de D/O ha millorat l'últim curs respecte al curs anterior, quan es va reduir la demanda en primera opció de manera important. En el curs 2020-21 la demanda es va mantenir en els nivells d'anys anteriors i va permetre aconseguir un ràtio D/O d'1.18 enfront de l'1.07 de l'any anterior. A més a més, destaquen el creixement de la demanda en primera opció del 85% al 91% i el fet que tota la matrícula derivada de

la preinscripció de juny cobreix totes les places i les supera, amb una ràtio M/O de 1,10, només lleugerament inferior a la del curs anterior.

La participació femenina en la matrícula del curs 2020-21 recupera els nivells dels cursos 2017-18 i 2018-19 (al voltant del 65%), després de caure per sota del 47% en el curs 2019-20. Cal esmentar també que una gran majoria de dones tria la doble titulació com a primera opció (el 91%, 3 punts percentuals més que el curs anterior), encara que és entre els homes que va haver-hi un augment major (5 punts percentuals, fins al 87%).

Nota de tall

Taula 9: Evolució de la nota de tall els darrers cursos (AdE i GI/Màrqueting i CD)

	Curs 15/16	Curs 16/17	Curs 17/18	Curs 18/19	Curs 19/20	Curs 20/21
Nota de tall juny PAU + CFGS	7,530	8,034	8,200	7,948	7,924	8,600

La informació proporcionada per l'Oficina de Pre-inscripció agrupa la nota de tall de PAU i CFGS

És important destacar que l'augment de la demanda de l'últim curs ha ocorregut en un context en el qual la nota de tall no sols ha continuat creixent (8,5%), sinó que ha estat la més alta des que va iniciar el grau.

Nota d'accés

Taula 10 Evolució de la nota d'accés els darrers cursos (AdE i GI/Màrqueting i CD)

Curs 20/21	Percentatge de nota d'accés					Sense dades
	05-07	07-09	09-11	11-13	>= 13	
Proves d'accés a la universitat (PAU)	-	18,03%	62,30%	16,39%	3,28%	-
Dona	-	12,50%	65,00%	17,50%	5,00%	-
Home	-	28,57%	57,14%	14,29%	-	-
CFGS, FP2 o assimilats	-	60,00%	40,00%	-	-	-
Dona	-	100,00%	-	-	-	-
Home	-	-	100,00%	-	-	-

Les dades del curs 20/21 són certes en data 05/11/2020

Quant a la nota d'accés, s'observa que no ha ingressat cap estudiant amb una nota per sota de 7 i que la majoria dels estudiants que van ingressar a través de les PAU té una nota superior a 9, mentre que el 60% del total d'estudiants que van ingressar per altres vies té una qualificació entre 7 i 9. La diferència per gènere també és notable, mentre que un 29% dels homes que van ingressar amb les PAU tenen notes entre 7 i 9, només un 12% de les dones està en aquest rang, la majoria d'elles té notes superiors a 9 i destaca que el 5% té una qualificació superior a 13.

Via d'accés

Taula 11: Distribució d'estudiants segons via d'accés (AdE i GI/Màrqueting i CD)

Curs 20/21	N	%
Proves d'accés a la universitat (PAU)	61	92,42%
Dona	40	93,02%
Home	21	91,30%
CFGS, FP2 o assimilats	5	7,58%
Dona	3	6,98%
Home	2	8,70%
Titulats universitaris o assimilats	-	-
Dona	-	-
Home	-	-
Proves específiques per a majors de 25, 40 i 45 anys	-	-
Dona	-	-
Home	-	-
Altres accessos	-	-
Dona	-	-
Home	-	-

Les dades del curs 20/21 són certes en data 05/11/2020

El 92,4% dels nous estudiants de la doble titulació van ser admesos a través de les PAU, sense diferències importants per gènere i només lleugerament superior al curs anterior (89%).

1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats

1.4.1. Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals

A la web de l'ESCSET es pot trobar informació de tots els òrgans que permeten l'organització i coordinació del centre i de totes les seves titulacions:

<https://www.tecnocampus.cat/ca/organitzacio-eum>

Els principals mecanismes que asseguren la coordinació docent al centre es poden resumir de la forma següent:

- Entre els membres de direcció: Es convoquen reunions quinzenals de l'equip de direcció (director, directora adjunta i cap d'estudis) per fer un seguiment dels temes que van sorgint.
- Entre la direcció i les coordinacions dels graus: Es fa el seguiment i s'estudien les incidències dels diferents graus mitjançant les reunions mensuals de la Junta de Direcció del centre on es reuneixen la direcció del centre, cap d'estudis i els coordinadors de tots els graus.
- Entre totes les unitats del centre mitjançant reunions trimestrals de la Junta de Direcció ampliada on, a més dels membres de la Junta de Direcció, hi assisteixen la resta de responsables del centre (responsable de TFG, responsable de pràctiques, tutor,

- responsable d'emprenedoria, responsable de relacions internacionals, responsable d'idiomes, directors dels màsters i responsable de recerca).
- Cada final de curs i/o trimestre, depenent del cas, el coordinador de cada grau/màster planifica reunions amb professorat de les assignatures de cadascuna de les matèries del grau/màster per avaluar conjuntament el funcionament de la docència i valorar possibles ajustaments de continguts entre les assignatures per afavorir la coordinació.
 - Cada curs es convoquen diferents reunions de la direcció amb tot el professorat: Una Jornada d'acollida d'inici de curs i dos claustres (un a final del primer trimestre i un a final de curs).
 - Entre la direcció del centre i els estudiants: Mitjançant reunions trimestrals de la direcció de centre i el tutor amb la Junta de Delegats del centre.
 - Entre la direcció del centre i el PAS: Es fan reunions adhoc en funció de les necessitats de cada moment.

Per a evidenciar els temes i acords presos en les diferents reunions que se celebren de manera continuada en el centre s'elaboren actes que es guarden a la Intranet del centre i, a més, s'envien per correu electrònic a tots els grups d'interès (Veure acció T-0032 del pla de millora).

Adicionalment, també des del curs 2017-18 s'ha introduït una pregunta en l'enquesta dels graduats i graduades en la qual es demana una valoració sobre la coordinació específica en els continguts de les assignatures dels graus, considerant que aquest col·lectiu pot aportar una perspectiva complementària per fer aquesta valoració.

Taula 12: Satisfacció dels graduats/des en el moment de tramitar el títol (Màrqueting i CD)

Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	17/18	18/19	19/20
<i>Participació</i>	51%	55%	42%
Hi ha hagut una bona coordinació en els continguts de les assignatures per evitar solapaments	6,3	4,6	5,0

Font: Enquesta de satisfacció dels estudiants titulats durant el curs acadèmic, realitzada en el moment en què sol·liciten l'expedició del títol.

Tot i que aquesta percepció ha millorat en l'últim curs, la valoració dels graduats/des sobre la coordinació de continguts es considera baixa. Segons l'anàlisi que n'hem fet en els últims cursos, aquesta percepció està determinada pel fet que en algunes assignatures es treballen els elements apresos en assignatures més bàsiques o generals, però aplicats a entorns concrets (per exemple, es fa ús de l'anàlisi DAFO o el PESTEL en diferents aplicacions de màrqueting, com ara màrqueting institucional, màrqueting social i d'esdeveniments, *retail* màrqueting, etc.). En aquest sentit, la repetició de conceptes és inevitable, tot i que no es tracta sempre d'un solapament, sinó d'utilitzar conceptes que s'han après prèviament en diverses aplicacions i que no sempre l'estudiant aprecia.

Per això s'han intensificat els esforços de coordinació amb el professorat del grau, especialment mitjançant les reunions trimestrals i anuals que es fan amb la coordinació.

A més, des del curs 2019-20 s'està implementant un projecte d'Innovació Docent específic de l'àrea de màrqueting denominat *Professor Lab* impulsat per professorat del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals de l' ESCSET i en el qual participen una desena de professors de l'àrea de màrqueting de totes les titulacions del TecnoCampus. L'objectiu del projecte és avançar en la construcció de consensos i la millora de la docència en l'àmbit del Màrqueting i l'Empresa.

El projecte es va organitzar en 4 fases. En la fase 0 en la qual es va identificar la bretxa entre els coneixements teòrics impartits i la pràctica professional del màrqueting, així com els problemes en l'articulació dels continguts de les assignatures. Es va treballar en base a una enquesta en la qual van prendre part 20 docents. En la primera fase, en la qual han participat 14 professors (4 de temps complet amb un perfil més acadèmic i els altres professors associats amb un perfil més orientat a la pràctica professional) es van unificar certs criteris d'acotació del camp d'estudi i es van delimitar els àmbits del coneixement en els quals es treballaria en fases posteriors: el màrqueting operatiu i el màrqueting de producte i servei.

En la fase 2, es va treballar en el marc conceptual i l'homogeneïtzació de conceptes entorn d'aquests àmbits per a posteriorment traçar un model epistemològic de referència, per a això es va fer ús de l'eina de mapes de preguntes i respostes (mapes QR) en els quals s'han identificat diferents elements (eines, tècniques, fonts d'informació) per a dissenyar activitats d'aprenentatge.

La fase 3, en la qual ens trobem actualment, és el desenvolupament i producció de continguts docents específics (guies, casos pràctics, infografies, càpsules de vídeo) que siguin transversals a diferents assignatures i situïn als estudiants en la seva aplicació en diferents assignatures. Com a part del desenvolupament d'aquesta fase, al desembre es va realitzar una jornada oberta a tot el professorat de l'Escola en la qual es va presentar el projecte, el mapa QR de l'àmbit operatiu, i es va treballar en la relació entre les dimensions d'aquest mapa en relació amb diferents assignatures. Posteriorment, es continuarà treballant en el desenvolupament dels mapes, del material docent, i de la millora en la coordinació de les diferents assignatures amb base en aquest marc epistemològic.

Estàndard 2: Pertinència de la informació pública

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

2.1.1 Informació a través de la web

La [web del TecnoCampus](#) està dissenyada per oferir informació pública als diferents grups d'interès. Els estudiants de nou accés consideren la web com una de les vies més destacades d'entre les que han fet servir per obtenir informació dels estudis abans de matricular-s'hi. Així, segons l'enquesta als estudiants de nou accés de TecnoCampus del curs 2019/2020, el 24% dels estudiants de nou accés ens va conèixer a través de la web, essent aquesta la quarta via de coneixença després de les recerques a internet, els amics i el Saló de l'Ensenyament de Barcelona.

Així mateix, l'Escola treballa per tal que la web sigui igualment eficaç un cop els estudiants ja formen part de la comunitat universitària de TecnoCampus, de manera que tant a nivell de web pública, com a nivell d'intranet, tingui una estructura clara de continguts que els permeti navegar amb comoditat i eficiència.

L'Escola aplica un procediment per a la publicació i revisió de la informació pública a la web del Tecnocampus que correspon al procés del SGIQ [P6.1: Definir la informació pública de les titulacions](#), referent tant a la informació general del centre com particular per a cadascuna de les titulacions que s'hi imparteixen.

Pel que fa a la informació general del centre, aquesta inclou una presentació i una breu història, l'estructura de govern i gestió, l'oferta formativa, la recerca, el professorat, informació de la Càtedra d'Economia Social, de l'estudi de les llengües a l'Escola i un [apartat de Qualitat](#) que conté els Informes de Seguiment i Acreditació dels títols, el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat i altres documents rellevants.

En el cas de les titulacions, la informació abasta tant els aspectes acadèmics com els dels serveis que la institució posa a l'abast dels estudiants (veure [aquí](#) l'accés a la informació del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals i [aquí](#) l'accés a la informació de la doble titulació grau en Administració d'Empreses i iGestió de la Innovació/grau en Màrqueting i Comunitats Digitals).

Sobre els aspectes acadèmics, es dona informació sobre:

- Presentació dels estudis, amb informació especialment orientada al futur estudiant: dades generals, perfil d'ingrés, competències de la titulació.
- Pla d'estudis, aportant tant una visió global de la seva estructura com una de més específica a nivell d'assignatures, en aquest cas a través dels plans docents, que contenen informació de les competències associades, els resultats de l'aprenentatge, els continguts,

les activitats formatives, el sistema d'avaluació i el professorat encarregat de la seva impartició.

- Professorat, amb accés a les dades de contacte i al seu perfil acadèmic (CV).
- Sortides professionals, amb orientacions sobre els tipus de llocs de treball per als quals prepara la titulació.
- Dades i indicadors, amb enllaços directes a les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu i a una taula que, de manera agregada, mostra l'evolució dels indicadors de la titulació d'acord amb els que AQU proposa en la seva guia per al seguiment de les titulacions oficials i que s'actualitzen cada any.
- Altres enllaços (normativa acadèmica, calendari...)

A continuació es mostra la informació del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals:

Figura 1: Pàgina web de presentació del grau en Màrqueting i CD

Nom: Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals

Durada: 4 cursos acadèmics organitzats per trimestres

Càrrega lectiva: 240 crèdits ECTS

Modalitat: Presencial

Horari: Tardes (de 15h a 21h)

Impartit a: L'Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa

Titulació: Universitat Pompeu Fabra (UPF)

Preu: Consulta el cost i el finançament dels estudis en el següent enllaç (Preus i finançament)

Accés: Consulta les vies d'accés i com formalitzar la preinscripció universitària (Accés)

Places: 65

Idiomes: català, castellà i anglès

Nota de tall: 7,100 (curs 19/20)

ESTUDIA AL TECNOCAMPUS

Informa't sobre el nostre model d'aprenentatge participatiu, innovador i creatiu.

MÉS INFORMACIÓ

ENLLAÇOS RELACIONATS

- Calendari i horaris
- Accés
- Matriculació
- Beques i Ajuts
- Normativa acadèmica

AQU Acreditació FAVORABLE

El Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals de l'Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa del TecnoCampus ha obtingut l'any 2018 l'acreditació favorable per part de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU). L'acreditació és la comprovació, a partir d'una visita externa, que la titulació s'està desenvolupant tal com estava planificada a la verificació.

Amb aquest reconeixement, els títols de l'escola garanteixen la qualitat docent seguint l'estàndard que l'agència estableix per a totes les universitats.

En referència als plans docents dels graus, es disposa d'una plataforma que gestiona les seves actualitzacions anuals, permetent l'edició per part dels responsables de les assignatures i els

coordinadors fins que aquests últims els validen. Un cop validats, es tanca l'accés a la plataforma i es publiquen automàticament a la pàgina del Pla d'Estudis del Grau i a l'aula virtual corresponent.

Cal assenyalar que la informació pública dels Plans Docents conté únicament les dades bàsiques de cada assignatura o matèria d'acord amb la memòria de verificació de títol. El detall de la informació corresponent a les activitats formatives i d'avaluació, així com la seva planificació en el calendari, pot ser consultada pels estudiants a través de l'aula virtual, ja que poden variar d'un any a un altre. En el cas del TFG, per exemple, on els estudiants són més autònoms, a l'aula virtual poden trobar informació molt detallada, tant dels procediments per als seguiments com de les rúbriques i criteris per a les avaluacions, així com recomanacions i advertiments a tenir en compte per al seu desenvolupament. En tot cas, la [normativa de TFG](#) està accessible a la web en l'apartat Estudis>Normativa acadèmica.

Referent a la informació de recerca a la web es mostra informació específica dels diferents [grups d'investigació](#) de la institució organitzats per àrees.

Sobre els serveis, es dona informació sobre Gestió Acadèmica (matrícula, beques, tràmits diversos, etc.), Mobilitat, Serveis d'Emprenedoria, Pràctiques, Inserció Laboral, Biblioteca, activitats extra-curriculars, participació dels estudiants i serveis als graduats (Alumni).

L'actualització de les informacions de cada grau és responsabilitat de la direcció (caps d'estudis i coordinadors), secretaries de centre, l'equip del Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI) i el servei de Gestió Acadèmica. Els professorat és el responsable de la informació pública sobre el seu perfil, la qual ha de contenir, com a mínim, el grau acadèmic i la seva experiència acadèmica, professional i de recerca.

2.1.2 Informació a través de la Intranet

Des de la web pública del TecnoCampus, professors i estudiants accedeixen a una intranet anomenada eCampus. Per a fer-ho, cal una validació prèvia amb el nom d'usuari i contrasenya que els permet la navegació amb un únic perfil. Des de l'eCampus s'accedeix a les Aules Virtuals de les assignatures i als diferents aplicatius que estan a la seva disposició, diferents segons l'usuari sigui professor o estudiant.

Per al PDI i PAS també hi ha una intranet específica, en la qual disposen d'informacions diverses (normatives del TecnoCampus, actes de reunions, calendaris, informes de satisfacció, etc.), formularis per a la realització d'alguns tràmits (sol·licitud de cursos, instàncies, etc.) i una aplicació per a peticions relacionades amb serveis tècnics.

Finalment, les direccions dels centres universitaris de TecnoCampus disposen d'accés al Sistema d'Informació a la Direcció (SID), un per a cada centre, que s'estructura com a repositori de documents d'interès (memòries de verificació, indicadors, estudis...).

2.1.3 Satisfacció dels usuaris respecte de la qualitat i accessibilitat de la informació pública

En dues de les enquestes de satisfacció definides en el SGIQ s'inclouen preguntes referents a la qualitat i accessibilitat de la informació pública del web, una de les enquestes adreçada als estudiants de nou accés i l'altra a tots els estudiants matriculats en cadascun dels graus.

Als estudiants de nou accés se'ls demana (enquesta que responen en formalitzar la matrícula) que valorin la qualitat de la informació disponible abans de la matrícula. Pel que fa al curs 2019-20, el 87% dels estudiants de TecnoCampus la consideren bona o molt bona (amb una participació del 95%).

