

## Informe final sobre la Certificación del SGCC implantado

### 1. DATOS DEL CENTRO

29014656 - Facultad de Ciencias de la Comunicación

Tipo Centro: Propio

Universidad de Málaga

Títulos oficiales bajo el alcance del SGCC:

Código RUCT	Denominación del título oficial
2501967	Graduado o Graduada en Comunicación Audiovisual
2501983	Graduado o Graduada en Periodismo
2501985	Graduado o Graduada en Publicidad y Relaciones Públicas
4315536	Máster Universitario en Investigación sobre Medios de Comunicación, Audiencias y Práctica Profesional en Europa
4315996	Máster Universitario en Creación Audiovisual y Artes Escénicas
4315990	Máster Universitario en Dirección Estratégica e Innovación en Comunicación

### 2. ÁMBITO NORMATIVO

Este procedimiento se realiza, en el marco de la acreditación institucional, regulado por el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

En el art. 14 apartado 3.b, del citado Real Decreto, se establece que los centros universitarios tendrán que contar con la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, que podrá ser expedido por las agencias de calidad españolas inscritas en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR)".

La Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La DEVA-AAC, como órgano competente, efectúa esta evaluación a través de las comisiones de expertos externos al sistema universitario andaluz, designadas al efecto, aplicando los criterios establecidos en la "Guía para la certificación de sistemas de garantía de la calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas. Programa IMPLANTA-SGCC", aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y

Código Seguro de Verificación: R2U2T8ZD289EV79K4LZ74T4BNFZKJV. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2T8ZD289EV79K4LZ74T4BNFZKJV	PÁGINA	1/2
			

Acreditación (CTEyA) el 29/06/2021 – V02.

La Comisión de Certificación de la implantación de acuerdo con el procedimiento establecido y visto el informe final de evaluación del SGCC aprobado por la Comisión de emisión de informes, ha acordado en la sesión del 17 de enero de 2023, resolver la **Certificación del Sistema de Garantía de Calidad implantado en el Centro con código RUCT 29014656–Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Málaga.**

El periodo de validez será de 6 años desde la fecha de la emisión del Certificado.

Resultados de cada uno de los criterios:

Criterios	Valoración
1. INFORMACIÓN PÚBLICA	Implantación Suficiente
2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Implantación Suficiente
3. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	Implantación Suficiente
4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Implantación Suficiente
5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Implantación Suficiente

Se adjunta anexo el informe final de evaluación que motiva el resultado. Se prestará especial atención, en el seguimiento del Certificado, al tratamiento dado por el Centro a los aspectos detectados de especial seguimiento o como aspecto de mejora en los diferentes criterios del informe.

En Córdoba, a fecha de la firma electrónica  
EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE SGCC

Código Seguro de Verificación:R2U2T8ZD289EV79K4LZ74T4BNFZKJV. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2T8ZD289EV79K4LZ74T4BNFZKJV	PÁGINA	2/2
			

## INFORME FINAL DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN DEL SGCC IMPLANTADO

### 1. DATOS DEL CENTRO

29014656 - Facultad de Ciencias de la Comunicación  
Tipo Centro: Propio  
Universidad de Málaga

### 2. ÁMBITO NORMATIVO

Este procedimiento se realiza, en el marco de la **acreditación institucional**, regulado por el **Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios**.

En el art. 14 apartado 3.b, del citado Real Decreto, se establece que los centros universitarios tendrán que contar con la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, que podrá ser expedido por las agencias de calidad españolas inscritas en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR).


La Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La DEVA-AAC, como órgano competente, efectúa esta evaluación a través de las comisiones de expertos, externos al sistema universitario andaluz, designadas al efecto, aplicando los criterios establecidos en la "Guía para la certificación de sistemas de garantía de la calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas. Programa IMPLANTA-SGCC", aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación (CTEyA) el 29/06/2021 – V02.

La Comisión de evaluación designada por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, es la competente para evaluar las solicitudes de certificación de los SGCC implantados, dicha comisión está formada por expertos en la materia que actúan en régimen de independencia y autonomía.

La Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Málaga y su equipo de personas, tanto dentro del equipo directivo como parte de los grupos de interés del Centro, ha mostrado un alto compromiso institucional con la mejora continua tanto en las sesiones mantenidas como tanto en la redacción inicial de la memoria como en la respuesta al informe provisional.

La trayectoria del Centro con la garantía de calidad de Centros y Titulaciones se remonta al curso 2008/09, con el reconocimiento externo de ANECA al SGCC del Centro bajo el modelo AUDIT, hasta la actualidad con

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	1/18
			

el programa IMPLANTA, evidenciando un camino vital del sistema con la creación de un Plan Estratégico del Centro alineado con el Plan Estratégico de la Universidad de Málaga, así como su despliegue en evidencias particulares del Centro, como son un Plan de Comunicación, una Política y Objetivos de Calidad, un Manual de Calidad y sus procedimientos así como un Sistema de Armonización de Indicadores de Calidad Académica (SAINECA) principalmente.

Esta Comisión quiere remarcar el esfuerzo e implicación en la continuidad de este camino de la mejora continua del Centro, como se muestra en el muy buen trabajo realizado en el desarrollo de un análisis y justificación de las cuestiones planteadas en el Informe Provisional de Visita, si bien, queremos remarcar dos aspectos:

- Animar a la integración, en la medida de lo posible, de aquellos aspectos que dentro del programa IMPLANTA puedan tener una dependencia a nivel de Universidad y no tanto de Centro.
- Animar al Centro a continuar con el cierre del ciclo de mejora continua, esto es, la medición y análisis de la eficacia y eficiencia de las acciones de mejora desarrolladas en los planes de mejora.

Finalmente, queremos agradecer no sólo el trabajo documental sino el espíritu positivo mostrado y todo el trabajo realizado que la UMA y el Centro ha presentado y que supone un notable esfuerzo por aportar descripciones, ejemplos e información que permite comprender mejor el alcance y puesta en práctica del Sistema de Calidad.

### 3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

Evaluada previamente la información aportada por la Universidad, realizada la visita al Centro y finalizado el plazo de alegaciones al informe provisional de visita, recibida y analizada la información presentada por el Centro, la Comisión de evaluación realiza las siguientes valoraciones y eleva a la Comisión de Certificación de la implantación una propuesta de informe final, para su valoración. El presente informe puede contener:


- Aspectos no subsanados, detectados en el informe provisional, para obtener la certificación.
- Aspectos que condicionan la certificación del SGCC.
- Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC.
- Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC.

### CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la publicación de información actualizada de sus actividades y resultados de los programas formativos. Implantación Suficiente

Justificación:

Dentro del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro (MSGC), con fecha de noviembre de 2009, se establece la ficha del proceso sub07PA04, como herramienta de gestión y sistemática para garantizar la publicación de información de manera periódica. Si bien se recomienda: (1) Actualizar este procedimiento acorde con lo que figura dentro de la herramienta PowerBi (PA04-Información y Comunicación, así como otras herramientas de información pública); (2) alinearlos con las acciones y

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	2/18
			

líneas de comunicación establecidas dentro del IV Plan Estratégico de la UMA 2021-24.

En las sesiones mantenidas y en la documentación aportada, se presentan evidencias del funcionamiento y compromiso con el proceso de recogida, control, revisión y mejora continua de la información pública, tanto en las sesiones de la Comisión Académica y Calidad como en el análisis de su estado a través de las Fichas de Seguimiento. Todo ello bajo el amparo y empuje por parte del Vicedecanato de Movilidad y Comunicación.

Este Vicedecanato de Movilidad y Comunicación es el encargado de recibir las solicitudes de publicación y difusión de los actos que se celebran en el Centro, lo estudia y resuelve los medios a través de los cuales se hará llegar la información a los distintos colectivos.

El Centro presenta evidencias del funcionamiento del proceso de recogida, control, revisión y mejora continua de la información pública, detallándose la recogida anual del chequeo completo en materia de información del Centro o cuándo ésta se ha llevado a cabo. No obstante, ha de clarificarse la evaluación final de esta toma de decisiones en base a las acciones de mejora empleada.

De manera general, en la web se puede encontrar información ordenada y clasificada sobre la estructura del Centro, profesorado, datos de contacto, evidenciando una información accesible, estructurada y precisa, fundamentalmente pensada para el estudiantado potencial y el matriculado.

En el procedimiento PA04-Información y Comunicación, se describe cómo se tiene previsto actuar con respecto a la difusión y diseminación de información relativa a los títulos como Sistema de interacción bidireccional y transparencia.

La descripción de los medios y canales para obtener información de cada uno de los grupos de interés sobre los enfoques de la comunicación del Centro requiere mayor esfuerzo y detalle en las actuaciones.


Se ha comprobado que se actualiza periódicamente la información relevante, fundamental en lo que afecta al colectivo de estudiantes (por ejemplo, guías docentes). En lo relativo al seguimiento de las acciones llevadas a cabo, como resultado de la revisión y seguimiento del procedimiento de la información y comunicación, se recomienda potenciar lo relativo a los puntos de revisión y toma de decisiones, ampliando los resultados del Observatorio de Resultados (por ejemplo, ampliar los grupos de interés de los que recoger su satisfacción).

En los planes de mejora de las diferentes titulaciones se han incorporado acciones de mejora relativas a la información. No obstante, se recomienda integrar esta información a nivel Centro, ampliando el alcance más allá de las titulaciones. De esta manera se muestran planes de mejora con seguimiento de acciones que han llevado o pretenden llevar a cabo, resultado de la revisión del análisis de la información publicada y la revisión periódica del proceso de información pública.

En lo relativo al análisis de los resultados recogidos de los distintos grupos de interés, se aportan evidencias de la información recogida a nivel Universidad y título, suficientes para la obtención de los valores de los indicadores establecidos (IN28 e IN52). Sin embargo, no se identifica si esta información está sirviendo para introducir cambios cuando corresponda.

Sobre estas líneas, se muestra también un canal para establecer las quejas, sugerencias y felicitaciones centralizado para toda la UMA. Este canal es accesible a todos los grupos de interés. La información resultante se recoge y analiza y se da respuesta dentro de la Comisión Académica y de Calidad.

La herramienta PowerBi en su pestaña, Acciones de Mejora, permite evidenciar el seguimiento, tanto de las acciones a realizar como de la valoración de cumplimiento en cada caso, si bien la rendición de cuentas a juicio de este panel está muy limitada. Aunque se produce información relevante para ser difundida y se cuenta con un claro compromiso de transparencia, no se ha constatado que se haya

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	3/18
			

evaluado si los canales de difusión diversos y acordes a las necesidades de todos los grupos de interés cumplen su cometido y han sido evaluados para responder a necesidades y expectativas de los grupos de interés definidos en el manual de calidad. Este hecho resulta de especial relevancia en los estudios del Máster impartido junto a la Universidad de Cádiz.


Dentro de las acciones de mejora establecidas, se recomienda establecer la valoración del cumplimiento, especialmente con la propuesta de las soluciones para mejorar la pestaña específica del profesorado, así como la puesta en marcha, junto con el Servicio de Comunicación y el Vicerrectorado de Igualdad, Diversidad y Acción Social para mejorar la accesibilidad de la web.

Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC:

- Demostrar el cierre completo del ciclo de mejora de implementación del procedimiento para recoger, controlar y revisar periódicamente la publicación de la información. Si bien en la respuesta de alegaciones al informe provisional se aportan explicaciones pertinentes, la mayoría están centradas en el diseño de los enfoques y procedimientos, aspectos que no aplican en IMPLANTA. No obstante, es patente que la generación de acciones de mejora el Centro funciona muy adecuadamente en forma acorde a su SGCC (fichas de seguimiento y/o cumplimiento de la acción, valoración del cumplimiento, etc.), aunque se hace necesario cerrar el ciclo de mejora continua, midiendo y analizando el impacto y efectividad de las acciones tomadas para contrastar la finalización de cada acción. Por ejemplo, podría considerarse la valoración de los enfoques y procedimientos por los destinatarios, mejoras del propio procedimiento en base a la consulta a los grupos de interés o mayor claridad en la trazabilidad de decisiones o resultados de mejora gracias al uso del propio Sistema de Calidad descrito. No obstante, es también evidente, a partir de la descripción que se realiza en el informe de alegaciones, que el propio diseño de la información y del soporte de dicha información, se ha ido modificando en el tiempo para resultar práctico y cercano a las necesidades de los usuarios, aunque este aspecto podría describirse con mayor detalle.
- Establecer la descripción de los medios y canales para obtener información de cada uno de los grupos de interés sobre los enfoques de la comunicación del Centro, evidenciando qué medios y canales se diseñan para recoger información de cada grupo de interés.
- Tanto en la herramienta Waybackmachine, como en la ficha de seguimiento y chequeo, se recogen los valores, si bien no se evidencian la evaluación del impacto de las acciones tomadas, esto es, justificar el cierre del ciclo de mejora continua a partir de la información aportada y su evaluación, argumentando el impacto de las mejoras y de las decisiones tomadas.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Ampliar el alcance y hacer llegar la información de los resultados de los títulos a los colectivos identificados como grupos de interés, potenciando acciones como las expuestas en la respuesta a las alegaciones del informe preliminar (email a todos los grupos de interés tras la aprobación en Junta de Facultad del Informe del Decanato, así como obtener junto con la Coordinación de los títulos de información de contacto de empleadores y egresados).
- Establecer las acciones que permitan evidenciar la implantación de la rendición de cuentas ante los grupos de interés externos, como parte del ciclo completo de implementación del procedimiento para

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	4/18
			

recoger, controlar y revisar periódicamente la publicación de la información, potenciando la usabilidad de herramientas como Comutopia.