A tots els estudiants matriculats se'ls demana (enquesta que responen cap a meitat de curs) que valorin l'accessibilitat de la informació que busquen a la web; en el global de TecnoCampus la valoració és de 6.4 en una escala de 0 a 10 (*dades de l'abril 2020; participació 30%*).

Taula 12: Satisfacció dels estudiants sobre l'accés a la informació pública (Màrqueting i CD)

	Curs 15/16	Curs 16/17	Curs 17/18	Curs 18/19	Curs 19/20
Percentatge dels estudiants de nou accés de TecnoCampus que consideren bona o molt bona la qualitat de la Informació disponible abans de la matrícula (font: enquesta anual als estudiants de nou accés)	84%	82%	84%	84%	87%
Satisfacció dels estudiants de TecnoCampus amb l'accessibilitat de la Informació que busquen a la web (font: enquesta anual de satisfacció dels estudiants amb els serveis)	6,7	6,5	6,6	6,6	6,4

Considerem que aquests resultats són satisfactoris i que la publicació a la web de la informació sobre les titulacions del centre és totalment pertinent i adequada perquè està actualitzada en tot moment, és complerta, i accessible als grups d'interès.

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

El centre publica els indicadors mínims definits per AQU en la seva Guia de seguiment de titulacions http://www.aqu.cat/doc/doc_16385323_1.pdf. Aquesta taula d'indicadors és accessible des de la pestanya *Dades i indicadors* del Grau ([Màrqueting](#)) o de la doble titulació ([AdE i GI / Màrqueting i CD](#)).

Per accedir als indicadors cal seleccionar la pestanya [Estudis>Graus>Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals>Dades i indicadors](#) o [Estudis>Graus>Doble titulació AdE i GI / Màrqueting i CD>Dades i indicadors](#). Una altra via és a partir de la pestanya *Futurs estudiants* on, després de seleccionar el botó *Graus*, se selecciona el grau de la llista de titulacions que apareix i es va a la pestanya *Dades i indicadors*. Dins d'aquest apartat s'hi pot trobar la informació següent:

- Accés directe a l'apartat on està la informació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

- Accés directe a l'últim Informe de Seguiment (i a l'històric). Aquest informe conté els resultats acadèmics, expressats mitjançant indicadors, així com una valoració dels mateixos, que es té en compte per al Pla de Millora amb el qual conclou el document. És també en aquest document on es recullen els resultats de les diferents enquestes de satisfacció que s'adrecen anualment a estudiants i professorat, així com la seva valoració i anàlisi per part de la direcció del centre tenint present les dades evolutives i de tendència. Concretament, les dades més significatives referents a les enquestes i els resultats acadèmics es poden trobar en els apartats següents de l'informe
 - Apartat 4.3: Enquesta de satisfacció del PDI
 - Apartat 5.1 i 5.2: Enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis
 - Apartat 6.1: Enquesta de satisfacció dels graduats/des
 - Apartat 6.2: Enquesta de satisfacció dels estudiants amb l'actuació docent
 - Apartat 6.3: Resultats acadèmics (taxes i resultats de les assignatures)
 - Apartat 6.4 Enquesta d'inserció laboral dels graduats.
- Desenvolupament operatiu de la titulació, que recull de manera agregada i mitjançant enllaços tota la informació que afecta els aspectes organitzatius dels estudis: Accés, Matrícula, Pràctiques, Mobilitat, TFG, Pla d'Estudis, Planificació del curs.
- Enllaç a la taula d'indicadors mínims de la titulació, definits per AQU a la pàgina 22 de la *Guia per al seguiment de les titulacions oficials de Grau i Màster* de juliol de 2019. Tot i que la Guia només contempla un indicador de satisfacció dels graduats/des, en el nostre cas hem afegit indicadors de la satisfacció dels estudiants amb la docència rebuda i amb els serveis generals.

Correspon a la cap d'estudis i als coordinadors de titulacions, amb l'assessorament i recolzament del responsable de Qualitat de TecnoCampus, l'organització via telemàtica de les enquestes de satisfacció dels estudiants, tant pel que fa a la recollida com al seu processament. Es valora positivament el nivell de respostes obtingudes, malgrat la variabilitat que s'observa en la participació depenent d'un Grau/Màster o un altre o d'un any a l'altre. El responsable de Qualitat de TecnoCampus informa puntualment a la cap d'estudis del nombre d'enquestes rebudes dia a dia dins del període establert perquè els estudiants les responguin. D'aquesta manera, es coneix puntualment el nombre de respostes de cada Grau i es poden prendre mesures en aquells cursos on el nombre de respostes és molt baix. També hi ha definit un grup de treball amb participació del personal d'administració i serveis implicat en el procés de les enquestes (comunicació, serveis tècnics i el servei de qualitat, aprenentatge i innovació) que treballa per a una millora en la participació a les enquestes.

Els resultats de les enquestes de satisfacció són posats en coneixement dels estudiants a través de la Memòria de centre i els Informes de Seguiment que es publiquen a la web de l'Escola.

A més de les informacions anteriors, que són públiques per a tots els col·lectius, a nivell intern hi ha diferents ubicacions dels resultats de les enquestes en funció del col·lectiu a qui va dirigit:

- A la Intranet, tot el personal pot accedir als resultats de l'enquesta de satisfacció del PDI, a l'enquesta de satisfacció del PAS i a la Memòria de Qualitat de TecnoCampus. Aquesta Memòria és un document que recull els resultats de les tres Escoles, inclosos els de les

enquestes que es troben així mateix en el respectiu Sistema d'Informació a la Direcció (SID) de cada centre.

- En el SID, els membres de la Direcció de l'Escola poden accedir a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis generals, l'enquesta als estudiants de nou accés, l'enquesta als ocupadors, l'enquesta als titulats i la enquesta als estudiants sobre el Treball Fi de Grau.
- Al Campus Virtual, cada professor pot accedir als resultats de les enquestes de satisfacció amb la docència dels seus estudiants, que inclou dades globals a efectes comparatius.

Considerem que la publicació a la web dels resultats acadèmics i de satisfacció de les titulacions del centre són totalment pertinents i adequats perquè estan actualitzats en tot moment, són molt complets i accessibles als grups d'interès.

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

A la UPF, tant en els seus centres propis com adscrits, el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat és l'eina que permet el seguiment de la qualitat de les titulacions i de la seva acreditació. A l'Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa es disposa d'un sistema propi, que és una adaptació del sistema de la UPF, atenent els aspectes diferencials del centre. A més, des del curs 2020/2021 es disposa d'un SGIQ-Marc TecnoCampus que abasta els processos transversals a les 3 escoles de TecnoCampus, quedant així en el SGIQ-ESCSET només els processos específics de l'Escola.

A la pàgina web de TecnoCampus, el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ-Marc i SGIQ-ESCSET) pot trobar-se per dues vies: accedint a la pestanya [Qualitat](#) de l'Escola o bé accedint a la pestanya *Dades i indicadors* de qualsevol de les titulacions. El SGIQ consta del Manual (que, entre altres, inclou un apartat amb la política de qualitat) i el detall dels seus processos. A més, també es publica l'última versió del Pla de Millora anual d'aquest sistema, així com l'Informe de la darrera revisió. Aquesta informació és d'accés lliure.

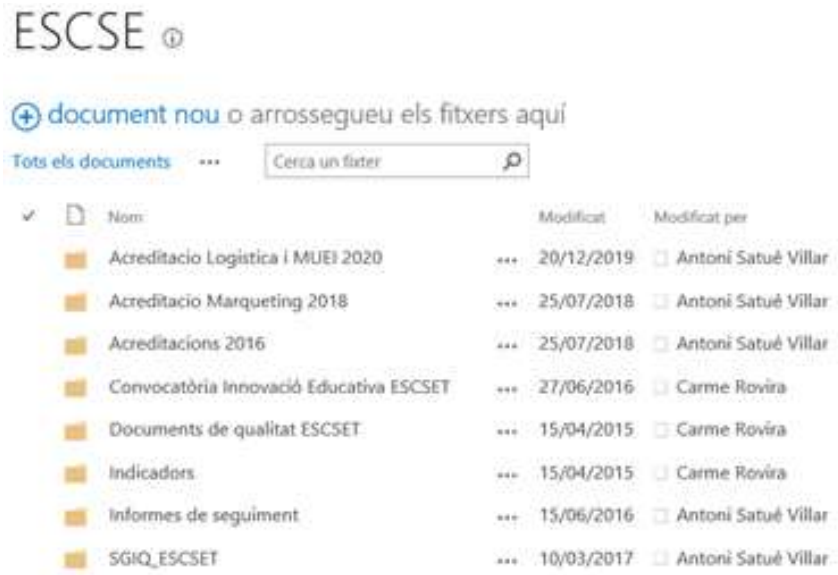
Es pot accedir als resultats del seguiment i l'acreditació de la mateixa manera. Si accedim des de la pestanya *Qualitat* de l'Escola disposem dels informes de seguiment (de l'Escola) i de tots els informes d'acreditació de l'Escola. Si accedim des de la pestanya *Dades i indicadors* d'una titulació en concret, disposem dels informes de seguiment de l'Escola i dels informes d'acreditació d'aquella titulació, si és el cas. Com abans, aquesta informació és d'accés lliure.

A nivell intern, el SGIQ (SGIQ-Marc i SGIQ-ESCSET) també està disponible a la Intranet (accés restringit a PDI i PAS).

Amb accés restringit a la direcció del centre i altres responsables acadèmics, es pot accedir a través de la Intranet a l'apartat anomenat **Sistema d'Informació a la Direcció (SID)**, espai virtual on es recull la informació de les titulacions que ha de servir per a fer-ne les posteriors anàlisis i valoracions incloses en els informes de seguiment anuals de cada titulació del centre. El Sistema d'Informació per a la

Direcció (SID) és un element més del SGIQ. L'objectiu del SID és ajudar a vetllar per la qualitat i la millora contínua de la qualitat dels títols i és la principal eina d'informació per a la presa de decisions dels responsables de les titulacions del centre. Entre altres informacions, el SID conté el SGIQ i els resultats dels seguiments i les acreditacions.

Figura 2: Espai virtual del Sistema d'Informació a la Direcció de l'ESCSET



Amb la seva publicació a la web, considerem que la política de qualitat, els processos del SGIQ i els resultats, tant d'acreditació com de seguiment, són totalment pertinents i adequats.

Accions de millora: Actualment en el pla de millora es disposa de 4 accions de millora relacionades amb l'Estàndard 2:

- Acció [ESCSE-T.0113]: Aquesta acció es va definir en el darrer Autoinforme d'Acreditació (desembre 2019) d'altres titulacions de l'Escola, però abasta tots els estudis del centre, atès el seu caràcter transversal. Donada la dificultat d'interpretar la documentació del SIGQ es generaran vistes de documentació adaptades a cada grup d'interès. Aquesta acció està en procés, amb finalització prevista al novembre de 2021.
- Acció [ESCSE-T.0009]: Aquesta acció es va definir en l'Autoinforme d'Acreditació del Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals (novembre 2017). Amb aquesta acció es buscava introduir material audiovisual a la web, destacant la possibilitat de fer pràctiques. Aquesta acció es considera assolida ja que a la pàgina de presentació del Grau s'incorporen aquests aspectes.
- Acció [ESCSE-T.0010]: Aquesta acció també es va definir en l'Autoinforme d'Acreditació del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals (novembre 2017). Amb aquesta acció es buscava solucionar alguns problemes amb l'aplicatiu de plans docents. Aquests problemes es van solucionar i donem l'acció com assolida ja que la informació publicada dels plans docents és correcta.
- Acció [ESCSE-T.0033]: Aquesta acció prové del requeriment que es va fer en l'Informe d'Acreditació del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals (novembre 2018). En aquesta acció es demanava millorar la informació pública, garantint els plans docents multiidiomes

i disponibilitat d'informació del Pla d'Acció Tutorial. El Pla d'Acció Tutorial s'ha incorporat dins la presentació de cada Grau en la web i els plans docents estan disponibles en català, castellà i anglès. Aquesta acció es considera assolida.

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

3. Introducció

La UPF té definida i documentada la seva política i estratègia de qualitat, així com un Sistema Marc de Garantia Interna de Qualitat. L'òrgan central responsable és la Comissió de Qualitat UPF, amb el suport tècnic de l'Oficina Tècnica de Qualitat (OTQ), adscrita a la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ). El rector crea la Comissió de Qualitat de la UPF, segons Resolució del rector de 30 de març de 2009.

El disseny del SGIQ UPF va ser certificat per AQU l'any 2011 seguint les directrius del programa AUDIT. Des d'aleshores, aquest SGIQ UPF s'ha revisat i millorat de forma regular i s'ha transformat en un SGIQ marc amb indicacions per treballar des dels centres el seu propi SGIQ.

Aquest sistema marc es troba en constant actualització, sent imprescindibles les aportacions dels centres, a través dels informes de seguiment, acreditacions, revisions dels seus SGIQ, plans de millora i la seva presència a la Comissió de Qualitat.

L'Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa ha desenvolupat el seu propi SGIQ a partir del SGIQ-UPF. Aquest sistema conté la política de qualitat del centre, els seus responsables, els seus indicadors i els seus processos i procediments. Des del curs 2020/2021 es disposa d'un SGIQ-Marc Tecnocampus que abasta els processos transversals a les 3 escoles de Tecnocampus, quedant així en el SGIQ-ESCSET només els processos específics de l'Escola.

La Fundació Tecnocampus disposa d'un pla estratègic, *Pla estratègic 2022*, que contempla els àmbits següents d'actuació:

- Model acadèmic de qualitat fortament professionalitzador
- Evolució del model de parc cap al Districte Tecnocampus
- Motor d'innovació i desenvolupament econòmic al territori
- Model de finançament i d'organització coherent amb els reptes de futur

La política de qualitat de l'ESCSET s'identifica especialment amb el primer d'aquests 4 àmbits, i per a consolidar aquest model acadèmic de qualitat planteja un seguit d'objectius de qualitat que resten exposats en el [Manual del SGIQ de l'ESCSET](#).

A l'Escola hi ha una Comissió que es responsabilitza del seguiment i la qualitat dels seus títols, així com de la revisió i actualització del SGIQ-ESCSET. En aquesta comissió de qualitat hi ha representants de la direcció, professorat, personal d'administració i serveis, responsables de serveis, estudiants i titulats.

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

Tal com s'ha esmentat en l'apartat anterior, l'Escola compta amb un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), instrument marc a partir del qual es du a terme el seguiment de la qualitat dels títols, tal com s'especifica en el punt 9 de les Memòries verificades. El SGIQ de l'ESCSET pren de base el SGIQ de la UPF i es basa en el model AUDIT impulsat per les principals agències de garantia de la qualitat universitària amb l'objectiu d'ajudar les universitats a implantar sistemes de control intern per impulsar la qualitat dels processos d'ensenyament/aprenentatge.

Prenent com a referència el programa AUDIT, es va desenvolupar un conjunt de processos (l'última versió dels processos, en el moment de redactar aquest autoinforme és de març de 2019 i inclou 41 processos) que es van definir, documentar i concretar especificant els elements d'entrada, l'objectiu i els resultats de cadascun, així com els diferents actors que hi intervenen, els agents d'interès i el marc normatiu en què es basa el procés. Aquests processos comprenen tots els aspectes de garantia interna de la qualitat relacionats amb la docència, seguint els principis dels *Standards and guidelines for quality assurance in the EHEA* proposats per l'ENQA.

Cada un d'aquests processos compta amb un diagrama de flux que explica gràficament el seu desenvolupament, les seves fases i els actors que hi intervenen.

És important ressaltar que actualment s'està revisant el SGIQ-ESCSET i que en els propers mesos està prevista una reunió de la Comissió de Qualitat ESCSET que aprovi aquests canvis. En aquest Autoinforme, quan parlem dels processos específics (nomenclatura Em.n) fem referència als de la darrera versió aprovada mentre que quan parlem dels transversals (nomenclatura Pm.n) ens referim als del SGIQ-Marc, aprovats per la Comissió de Qualitat TecnoCampus el passat mes de setembre.

3.1.1 Disseny i aprovació

En el procés [P2.1. Programar i verificar un nou títol de grau i màster universitari](#), el SGIQ especifica el procediment a seguir per dissenyar i aprovar una titulació de grau/màster, assegurant la màxima qualitat de les noves propostes amb la participació de tots els grups d'interès. Aquest procés es va definir en la versió 5 del SGIQ-ESCSET i s'ha revisat anualment fins a la versió actual, inclosa en el SGIQ-Marc.

Aquest procés preveu quins són els òrgans responsables. Dins de l'Escola, aquesta competència la té la Comissió de Govern, màxim òrgan de govern del centre, que està formada per membres de la Direcció de TecnoCampus i de l'Escola, representants de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), del professorat i dels estudiants. Posteriorment, s'ha de sotmetre a una sèrie d'aprovacions institucionals

per part de la UPF (Consell de Govern i/o Comissió de Postgrau) abans de ser tramitada a AQU. Aquest procés és molt adequat per als objectius als quals s'adreça.

A la UPF hi ha una Oficina de Programació i Planificació d'Estudis destinada a donar suport als processos de programació, verificació i modificació dels títols. Des d'aquesta unitat es realitzen tots els tràmits necessaris per a la seva aprovació institucional i s'assessora al centre i els responsables de la titulació en el disseny del pla d'estudis i l'elaboració de les memòries, donant el suport necessari en la formulació del perfil competencial, les activitats formatives i els sistemes d'avaluació.

D'altra banda, el Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació de TecnoCampus actua amb els mateixos objectius que la unitat de planificació de la UPF i serveix en molts aspectes d'interlocució. Finalment, el servei de Gestió Acadèmica de TecnoCampus dóna suport operatiu a tot el procés.

3.1.2 Seguiment

El SGIQ, en posar a l'abast dels responsables acadèmics la informació sobre l'evolució de les titulacions, és una eina útil per identificar fortaleses i debilitats i dissenyar, implementar i avaluar accions de millora en les titulacions.