- Establecer una sistemática que permita evaluar cada uno de los canales de comunicación que se emplean para la comunicación y difusión (redes sociales, salas de campus virtual, listas de distribución, etc.), integrando y definiendo así las mediciones que se realizan con las herramientas Fanpagekarma y Google Analytics, entre otras.
- Mejorar la información previa al acceso a una titulación del Centro, incluyendo los datos de empleabilidad evidenciados, así como otros datos de interés de información previa.
- Monitorizar la ampliación efectuada del alcance de medición de los indicadores del PA04, a la vista de los nuevos indicadores recogidos tras el informe preliminar (IN28. Nivel de satisfacción del estudiante con la información pública del título en la web, IN52. Nivel de satisfacción del profesor con la información pública del título en la web, Grupos Focales y Quejas y sugerencias recibidas y contestadas), de manera que permitan identificar si la información recogida da respuesta adecuada y precisa.
- Profundizar en la evaluación de la tendencia de la satisfacción del profesorado con la página web, más allá de la ficha integrada en la herramienta PowerBi, haciendo hincapié averiguar los porqué de las valoraciones negativas.

## CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

2.1. El Centro tiene una política de calidad y objetivos estratégicos públicos vinculados a su Sistema de Garantía de la Calidad.

2.2. El Centro tiene implantados procesos que garantizan la recogida, el análisis y la utilización de información (resultados, datos e indicadores) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Implantación Suficiente

2.3. El Centro tiene implantados procesos para asegurar la mejora continua de sus programas formativos

### Justificación:


El proceso de Certificación de la implantación del SGC del Centro trasciende del diseño y valora su implantación. Durante la visita se busca contrastar el método, alcance y resultado de esta implantación.

Esta valoración se basa en la documentación aportada y en la información obtenida durante la visita.

Se trata de una valoración sustentada en la información proporcionada y en los datos objetivos.

Se evidencia una identificación y definición de responsabilidades de cargos académicos y comisiones que participan en el funcionamiento del SGC. Queda patente en las sesiones mantenidas, las vías oficiales ya sean procedimientos formales o informales, por los que se mantiene la recogida y difusión de información, si bien se recomienda tanto actualizar este procedimiento acorde con lo que figura dentro de la herramienta PowerBi (PA04-Información y Comunicación, así como otras herramientas de información pública) como alinearlos con las acciones y líneas de comunicación establecidas dentro del IV Plan Estratégico de la UMA 2021-24.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación la estructura para asegurar el cumplimiento y seguimiento

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	5/18
			

de las políticas de Calidad queda de la siguiente manera: (1) Junta de Facultad, donde se encuentran representados los diferentes grupos de interés -profesorado, alumnado, personal de administración y servicios- elegidos por votación directa y ponderada; (2) Equipo decanal, que se reúne para la puesta en común de lo ocurrido en la semana y para la planificación de la siguiente, así como para la coordinación de todas las acciones; (3) Comisiones del Centro. En este caso, la Comisión Académica y de Calidad y las Comisiones Académicas de los siguientes Másteres: Creación Audiovisual y Artes Escénicas; en Dirección Estratégica e Innovación en Comunicación; en Investigación sobre Medios de Comunicación, Audiencias y Práctica Profesional; (4) Coordinación de titulaciones; (5) Coordinaciones de prácticas y Trabajo Fin de Grado. El objetivo de poder personalizar y acercar más la gestión de estos asuntos al alumnado.

Dentro del Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Comunicación (fecha 2009) se define la política y objetivos de calidad del Centro. Se recomienda actualizar y alinear esta sistemática acorde al Manual sobre Organización y Gestión de la Calidad de la UMA, al Mapa de Procesos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación (Planificación Estratégica, PE01) y al Plan Estratégico de la UMA. Es un sistema estructurado y con los elementos clásicos de este tipo de enfoques que incluye en la evaluación de los procedimientos de toma de decisiones a los diferentes órganos con competencias en materia de calidad (incluida la Junta de la Facultad).

Se ha de subrayar que durante las entrevistas se ha sustanciado una dinámica cercana al día a día, que permite identificar situaciones y problemas, idear alternativas y poner en práctica decisiones con la mirada en la mejora de procesos y resultados. Sobre lo anterior, se recomienda dentro del PE01 actual (en PowerBi), ampliar el alcance de los indicadores establecidos actuales (IN55, Mapa de procesos y Observatorio de resultados de títulos oficiales) para mejorar la información que permita una toma de decisiones adecuada.


En las sesiones mantenidas y en la documentación aportada, acorde con la toma de decisiones basadas en los resultados, desde el curso 2020/2021, con el fin de reforzar los datos cuantitativos que se obtienen a través del observatorio de resultados, se programan al final del curso, entre julio y septiembre, diferentes grupos de discusión con el profesorado y alumnado de cada título y con personal de administración y servicios. El objetivo es estudiar mejoras en los procesos, siendo ésta una cuestión que se recomienda incluir en la sistemática.

El procedimiento PE01 recoge para su seguimiento la evaluación anual de la consecución de los objetivos. Se pretende próximamente la aprobación de un Plan Estratégico del Centro, definiendo los responsabilidades y procedimiento de monitorización del equipo decanal, la Comisión Académica y de Calidad y la Junta de Facultad.

Dentro de las evidencias de la rendición de cuentas a todos los grupos de interés, se evidencian actas y la Memoria Anual publicadas en la web. Se recomienda ampliar la difusión de actas y la clarificación del mecanismo de revisión de rendición de cuentas.

Sobre estas líneas, se evidencia una dinámica adecuada, aunque no se muestra el alcance y participación de todos los grupos de interés. Tampoco se muestra si se ha revisado la aceptabilidad del proceso de elaboración y monitorización o su eficiencia.

El SGC de la Facultad de Ciencias de la Comunicación cuenta con un sistema informatizado que permite capturar datos básicos y monitorizarlos. Los indicadores considerados habitualmente como más relevantes en la evaluación de los centros están incluidos. El diseño permite analizar tendencias lo que evidencia una trayectoria de las actuaciones en materia de calidad con una larga tradición y apreciando

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	6/18
			



cómo ha ido madurando y ampliando su alcance.

En lo referente a la Gestión de la Información y Análisis de los Resultados, se constata el diseño procedimental dentro del PE03 sobre la medición, análisis y mejora para mejorar el sistema integral de datos para el diagnóstico y la toma de decisiones y para fomentar la transparencia del mapa de áreas.