D'entrada, el procés [P2.2. Fer el seguiment de les titulacions](#) facilita l'anàlisi global del desenvolupament dels títols a partir dels indicadors proporcionats pel Sistema d'Informació a la Direcció (SID). Aquest procés es va definir en la versió 5 del SGIQ-ESCSET i s'ha revisat anualment fins a la versió actual, inclosa en el SGIQ-Marc. Així, la Comissió de Qualitat del centre, que es reuneix una o dues vegades a l'any amb la participació de tots els grups d'interès, genera l'Informe de Seguiment, que és aprovat per la Junta de Direcció i que, com a element central de l'avaluació de la qualitat dels estudis, és públicament accessible.

En cas que del procés de seguiment es derivi un canvi en la memòria verificada o l'extinció del títol, el sistema contempla el procés [P2.3. Modificar un títol de grau i màster universitari](#) i el d'extinció o desprogramació [P2.5. Extingir o desprogramar títols de grau i màster universitari](#) garantint la millora contínua de la qualitat de les titulacions del centre.

3.1.3 Acreditació

Com a resultat de la revisió i actualització periòdica del sistema, el SGIQ va incorporar el 2014 el procés [P2.4. Acreditar els títols de grau i màster universitari](#). Aquest procés està totalment implantat en l'actualitat i recull el procediment a seguir pels centres per sol·licitar l'acreditació o la renovació de l'acreditació de les seves titulacions amb el suport tècnic de l'Oficina Tècnica de Qualitat (OTQ). Entenent que la qualitat docent suposa un procés continu d'anàlisi, reflexió i propostes de millora, el procés d'acreditació es revisa i millora anualment a partir de les experiències i resultats obtinguts en les acreditacions ja finalitzades. Quan hi ha un procés d'acreditació a l'Escola es defineix una Comissió d'Acreditació Interna (CAI), amb la participació dels grups d'interès, nomenada pel Rector de la UPF, que elabora i aprova l'autoinforme d'acreditació,

prèvia exposició pública als grups d'interès. Igualment, la Comissió de Docència i Qualitat de l'Escola també analitza l'Autoinforme d'Accreditació. Aquesta revisió sistemàtica del procés i l'extensa participació dels grups d'interès fan que aquest procés resulti molt útil.

Es valora de manera molt satisfactòria la utilitat d'aquests processos, doncs les tasques que s'hi descriuen permeten arribar d'una manera ordenada, sistematitzada i organitzada a l'objectiu que es pretén de cadascun.

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

El seguiment de les titulacions té el seu principal suport en la disponibilitat d'informació efectiva per a la presa de decisions, l'anàlisi sistemàtica i la promoció de la millora contínua de les titulacions, que proporciona el SGIQ. El SGIQ es mostra idoni per a la seva funció d'identificar problemes i espais de millora, així com per potenciar la implementació i avaluació dels plans de millora que s'hi articulen.

Les principals famílies d'indicadors incloses en el sistema i que vertebraren els informes de seguiment -la seva principal expressió pública- són: indicadors d'accés i matriculació, indicadors de rendiment, graduació i abandonament, indicadors de satisfacció dels estudiants i professorat, dades sobre mobilitat, pràctiques i inserció laboral, aspectes relacionats amb innovació i millora i informació sobre gestió i atenció a la comunitat. A la web, en l'apartat *Dades i indicadors* de cada titulació, es publica una taula que recull l'històric dels indicadors més rellevants. Aquesta taula permet la revisió anual del funcionament de les titulacions.

L'instrument principal per a l'obtenció dels valors dels indicadors de satisfacció és l'enquesta, que s'ha demostrat l'eina més directa, eficaç i eficient per involucrar els col·lectius afectats sobre el tema que es demana. D'altra banda, la sistematització dels processos relacionats amb les enquestes i el poder disposar d'indicadors obtinguts de manera homogènia i amb criteris clars, permet les anàlisi evolutives i de tendència i la detecció puntual d'aquells valors que mostren una desviació que mereix ser analitzada de manera particular.

Les enquestes pròpies que es passen als diferents col·lectius són les següents i es poden consultar [aquí](#):

- Enquestes adreçades als estudiants:
 - Enquesta als estudiants de nou accés.
 - Enquesta sobre els serveis generals de l'Escola (periodicitat anual).
 - Enquesta sobre la docència rebuda que els estudiants responen a través de l'aplicació *SIGMA-Enquestes*, disponible també des del mòbil (periodicitat trimestral).
 - Enquesta sobre les pràctiques externes (periodicitat anual)
 - Enquesta sobre la mobilitat (periodicitat anual).

- Enquesta de satisfacció amb el TFG (periodicitat anual).
- Enquestes als graduats i graduades:
 - Enquesta de satisfacció i inserció laboral en el moment de sol·licitar el títol
 - Enquesta d'inserció laboral 1 any després de graduar-se
- Enquestes al professorat:
 - Enquesta de satisfacció sobre diversos aspectes referents a l'organització i funcionament d'òrgans i serveis (periodicitat anual).
- Enquestes als ocupadors:
 - Enquesta de satisfacció (periodicitat bianual).
- Enquestes al PAS:
 - Enquesta de satisfacció sobre diversos aspectes referents a l'organització i funcionament d'òrgans i serveis (periodicitat anual).

Totes les enquestes es realitzen en format electrònic, a excepció de l'enquesta d'inserció laboral 1 any després de titular-se, que es fa telefònicament.

Els percentatges de participació dels estudiants depenen del tipus d'enquesta. En general, per a les enquestes de realització voluntària, s'obtenen uns percentatges de participació entre el 30% i el 40%. Es consideren adequats els percentatges per sobre del 40%, per la qual cosa es fomenta molt la participació, especialment en les enquestes trimestrals de satisfacció amb la docència, per a les quals es compta amb la implicació dels estudiants delegats i delegades de curs, del tutor acadèmic, dels coordinadors i coordinadores de Grau i, en última instància, amb la del professorat, que deixa uns minuts de la classe perquè els estudiants responguin l'enquesta.

Pel que fa al PDI, la participació és més elevada, al voltant del 40%. Cal indicar, però, que la participació més elevada es dona entre el professorat amb dedicació completa (al voltant del 55%) i molt més baixa entre el professorat a temps parcial que imparteixen menys de 10 ECTS. Pel que fa al PAS, la participació sol estar entre el 60% i el 70%.

En el pla de millora 18/19, l'acció [\[TECNOCAMPUS.0003\]](#) anava enfocada a millorar els percentatges de participació en les enquestes que a nivell d'escola estaven per sota del 40%: docència, ocupadors i TFG. Aquesta acció s'ha assolit parcialment ja que encara s'han de millorar les xifres de l'enquesta de TFG i també volem augmentar el nombre de respostes en l'enquesta bianual als ocupadors (tot i que hem passat de 12 a 21 respostes en les dues darreres edicions de l'enquesta als ocupadors de Màrqueting). També cal dir que es va crear una Comissió transversal per a la logística de les enquestes docents i amb la implicació a l'aula dels equips directius es va millorar la participació en les enquestes docents, passant d'un 28% el curs 17/18 al 36% del curs 18/19 però el curs 19/20 s'ha tornat al 28% (participació mitjana en les titulacions de l'Escola). Part d'aquest descens l'atribuim al fet que a causa de la docència *online* amb motiu de la Covid-19 tampoc s'han

pogut fer accions de foment de participació a l'aula, que es van mostrar efectives el curs 18/19. També valorarem mecanismes efectius per donar visibilitat cara als estudiants dels resultats de les enquestes i de les accions de millora que generem a partir d'aquests resultats. Aquesta acció està en procés, amb finalització prevista al novembre de 2021.

Alguns dels processos relacionats amb aquest subestàndard són els següents:

[E1.15. Desenvolupar l'activitat docent](#)

[P5.3. Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments](#)

[P2.6. Gestionar la satisfacció dels grups d'interès](#)

En la revisió anual d'aquests processos s'analitza, entre altres, l'adequació d'aquestes enquestes i la necessitat de crear noves o modificar les existents. Així, per exemple, en el pla de millora 18/19 a l'acció [ESCSE-T.0039] es va proposar una revisió dels processos actuals relacionats amb la recollida de dades de satisfacció. Aquesta acció es va assolir i va propiciar la modificació del procés P2.6 perquè inclogués la gestió de l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis que, tot i realitzar-se anualment, no estava recollida en cap procés.

Els Informes de Seguiment de les titulacions contenen les anàlisis dels principals indicadors acadèmics i dels resultats de les enquestes i conclouen amb els punts forts i punts febles i amb una proposta d'accions a realitzar per a la millora dels resultats que no són prou satisfactoris. Ha estat en el marc dels processos de confecció dels Informes de Seguiment de Centre (ISC) que s'han dut a terme els debats i reflexions que han menat a la presa de decisions de la direcció del centre envers molts aspectes fonamentals en el desplegament dels estudis. Pot afirmar-se que els ISC han estat una eina de gestió molt efectiva i imprescindible per garantir la qualitat de l'oferta formativa.

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

El Sistema de Garantia de Qualitat de l'Escola (SGIQ-ESCSET), en el seu procés [E3.1. Revisar i actualitzar el Sistema Intern de Garantia de Qualitat](#), preveu la revisió i millora del propi sistema. Aquesta actualització periòdica del sistema és necessària per adequar-lo a la realitat canviant i assegurar la seva vigència i utilitat. L'Informe de Seguiment del centre conté els diversos indicadors que es fan servir per a aquesta revisió. El procés de revisió, que es fa cada any, es valora com a molt útil. Actualment està vigent la versió 8.

La política de qualitat es revisa i actualitza en el moment de revisar el sistema, que és quan té lloc la revisió dels processos, els resultats dels processos i la seva eficàcia, així com la política del centre i el compliment dels objectius de qualitat.

L'òrgan central responsable del SGIQ és la Comissió de Qualitat, i com a tal, és l'òrgan responsable de fer el seguiment, revisar i proposar canvis en el sistema, amb el suport tècnic del Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI). Aquesta Comissió es reuneix com a mínim un cop l'any i els seus

acords es publiquen a la Intranet de PDI i PAS, a més de difondre'ls entre els assistents. Un dels elements de què disposa la Comissió és la revisió anual dels processos per part dels seus responsables, on fan propostes de millora a partir de la revisió.

La darrera revisió del SGIQ es va fer en data 6/3/2019 i va generar la versió 8 del SGIQ. Les revisions es fan anualment, des de la primera versió de l'any 2011. En el moment de redactar aquest autoinforme està en marxa una revisió del sistema, que esperem es pugui portar a debat i aprovació en els propers mesos.

L'informe de revisió anual del SGIQ és públic, accessible a la web des de la pestanya *Qualitat* de l'Escola. El darrer informe es pot consultar [aquí](#). L'informe de revisió, a més de la revisió de les actuacions fetes, conté el pla de millora pel proper curs. El pla de millora consta d'accions on, entre altres, es defineixen terminis i persones responsables. La gestió d'aquest pla es fa a través d'un aplicatiu informàtic específic de la Universitat Pompeu Fabra, que incorpora un sistema d'alertes als responsables per a la gestió individualitzada de les accions de millora. El darrer pla de millora, aprovat per la comissió de qualitat de l'Escola del 6/3/2019, es pot consultar [aquí](#).

Les propostes de millora del SGIQ formen part també del Pla de Millora de l'Escola. Això implica que aquestes propostes es revisen dins el procés de revisió anual del SGIQ però també dins els processos de seguiment i/o acreditació (com és el cas que ens ocupa), emmarcades en l'Estàndard 3 d'aquests processos.

Recentment, el mes de setembre de 2020, es van revisar les accions del Pla de Millora del SGIQ-Marc. Per aquest motiu, les dues accions en procés (amb codi TecnoCampus.0003 i TecnoCampus.0010) segueixen en aquest estat. A continuació afegim un quadre resum amb l'estat d'aquestes dues accions del Pla de Millora del SGIQ i les altres dues accions que es van definir en l'àmbit del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals, dins l'Autoinforme d'Acreditació de novembre de 2017. Cal tenir present que a la propera revisió del SGIQ-ESCSET és probable que s'afegeixin noves accions, fruit de les aportacions dels responsables de procés i dels membres de la Comissió de Qualitat.

Taula 13: Quadre resum amb l'estat de les accions del Pla de Millora del SGIQ

Codi d'acció	Data de la proposta	Acció proposada	Estat (18/11/20)	Valoració	Data final prevista
TecnoCampus .0003	Febrer 2018	Implicar als delegats/des en la campanya de les enquestes docents. / Revisar el protocol de les enquestes del TFG/TFM i del PAT. / Personalitzar les enquestes de satisfacció dels ocupadors.	En procés	S'ha millorat la participació en l'enquesta de TFG però volem augmentar el nombre de respostes en l'enquesta bianual als ocupadors. En el curs 18/19 va millorar la participació en les enquestes docents però el curs 19/20 ha baixat. També valorarem mecanismes efectius per a donar visibilitat cara als estudiants dels resultats de les enquestes (en general) i de les accions de millora que	30/9/2021

Codi d'acció	Data de la proposta	Acció proposada	Estat (18/11/20)	Valoració	Data final prevista
				generem a partir d'aquests resultats.	
TecnoCampus .0010	Setembre 2020	Crear un espai a la Intranet on cada responsable tingui accés directe a la fitxa editable del seu procés. Fins ara poden accedir a la fitxa però no la poden editar.	En procés	S'està valorant quina solució tecnològica permet la disponibilitat d'aquests processos amb la gestió de permisos adequada perquè cada responsable només pugui editar el seu procés.	30/9/2021
ESCSE-T .0020	Novembre 2017	Establir mecanismes més sistematitzats per a les enquestes // Informar dels resultats de les enquestes als col·lectius afectats // Establir mecanismes per conèixer la satisfacció dels empleadors	Assolit	Aquesta acció la lliguem amb la primera acció d'aquesta taula. En quant a la satisfacció dels empleadors, es va definir una enquesta bianual que farem per segona vegada aquest any 2021.	-
ESCSE-T .0011	Novembre 2017	Revisar el pla de millora del SGIQ 16/17 a partir de les aportacions dels responsables de procés // Aprovar el pla de millora del SGIQ 17/18 on els responsables de procés tinguin un rol fonamental	Assolit	Des de l'any 2018 els responsables de procés revisen el seu procés a través d'un formulari unificat i el resultat d'aquesta revisió es documenta en un informe de revisió realitzat amb un aplicatiu centralitzat de la Universitat Pompeu Fabra. S'ha aconseguit la participació de tots els responsables de procés.	-

Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu

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

Les taules següents mostren en aquest informe la distribució de la plantilla de professorat segons nivell d'estudis –categoria doctor i no doctor- i el percentatge d'hores docents impartides per professorat de cada nivell. També s'indica el percentatge de crèdits docents impartits per doctors acreditats.

Cal tenir en compte que en els còmputos no s'inclouen les tutories de Pràctiques i TFG. Pel que a les hores docents, a l'ESCSET s'estableix l'equivalència 1 ECTS=10 hores docents, essent les hores docents les que dedica el professor/a presencialment amb els estudiants, ja sigui amb classes amb tot el grup o amb grups més reduïts segons l'activitat formativa programada.

Taula 14: Nombre de professorat per categoria i segons doctorat

Curs 20/21		Permanents	Associats	Total	% Professorat acreditat (ANECA/AQU)*
Doctors	Dones	5	3	8	31,50 %
	Homes	9	6	15	
	Total	14	9	23	
No doctors	Dones	0	0	0	
	Homes	3	20	23	
	Total	3	20	23	

* ECTS impartits per professorat acreditat

Taula 15: Hores impartides de docència (HIDA) segons categoria de professorat i doctorat

Curs 20/21		Permanents	Associats	Total	% hores impartides per doctors i no doctors
Doctors	Dones	500	220	720	37,31%
	Homes	850	360	1.210	62,69%
	Total	1.350	580	1.930	50,66%
No doctors	Dones	0	640	640	34,04%
	Homes	180	1.060	1.240	65,96%
	Total	180	1.700	1.880	49,34%
		1.530	2.280	3.810	
% hores impartides per permanents i associats		40,16%	59,84%	100%	100,00%

S'assoleix el percentatge de crèdits impartits per doctors i doctors acreditats mínims necessaris segons la normativa vigent. Aquests resultats donen resposta a les observacions fetes per la Comissió de Qualitat del grau en l'última acreditació i que corresponen al punt T-0012 del Pla de Millora.

Així mateix, el percentatge de professorat permanent del grau ha passat del 24,6% en el curs 2018-19 al 40,2% en el curso 2020-21, donant resposta al punt T-0013 del Pla de Millora. Per la seva banda, el perfil professional del professorat associat que imparteix assignatures específiques de l'àrea de màrqueting i de l'àrea de comunitats digitals (que són les àrees d'especialització del grau) són professionals en actiu i amb dilatada experiència professional i acadèmica. Vegeu l' enllaç següent on es detalla el [professorat del grau en Màrqueting](#). També es pot consultar a la [web](#) el curriculum del professorat del grau.

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

En aquest apartat es presenten les dades sobre el professorat i la satisfacció dels estudiants referents tant al grau únic de Màrqueting i CD com a la doble titulació AdE/Màrqueting.

4.2.1. Professorat a temps complet vs Estudiants a temps complet

Les taules següents mostren per a cada grup de la titulació el professorat equivalent a temps complet (PDI ETC), el nombre d'estudiants a temps complet (E ETC) i el rati que en resulta. Cal tenir en compte que un PDI ETC imparteix 30 ECTS/any i que 1 ECTS de PDI equival a 10 hores de docència. Pel que fa als estudiants, el nombre de crèdits anuals previstos en els Plans d'Estudis és de 60 en els Graus i una mitjana de 96 en les dobles titulacions.

Taula 16: Relació estudiants ETC per PDI ETC -Equivalent a temps complet- (Màrqueting i CD)

	Total hores de docència (*)	PDI ETC	Total Crèdits matriculats	E ETC	E ETC / PDI ETC
Curs 20/21	2.560	8,53	15.726	262,10	30,70
Curs 19/20	2.510	8,36	16.184	269,73	32,20
Curs 18/19	2.840	9,46	17.507	291,78	30,80
Curs 17/18	2.800	9,33	17.078	284,63	30,50
Curs 16/17	2.722	9,07	15.496	258,27	28,46
Curs 15/16	2.670	8,90	15.844	264,07	29,67
Curs 14/15	1.920	6,40	12.374	206,23	32,22

Taula 17: Relació estudiants ETC per PDI ETC -Equivalent a temps complet- (AdE i GI/Màrqueting i CD)

	Total hores de docència (*)	PDI ETC	Total Crèdits matriculats	E ETC	E ETC / PDI ETC
Curs 20/21	3.000	10	28.474	296,60	29,66
Curs 19/20	3.085	10,28	28.632	298,25	29,01
Curs 18/19	3.340	11,13	28.086	292,56	26,28
Curs 17/18	3.066	10,22	22.522	234,60	22,96
Curs 16/17	2.480	8,27	17.880	186,25	22,53
Curs 15/16	1.840	6,13	17.300	180,21	29,38
Curs 14/15	1.220	4,07	7.162	74,60	18,35

En els dos grups es manté, amb petites fluctuacions, la tendència dels últims anys quant al rati entre estudiants i professorat.

4.2.2. Satisfacció dels estudiants amb la tasca docent del professorat

En finalitzar cada trimestre els estudiants poden valorar la seva satisfacció amb la docència rebuda a través d'una enquesta des de l'aplicació SIGMA-Enquestes. Aquest instrument també té el seu procés detallat en el SIGQ-ESCSET (Gestionar les enquestes de satisfacció amb la docència rebuda). També es disposa d'una aplicació mòbil (iOS i Android) i es dedica un temps a classe perquè els estudiants la puguin respondre.

La pregunta que valora específicament la tasca docent (amb una escala 0-10) és la següent:

- ✓ *El professor o professora ha complert adequadament les seves obligacions docents (pla docent, puntualitat, atenció a l'estudiant, etc.)*

Els resultats obtinguts en aquesta pregunta i per trimestres i grups són els següents:

Taula 18: Satisfacció dels estudiants amb la dedicació del professorat

Titulació	Trimestre	Mitjana	Participació
Doble Titulació Grau en Administració d'Empreses i GI/ Grau en Màrqueting i CD	1	7,97	33,3%
Doble Titulació Grau en Administració d'Empreses i GI/ Grau en Màrqueting i CD	2	8,13	26,5%
Doble Titulació Grau en Administració d'Empreses i GI/ Grau en Màrqueting i CD	3	6,96	40,2%
Doble Titulació Grau en Administració d'Empreses i GI/ Grau en Màrqueting i CD	GLOBAL	7,69	33,4%
Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	1	7,78	27,7%
Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	2	7,61	21,1%
Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	3	7,45	24,5%
Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	GLOBAL	7,61	24,4%

La taula mostra el resultat de la pregunta "El professor o professora ha complert adequadament les seves obligacions docents (pla docent, puntualitat, atenció a l'estudiant, etc.)", en una escala 0-10, corresponent a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb la docència.

Els resultats mitjans de satisfacció dels estudiants del grau en Màrqueting amb la tasca de professorat es consideren adequats i en línia als obtinguts a la resta de titulacions del centre.

S'observa que, com cada any, les valoracions varien d'un trimestre a l'altre, assolint els valors més baixos, generalment, en el tercer trimestre. Les causes són d'una banda, el cansament i ganes d'acabar el curs dels estudiants i, d'un altra, la desmotivació d'aquells que han assolit mals resultats acadèmics en els dos trimestres anteriors. Així mateix, en el curs 2019-20 també hi va influir el fet que el tercer trimestre es va haver d'impartir de forma virtual degut a la crisi de la Covid-19, la qual cosa va fer que els estudiants tinguessin un contacte menys directe amb el professorat.

A més també es disposa d'informació referent a la satisfacció amb les pràctiques i amb els tutors de TFG. Respecte a les pràctiques, els resultats són els següents:

➤ **Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals**

Taula 19: Satisfacció dels estudiants amb les pràctiques externes (Màrqueting i CD)

Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	2018/2019	2019/2020
Satisfacció dels estudiants amb les pràctiques (escala 1-10)	8,24	8,32
Assoliment de les expectatives dels estudiants (escala 1-10)	7,7	8,1
Valoració global que fan les empreses (escala 1-10)	8,93	9,0

➤ **Doble titulació en AdE i GI/Màrqueting i CD**

Taula 20: Satisfacció dels estudiants amb les pràctiques externes (AdE i GI/Màrqueting i CD)

Doble titulació en AdE i GI/Màrqueting i CD	2018/2019	2019/2020
Satisfacció dels estudiants amb les pràctiques (escala 1-10)	8,69	8,86
Assoliment de les expectatives dels estudiants (escala 1-10)	8,4	8,6
Valoració global que fan les empreses (escala 1-10)	9,03	9,19

Font: Dades extretes de l'informe anual que realitza el responsable de pràctiques de l'ESCSET

Quant a les pràctiques externes, és destacable que tant la satisfacció dels estudiants, com l'assoliment de les seves expectatives i la valoració que fan les empreses no només es mantenen en nivells elevats (tots per sobre de 8 punts), sinó que han millorat respecte al curs anterior.

Per a la valoració de la satisfacció amb el tutor/a del TFG s'utilitza una enquesta que conté diferents ítems i que mostra els resultats següents:

Taula 21: Satisfacció dels estudiants respecte a la tasca del tutor del TFG (Màrqueting i CD i AdE i GI/Màrqueting i CD)

	Grau en Màrqueting i CD	Doble Grau en AdE /Màrqueting
Participació	17%	29%
1. Durant tot el curs ha estat fàcil posar-se en contacte amb el tutor/a.	8,7	9,8
2. El tutor/a m'ha ajudat a planificar el meu TFG (elaborar el cronograma per facilitar l'evolució i seguiment del treball).	8,5	9,5
3. El tutor/a m'ha dirigit metodològicament en el desenvolupament inicial del meu TFG (orientacions sobre recursos, recomanacions bibliogràfiques, formats dels lliuraments...).	8,4	9,3
4. El tutor/a m'ha recolzat a mesura que ha anat avançant el meu TFG (orientacions sobre canvis, referències, millores del projecte...).	8,7	9,9

Els valors de la satisfacció dels estudiants amb els tutors/es de TFG són bons, especialment a la doble titulació.

Cal especificar que en el Conveni Col·lectiu de TecnoCampus es recull la càrrega docent de professorat per a la supervisió del TFG. En el cas del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals, el TFG té 14 ECTS i s'assignen a cada tutor/a 0,44 ECTS per a la seva supervisió i seguiment. A més, es realitzen dos tribunals de seguiment i avaluació del TFG (un a meitat de curs i un altre a final de curs) on s'assignen 0,14 crèdits als diferents membres dels tribunals per cada TFG presentat. Aquestes dades corroboren l'adequació de la càrrega docent del professorat per a la supervisió del TFG i donen resposta al requeriment d'AQU de l'Informe de Seguiment del grau en Màrqueting (acció T-0034 del pla de millora).

En general, els resultats de satisfacció dels estudiants amb la tasca docent del professorat són satisfactoris excepte pel que fa a la participació, que caldria augmentar. S'està treballant a nivell de centre des de la unitat de Qualitat per buscar fórmules que ajudin a millorar la participació dels estudiants en aquestes enquestes.

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

4.3.1. Suport a l'activitat docent

El professorat de l'ESCSET (i de TecnoCampus en general) disposa d'una sèrie de serveis dedicats a donar-los-hi suport en la seva tasca docent. Destaca el Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI), que té com a missió donar suport a la millora de la qualitat de la docència i la promoció de la innovació educativa. El servei s'organitza a partir de tres unitats operatives:

- Unitat de Qualitat Acadèmica
- Unitat de Suport a l'Aprenentatge
- Unitat d'Innovació Educativa

4.3.1.1. Unitat de Qualitat Acadèmica

L'objectiu de la Unitat de Qualitat és garantir que se segueixi el cicle de la qualitat en totes les àrees d'activitat de l'Escola i donar suport en aquest procés. En aquest sentit, es vetlla perquè els processos de qualitat estiguin documentats i actualitzats. Algunes de les funcions concretes de la unitat són:

- Donar suport a l'elaboració dels Informes de Seguiment
- Donar suport en els processos d'acreditació
- Coordinar les reunions de la Comissió de Qualitat de l'Escola
- Coordinar les enquestes de satisfacció dels estudiants amb la docència, juntament amb la cap d'estudis

- Planificar i coordinar les enquestes als diferents grups d'interès
- Coordinar la revisió del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de l'Escola
- Recollir i publicar els indicadors de les titulacions que han de ser públics a la web
- Supervisar el funcionament del sistema de suggeriments i consultes (web)
- Mantenir actualitzar el Sistema d'informació a la Direcció (SID) de la Intranet

4.3.1.2. Unitat de suport a l'aprenentatge

L'objectiu de la Unitat de Suport a l'Aprenentatge és donar suport als docents de TecnoCampus en totes les tasques relacionades amb la docència al TecnoCampus, des del punt de vista de la gestió de la tasca docent. En aquest sentit, es focalitzen els esforços en les plataformes digitals relacionades amb aquestes tasques, entre les quals destaquen:

- Aules Virtuals del TecnoCampus
- eCampus
- Gestió de plans docents
- Gestió de currículum del professorat
- Repositori digital del TecnoCampus
- Gestió d'horaris i espais

D'altra banda, més enllà de les tasques de suport, la Unitat de Suport a l'Aprenentatge té com a objectiu la millora continuada d'aquestes plataformes, adaptant-les a les necessitats dels usuaris (professorat i alumnat), les necessitats pedagògiques i les tendències en educació. D'aquesta manera es dona resposta a les accions T-0018 i T-0029 del Pla de Millora que es consideren parcialment assolides perquè s'està treballant per a arribar a assolir la digitalització del centre.

4.3.1.3. Unitat d'innovació educativa

Aquesta unitat té com a eixos principals de treball:

A. Formació i assessorament al professorat

Acollida del professorat: Per a l'ESCSET és important que el professor/a que participa per primera vegada en una de les titulacions se senti part d'un projecte compartit, que traspassa l'àmbit de la seva o seves assignatures. En aquest sentit, la direcció, cap d'estudis i coordinadors s'encarreguen de contextualitzar la institució, l'Escola i el títol i li donen informació sobre el perfil de l'estudiant que s'està formant i les particularitats dels plans d'estudi. L'SQAI intervé a continuació per facilitar el suport i les eines que el professor té a la seva disposició al TecnoCampus, tant per a la planificació de l'assignatura, la seva implementació i avaluació. El nou professor/a és convidat a sessions d'acollida conjuntes amb altres professors de nova incorporació en les quals es donen les bases perquè puguin treballar en els seus plans docents i perquè puguin estructurar i preparar les seves aules en línia, Aula Virtual, com a centre d'operacions per a la informació, comunicació i avaluació de les seves assignatures.

L'Escola organitza cada curs, una Jornada de benvinguda del nou curs, en la qual es convoca a tot el professorat, es donen indicacions i informacions sobre el nou curs i es treballa en estratègies específiques que l'Escola vol potenciar (coordinació d'assignatures, treball per competències).

A partir del curs 2019-2020, el nou professorat té un espai a l'Aula Virtual per fer formació *online* sobre aspectes bàsics del disseny d'assignatures al TecnoCampus.

Formació contínua. Ajuntant els esforços dels serveis Recursos Humans i SQAI, s'elabora anualment un programa de formació per al professorat. Si bé la proposta de formació permanent inclou aspectes relacionats amb la investigació i els idiomes, SQAI se centra en la formació relacionada amb la millora de les competències docents prenent de referent l'estudi del Grup Interuniversitari de Formació Docent (GIFD): Competència interpersonal, metodològica, de planificació, de comunicació, treball en equip i d'innovació i s'ha incorporat la competència digital. La formació es diferencia entre sessions operatives, abans de cada inici de trimestre, per assegurar un començament de qualitat i sessions en les quals es pretén promocionar innovacions incrementals en el plantejament de les assignatures. Aquestes sessions es concentren a l'estiu.

El professorat de l'ESCSET ambé té accés a l'oferta formativa trimestral que el Centre per a la Qualitat i la Innovació Docent (Click) de la Universitat Pompeu Fabra ofereix per al seu professorat.

Formacions específiques segons necessitats de l'Escola: Entenent el Pla de Formació Contínua del professorat com un pla viu, que s'ha d'adaptar a les necessitats de les escoles, s'inclouen en la seva programació accions de formació concretes per al professorat d'una titulació o escola. En aquest sentit, s'han proposat formacions específiques a les necessitats d'ús de l'aula *Moodle*.

Un aspecte a destacar durant el curs 2019-20 és que la crisi de la Covid-19 va obligar a virtualitzar la docència del tercer trimestre. Fruït d'això va ser necessari activar nombroses accions de formació i suport al professorat des del mes de març de 2020. La formació i acompanyament per al professorat es va dur a terme per tres canals:

- Publicació de material de suport
- Atenció personalitzada i formacions al professorat
- Millora dels canals de suport

Es va fer públic tot un seguit de material de suport per a la preparació de la docència. El professorat té aquests materials a l'Aula de Suport al Professorat dins de les Aules Virtuals del TecnoCampus. Tot i això, per a facilitar-ne l'accés i difusió, alguns d'aquests materials estan recollits a un lloc web creat ad hoc: <https://www.tecnocampus.cat/docenciaonline>. Dins d'aquesta web el professorat pot trobar diverses guies amb directrius, recomanacions i exemples a tenir en compte per a la docència online.

També es va intensificar el suport a través de l'atenció personalitzada al professorat. En el període comprès entre el 17 de març i el 3 d'abril, es van fer un total de 97 atencions personalitzades a l'ESCSET mitjançant correu electrònic, videotrucades i telèfon.

D'altra banda es van portar a terme formacions al professorat de forma síncrona a través de videoconferència amb dos objectius principals: la preparació dels exàmens del segon trimestre i la preparació de la docència del tercer trimestre.

Taula 22: Relació d'accions dutes a terme per al professorat per part d'SQAI

Objectiu	Dia	Assistents
Preparació d'exàmens	18 de març de 2020	23
	19 de març de 2020	38
Preparació de la docència	1 d'abril de 2020	165
	2 d'abril de 2020	278
	3 d'abril de 2020	169
Total		673

Les sessions formatives per a la preparació de la docència van versar sobre els següents aspectes:

Taula 23: Distribució de docents participants en les diferents accions formatives organitzades per SQAI

Tema	Nombre de sessions	Participants
Zoom	2	159
Enfocament metodològic	3	88
Dinamització	2	76
Nearpod	2	68
Aula virtual	2	59
Preparació i lliurament de tasques	2	44
Configuració	2	40
Turnitin	2	40
Avaluacions i qualificacions	2	38
Total		612

A més a més, es van definir nous canals de **millora de la comunicació** amb el Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI) per poder atendre i acompanyar al professorat. En aquest sentit es van habilitar canals a Whereby i Zoom com a eines de comunicació síncrona.

Protocol de seguiment del professorat: En els casos en què un/a professor/a o un coordinador/a d'estudis valori que hi ha elements susceptibles de millora, a partir dels resultats de les enquestes de satisfacció dels estudiants, o millores que es concretin, la unitat treballa amb un protocol de suport per acompanyar a aquests professors en el seu procés de millora. Veure el protocol en el següent [enllaç](#).

B. Promoció de la innovació educativa

L'ESCSET i SQAI treballen conjuntament per impulsar estratègies de millora contínua a les titulacions, a partir de la detecció de necessitats i estratègia de l'equip directiu de l'Escola. Tant la jornada de benvinguda del curs, com la convocatòria de suport a projectes d'innovació educativa com la formació del professorat, s'interrelacionen per treballar en relació a aquesta estratègia.

A la Intranet de la institució, s'actualitza informació sobre iniciatives relacionades amb la innovació educativa, a través d'informes o de convocatòries a actes diversos, que es realitzen i proposen des d'altres institucions, de manera que el professorat tingui un espai de referència on informar-se.

Un element important en l'estratègia de l'ESCSET és la convocatòria de suport a projectes d'innovació educativa que es va iniciar en el curs 2016-2017. Actualment, aquesta convocatòria inclou a les tres escoles del Tecnocampus.

En el curs 2019-20 es va proposar que el professorat plantejés iniciatives innovadores en els processos d'ensenyament i aprenentatge de les diferents titulacions. Els àmbits temàtics prioritaris per plantejar propostes varen ser:

- Metodologies d'aprenentatge actiu, tant en espais físics com virtuals i mixtos
- Sistemes d'avaluació per competències
- Coordinació d'activitats i avaluacions entre assignatures
- Atenció i seguiment de l'estudiant (personalització de l'aprenentatge)

Finalment, es van finançar 5 projectes d'innovació docent, dos d'ells plantejats per l'ESCSET, essent un d'ells específic del grau en Màrqueting:

- Professor Lab-Tecnocampus per a la millora de la docència en l'àmbit del màrqueting
- Metodologies actives d'aprenentatge per a l'adquisició de competències de sostenibilitat i objectius de desenvolupament sostenible

El projecte *Professor Lab* va ser impulsat per professorat del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals de l'ESCSET i hi participen una desena de professors de l'àrea de màrqueting de totes les titulacions del Tecnocampus. L'objectiu del projecte és avançar en la construcció de consensos i la millora de la docència en l'àmbit del Màrqueting i l'Empresa. En el primer trimestre del curs 2020-21 s'ha organitzat una primera jornada per a transmetre, reavaluar i reformular els resultats obtinguts en les primeres fases del projecte. En particular, s'ha presentat una eina que busca facilitar la tasca docent en el camp de màrqueting: el mapa conceptual del màrqueting en el Tecnocampus. És una eina pràctica que busca facilitar l'articulació de les assignatures del grau, evitar solapaments, i brindar una visió comprensiva dels continguts als nostres estudiants.