Se constata la integración de diferentes fuentes de información dentro del Sistema de Información (PowerBi) que permite gestionar la información de manera ágil, fiable y transversal.

Como se ha señalado, toda la información recogida es valorada anualmente por el equipo de dirección, así como por la Comisión Académica y de Calidad y las Comisiones Académicas, lo que se evidencia en el histórico de resultados del observatorio de resultados.

El Centro evidencia la metodología del diseño de planes de mejora (contemplados desde 2009). No se evidencia la revisión del mecanismo de planes de mejora, ni la eficacia y eficiencia de las acciones llevadas a cabo.

Se evidencia el procedimiento de revisión del Sistema de Garantía de Calidad basada en el análisis de resultados, si bien se recomienda tanto actualizar este procedimiento acorde con lo que figura dentro de la herramienta PowerBi (PA05-Mantenimiento del Sistema de Garantía de Calidad) así como alinearlos con las acciones y líneas de comunicación establecidas dentro del IV Plan Estratégico de la UMA 2021-24.

En el Centro define, se definen los diferentes procedimientos de los procesos implicados en la acción formativa de sus títulos oficiales, identificando la responsabilidad de los diferentes agentes implicados tanto en el Manual del SGC de 2009, así como en la nueva sistemática en PowerBi (PE02-Diseño de la oferta formativa, PC01-Captación de alumnos: Definición de perfiles de ingreso y egreso, PA01-Acceso, matriculación y apoyo administrativo, PC02-Acogida y orientación académica, PC04-Coordinación de la docencia, PC05-Movilidad, PC06-Prácticas Externas, PC07-Trabajos Fin de Grado/Master y Tesis, PC09-Metodologías de enseñanzas y evaluación de resultados de aprendizaje, PC10-Orientación profesional e inserción laboral y PC03-Planificación docente y extinción de títulos).


Se ha constatado en las audiencias (y también lo refleja la documentación presentada) el ingente y continuado esfuerzo que hay detrás de la organización, planificación y ejecución de medidas para garantizar y mejorar la calidad de las enseñanzas que oferta el Centro (grados y máster). Es patente cómo el alcance del sistema busca el conjunto de enseñanzas y actividades y cómo se ha logrado implicar a un volumen creciente de participantes de los diferentes grupos de interés.

Dentro de la sistemática se evidencia la relevancia de la Comisión Académica y de Calidad como órgano de nueva creación, tras la fusión del ámbito académico y de calidad, siendo la encargada de la revisión y mejora de los programas formativos a través de la Memorias de Resultados de cada título, así como de los informes para la renovación de la acreditación.

De manera general, la dinámica de planes de mejora sigue un procedimiento adecuado y cuenta con un diseño apropiado, pero en la práctica no se ha podido evidenciar cómo se asegura que las mejoras implementadas son las apropiadas, así como si el sistema de identificación, elaboración, monitorización y evaluación de resultados derivados de las mejoras se haya revisado. No se aprecian pruebas de que se analicen los resultados de las mejoras, solo si se han implantado.

En la documentación aportada no se evidencia la existencia de una sistemática continuada de rendición de cuentas a los grupos de interés clave más allá de la actuación en Comisiones.

Cabe destacar como fruto de esta sistemática y del proceso reflexivo desplegado, que ante el incremento de estudiantes que retrasaban la defensa de los TFGs para segundas convocatorias o extraordinarias,

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	7/18
			

desde el curso 2020/2021, se han reforzado las sesiones de orientación (ahora en mayo y septiembre), con el objetivo de facilitar al alumnado toda la información tanto académica como administrativa con más tiempo. En el caso de los títulos de posgrado se evidencian dos decisiones que conviene destacar: (1) el refuerzo del apoyo al alumnado y al profesorado con la figura de coordinación de TFM y (2) el diseño de un cuestionario para consultar al alumnado las razones específicas del retraso en la presentación del trabajo y así poder tomar nuevas decisiones al respecto.


En el Centro, se definen los diferentes procedimientos de los procesos implicados en la acción formativa de sus títulos oficiales, identificando la responsabilidad de los diferentes agentes implicados tanto en el Manual del SGC de 2009, así como en la nueva sistemática en PowerBi (PC03-Planificación Docente y Extinción del Título), que recoge la sistemática para la extinción del título a través de diferentes causas posibles.

Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC:

- Aunque existe una dinámica de comunicación establecida para gestionar el título interuniversitario del Centro, a la vista de la ficha de proceso sub07PA05, así como de las reuniones conjuntas entre profesorado de la UMA y la UCA, se recomienda sistematizar todas las acciones que permiten dar respuesta a las necesidades y realidad de funcionamiento de ambos campus.
- Demostrar el cierre del ciclo completo de mejora continua de los procedimientos. Esto es, el proceso de reflexión sobre el funcionamiento, utilidad y eficacia, así como el nivel de implicación de todos los grupos de interés y de la Comisión Académica y de Calidad. De esta manera evidenciar el impacto y eficacia de las mejoras introducidas y revisar el sistema de identificación, elaboración, monitorización y evaluación de resultados derivados de las mejoras. Potenciar el trabajo realizado a través de las Memorias de Titulación y Memorias del SGCC.
- Establecer acciones y evidencias que permitan exponer el importante rol de la Comisión Académica y de Calidad dentro del desarrollo del procedimiento PE03-Medición, Análisis y Mejora, según lo recogido en los estatutos de 14 de mayo de 2019, en sus artículos 140 y 141.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Actualizar y alinear esta sistemática acorde al Manual sobre Organización y Gestión de la Calidad de la UMA, al Mapa de Procesos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación (Planificación Estratégica, PE01).
- Clarificar el aprovechamiento de la experiencia de empleadores/as para mejorar contenidos curriculares o metodologías docentes, salvo en lo referente a actividades de formación complementaria, potenciando acciones como las Jornadas Alumnae y otras, de manera que se recoja la visión del mercado laboral para la mejora del diseño y desarrollo del programa formativo.
- Clarificar el método de gobernanza general del Sistema de Garantía de Calidad del Centro para facilitar la comprensión por parte de todos los agentes implicados, en especial los externos.
- Potenciar la medición, análisis y mejora del grado de usabilidad de las herramientas PowerBi y SAINCA, permitiendo, entre otros aspectos, la posibilidad de desagregación de la información para cada uno de los grupos de interés implicados.
- Reflejar documentalmente la definición y participación de los diferentes grupos de interés dentro de la

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	8/18
			

toma de decisiones sobre el seguimiento y mejora de la política de aseguramiento de la calidad, en vista de las actas evidenciadas en la web del Centro.