Cal destacar la participació del professorat en manifestacions congressuals sobre Innovació Docent, com ara la participació en les trobades del CIDUI (Congrés Internacional de Docència Universitària: Innovació).

SQAI treballa en el bloc d'aprenentatge, un espai *online* on el professorat publica bones pràctiques o experiències relacionades amb el seu dia a dia a l'aula, de manera que serveix de referència o inspiració a la resta de professorat: <http://aprenentatge.tecnocampus.cat/>

Amb la suma de professorat de l'ESCSET i l'SQAI, destaca també l'elaboració dels *MOOC* i el seu manteniment i suport als professors que en fan la dinamització. Ens vam plantejar els *MOOC* com a

una estratègia innovadora d'aprenentatge, ja que l'ESCSET va fer un dels dos primers MOOC a la UPF, *Innotools: transforma tu idea de negoci en una proposta de valor única*, que va celebrar la seva cinquena edició. Al llarg del curs 2019-2020, s'estrenarà el nou MOOC *Innotools* amb reformulació de plantejament i continguts, per donar continuïtat al projecte.

Els espais d'aprenentatge són un altre element important, en l'estratègia de promoció de la innovació. Es disposa de l'espai *BusinessLab* que ens permet promoure sessions de classe dinàmiques i participatives i es participa en les propostes que es fan al servei d'infraestructures, quan ha de dissenyar nous espais aula, o replantejar espais de treball per al professorat.

Totes les accions de formació i assessorament del professorat, així com de la promoció de la innovació educativa, donen resposta al requeriment d'AQU de l'acreditació del grau en Màrqueting per millorar la qualitat de l'activitat docent (Acció ESCSE-T.0016 del Pla de Millora).

4.3.2. Suport a l'activitat investigadora

El professorat de l'ESCSET gaudeix des dels inicis del centre d'ajuts per al desenvolupament de la Recerca que van destinats, fonamentalment, als conceptes següents:

- Despeses d'inscripció en activitats congressuals, així com despeses d'allotjament i manutenció generades durant els mateixos, sempre que s'hi presenti una comunicació oral
- Despeses per a organització de congressos i jornades científiques al TecnoCampus, tant directes com indirectes
- Despeses per a la traducció o revisió lingüística d'articles científics originals i destinats a la seva publicació efectiva en revista indexada
- Inversions en equipaments destinats a la recerca
- Despeses de publicació i edició de treballs i difusió dels resultats de la recerca

El Pla estratègic del TecnoCampus 2022 destaca la recerca com una línia d'actuació prioritària, establint com a objectiu desenvolupar un model de recerca aplicada propi. Per als propers anys s'han fixat reptes importants com són adaptar la política de contractació, promoció i desenvolupament de professorat o crear mecanismes de descompte de crèdit horari docent dins el programa RECERCA de desenvolupament del PDI vinculat a la producció científica.

En relació al Pla general de recerca del TecnoCampus, en data 26 de febrer de 2015, el Patronat de la Fundació va aprovar el Marc Normatiu per a l'Organització de la Recerca. El marc de recerca del TecnoCampus té per objecte definir els objectius, els principis, els recursos, l'estructura i els requisits bàsics que han de regir l'activitat de recerca dels Centres Universitaris TecnoCampus.

El marc preveu possibilitar la dedicació a recerca del PDI investigador, fomentar la creació de nous grups de recerca, establir mecanismes de cooperació amb altres agents del sistema de recerca, desenvolupament i innovació, donar suport al PDI en la seva tasca i adquirir equipament tècnic per al desenvolupament de la recerca, entre altres. També es dissenyen les línies generals de l'aplicació de

recursos econòmics, materials i humans a la recerca; s'estableix una Comissió de Recerca i es contempla crear una Oficina de Suport a la Recerca.

La Comissió de Recerca és l'òrgan de participació encarregat de definir l'activitat de recerca al TecnoCampus, la qual es desenvolupa a partir d'una actuació transversal que supera l'àmbit dels centres. Per tal que l'activitat de recerca sigui el més inclusiva possible es defineix el Consell Assessor de Recerca com a comissió consultiva de la Comissió de Recerca i inclou tot aquell PDI que estigui desenvolupant activitat de recerca o de transferència o tingui voluntat de fer-ho a curt termini.

En l'apartat 6 del marc normatiu es preveuen els recursos econòmics destinats a la Recerca. A banda dels recursos externs que es puguin aconseguir per concurrència pública en diverses convocatòries, la Fundació TecnoCampus es compromet a destinar com a mínim l'1% de la massa salarial del PDI a recursos per al desenvolupament de la Recerca, i s'especifica que els recursos poden anar destinats també als conceptes següents a banda dels assenyalats anteriorment que ja eren d'aplicació:

- Reducció de crèdits de docència (ECTS) per a aquell PDI que estigui desenvolupant projectes de recerca amb fons de finançament externs en agències competitives
- Reducció de crèdits de docència (ECTS) per a aquell PDI que estigui desenvolupant projectes de recerca com a investigador principal (IP) aprovats per la Comissió de Recerca del TecnoCampus
- Despeses de promoció de la recerca

En l'apartat 9, la Fundació es va comprometre a crear una Oficina de Suport a la Recerca amb les funcions següents:

- Assessorar al PDI i facilitar-li la participació en programes de recerca, difonent les diferents convocatòries per a la realització de projectes
- Actuar com a interlocutor amb les entitats finançadores
- Coordinar els processos vinculats a la gestió econòmica dels ajuts
- Gestionar els contractes amb empreses i institucions
- Aportar coneixement transversal i treball en equip en la recerca, ajudant a accedir a recursos externs per a la recerca i la transferència

Des del 2015 aquestes funcions es realitzaven dins de l'àrea de Secretaria General de la Fundació TecnoCampus, però en el marc del nou estudi organitzatiu aprovat, a novembre de 2020 es va posar en marxa la creació del Servei de Projectes i Suport a la Recerca.

L'aprovació del marc normatiu per a la Recerca i el desplegament d'algunes de les accions, com ara la creació de l'Oficina de Suport a la Recerca, van ser molt ben rebuts pels centres universitaris de TecnoCampus. En el cas de l'ESCSET, aquest era un tema llargament reivindicat, tal com pot veure's en els successius Informes de Seguiment del centre, en els quals la definició d'un marc organitzatiu per al desenvolupament de la recerca sempre ha estat incorporat en el Pla de Millores. Gràcies a aquest nou marc, l'ESCSET ha pogut gaudir des del curs 2016-17 d'una partida pressupostària específica per a la recerca gestionada des del propi centre.

L'any 2019 es va aprovar el nou Conveni Col·lectiu del TecnoCampus, el qual ha incorporat incentius econòmics per sexennis i reduccions de crèdits per recerca.

En el cas de l'ESCSET, el grup de recerca GRAEFES, del qual és membre tot el professorat permanent del centre i algun professorat associat, aglutina la recerca de l'ESCSET d'economia, empresa i emprenedoria, turisme, màrqueting i, en general, entorn econòmic i social des d'un punt de vista aplicat. Dintre del grup existeixen diferents àrees de recerca, una d'elles és l'Àrea d'investigació en comunicacions digitals, màrqueting i economia del comportament que vol impulsar la investigació específica en els àmbits següents:

- Les comunitats digitals i les noves formes de comunicació. Efectes de la digitalització en els models de comunicació de les empreses i de les persones. Tendències actuals en l'ús de diferents plataformes, formats i missatges comunicatius així com les estratègies per comunicar de manera personal o corporativa.
- Economia del comportament i neurociència del consum o neuomàrqueting
- Impacte de la publicitat i les diferents campanyes de màrqueting sobre diferents indicadors d'una empresa.
- Factors inherents i estratègies de fixació dels preus

Des del curs 2018-19 fins a l'actualitat, s'han registrat en el grup de recerca 6 articles de l'àmbit del màrqueting i comunitats digitals.

Totes aquestes accions donen resposta als requeriments d'AQU en l'acreditació del grau en Màrqueting registrada al punt T-0100 i T-0014 del Pla de Millora.

4.3.3. Satisfacció del professorat

La taula següent mostra els resultats de l'enquesta de satisfacció del PDI, tant a nivell de TecnoCampus com específicament del professorat del grau en Màrqueting i CD, sobre diversos aspectes que afecten la seva tasca ordinària, tant en docència, recerca com respecte dels serveis de suport (en una escala de 0 a 10).

Els resultats de l'enquesta són els que es mostren en la taula següent:

Taula 24: Satisfacció del professorat sobre els serveis de suport a la docència

	TecnoCampus-Dones	TecnoCampus-homes	TecnoCampus-global	Grau Màrqueting i CD
Satisfacció del PDI amb...:	Participació: 40,5%			Participació: 44,1%
... el servei de Biblioteca/CRAI com a servei que ha cobert les meves necessitats com a professor/a	7,4	7,6	7,5	7,4
... el suport que rebo del Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI) en la meva	8,9	8,0	8,3	8,4

activitat (planificació d'assignatures, aula virtual,...)				
... la resposta que el servei de Gestió Acadèmica ha donat a les meves necessitats quan l'he requerit	8,9	8,3	8,5	8,4
... l'encaix de les propostes de formació que m'ofereix TecnoCampus amb les meves necessitats	8,0	6,4	7,0	7,8
... el servei de relacions internacionals com a servei per a informar-me i gestionar el meu interès en la impartició de docència a una entitat d'educació superior en un altre país	7,0	6,1	6,5	7,2
... les oportunitats i recursos disponibles per fer recerca	5,1	4,8	5,0	6,1
... les possibilitats de promoció i els incentius que el TecnoCampus m'ofereix	6	6,1	6,1	6,5

Font: Enquesta anual de satisfacció del PDI de TecnoCampus curs 2019/2020

Els serveis més valorats per part del professorat són el Servei de Gestió Acadèmica i el Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI) que dona suport al professorat en la seva activitat de planificació de la docència i ús de recursos tecnològics.

Es destacable que la valoració del professorat del grau en Màrqueting amb les oportunitats i recursos disponibles per investigar ha augmentat considerablement passant del 3,9 (al curs 2016-17) a ser en el curs 2019-20 de 6,1 de mitjana (respecte al 5 obtingut a nivell de TecnoCampus).

També cal assenyalar que ha pujat gairebé 1 punt la valoració de la satisfacció del professorat amb les possibilitats de promoció i els incentius que el TecnoCampus ofereix. S'espera que totes les millores aconseguïdes en el nou Conveni Col·lectiu del TecnoCampus aprovat l'any 2020 comencin a donar fruits i molt probablement contribueixin a millorar aquest ítem de satisfacció del personal. Amb això es dona resposta al punt T-0015 del Pla de Millora.

Per la seva banda, tot i que la valoració que fa el professorat sobre el servei de Relacions Internacionals com a servei per informar-se i gestionar les estades a l'estranger és bona, el nombre de professorat del centre que fa estades és baix (durant el curs 19-20 només 3 professors del centre van fer estades a l'estranger). Cal dir que les estades a universitats estrangeres són difícils de promoure sense vincles previs. A més, el fet de ser programes de docència i no d'investigació complica buscar professorat interessat, especialment professorat permanent. I per últim, també ho complica el fet de que no s'ofereixin places fixes (com en el cas dels estudiants), sino que es depèn de programes a mida que no sempre són d'interès per al professorat.

Per tal de donar resposta a un dels requeriments d'AQU en l'acreditació del grau en Màrqueting relacionat amb incentivar les estades de professorat a l'estranger (acció T-0028 del Pla de Millora), des de la unitat de Relacions Internacionals de l'ESCSET es continua treballant per buscar universitats que puguin ser atractives per al professorat per fer estades. Així mateix, per facilitar la

mobilitat del professorat també s'intenta deixar un trimestre lliure sense docència quan es fa l'assignació docent del curs.

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

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

A continuació es presenten els resultats de l'enquesta que es passa als estudiants durant el mes de maig de cada any per conèixer la seva satisfacció amb els serveis, les infraestructures i equipaments i altres aspectes que afecten la seva vida universitària. L'enquesta consta de 33 preguntes de diversa índole i en aquest apartat considerarem només les que fan referència als ítems que es demanen en aquest estàndard.

Taula 25: Satisfacció dels estudiants amb els serveis, les infraestructures i els equipaments

Satisfacció dels estudiants amb...:	Tecnocampus- Dones	Tecnocampus- Homes	Tecnocampus- Global	Grau en Màrqueting	Doble AdE/ Màrqueting
Participació			29%	26%	29%
Suport a l'aprenentatge					
Biblioteca/CRAI: atenció personal	8,6	8,4	8,4	8,6	8,6
PAT					
Acció tutorial	6,2	6,2	6,2	6,3	5,9
Serveis d'orientació acadèmica					
Punt d'Informació a l'Estudiant (PIE): claredat i utilitat de la informació rebuda	6,8	7,1	6,9	7,6	7,3
Gestió acadèmica: gestió i resolució dels tràmits	6,8	6,6	6,6	7,4	6,8
Atenció d'incidències en els serveis (Helpdesk): servei rebut	6,8	6,7	6,8	7,2	6,9
Mobilitat i aprenentatge de llengües					
Suport a l'adquisició de la competència en la tercera llengua: informació, diagnosi, cursos, certificats.	7,2	7,1	7,1	7	7,3
Mobilitat internacional: informació rebuda i suport durant el procés per part de gestió acadèmica, serveis campus i l'Escola	6,3	6,1	6,4	6,8	5,5
Pràctiques i inserció laboral					
Carreres professionals: gestió de les pràctiques externes	6,6	5,7	6,3	6,8	6,7
Carreres professionals: activitats d'inserció professional (programa <i>skills</i> , fòrum del talent...)	7,4	6,4	6,9	6,3	7,2

Font: Enquesta anual de satisfacció dels estudiants amb els serveis curs 2019/2020.

Participació: 29%. Error mostral: 4,1%

Els serveis de Biblioteca i recursos del CRAI són els millors valorats pels estudiants, seguit dels serveis de l'aprenentatge d'una tercera llengua. Els altres serveis tenen una qualificació entre 6 i 7, sent la més baixa els serveis del Pla d'Acció Tutorial i la mobilitat internacional.

Respecte al Pla d'Acció Tutorial (PAT) i donant resposta al requeriment d'AQU en l'acreditació, (acció T-0017 del pla de millora) s'ha redefinit, en el nou SGIQ de l'escola, el procés de gestió de l'acció tutorial pe millorar la seva implementació. A més, donat que no tots els estudiants fan ús del servei de tutoria, s'han inclòs a partir de curs 2020-21 dos nous indicadors per explicar millor el fucionament del servei del PAT que són: "Satisfacció del tutor/a amb la tasca dels delegats/des" i "Nombre d'accions de tutoria realitzades durant el curs".

Per tal de millorar el servei de tutoria s'està treballant des del centre amb diferents accions:

- Aprovació d' una normativa específica per alumnes amb Necessitats Educatives Especials (NEE) de manera que es fa una atenció més personalitzada als estudiants amb problemes físics, psíquics i altres problemàtiques d'aprenentatge.
- Millora dels mecanismes de seguiment i avaluació dels estudiants de primer curs: en finalitzar el primer i segon trimestre es fa un seguiment de possibles abandonaments i es contacta amb aquests els estudiants per assessorar-los acadèmicament i detectar possibles raons d'abandonaments prematurs (abans de finalitzar el curs).
- Creació d'un programa de mentoratge per alumnes de primer any amb la col·laboració d'alumnes de cursos superiors.

Respecte a la mobilitat internacional, la taula següent mostra el percentatge de graduats/des que han realitzat estades de mobilitat.

Taula 26: Percentatge de graduats/des que han realitzat estades de mobilitat els darrers

	Curs 16/17	Curs 17/18	Curs 18/19	Curs 19/20
Grau en Màrqueting i CD	20,0%	14,8%	9,1%	14,9%
Doble titulació AdE/Màrqueting	-	33,3%	48,3%	31,9%

S'observa que el percentatge de graduats/des de cada curs que han realitzat estades de mobilitat ha fluctuat depenent del curs, mentre que va augmentar significativament en el curs 2019-20 en el grau en Màrqueting, en la doble titulació va disminuir.

No obstant, tenint en compte les dades que dsposa el centre a nivell global, van marxar d'Erasmus 62 estudiants en total durant el curs 2019-20 i d'aquests, 6 eren del grau en Màrqueting i 10 de la doble titualció d'AdE/Màrqueting.

Globalment, el nombre d'estudiants que fa estades a l'estranger es manté any rere any amb fluctuacions. Tot i així, el curs 19-20 no es pot considerar del tot representatiu ja que varen haver-hi afectacions durant el segon i tercer trimestre per la Covid-19 que va fer que alguns estudiants decidissin no fer estades a l'estranger.

Durant el curs 19-20 el nombre de convenis que va establir el centre varen ser 52 amb 28 països, respectivament. Encara que l'oferta sempre presenta vacants, hi ha certes destinacions favorites que tenen sempre excés de demanda i per tant molts alumnes no fan mobilitat per no ser assignats a aquesta preferència. Això té difícil solució ja que s'ha intentant incrementar el nombre de places amb certes universitats o noves universitats en països d'alta demanda sense èxit.

No obstant, per tal d'incentivar les estades i en línia al requeriment establert per AQU en l'acreditació del grau en Màrqueting (acció T-0035 del pla de millora) s'han aprovat mesures destinades a facilitar la mobilitat internacional dels alumnes, tals com:

- Que puguin demanar progressions d'estudis per augmentar el nom d'assignatures a convalidar
- S'han creat paquets d'assignatures perquè la coincidència de continguts sigui major
- S'ha fet un canvi en el pla d'estudis per al curs 2020-21 on s'han traslladat assignatures optatives al primer trimestre ja que l'oferta en universitats estrangeres és major en aquest moment.

Aquesta acció es considera parcialment assolida perquè cal seguir treballant per la internacionalització dels estudis.

Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius

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

Per tal d'avaluar l'assoliment dels resultats d'aprenentatge d'acord amb els objectius de la titulació, prendrem de referència:

- Els resultats de les enquestes que es passen a estudiants graduats i graduades pel que fa a la seva satisfacció envers diversos aspectes relacionats amb la formació rebuda
- L'enquesta realitzada a les empreses que han acollit estudiants en pràctiques

Taula 27: Satisfacció dels graduats amb l'experiència educativa global de la titulació

	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
<i>Participació</i>	42%	45%	51%	55%	42%
Satisfacció de les expectatives amb els estudis (0 a 10)	6,6	5,7	6,9	6,3	6,2
Qualitat del professorat (0 a 10)	6,8	6,3	7,0	6,7	6,4
Adequació dels espais i recursos materials (0 a 10)	7,1	6,5	7,8	6,8	7,4
Percentatge d'estudiants que tornarien a triar TecnoCampus	58%	72%	86%	63%	64%

Font: Enquesta de satisfacció dels estudiants graduats durant el curs acadèmic, realitzada en el moment en què sol·liciten l'expedició del títol.

La satisfacció dels estudiants respecte a l'adequació d'espais i recursos materials millora un 9%, però les expectatives que tenien els estudiants i la qualitat del professorat disminueixen lleugerament en relació amb el curs anterior, encara que es mantenen en nivells satisfactoris i un 64% dels enquestats triaria de nou els mateixos estudis, un punt percentual per sobre de l'any anterior.

També es presenten els resultats de la valoració global de les empreses que han acollit estudiants en pràctiques:

Taula 28: Valoració global que fan les empreses sobre els estudiants en pràctiques (escala 1-10)

	2018/2019	2019/2020
Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	8,93	9
Doble titulació AdE-Màrqueting	9,03	9,19

Es pot observar que la valoració per part de les empreses que reben estudiants en pràctiques és molt alta en els dos casos. Cal aclarir que els estudiants han de realitzar pràctiques acadèmiques obligatòries per posar en pràctica els coneixements adquirits al llarg dels seus estudis. Aquestes pràctiques han d'adaptar-se a les necessitats acadèmiques dels estudiants.

A continuació, es detallen els criteris generals per tal que les empreses puguin acollir estudiants en pràctiques dels nostres estudis. Les empreses adquireixen els compromisos següents:

- 1 - Respectar l'assistència ordinària de l'estudiant a les activitats acadèmiques
- 2 - Respectar la recomanació de dedicació horària de l'estudiant en pràctiques
- 3 - Tenir un tutor a l'empresa assignat que controlarà la tasca de l'estudiant i mantindrà contacte amb el tutor del centre
- 4 - Permetre a l'estudiant aplicar a l'empresa les nocions apreses a l'aula amb l'aprovació de l'empresa
- 5 - Fer el seguiment de l'evolució de l'estudiant a partir de l'aplicatiu de gestió on es recolliran els contactes mantinguts
- 6 - Avaluar l'estudiant d'acord amb els processos i terminis establerts

Amb l'avaluació que tant empreses com estudiants mostrin després de les primeres pràctiques realitzades, es podran aprovar noves relacions de pràctiques.

Les empreses que acullen estudiants en pràctiques han de passar un contacte previ amb el centre, gràcies al qual es constata la seva disposició a acceptar les condicions establertes, i sinó no es satisfan, no s'aprovaran les ofertes per realitzar pràctiques. A més, es consta que les empreses acollidores disposin dels recursos indispensables per comptar amb estudiants en pràctiques.

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

Es presenten a continuació els resultats de les enquestes de satisfacció dels estudiants amb cadascuna de les assignatures. En les valoracions dels estudiants de la doble titulació s'inclouen les assignatures del grau en Màrqueting. Les dades provenen de les enquestes que es realitzen *online* durant les dues darreres setmanes de cada trimestre.

Taula 29: Satisfacció dels estudiants amb la docència (només es mostren les assignatures on la participació ha estat igual o superior al 20%)

Grau	Assignatura	Satisfacció global	Participació
AdE/Màrqueting	120110 - Eines TIC per a Treballar en la Xarxa	7,36	41,13%
AdE/Màrqueting	120112 - Administració d'Empreses	7,11	42,19%
AdE/Màrqueting	120120 - Fonaments d'Economia	8,09	33,85%
AdE/Màrqueting	120122 - Introducció al Disseny Gràfic	7,47	36,82%
AdE/Màrqueting	120123 - Fonaments de Matemàtiques per a l'Empresa	7,68	49,23%
AdE/Màrqueting	120123 - Fonaments de Matemàtiques per a l'Empresa	8,34	53,85%
AdE/Màrqueting	120130 - Direcció Comercial	9,51	70,69%
AdE/Màrqueting	120132 - Emprenedoria	3,89	46,15%
AdE/Màrqueting	120133 - Comportament del Consumidor	3,56	43,75%
AdE/Màrqueting	120134 - Dret Empresarial	6,92	21,31%
AdE/Màrqueting	120134 - Dret Empresarial	7,19	34,43%
AdE/Màrqueting	120210 - Disseny de Producte i Gestió de Marca	5,30	55,56%
AdE/Màrqueting	120211 - Introducció a la Comptabilitat	8,64	44,90%
AdE/Màrqueting	120213 - Fonaments d'Estadística	8,83	44,44%

Grau	Assignatura	Satisfacció global	Participació
AdE/Màrqueting	120230 - Investigació de Mercats	7,00	61,54%
AdE/Màrqueting	120232 - Mètriques Aplicades al Màrqueting	6,64	49,02%
AdE/Màrqueting	120234 - Distribució, Logística i Relació amb els Canals	4,19	50,94%
AdE/Màrqueting	120235 - Estratègies de Publicitat i Promoció	9,32	52,83%
Màrqueting	500110 - Administració d'Empreses	6,42	37,65%
Màrqueting	500111 - Eines TIC per Treballar en Xarxa	7,45	32,00%
Màrqueting	500112 - Fonaments d'Estadística	8,36	35,00%
Màrqueting	500121 - Matemàtiques Aplicades al Màrqueting	2,44	20,51%
Màrqueting	500132 - Comportament del Consumidor	4,50	21,31%
Màrqueting	500133 - Mètriques Aplicades al Màrqueting	6,41	20,00%
Màrqueting	500210 - Disseny de Producte i Gestió de Marca	7,77	46,49%
Màrqueting	500211 - Investigació de Mercats	7,03	74,42%
Màrqueting	500212 - Posicionament en Internet	9,39	40,35%
Màrqueting	500213 - Gestió de la Propietat Intel·lectual	6,75	35,09%
Màrqueting	500222 - Introducció a la Comptabilitat	5,74	24,55%
Màrqueting	500230 - Distribució, Logística i Relació amb els Canals	7,71	57,41%
Màrqueting	500231 - Màrqueting en Buscadors i Publicitat en Xarxes Socials	4,17	39,66%
Màrqueting	500232 - Estratègies de Publicitat i Promoció	9,55	40,74%
Màrqueting	500233 - Innovació i Desenvolupament en una Economia Global	7,06	31,03%
Màrqueting	5008 - El Pla de Màrqueting	8,10	34,48%
Màrqueting	5008 - El Pla de Màrqueting	6,72	50,00%
Màrqueting	5014 - Xarxes Socials	3,03	42,65%
Màrqueting	5015 - Gestió de la Propietat Intel·lectual	8,39	37,70%
Màrqueting	5016 - Innovació Estratègica	7,21	22,79%
Màrqueting	5019 - Màrqueting Social i d'Esdeveniments	6,29	26,42%
Màrqueting	5021 - Distribució, Logística i Relació amb els Canals	3,67	75,00%
Màrqueting	5022 - Màrqueting en Buscadors i Publicitat en Xarxes Socials	8,41	44,62%
Màrqueting	5023 - Estratègies de Publicitat i Promoció	5,00	50,00%
Màrqueting	5024 - Innovació i Desenvolupament en una Economia Global	5,00	25,00%
Màrqueting	5025 - Comunicació 2,0	7,02	34,96%
Màrqueting	5026 - Gestió Financera per al Màrqueting	5,25	29,51%
Màrqueting	5027 - Estratègies Avançades en Xarxes Socials	5,49	26,92%
Màrqueting	5028 - Reputació <i>Online</i> i Identitat Digital	7,66	27,78%
Màrqueting	5029 - Disseny i Execució d'una Campanya de Màrqueting	9,19	33,33%
Màrqueting	5030 - Estratègia i Gestió de Vendes	6,45	26,72%
Màrqueting	5031 - Màrqueting Institucional	6,45	25,66%
Màrqueting	5032 - Mitjans Digitals i Audiències	8,21	21,43%
Màrqueting	5033 - Emprenedoria i Gestió d'Equips	2,27	27,78%
Màrqueting	5034 - Implicacions Econòmiques i Socials en les Xarxes Socials	6,78	25,98%
Màrqueting	5037 - Màrqueting de Continguts	7,00	22,06%
Màrqueting	5041 - Iniciació al Neuromàrqueting i a la Neuroeconomia	8,22	27,27%
Màrqueting	5044 - Certificació <i>Google Analytics</i>	2,56	32,00%
Màrqueting	5049 - Llengua Estrangera I	8,50	25,42%
Màrqueting	5049 - Llengua Estrangera I	8,48	36,70%

Grau		Assignatura	Satisfacció global	Participació
Màrqueting	5049 - Llengua Estrangera I		9,24	37,29%
Màrqueting	5050 - Llengua Estrangera II		7,03	32,69%
Màrqueting	5050 - Llengua Estrangera II		8,98	39,66%
Màrqueting	5054 - Disseny Gràfic i Retoc fotogràfic		8,87	79,31%
Màrqueting	5055 - <i>Branded Content</i>		8,00	35,29%
Màrqueting	5056 - Màrqueting Sensorial		6,67	28,00%

El 75% de les assignatures són valorades pels estudiants amb nivells per sobre de 6 i un 31% amb més de 8 punts. Només el 16% de les assignatures van tenir valoracions per sota de 5.

Un dels motius pels quals la satisfacció és baixa en algunes assignatures prové del fet que es van cursar en el tercer trimestre, el qual va ser molt atípic ja que la docència va ser *online*, per la qual cosa no és estrictament comparable als nivells de satisfacció d'altres anys, ni tan sols als d'altres trimestres. Per exemple, alguns professors van experimentar problemes tècnics que van dificultar la docència (el cas de *Distribució, Logística i Relació amb els Canals*) o fins i tot temes personals els va impedir dur a terme la docència segons el que havien previst. En particular, en el cas de *Comportament del Consumidor*, una de les assignatures amb el nivell de satisfacció més baix, es va donar la circumstància que la situació personal del professor li va impedir realitzar classes en directe amb els estudiants i va decidir gravar les classes, però els estudiants, amb tota la raó, van trobar a faltar una comunicació més directa i estreta amb el professor. En altres casos, la valoració està relacionada amb un volum de treball que els estudiants van trobar exagerat durant el període de confinament, com és el cas de les assignatures de l'àrea d'emprenedoria.

Encara que una part d'aquests resultats es poden explicar per aquestes situacions excepcionals i donat que la situació s'està mantenint durant el curs 2020-21 s'han pres mesures encaminades a millorar les accions formatives, metodologies docents i sistemes d'avaluació en entorns online i híbrids. Prova d'això és l'ampliació d'eines i recursos per a la docència on line i el creixement d'oferta formativa mitjançant la plataforma que es va crear al tercer trimestre del curs 2019-20: <https://www.tecnocampus.cat/docenciaonline>

A més, per tal de contribuir, en general, a la millora de la qualitat docent i en resposta a l'acció T-0106 del Pla de Millora (acció plantejada a nivell de centre i que afecta a totes les titulacions) respecte a la baixa satisfacció en algunes assignatures, s'ha desenvolupat un "[Protocol de Millora de la qualitat docent](#)" per a les tres escoles universitàries de Tecnocampus que s'aplica a les assignatures on la satisfacció d'estudiants és inferior a 5 punts sobre 10. L'objectiu d'aquest protocol és definir els passos a seguir per identificar possibles incidències en la planificació, desenvolupament o resultats de l'activitat docent en el marc d'una assignatura i establir les línies de millora i planificació de les accions per resoldre adequadament aquestes incidències.

Tot i així es considera que cal seguir treballant per millorar la satisfacció dels estudiants en la docència, per la qual cosa es considera eixem en procés de millora l'acció T-0106 a nivell de centre.

També es presenten a continuació els resultats de les enquestes de satisfacció global dels estudiants amb el TFG i les pràctiques externes.

Taula 30: Valoració global dels estudiants sobre el TFG (escala 1-10)

Assignatura	Satisfacció global	Participació
TREBALL FINAL DE GRAU - Doble AdE/Màrqueting	8,8	29%
TREBALL FINAL DE GRAU - Màrqueting i CD	9,3	17%

Font: Enquesta de satisfacció dels estudiants amb el TFG, realitzada online en les dues setmanes prèvies al lliurament de la documentació final.

Cal destacar l'elevat nivell de satisfacció amb el Treball Final de Grau, encara que la tasca pendent és millorar els índexs de participació en l'enquesta.

Taula 31: Valoració global dels estudiants amb les pràctiques externes (escala 1-10)

	2018/2019	2019/2020
Satisfacció global dels estudiants amb les pràctiques - Màrqueting i CD	8,24	8,32
Satisfacció global dels estudiants amb les pràctiques - Doble AdE/ Màrqueting	8,69	8,86

Quant a les pràctiques externes, és destacable que la satisfacció dels estudiants no sols es manté en nivells elevats (per sobre de 8 punts), sinó que millora respecte al curs anterior.

Des del curs 2018-19 s'aplica un nou protocol de funcionament de les pràctiques per realitzar un seguiment més estricte dels resultats d'aprenentatge dels estudiants. Amb això és dona resposta al requeriment d'AQU de l'acreditació del grau en Màrqueting (acció T-0021 del Pla de Millora).

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

Es presenten a continuació els resultats globals de la titulació i de primer curs, i els resultats per assignatures del grau en Màrqueting i Comunitats Digitals i de la doble titulació AdE/Màrqueting.

6.3.1. Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals

6.3.1.1. Resultats globals de la titulació del Grau en Màrqueting

Taula 32: Indicadors globals de les taxes d'èxit, rendiment, eficiència i graduació dels darrers cursos (Màrqueting i CD)

Indicador	Sexe	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Taxa d'èxit	Global	92,05%	92,68%	92,71%	90,39%	90,97%	90,97%
Taxa d'èxit	Dones	94,54%	95,70%	91,97%	92,57%	92,99%	94,54%
Taxa d'èxit	Homes	90,56%	91,05%	93,17%	88,96%	89,19%	87,36%
Taxa de presentació	Global	95,12%	96,62%	97,56%	97,47%	97,01%	96,71%
Taxa de presentació	Dones	97,04%	97,51%	98,28%	98,08%	97,21%	97,72%
Taxa de presentació	Homes	94,00%	96,14%	97,13%	97,06%	96,83%	95,70%
Taxa de rendiment	Global	87,56%	89,54%	90,45%	88,10%	88,25%	87,98%

Indicador	Sexe	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Taxa de rendiment	Dones	91,74%	93,31%	90,39%	90,79%	90,40%	92,38%
Taxa de rendiment	Homes	85,13%	87,53%	90,49%	86,35%	86,37%	83,61%
Taxa d'eficiència	Global	-	98,46%	97,35%	97,38%	94,59%	95,06%
Taxa d'eficiència	Dones	-	98,39%	97,72%	99,56%	92,69%	96,55%
Taxa d'eficiència	Homes	-	98,54%	97,14%	96,32%	95,38%	93,09%
Temps graduació	mitjà Global	-	3,98	4,05	4,04	4,25	4,37
Temps graduació	mitjà Dones	-	3,96	4,21	4,06	4,47	4,32
Temps graduació	mitjà Homes	-	4,00	3,96	4,03	4,18	4,43
Taxa de graduació (per cohort)	Global	59,55%	71,23%	Disponible 21/22	Disponible 22/23	Disponible 23/24	Disponible 24/25
Taxa d'abandonament (per cohort)	Global	20,22%	15,19%	Disponible 21/22	Disponible 22/23	Disponible 23/24	Disponible 24/25

Taxa de presentats (%): Crèdits ordinaris presentats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa d'èxit (%): Crèdits ordinaris superats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa de rendiment: Crèdits aprovats/crèdits matriculats.

Taxa d'eficiència: Crèdits en què s'han matriculat els estudiants graduats/Crèdits que haurien d'haver cursat teòricament.

Taxa de graduació: Percentatge de graduats fins a t+1 (inclou <t, t i t+1) respecte del nombre d'alumnes de la cohort d'inici.

Taxa d'abandonament: La taxa d'abandonament acumulada a t+1 són els abandonaments acumulats durant els anys teòrics de l'estudi + 1, dividit pels alumnes de la cohort d'inici.

Les xifres assolides en tots els indicadors són molt satisfactòries i s'observa que en la majoria de casos els indicadors es mantenen o pugen. Es destacable que en general els resultats de les dones són millors que els dels homes.