- Reflejar la rendición de cuentas ante todos los colectivos incluidos como grupos de interés en el Manual del SGCC, haciendo hincapié en esta recomendación a los agentes externos como egresados y empleadores.

### CRITERIO 3. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la capacitación, competencia y cualificación del personal con actividad docente.

Implantación Suficiente

#### Justificación:

En la documentación aportada se incluye el diseño, definición y cómo debe implantarse la garantía de la capacitación, competencia y cualificación del personal académico y personal de apoyo a la docencia del Centro. El enfoque incluye transversalidad en gran parte de los procedimientos del SGC y esencialmente en el procedimiento PA03- Gestión de personal, donde, se establecen responsabilidades de la Junta de Centro, Equipo Decanal, Comisión Académica y de Calidad y departamentos. Los departamentos son a la vista de las evidencias aportadas, determinantes dentro del establecimiento del Plan de Recursos Humanos, así como en el PC08-Investigación, Transferencia y Divulgación, donde se establecen las líneas de trabajo para realizar investigación, transferencia y divulgación. Sobre estas líneas, se recomienda tanto actualizar este procedimiento acorde con lo que figura dentro de la herramienta PowerBi como alinearlos con las acciones, las líneas de comunicación establecidas dentro del IV Plan Estratégico de la UMA 2021-24 y el próximo Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

En lo referente a la promoción de la formación del profesorado, las sesiones mantenidas y la documentación aportada evidencian que se tienen identificadas las necesidades y que se promueve la formación del profesorado mediante los servicios centrales del Vicerrectorado del Personal Docente e Investigador. No se evidencia cómo a nivel de Centro se realizan más acciones formativas derivadas de necesidades detectadas. Paralelamente, se evidencia la figura del Servicio de Acción Social y la planificación de una serie de cursos específicos. En lo relativo a la evaluación de la formación del profesorado, se presentan mediciones a través de las encuestas de satisfacción sobre los cursos y sus docentes, si bien no se identifica el impacto de dicha formación para los objetivos propuestos ni un retorno informativo a todos los grupos de interés que se han definido en la documentación aportada.

El Servicio de Información e Innovación diseña, planifica y gestiona la acción formativa del PDI a través de Planes de Formación anuales que incluye acciones de formación genérica, específica y de desarrollo personal, al que se acoge el personal del Centro. El indicador IN24 señala que 59,92% del PDI participa en los cursos de formación (curso 2020-2021) y el IN25 que el 75,94% participa en Proyectos de Innovación Educativa, PIEs (curso 2019-2020).

Se recomienda alinear tanto la sistemática actual como el próximo plan estratégico de la Facultad de Ciencias de la Comunicación con las acciones vinculadas con líneas estratégicas en referencia a la formación y mejora de la capacitación que figuran en el IV Plan Estratégico de la UMA, como pueden ser,

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	9/18



principalmente: Innovación Docente, incrementar la docencia en otros idiomas, potenciar el diseño accesible de los programas formativos y la proyección internacional de la formación continua y la docencia, principalmente.

Se evidencia un alto compromiso con la formación, más allá de lo expuesto anteriormente, a la vista del Plan de Formación de Profesorado Novel, las ayudas para formación a través de congresos, dentro del plan propio de la UMA y la creación de la figura de profesor mentor y mentor digital.

En lo relativo a la identificación de necesidades y toma de decisiones, el procedimiento PA03 recoge tanto la identificación de necesidades y selección de plantilla, la evaluación, promoción y reconocimiento y los incentivos y formación del personal docente e investigador.

En lo referente a la evaluación de la calidad docente, dentro del procedimiento PA03 se establece cómo esta evaluación se realiza bajo diferentes procesos:

- Marco del programa Docentia, herramienta de reciente creación a la vista de la documentación aportada y las sesiones mantenidas, en camino hacia la implantación (El Procedimiento para la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado ha sido aprobado por el Consejo de Gobierno en Sesión Ordinaria de 28 de mayo de 2021. Verificado el diseño por la Dirección General de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA), el 10 de diciembre de 2021), empleando en la actualidad un marco diferente al que se establece en el procedimiento (De manera transitoria, sigue en vigor el "Procedimiento para la Evaluación de la Actividad Docente del profesorado de la Universidad de Málaga", aprobado en Consejo de Gobierno en Sesión Ordinaria de 27 de junio de 2016).

- Procesos de mejora e innovación de la actividad docente.

- Inspección de servicios, si bien no se evidencia un diseño, despliegue y toma de decisiones.


- Plan de Promoción y Carrera Académica del PDI. Se recomienda categorizar por grupos de interés los sistemas de evaluación actualmente establecidos en la sistemática del PA03. Dentro del PA03, más allá de la inspección de servicios, no se establece una clara sistemática de la evaluación de la calidad y mejora del personal de administración y servicios y del personal de apoyo a la docencia.

Tanto las evidencias aportadas como la documentación presentada, evidencia una relevancia de las Direcciones de los Departamentos y del Vicerrectorado con competencias en profesorado bajo el paraguas de la normativa reguladora de la planificación docente de la UMA (título segundo de los Estatutos de la UMA). Se recomienda establecer una vinculación extradepartamental con los centros y sus titulaciones. Sobre estas líneas, cabe destacar cómo en las sesiones mantenidas se evidencia la relevancia de las comisiones delegadas dentro de los Departamentos y el peso relevante de éstos en la creación del POA. No se evidencian herramientas de medición de resultado que les permita medir si lo demandado se da o si se ajusta.

En el PA03, se evidencian indicadores asociados para recoger y analizar información sobre el profesorado: IN22 Proporción de profesores funcionarios, IN23 Proporción de profesores evaluados positivamente con DOCENTIA o procedimiento similar, IN24 Porcentaje de profesores que han recibido formación, IN25 Participación del profesorado en Proyectos de Innovación Educativa, IN26 Porcentaje de profesores doctores, IN39 Nivel de satisfacción del estudiante con respecto a la actividad docente.

La revisión y el establecimiento de mejoras de la gestión del personal docente, se observa en actas y evidencias sobre el análisis, así como su despliegue a través de la plataforma de la UMA.

A través de la plataforma PowerBi, se muestran resultados para el Centro y desagregados para cada programa formativo, así como los resultados por procedimiento. Igualmente se evidencia el desarrollo de acciones de mejora.

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	10/18
			

Como parte de la evaluación del profesorado, se evidencia que la encuesta a estudiantes no satisface a los colectivos más directamente implicados, sin que este aspecto se refleje en los planes de mejora o se hayan adoptado decisiones para mejorar este sistema, más allá de propuestas para incrementar las tasas de respuesta. Hay que señalar que se ha recurrido a grupos focales al margen del sistema de calidad para recoger información que se considera más relevante.

Del mismo modo, la CAC y las Comisiones de Másteres revisan los procesos, al menos una vez al año, dejando evidencias en la Memoria de Resultados del Centro y las comisiones académicas valoran la Memoria Anual de los Resultados del SGC, memoria que se somete a su aprobación en la Junta de Facultad (especificado en la ficha de procesos PE03).

La particular situación del profesorado de los títulos interuniversitarios requiere de una atención diferenciada. Deben llevarse a cabo acciones integradas en la evaluación de la calidad del profesorado de este tipo de títulos y un análisis de la complementariedad del profesorado sus objetivos. Del mismo modo, la gestión de los resultados de las encuestas de satisfacción con el profesorado en estos títulos, deben permitir establecer acciones de mejora conjuntas.

Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC:

- Potenciar, dentro de la sistemática y de las herramientas como por ejemplo la programación académica, el alcance de las acciones relacionadas dentro de los planes de mejora, principalmente sobre aquellas que tienen que ver con reconocimientos de la actividad docente, coordinaciones de asignaturas y publicitación de información.


Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Adoptar medidas de coordinación de los procesos de evaluación del profesorado y el uso de sus resultados en títulos interuniversitarios, reforzando mecanismos en uso y valorando la creación de nuevos. Asimismo, tener en cuenta que la responsabilidad en materia de gestión del personal recae sobre cada Centro, si bien el impacto de esta gestión incide en el título interuniversitario.
- Continuar con el despliegue y las acciones de formación e información sobre el programa Docentia aprobado por el Consejo de Gobierno en Sesión Ordinaria de 28 de mayo de 2021. Hacer hincapié en sus consecuencias, dándole suficiente difusión en los diferentes colectivos que se contemplan como público objetivo en el Manual de Calidad.
- Dentro del PA03, más allá de la inspección de servicios, no se establece una clara sistemática de la evaluación de la calidad y mejora de todo el personal de administración y servicios y del personal de apoyo a la docencia vinculado orgánica o funcionalmente con el Centro. Potenciar el alcance de acciones ya iniciadas como la evaluación del personal directivo de los servicios que dan soporte al Centro.

**CRITERIO 4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la disponibilidad de recursos materiales y servicios suficientes que contribuyan a la oferta de actividades de aprendizaje del alumnado.

Implantación Suficiente

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	11/18
			

Justificación:

La garantía de calidad de la organización de actividades o disposición de recursos materiales e infraestructuras se contempla esencialmente en los procedimientos PA02-Gestión de los Recursos Materiales, PA01-Acceso, Matriculación y apoyo administrativo, PA03-Gestión del Personal y PC08-Investigación, Transferencia y Divulgación. Sobre estas líneas, se recomienda tanto actualizar este procedimiento acorde con lo que figura dentro de la herramienta PowerBi como alinearlos con las acciones, las líneas de comunicación establecidas dentro del IV Plan Estratégico de la UMA 2021-24 y el próximo Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

En las sesiones mantenidas se evidencia la recogida y revisión de información en la gestión de los recursos materiales y servicios (recogiendo evidencias cuantitativas de proceso y de satisfacción del estudiantado con los servicios y las instalaciones). Como norma general, al inicio de cada cuatrimestre, desde decanato se envía un email a todo el profesorado para solicitar sus necesidades técnicas, de laboratorio, etc... A partir de ahí se definen en el horario. En reuniones presenciales se analizan también el material que se debe renovar o adquirir.

Aunque queda evidente en las sesiones mantenidas por esta comisión con el Centro, se recomienda incluir en la sistemática, la posibilidad que tanto en las reuniones periódicas como desde SICAU se puedan solicitar vía correo electrónico al Vicedecanato de Empresa, Infraestructuras y Sostenibilidad Ambiental aquellas demandas materiales que vayan surgiendo bien por deterioro o bien por nuevas necesidades.


De acuerdo con el ciclo de control, revisión periódica y mejora continua de la gestión de recursos materiales y servicios, no se evidencia el ciclo del proceso relativo cómo se realiza la medición de la eficacia de las acciones emprendidas, puesto que la documentación aportada hace referencia a los resultados y planes de mejora finales.

Cabe destacar la celebración de un grupo de discusión, con carácter anual, para reflexionar sobre cualquier aspecto. Se recomienda incluir esta acción dentro de la sistemática del PA02.

En las sesiones mantenidas se evidencia un alto grado de satisfacción por parte de todos los grupos de interés con la secretaría del Centro, principalmente con la atención, rapidez y eficacia, que hacen que cuestiones altamente burocráticas resulten muy sencillas. Igualmente cabe destacar la constante renovación de espacios y equipos y la gestión del material para dar cabida a su total uso, así como la adaptación hacia la plena accesibilidad de las instalaciones en los últimos años.

Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC:

- Clarificar cómo se aplica la metodología del ciclo de mejora a la gestión de los planes de mejora referentes a recursos y servicios. Debe poderse comprobar que las mejoras propuestas y las acciones llevadas a cabo logran los objetivos para los que fueron diseñadas, si bien en la respuesta de alegaciones del informe provisional se evidencia cómo desde el diseño hasta la generación de acciones de mejora el Centro funciona muy adecuadamente acorde a su SGCC (fichas de seguimiento y/o cumplimiento de la acción, valoración del cumplimiento, etc.), se hace necesario cerrar el ciclo de mejora continua, midiendo y analizando el impacto y efectividad de las acciones tomadas para contrastar la finalización de cada acción.
- Establecer la sistemática de evaluación relativa a la recogida de las necesidades de organización de

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	12/18
			

actividades o disposición de recursos materiales y de personal de administración y servicios, potenciando lo establecido en la ficha sub07PA02.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- A la vista de las sesiones mantenidas, se recomienda ampliar la usabilidad de material audiovisual del Centro para la realización de prácticas establecidas en las guías docentes favoreciendo e incluso ampliando su acceso y empleo.
- Ampliar el alcance de los indicadores del PA01 y del PA02 la recogida de satisfacción del resto de grupos de interés dado que en la última versión se muestra la recogida de satisfacción únicamente de estudiantes.
- Ampliar los indicadores de medición del PA03 vinculados con el Personal de Administración y Servicios, dado que actualmente se evidencia el Indicador IN55. Satisfacción del PAS adscrito al Centro. Potenciando la generación de indicadores y mediciones que acompañen acciones, como la encuesta del Clima Laboral, recogidas dentro de la respuesta al informe preliminar.
- Evidenciar la información y resultados a recoger sobre la revisión de los procesos PA02-Gestión de los Recursos Materiales, PA01-Acceso, Matriculación y apoyo administrativo, PA03-Gestión del Personal y PC08-Investigación, Transferencia y Divulgación.