La taxa d'èxit es manté constant, amb un 91% de crèdits superats dels matriculats, en un context en el qual es redueix lleugerament la taxa de presentació.

Tot i l'increment del rendiment de les dones, la taxa de rendiment global ha disminuït 0.3 punts percentuals, destacant una caiguda de dos punts en el rendiment dels homes.

Destaca que les taxes d'eficiència (95%) i de graduació (71%) estant molt per sobre del que es preveu en la memòria (90% i 60% respectivament), encara que el temps de graduació ha augmentat un 3%.

Finalment, la taxa d'abandonament es va reduir del 22% al 15% en la cohort 2015-16, un resultat molt bo ja que el valor previst en la Memòria de verificació es del 20%.

6.3.1.2. Resultats globals del primer curs del Grau en Màrqueting

Taula 33: Indicadors de 1r curs de les taxes d'èxit, rendiment, eficiència i graduació dels darrers cursos (Màrqueting i CD)

Indicador	Sexe	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Taxa de presentació	Global	93,45%	95,05%	98,71%	97,15%	93,46%	94,22%
Taxa de presentació	Dones	93,57%	95,40%	99,01%	97,98%	93,48%	97,18%
Taxa de presentació	Homes	93,39%	94,88%	98,40%	96,45%	93,43%	91,92%
Taxa de rendiment	Global	82,90%	83,29%	86,97%	83,64%	83,28%	81,25%
Taxa de rendiment	Dones	85,70%	86,86%	87,78%	86,35%	85,60%	89,82%
Taxa de rendiment	Homes	81,42%	81,68%	86,17%	81,37%	80,29%	74,59%
Taxa d'èxit	Global	88,71%	87,63%	88,11%	86,09%	89,11%	86,24%
Taxa d'èxit	Dones	91,59%	91,05%	88,66%	88,13%	91,57%	92,43%
Taxa d'èxit	Homes	87,18%	86,08%	87,57%	84,36%	85,93%	81,14%
Taxa d'abandonament	Global	16,85%	12,66%	4,29%	12,50%	16,90%	Disponible 21/22

Taxa de presentats (%): Crèdits ordinaris presentats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa de rendiment (%): Crèdits ordinaris aprovats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa d'èxit (%): Crèdits ordinaris superats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa d'abandonament a primer curs (%): Percentatge d'estudiants de primera matricula (curs N) que no estan matriculats en els dos cursos següents (N+1 i N+2)

Pel que fa als estudiants de primer curs, a excepció de la taxa de presentació, hi ha hagut una lleugera caiguda en tots els indicadors, encara que es mantenen les diferències a favor de les dones, els indicadors de les quals sempre milloren. Malgrat aquesta caiguda, les xifres es mantenen en nivells satisfactoris, encara que cal vigilar la taxa d'abandonament que s'ha disparat a gairebé el 17%, després d'estar al voltant del 12%.

6.3.2. Doble titulació Administració d'empreses i gestió de la innovació / Màrqueting i Comunitats Digitals

6.3.2.1. Resultats globals de la doble titulació AdE i GI - Màrqueting i CD

Taula 34: Indicadors globals de les taxes d'èxit, rendiment, eficiència i graduació dels darrers cursos (AdE/Màrqueting i CD)

Indicador	Sexe	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Taxa d'èxit	Global	89,74%	95,55%	93,27%	93,79%	93,63%	95,91%
Taxa d'èxit	Dones	92,56%	96,19%	95,43%	95,18%	95,18%	96,53%
Taxa d'èxit	Homes	86,78%	94,80%	90,70%	91,92%	91,32%	95,15%
Taxa de presentació	Global	97,10%	98,71%	97,14%	98,30%	97,89%	97,97%
Taxa de presentació	Dones	98,02%	99,44%	97,92%	98,92%	98,16%	98,54%
Taxa de presentació	Homes	96,14%	97,88%	96,23%	97,49%	97,49%	97,27%
Taxa de rendiment	Global	87,14%	94,32%	90,60%	92,20%	91,66%	93,96%
Taxa de rendiment	Dones	90,72%	95,65%	93,45%	94,15%	93,43%	95,12%
Taxa de rendiment	Homes	83,43%	92,79%	87,29%	89,61%	89,04%	92,56%
Taxa d'eficiència	Global	-	-	-	98,95%	96,80%	96,96%
Taxa d'eficiència	Dones	-	-	-	98,95%	96,77%	98,10%
Taxa d'eficiència	Homes	-	-	-	98,97%	96,85%	95,62%

Indicador	Sexe	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Temps graduació	mitjà Global	-	-	-	4,87	5,28	5,11
Temps graduació	mitjà Dones	-	-	-	5,00	5,29	5,08
Temps graduació	mitjà Homes	-	-	-	4,67	5,25	5,14
Taxa de graduació (per cohort)	Global	33,33%	Disponible 21/22	Disponible 22/23	Disponible 23/24	Disponible 24/25	Disponible 25/26
Taxa d'abandonament (per cohort)	Global	18,33%	Disponible 21/22	Disponible 22/23	Disponible 23/24	Disponible 24/25	Disponible 25/26

Taxa de presentats (%): Crèdits ordinaris presentats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa d'èxit (%): Crèdits ordinaris superats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa de rendiment: Crèdits aprovats/Crèdits matriculats.

Taxa d'eficiència: Crèdits en què s'han matriculat els estudiants graduats/Crèdits que haurien d'haver cursat teòricament.

Taxa de graduació: Percentatge de graduats fins a t+1 (inclou <t, t i t+1) respecte del nombre d'alumnes de la cohort d'inici.

Taxa d'abandonament: La taxa d'abandonament acumulada a t+1 són els abandonaments acumulats durant els anys teòrics de l'estudi + 1, dividit pels alumnes de la cohort d'inici.

En la doble titulació, la majoria dels indicadors també han millorat, però sense diferències importants en l'acompliment d'homes i dones.

La taxa d'èxit va créixer, amb un 96% de crèdits superats dels matriculats, amb un creixement de 4 punts percentuals entre els homes, que s'acosta a la taxa d'èxit de les dones, que malgrat créixer només un punt percentual continua sent major.

El mateix ha ocorregut amb amb la taxa de rendiment global, la qual ha crescut 2,3 punts percentuals, amb un major creixement entre els homes (4 punts percentuals enfront de 2 de les dones), encara que continua sent una mica millor el rendiment de les dones (95.1% versus 92.5%).

Destaquen també les altes taxes d'eficiència (96%) i una reducció del temps de graduació. Per altra banda, encara que la taxa d'abandonament és baixa en la cohort 2014-15 (18%), la taxa de graduació també ho és. Caldrà veure les dades disponibles el proper curs per valorar si hi ha una millora en aquestes xifres.

6.3.2.2. Resultats globals del primer curs de la doble titulació AdE i GI - Màrqueting i CD

Taula 35: Indicadors de 1r curs de les taxes d'èxit, rendiment, eficiència i graduació dels darrers cursos (AdE/Màrqueting i CD)

Indicador	Sexe	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Taxa de presentació	Global	97,10%	98,55%	95,04%	97,85%	94,78%	95,83%
Taxa de presentació	Dones	98,51%	99,26%	95,66%	99,14%	95,50%	100,00%
Taxa de presentació	Homes	95,29%	97,77%	94,25%	95,69%	93,47%	91,95%
Taxa de rendiment	Global	84,84%	94,56%	88,25%	93,71%	89,72%	91,02%
Taxa de rendiment	Dones	89,68%	95,71%	91,21%	96,00%	90,24%	96,09%

Indicador	Sexe	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Taxa de rendiment	Homes	78,63%	93,31%	84,47%	89,86%	88,76%	86,31%
Taxa d'èxit	Global	87,37%	95,95%	92,85%	95,76%	94,66%	94,98%
Taxa d'èxit	Dones	91,04%	96,41%	95,35%	96,83%	94,49%	96,09%
Taxa d'èxit	Homes	82,51%	95,44%	89,62%	93,91%	94,97%	93,87%
Taxa d'abandonament	Global	10,00%	13,33%	6,56%	8,47%	17,74%	disp. 21/22

Taxa de presentats (%): Crèdits ordinaris presentats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa de rendiment (%): Crèdits ordinaris aprovats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa d'èxit (%): Crèdits ordinaris superats/Crèdits ordinaris matriculats

Taxa d'abandonament a primer curs (%): Percentatge d'estudiants de primera matricula (curs N) que no estan matriculats en els dos cursos següents (N+1 i N+2)

Entre els estudiants de la doble titulació, és notable la millora en gairebé tots els indicadors, la qual cosa es deu a un millor acompliment entre les dones. L'únic indicador en el qual hi ha un empitjorament, és en el de la taxa d'abandonament, la qual s'ha duplicat.

6.3.3. Resultats detallats per assignatura (Grau en Màrqueting i doble titulació)

En l'[enllaç extern](#) següent es pot trobar el desglossament de les taxes de rendiment per a totes les assignatures del grau únic en Màrqueting i CD i de la doble titulació en Ade/Màrqueting.

En general, les taxes de rendiment són bones i majoritàriament amb millors resultats per part de les dones. Mirant les assignatures amb més de 15 estudiants, només un 36,7% de les assignatures tenen taxes de rendiment per davall del 70% i un 57,3% tenen una taxa de rendiment del 95% o més. Les ràtios més baixes corresponen a assignatures amb molt pocs matriculats (en general repetidors de plans anteriors). És el cas, per exemple, d'Investigació de Mercats en la qual es van presentar només 9 estudiants repetidors, dels quals 8 van suspendre, mentre que els del pla nou tenen una taxa de rendiment del 76,7%.

Quant a assignatures vinculades al càlcul, s'observa que majoritàriament han millorat els seus resultats. Destaquen per exemple, en el cas del grau en Màrqueting: Gestió Financera per al Màrqueting (72,1%); Fonament d'Estadística (73,8%); Matemàtiques Aplicades al Màrqueting (83,3%); Mètriques Aplicades al Màrqueting (68,2%); Investigació de Mercats (76,7%); Introducció a la Comptabilitat (90,9%). I en el cas de la doble titulació: Tècniques Quantitatives per a la Gestió Financera (76,5%); Comptabilitat Financera (66,7%); Fiscalitat de l'Empresa (96,6%); Comptabilitat de Costos (78,6%); Inversió i Finançament a Curt Termini (79,7%); Direcció Financera (98,3%); Anàlisi i Seguiment de la Gestió. Noves Tendències (98,1%); Fonaments de Matemàtiques per a l'Empresa (76,1%); Introducció a la Comptabilitat (91,8%); Fonaments d'Estadística (98,1%); Mètriques Aplicades al Màrqueting (84%). Per tant, aquests resultats donen resposta al requeriment fet al Pla de Millora quant al baix rendiment de les assignatures vinculades al càlcul (acció T-0031 del Pla de Millora).

En general, tots els indicadors presenten bons resultats, a excepció de la taxa d'abandonament, especialment entre els estudiants de primer curs. Tal com s'ha comentat en el punt 5.1. s'ha redefinit el Pla d'Acció Tutorial de l'Escola i s'està treballant en tot un seguit d'accions de seguiment dels estudiants que hauria de contribuir a millorar aquest indicador. D'aquesta manera també es dona resposta a l'acció T-0030 plantejada en el pla de millora.

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

Taula 36: Indicadors inserció laboral dels graduats/des en el moment de tramitar el títol (Màrqueting i CD i AdE/Màrqueting)

	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
<i>Participació</i>	42%	45%	51%	55%	42%
Percentatge d'estudiants que treballen	79%	78%	68%	59%	49%
Percentatge dels estudiants que treballen que tenen contracte fix	60%	43%	47%	50%	39%
Percentatge dels estudiants que treballen que fan feines de nivell universitari	73%	79%	89%	87%	78%
Adequació dels continguts teòrics i pràctics (0 a 10)	6,2	5,8	6,8	5,9	5,7

Font: Enquesta de satisfacció dels estudiants graduats durant el curs acadèmic, realitzada en el moment en què sol·liciten l'expedició del títol. També inclou els graduats de la doble titulació

Taula 37: Indicadors inserció laboral dels graduats/des un any després de graduar-se (Màrqueting i CD i AdE/Màrqueting)

	Graduats en el 16/17	Graduats en el 17/18	Graduats en el 18/19
<i>Participació</i>	50%	68%	74%
Percentatge d'estudiants que treballen	85%	91%	94%
Percentatge dels estudiants que treballen que tenen contracte fix	58%	67%	59%
Percentatge dels estudiants que treballen que fan feines de nivell universitari	94%	74%	83%

Font: Enquesta d'inserció laboral dels estudiants, realitzada 1 any després de la seva graduació. També inclou els graduats de la doble titulació.

Tot i que el percentatge d'estudiants graduats que treballen en el moment d'acabar la carrera i sol·licitar el títol està al voltant del 50%, aquesta xifra millora de forma considerable quan es fa l'enquesta d'inserció laboral 1 any després d'haver-se graduat. És de remarcar que un 94% dels graduats i graduades treballen un any després d'acabar els estudis, malgrat que els que ho fan amb contracte fix són només un 59%. Un 83% treballa en feines de nivell universitari, xifra que millora respecte a l'any anterior.

Finalment, assenyalar que la baixa puntuació quant a l'adequació de continguts teòrics i pràctics a la titulació, s'espera que millori amb diferents accions que s'han prés dintre del grau i que s'han comentat en aquest informe com ara:

- Canvis en el Pla d'Estudis per modificar la temporalitat d'algunes assignatures de formació bàsica, obligatòries i optatives amb l'objectiu de millorar la distribució de la càrrega de treball dels diferents cursos, així com millorar l'assoliment de les competències transversals facilitant un trànsit més fluid entre assignatures pertanyents a les diferents matèries del grau.
- Projecte d'innovació docent de Màrqueting (*ProfessorLab*) per a ajudar a facilitar l'articulació de les assignatures del grau, evitar solapaments, i brindar una visió més comprensiva dels continguts als estudiants.