**CRITERIO 5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

El Centro tiene implantados procesos que garantizan que las acciones que emprende contribuyen a favorecer el aprendizaje del alumnado. Implantación Suficiente

Justificación:

Se evidencia la definición de responsabilidades de los procedimientos para la garantía de calidad sobre la gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje, identificando acciones de apoyo, orientación académica (PC02 Acogida y orientación académica) y profesional (PC10 Orientación profesional e inserción laboral), metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes (PE02 Diseño de la oferta formativa, PC03 Planificación Docente y Extinción del título, PC04 Coordinación de la docencia, PC11 Extensión universitaria, PC09 Metodologías de enseñanzas y Evaluación de los resultados de aprendizaje), gestión de TFG/TFM (PC07 Trabajos Fin de Grado/Máster y Tesis), prácticas externas (PC06 Prácticas externas) y movilidad (PC05 Movilidad). Se recomienda tanto actualizar este procedimiento acorde con lo que figura dentro de la herramienta PowerBi como alinearlo con las acciones, las líneas de comunicación establecidas dentro del IV Plan Estratégico de la UMA 2021-24 y el próximo Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

En la documentación aportada, así como en las sesiones mantenidas, se evidencia el continuado esfuerzo del Centro en la organización, planificación y ejecución de medidas para garantizar y mejorar la calidad de las enseñanzas que oferta el Centro (Grados y Máster), si bien se recomienda clarificar el proceso de metaevaluación de las evidencias, indicadores y acciones desplegadas. Este hecho es especialmente importante en los estudios de Máster ofertado junto a la Universidad de Cádiz.

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	13/18
			

Para el procedimiento PA01 Acceso, matriculación y apoyo administrativo en general, se han definido ocho indicadores, principalmente sobre oferta y demanda, sin evidenciar análisis cuantitativo de la información sobre la homologación, equivalencia y reconocimiento, más allá de lo expuesto en la revisión realizada a través de la Memoria Anual de Titulaciones.

Respecto de estos resultados obtenidos, cabe destacar la menor valoración de los indicadores de satisfacción con respecto a los procedimientos administrativos (IN40 con valor de 3,20 sobre 5). Este hecho ha propiciado la realización de acciones para facilitar la comprensión de los procedimientos. Entre estas acciones se encuentra un proyecto de innovación docente que ha llevado a realizar videotutoriales sobre dichos procedimientos. Asimismo, se ha utilizado la Sala de Estudiantes de campus virtual para la información pública de los plazos, convocatorias, procedimientos abiertos y resoluciones a dichos procedimientos. Se recomienda establecer el alcance y valoración de la efectividad y eficacia de estos resultados.


El sistema incluye los procedimientos de orientación académica (PC02 Acogida y orientación académica) y profesional (PC10 Orientación profesional e inserción laboral). Es evidente el análisis de los indicadores asociados a estos sistemas de apoyo y orientación académica, profesional y empleabilidad de los egresados y egredadas. No se evidencia cómo se consulta, captura y aprovecha información de los grupos de interés que se han definido para la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Se recomienda establecer acciones de mejora encaminadas a mejorar la satisfacción del estudiantado con las acciones de apoyo a la formación, a la vista de las tendencias negativas en casi todas las titulaciones del Centro en especial en el Grado en Comunicación Audiovisual (2,86 en 2019-20 y sin datos en 2020-21), el Grado en Periodismo (2,80 en 2019-20 y sin datos en 2020-21) y el Máster Univ. en Dirección Estratégica e Innovación en Comunicación (2,80 en 2018-19 y sin datos en adelante).

Como parte del análisis de la información, tanto en los procedimientos relativos a la orientación al estudiante como en lo relativo a la gestión y revisión de la orientación profesional e inserción laboral, se evidencian indicadores en ambos casos principalmente asociados con la satisfacción de estudiantes, si bien se recomienda alinear estos indicadores con las acciones establecidas en cada línea estratégica donde se integran.

Sobre estas líneas, no se evidencia información del alcance y evaluación de las actuaciones presentadas y derivadas del análisis de la información anterior, así como de la información de estos resultados a los grupos de interés implicados tanto en la orientación académica como la profesional y la empleabilidad de egresados y egresadas. Igualmente, se evidencia cómo la herramienta PowerBi recoge esta información. No se evidencia el modo en el que los resultados de estos indicadores han sido el inicio de acciones de mejora para el conjunto de títulos o para cada título, más allá de alguna acción de mejora de enfoque muy genérico, lo que dificulta la trazabilidad de las actuaciones de mejora. No se evidencia el proceso de metaevaluación sobre la efectividad y eficacia de las acciones de mejora desplegadas.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación, la coordinación de cada título realiza anualmente un informe de seguimiento para valorar la evolución del mismo. Este informe consiste en (1) una revisión de la información pública (auditoría de la página web), (2) evaluación de las diferentes encuestas sobre el funcionamiento del Centro y sus servicios realizadas entre los diferentes grupos de interés (alumnado, profesorado, empresariado y organizaciones que acogen prácticas, y personal de administración y servicios), (3) encuestas de satisfacción docente por asignaturas y (4) grupos de discusión que se vienen realizando desde el curso 2020/2021, en el mes de julio y de septiembre con alumnado, profesorado de los títulos y personal de administración y servicios (especificado en la ficha de procesos PE02).

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	14/18
			



Las metodologías de enseñanza y los sistemas de evaluación son sistemáticamente revisados cada curso académico desde la coordinación de los grados y los posgrados y son recogidos en las guías docentes de los títulos. Fruto de este seguimiento y del contacto con los grupos de interés, y avalado por las tasas de éxito (IN12 97,09%) se puede visualizar un grado satisfactorio en los resultados de aprendizaje.

No se evidencia la rendición de cuentas en base a la información de los resultados obtenidos en la aplicación de metodologías de enseñanza y evaluación de los resultados de aprendizaje, así como no se evidencia la revisión de los mecanismos, aceptabilidad y eficiencia del actual sistema.

Se ha definido el procedimiento para PC07 Trabajos Fin de Grado/Máster y Tesis como parte del fomento de la calidad de la oferta formativa, el incremento de la calidad del profesorado y la vinculación de la formación con el entorno socioeconómico, como acciones estratégicas vinculadas con la docencia.

A raíz del análisis recogido en las Memorias Anuales de la Titulación, se recomienda ampliar el alcance de las medidas de percepción a otros grupos de interés como tutores o tutoras académicas y tutores o tutoras de organización. Se recomienda también evidenciar el modo en el que los resultados de estos indicadores han sido el inicio de acciones de mejora para cada título, más allá en alguna ocasión de acciones de mejora genéricas, lo que dificulta la trazabilidad en todos los títulos dependientes del Centro, así como no se evidencia el proceso de metaevaluación sobre la efectividad y eficacia de las acciones de mejora.