4. Valoració i proposta del pla de millora

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0038	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de TecnoCampus	Seguiment 2017-2018 (CQ, 6-3-2019)	No	E1.2	Es detecta la necessitat de revisar el tractament de la perspectiva de gènere en la docència universitària, d'acord amb el Marc general publicat per AQU el desembre de 2018.	Realitzar una primera anàlisi i diagnòstic de la incorporació de la perspectiva de gènere en la documentació dels graus (plans docents i materials docents).	Document de diagnòstic i proposta d'accions sobre la incorporació de la perspectiva de gènere en les titulacions de l'Escola.	Document de diagnòstic i proposta d'accions	Alta	Coordinadors de Grau i Cap d'Estudis	2022-12-31	En procés	-	No
ESCSE - T.0032	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Accreditació 16-17 (IDAE, 19/10/18)	Sí	E1.4	Faltar evidenciar millor en actes de treball els temes i acords presos en les diferents reunions que se celebren de manera continuada en el centre per al bon seguiment de la titulació.	Realitzar un registre sistemàtic de les reunions amb professors per àrees d'estudi al principi de cada curs i/o de cada trimestre acadèmic per coordinar continguts i activitats d'avaluació	Elaborar un registre sistemàtic d'actes de les reunions de coordinació	Arxiu d'actes de reunions de coordinació	Alta	Coordinador de la titulació // Direcció de l'ESCSET	2020-07-31	Tancada	Assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0009	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)	No	E2.1	La web té elements interactius, pero cal intensificar-los en alguns apartats. També cal donar visibilitat a l'Emprenedoria, a les empreses col·laboradores i als indicadors de Pràctiques i Inserció.	Introduir més material audiovisual a la web // Posar èmfasi en els elements singulars i distintius del centre (Pràctiques, Inserció laboral i Emprenedoria)	Aconseguir que la web transmeti l'ànima de cada titulació. // Destacar els alts índexs d'inserció laboral i la possibilitat de fer Pràctiques	Recursos audiovisuals / Visites i empreses web	Alta	Coordinadors Màrqueting i Comunicació // Coordinador grau	2020-07-31	Tancada	Assolit	No
ESCSE - T.0010	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)	No	E2.1	Cal acabar de polir alguns problemes de disseny i funcionalitats en l'aplicatiu de Plans Docents	Acabar de polir alguns problemes de disseny i funcionalitats en l'aplicatiu per a la gestió dels Plans Docents.	Facilitar les actualitzacions dels Plans Docents de les assignatures, curs a curs. // Assegurar que els camps fixos del Pla Docent – els que es corresponen amb la memòria - no es vegin modificats.	Disponibilitat de l'aplicatiu de Plans Docents	Alta	Coordinador / Resp. suport aprenentatge / Resp. Informàtica	2020-07-31	Tancada	Assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0033	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (IDA, 6/11/18)	Sí	E2.1	Cal que es millori la informació pública (guies docents, informació del professorat, etc.) per a tots els grups d'interès/ Incorporar més informació relativa al Pla d'Acció Tutorial (PAT)	Revisar, actualitzar i traduir el contingut de les guies docents, i tota la informació acadèmica de la Web del grau// Fer públics els processos del PAT als estudiants	Informació acadèmica actualitzada i en els tres idiomes abans de l'inici del corresponent trimestre// Seguiment de l'aplicació del PAT	100% informació del web actualitzada	Alta	Coordinador/ Tutor / Resp. Informàtica	2020-07-31	Tancada	Assolit	No
ESCSE - T.0113	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	Acred 18-19 (Autoinf, 13/12/19)	No	E2.3	La documentació del SGIQ és difícil d'interpretar per als membres dels grups d'interès no familiaritzats amb els sistemes de qualitat.	Generar versions (vistes) de la documentació adaptades a cada grup d'interès.	Aconseguir un major coneixement del contingut del SGIQ per part dels grups d'interès.		Alta	Responsable de qualitat	2021-11-30	En procés	-	No
ESCSE - T.0020	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)	No	E3.2	Baixa participació en enquestes. D'altra banda, no es disposa de cap mecanisme per conèixer la satisfacció dels contractadors/empleadors més enllà de les opinions del Consell Sectorial dels estudis.	Establir mecanismes més sistematitzats per a les enquestes // Informar dels resultats de les enquestes als col·lectius afectats // Establir mecanismes per conèixer la satisfacció dels empleadors	Continuar millorant els índexs de participació dels diferents col·lectius en les enquestes de satisfacció	Augment de la participació en les enquestes	Alta	Responsable de qualitat	2020-07-31	Tancada	Assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
TECN OCA MPUS .0003	TecnoCamp us	Revisió SGIQ centres 2017-2018 (17-11-2017 i 21-02-2018)	No	E3.2	El SGIQ té definides una sèrie d'enquestes al grups d'interès però en algunes d'elles ens costa arribar a percentatges de participació representatius	Implicar als delegats/des en la campanya de les enquestes docents. / Revisar el protocol de les enquestes del TFG/TFM i del PAT. / Personalitzar les enquestes de satisfacció dels ocupadors	Millorar un 20% la participació a les enquestes de satisfacció dels estudiants amb la docència, amb el TFG/TFM, amb el pla d'acció tutorial (PAT) i la satisfacció dels ocupadors amb els graduats/des	Participació a les enquestes esmentades	Alta	Resp. innovació docent (PAT) / Resp. qualitat (altres)	30-09-2021	En procés	Parcialment assolit	No
TECN OCA MPUS .0010	TecnoCamp us	Revisió SGIQ Marc 2020 (09-09-2020)	No	E3.3	Els responsables de procés, quan volen proposar una millora al seu procés, han de fer-ho a través del coordinador de qualitat.	Crear un espai a la Intranet on cada responsable tingui accés directe a la fitxa editable del seu procés.	Realitzar la propera revisió dels processos del SGIQ sense haver d'enviar els processos per correu electrònic.	Espai editable a la intranet	Alta	Responsable de Qualitat	30-09-2021	En procés	-	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.001 1	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017) ((IDA, 6/11/18)	Sí	E3.3	Involucrar d'una manera més estructurada en el SGIQ tant a ocupadors com a egressats i a estudiants//Fer palès el paper del SGIQ i dels agents implicats en la gestió del Centre	Revisar el pla de millora del SGIQ 16/17 a partir de les aportacions dels responsables de procés // Aprovar el pla de millora del SGIQ 17/18 on els responsables de procés tinguin un rol fonamental	Disposar d'un SGIQ actualitzat a partir de les aportacions dels responsables dels processos.	Pla millora 17/18 // Revisió pla millora 16/17	Alta	Direcció ESCSET // Com. Qualitat ESCSET // Resp. qualitat	2020-07-31	Tancada	Assolit	No
ESCSE - T.001 2	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017) (IDA, 6/11/18)	Sí	E4.1	Malgrat assolir el percentatge de professorat doctor que exigeix la legislació vigent, encara no s'assoleix el percentatge necessari de professorat doctor acreditat	Exigir l'acreditació per accedir a les places de professorat. // Facilitar la Recerca per part del professorat // Estimular el professorat perquè s'aculli al "Pla d'Accreditacions "	Aconseguir que el 30% dels crèdits del Grau siguin impartits per professorat doctor acreditat	% Dr.Acreditats // Professors al Pla d'Acredit.	Alta	Patronat i Director general de Direcció de l'ESCSET	2020-07-31	Tancada	Assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0013	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017) (IDA, 6/11/18)	Sí	E4.2	El nombre de professorat permanent està per sota del que es requereix segons legislació vigent	Treure sis places de professorat permanent (any 2022), de les quals dues per al grau en Màrqueting i CD	Augmentar el nombre de professorat permanent	% de professorat permanent, de centre i de les titulacions	Alta	Patronat i Director general // Direcció de l'ESCSET	2022-12-31	En procés	-	No
ESCSE - T.0034	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (IDA, 6/11/18) (IDAE, 19/10/18)	Sí	E4.2	Falta d'adequació de la càrrega docent del professorat per a la supervisió adequada dels TFG.	Estudiar i mesurar la càrrega efectiva de feina que suposa al professorat la tutorització del TFG	Establir un nombre de crèdits coherent per a la càrrega de treball de tutorització del TFG d'acord amb el conveni laboral del TecnoCampus	Nombre de ECTS del TFG	Alta	Patronat/ Direcció i Coordinació Màrqueting	2020-07-31	Tancada	Assolit	No
ESCSE - T.0014	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017) (IDA, 6/11/18)	Sí	E4.3	S'ha posat en marxa un grup de Recerca amb 15 investigadors. Recentment s'ha incorporat una línia d'Investigació en Màrqueting i/o Comunitats Digitals tot i que encara amb pobres resultats.	Avaluar la Recerca feta de forma individual en l'àmbit del Màrqueting /Promoure de manera efectiva la participació en projectes (recerca / transferència) tant a nivell nacional com internacional	Impulsar la línia específica de Recerca en l'àmbit del Màrqueting i/o les Comunitats Digitals afavorint la investigació grupal i l'acreditació del professorat.	Activitats de Recerca / Professors en el grup	Mitja	Direcció ESCSET // Director grup de Recerca GRAEFES	2020-07-31	Tancada	Assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0028	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	Seguiment 2016-2017 (CQ, 20-2-2018)	No	E4.3	Escàs nombre de professors/es que fan estades en universitats o centres universitaris estrangers	Augmentar la promoció de la mobilitat entre el professorat i incentivar-la / Facilitar la comunicació de l'experiència de mobilitat / Incloure l'aportació d'evidències en el portal del professorat.	Augmentar el nombre de professorat que fa estades a l'estranger.	Professors que participen // Comunicacions	Mitja	Direcció i Responsable RRII ESCSET // Directora del Servei	2022-12-31	En procés	-	No
ESCSE - T.0029	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	Seguiment 2016-2017 (CQ, 20-2-2018)	No	E4.3	Estudiants: Impulsar més aplicacions mitjançant el mòbil // Professorat: desenvolupar plataformes de fàcil accés i actualització	Implementar l'ús d'eines digitals i d'aplicacions mitjançant el mòbil en el dia a dia de l'Escola // Implementar plataformes de suport a l'activitat del professorat	Millorar l'oferta d'eines digitals que permetin una comunicació àgil i bidireccional, entre el professorat i els estudiants, entre estudiants i estudiants i direcció de les titulacions i Escola	Disponibilitat i ús de les aplicacions	Mitja	Coordin. ESCSET / Cap Informàtica / Resp. suport aprenentat.	2022-12-31	En procés	-	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0018	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)	No	E4.3	Es detecta una manca de plataformes i eines TIC per a l'accés i gestió documental a l'abast del professorat.	Crear el Dipòsit Digital Docent (DDD) de Tecnocampus / Assessorar sobre la utilització de les TIC en docència/aprenentatge / Definir i crear la plataforma de gestió de currículums del professorat	Millorar els recursos d'informació i serveis útils per a la tasca docent i l'aprenentatge // Oferir un conjunt d'eines i serveis TIC per donar el suport necessari als docents	Creació del DDD, plataforma de Plans Docents i CV	Mitja	Coordinadors / Cap Informàtica / Resp. suport aprenentatge	2020-07-31	Tancada	Parcialment assolit	No
ESCSE - T.0110	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	Acred 18-19 (Autoinf, 13/12/19)	No	E4.3	Problemes per a l'accés remot a algunes informacions i materials del CRAI, i falta d'un arxiu digital de la institució	Acabar de definir i implementar el Pla de digitalització del TecnoCampus.	Aconseguir ser una institució digital innovadora		Mitja	SQAI// Patronat i Director general // Direcció de l'ESCSET	2022-12-31	En procés	Parcialment assolit	No
ESCSE - T.0100	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	IDA Màrqueting i CD 2016-17 (06/11/2018)	Sí	E4.3	Cal millorar la qualitat de l'activitat investigadora del professorat	Promoure de manera efectiva la participació en projectes (recerca / transferència) tant a nivell nacional com internacional	Augmentar el professorat en línies de recerca		Mitja	Direcció ESCSET // Director grup de Recerca GRAEFES	2020-07-31	Tancada	Assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0015	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)	No	E4.3	Insatisfacció del personal de TecnoCampus envers les condicions de promoció, reconeixement de la feina i incentivació professional	Revisar i, si escau, millorar els programes de desenvolupament professional de PDI (Docentia, Gestió/Participació i Recerca) i del PAS i la seva implementació	Millorar la implicació del professorat i del PAS en els processos de qualitat	Satisfacció del PDI i PAS en aquests aspectes	Alta	Dir. general / Direct. ESCSET / Resp. Qualitat / Resp. RRHH	2020-07-31	Tancada	Assolit	No
ESCSE - T.0016	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)(IDAE, 19/10/18)	Sí	E4.3	No tots els docents incorporen a les aules accions de millora de la seva activitat docent / Falta reforçar l'oferta de cursos de formació en innovació docent per al professorat	Promoure la participació del PDI en projectes d'innovació docent / Organitzar accions de formació / Incloure la innovació docent en els materials de suport al professorat / Elaborar un espai web	Millorar la percepció de docència innovadora entre els estudiants i el professorat.	Formació en innovació // Nombre de participant s	Alta	Direcció ESCSET // Professorat // Resp. innovació docent	2020-07-31	Tancada	Assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0017	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017) (IDA, 6/11/18)	Sí	E5.1	Millorar el PAT: diversificant l'atenció personalitzada de l'alumne/Treballar per a la completa implantació i seguiment del PAT vigent per incrementar el seu impacte en el rendiment dels estudiants	Fer un seguiment i avaluació del nou Pla d'Acció Tutorial. //Dur a terme les previstes en el PAT anualment (aspectes normatius i funcionament)	Millorar l'acció tutorial com mesura per a obtenir millors rendiments,... Fer un seguiment específic dels estudiants de nou accés que provinquin d'estudis previs no totalment concordants amb el Grau	Abandona // Satisfacció amb la docència	Alta	Coordinadors / Tutors / Cap estudis / Directora ESCSET	2020-07-31	Tancada	Assolit	No
ESCSE - T.0035	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	Acreditació 16-17 (IDAE, 19/10/18)	Sí	E5.1	Incrementar internacionalització dels ensenyaments posant mecanismes que permetin fomentar la impartició de la docència en anglès, augmentar la mobilitat del alumnat i fer pràctiques a l'estranger	Aconseguir més convenis amb universitats estrangeres	Augmentar el nombre d'estudiants i professorat <i>outgoing</i> i <i>incoming</i>	Nombre d'estudiant s i professorat <i>outgoing</i> i <i>incoming</i>	Alta	Direcció i Coordinació Màrqueting/ Responsable RRII	2022-12-31	En procés	Parcialment assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.0106	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de TecnoCampus	Seguiment 2017-2018 (CQ, 6-3-19)	No	E6.2	Tot i els bons resultats, ha de ser objectiu del centre procurar que la satisfacció continuï creixent any a any	Actuar amb agilitat i definir un protocol davant el professorat amb baixa satisfacció // Impulsar metodologies docents participatives // Promoure formació pel PDI	Continuar millorant els índexs de satisfacció docent i millorar la satisfacció dels graduats	Enquestes / Ús Moodle / Resultats Docentia	Alta	Coordinador de la titulació // Direcció de l'ESCSET	2021-12-31	En procés	Parcialment assolit	No
ESCSE - T.0019	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Accreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)	No	E6.2	Tot i els bons resultats, ha de ser objectiu del centre procurar que la satisfacció continuï creixent any a any.	Actuar amb agilitat i definir un protocol davant el professorat amb baixa satisfacció // Impulsar metodologies docents participatives // Promoure formació pel PDI	Continuar millorant els índexs de satisfacció docent i millorar la satisfacció dels graduats	Enquestes / Ús Moodle / Resultats Docentia	Alta	Coordinador/a de la titulació	2020-07-31	Tancada	Parcialment assolit	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.002 1	Grau en Màrqueting i Comunitats Digitals	Acreditació 16-17 (Autoinf, 17-11-2017)(IDAE, 19/10/18)	Sí	E6.2	Cal garantir com es treballen les competències específiques i quins són els resultats d'aprenentatge de l'estudiant/ Millorar els criteris de seguiment i control de les pràctiques	Establir mecanismes d'avaluació continuada de les Pràctiques basada en l'adquisició de competències definint rúbriques d'avaluació precises on intervinguin activament els tutors de les empreses	Garantir que les competències específiques que treballa l'estudiant són contemplades en el títol en el nivell i resultats esperats.	Pla Docent Pràctiques //Informes anuals	Alta	Supervisor de Pràctiques // Direcció del centre	2020-07-31	Tancada	Assolit	No
ESCSE - T.003 0	Escola Superior de Ciències i de l'Empresa de Tecnocampus	Seguiment 2016-2017 (CQ, 20-2-2018)	No	E6.3	Tot i que s'ha produït una millora en gairebé totes les titulacions, continua essent elevat nombre d'abandonaments normatius (Règim de permanència a primer curs), sobretot a AdE i GI.	Millorar els mecanismes de seguiment i avaluació dels estudiants de primer curs // Implementar software per tal que el tutor acadèmic pugui fer un bon seguiment dels expedients dels estudiants.	Rebaixar els abandonaments / s normatius (règim de permanència).	Abandonaments / Eines disponibles	Alta	Director / Cap estudis / Coordinador / R. sup. aprenentatge	2021-12-31	En procés	-	No

Codi	Nivell d'afectació	Origen (informe)	Requerida per AQU	Estàndard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Prioritat	Responsable	Termini	Estat	Resultat	Implica modificació de la memòria?
ESCSE - T.003 1	Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa de Tecnocampus	Seguiment 2016-2017 (CQ, 20-2-2018)	No	E6.3	Baixes taxes de rendiment dels estudiants en les assignatures vinculades al càlcul i/o a les finances	Elaborar material multimèdia // Relacionar les assignatures de càlcul amb altres assignatures de la titulació // Fer més desdoblaments i posar més professorat als seminaris	Augmentar les taxes de Rendiment dels estudiants en les assignatures vinculades al càlcul o a les finances	Taxes de rendiment / % aprovats	Alta	PDI assignatures càlcul / Cap estudis / Coordinadors	2021-12-31	En procés	-	No

Pel que fa a les **ACCIONS ESPECÍFIQUES DEL GRAU EN MÀRQUETING I COMUNITATS DIGITALS:**

S'han tancat les accions següents definitivament:

T.0032: Evidenciar els temes i acords presos en les diferents reunions que se celebren de manera continuada en el centre, s'elaboren actes que es guarden a la Intranet del centre.

T.0009: Introduir material audiovisual a la web, destacant la possibilitat de fer pràctiques.

T.0010: Solucionar problemes amb l'aplicatiu de plans docents.

T.0033: Millorar la informació pública, garantint els plans docents multiidiomes i disponibilitat d'informació del pla d'acció tutorial

T.0020: Establir mecanismes més sistematitzats per a les enquestes

T.0011: Involucrar d'una manera més estructurada en el SGIQ als grups d'interès.

T.0012: Assolir el percentatge necessari de professorat doctor acreditat en el grau

T.0034: Adequar la càrrega docent del professorat per a la supervisió adequada dels TFG

T.0014: Promoure la participació en projectes de recerca

T.0015: Millorar la satisfacció del personal de TecnoCampus envers les condicions de promoció, reconeixement de la feina i incentivació professional.

T.0016: Millorar l'oferta de cursos d'innovació docent.

T.0017: Treballar per a la completa implantació i seguiment del PAT.

T.0019: Millorar la satisfacció amb la docència. Es tanca aquesta acció ja que hi ha l'acció ESCSET 0106 que recull la mateixa acció per a totes les titulacions de l'ESCSET.

T.0021: Garantir com es treballen les competències específiques i quins són els resultats d'aprenentatge de l'estudiant amb les pràctiques i millorar els criteris de seguiment i control.

S'ha tancat l'acció següent del grau en Màrqueting perquè queda recollida en altres accions que hi ha a nivell general de centre:

T.0018: Millorar eines TIC i gestió documental del centre: es tanca perquè aquesta acció queda recollida en les accions a nivell de centre **T-0029 i T-0110**.

Pel que fa a les **ACCIONS GENERALS DEL PLA DE MILLORA DEL CENTRE:**

S'han tancat les següents accions:

T-0100 Relacionada amb augmentar el professorat en línies de recerca, s'ha tancat ja que es va crear el grup de Recerca GRAEFES que ha aglutinat les diferents àrees d'investigació del professorat del centre.

Per la seva banda, s'ha procedit a canviar els terminis d'execució de les accions següents:

Es mantenen o s'han prorrogat fins a desembre de 2021:

T-0113 Relacionada amb millorar la interpretació de la documentació del SIGQ amb vistes de documentació adaptades a cada grup d'interès.

T-106 Relacionada amb la satisfacció amb la docència

T-0030 Relacionada amb la taxa d'abandonaments normatius dels estudis

T-0031 Relacionada amb la millora de la taxa de rendiment d'assignatures vinculades al càlcul

S'han prorrogat fins a desembre de 2022:

T-0038 En referència a l'aplicació de la perspectiva de gènere a les titulacions es preveu que el curs vinent es tinguin més eines per aplicar a les diferents assignatures.

T-0028: Es continua treballant per augmentar la mobilitat del professorat.

T-0029 i T-0110: El termini d'aquestes mesures relacionades amb la digitalització del centre s'ha ampliat, tot i que la seva consecució final depèn de recursos de TecnoCampus més que directament de l'ESCSET.

T.0013: Augmentar el nombre de professorat permanent del centre

T.0035: Incrementar internacionalització dels ensenyaments