El nivel de satisfacción con las prácticas curriculares se muestra alto (empresariado: IN49: 4,32 sobre 5 y alumnado: IN33: 3,99) así como el de las prácticas extracurriculares (empresariado: IN35: 4,2 y estudiantado: IN34: 4.08).


La adecuación a los resultados de aprendizaje puede estimarse a partir del indicador IN44 que evidencia que la nota media de los TFG-M es de 7,66. Aplicación talent tank-para prácticas externas.

No se evidencia la rendición de cuentas en base a la información de los resultados obtenidos en lo relativo a la gestión de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster, así como no se evidencia la revisión de los mecanismos, aceptabilidad y eficiencia del actual sistema.

Se evidencia la definición de los procedimientos PC06 Prácticas externas y PC05 Movilidad, para establecer las responsabilidades, análisis y seguimiento de resultados sobre las tareas para las prácticas externas y la gestión de la movilidad de las titulaciones del Centro.

Tanto en lo relativo a la gestión de las prácticas externas (PC06) como a lo relativo a la gestión de los programas de movilidad (PC05), se recogen una serie de indicadores. Se recomienda ampliar el alcance de las medidas de percepción a otros grupos de interés como tutores académicos y tutores de organización así como evidenciar el modo en el que los resultados de estos indicadores han sido el inicio de acciones de mejora para cada título, más allá en alguna ocasión de acciones de mejora genéricas, lo que dificulta la trazabilidad en todos los títulos dependientes del Centro, así como no se evidencia el proceso de metaevaluación sobre la efectividad y eficacia de las acciones de mejora.

Aunque se han definido indicadores en cada uno de los procedimientos indicados, no se ha podido constatar el modo en el que el análisis de estos indicadores se ha utilizado para la implementación de acciones de mejora del proceso de aprendizaje que ayuden en la toma de decisiones a los órganos de gobierno del Centro y a las personas responsables de las titulaciones. Se evidencia la Memoria Anual del Título así como la herramienta SAINCA (PowerBi) que, si bien muestran indicadores y cierto alcance de análisis y seguimiento, describiendo un enfoque apropiado con datos de actividad descriptivos, no se evidencia el despliegue y puesta en marcha de la recogida de indicadores ni de proceso ni de resultado,

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	15/18
			

lo que dificulta el análisis de la trazabilidad y cierre del ciclo de mejora continua, así como no se evidencia el proceso de metaevaluación sobre la efectividad y eficacia de las acciones de mejora desplegadas.

Se valora positivamente la aplicación ICARO para la gestión de las prácticas, así como la plataforma ALGORIA para la gestión de la movilidad.


No se visualiza cómo se garantiza que las metodologías de enseñanza y sistemas de evaluación son pertinentes y adecuados para promover y certificar los resultados de aprendizaje previstos. Esta actividad de reflexión sobre la idoneidad de los procesos, las fuentes de información, las necesidades de todos los grupos de interés, etc. no se clarifica que se haya llevado a cabo. Tampoco, la revisión del propio sistema de análisis y toma de decisiones para determinar su utilidad, como una parte de mejora continua no integrada en el procedimiento PA05 de mantenimiento de SGC.

Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC:

- Demostrar el cierre del ciclo de mejora completo en relación a los procesos de enseñanza-aprendizaje. La medición y monitorización de indicadores debe ir acompañada de un uso de estas fuentes de información (incluidas otras en uso y no incluidas en el diseño del SGCC) y de una evaluación de los propios mecanismos de toma de decisiones basadas en estos indicadores, si bien en la respuesta de alegaciones del informe provisional se evidencia cómo desde el diseño hasta la generación de acciones de mejora el Centro funciona muy adecuadamente acorde a su SGCC (fichas de seguimiento y/o cumplimiento de la acción, valoración del cumplimiento, etc.), se hace necesario cerrar el ciclo de mejora continua, midiendo y analizando el impacto y efectividad de las acciones tomadas para contrastar la finalización de cada acción.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Continuar y potenciar las acciones programadas, las actividades de orientación profesional que el Centro lleva a cabo de manera informal con personas invitadas externas que comparten sus experiencias, entre otras.
- Dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, en las sesiones mantenidas se recoge que (como, por ejemplo, en el Graduado o Graduada en Periodismo), si bien de manera general se ha cumplido los objetivos establecidos, en ciertas materias existen carencias que demanda el mercado laboral. Así mismo se recomienda, en próximos procesos de modificación del título o de creación de títulos dobles, potenciar temarios optativos sobre contenidos de comunicación corporativa, más allá, por ejemplo, de la asignatura obligatoria sobre Comunicación Institucional y Corporativa.
- En el Grado en Comunicación Audiovisual, se recomienda revisar los equilibrios entre los campos de docencia, permitiendo obtener una igualdad o una representación acorde con la demanda del mercado laboral, entre el contenido en comunicación y el contenido en audiovisual.
- En el Grado en Publicidad y Relaciones Públicas, se realiza una actualización de contenidos y de mejora de los títulos, si bien, a la vista de las sesiones mantenidas, se recomienda ampliar el enfoque de asignaturas sobre programación, así como la posibilidad de establecer menciones en el título.
- Evidenciar y potenciar cómo los grupos de interés definidos participan tanto aportando información para el diseño y mejora de los procesos como en la evaluación de resultados para ser coherentes con lo


Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	16/18
			

- contemplado en la documentación, incrementando las evidencias recogidas actualmente en la Comisión Académica y Calidad, Comisiones de Títulos y los grupos de interés allí representados
- Modificar los indicadores propuestos en el procedimiento PC02 Acogida y orientación académica, dado que uno de los dos indicadores propuestos hace referencia a la orientación profesional (IN50. Nivel de satisfacción del estudiantado con las actividades de orientación profesional).
  - Potenciar acciones de mejora encaminadas a asegurar la recogida de información anual de los indicadores propuestos dentro de la sistemática, así como desplegar acciones planificadas como la creación de una plataforma digital entre otras.
  - Potenciar acciones de mejora, a la vista con la satisfacción y participación del profesorado en el Grado en Comunicación (2,71 y 14,53% de participación), el Grado en Periodismo (4,08 y 22,62%) y Grado en Publicidad y Relaciones Públicas (3,00 y 12,89%).
  - Potenciar acciones ya iniciadas (herramienta para integrar la coordinación en el observatorio de resultados del título) así como generar nuevas visiones de mejora, que permitan incrementar la percepción en lo relativo a la coordinación en el Grado en Comunicación 2,46, el Grado en Periodismo y el Grado en Publicidad y Relaciones Públicas: 2,55, así como en lo relativo a la formación en el Grado en Comunicación: 2,80 en 19-20, Grado en Periodismo: 2,80 en 19-20 y el Grado en Publicidad y Relaciones Públicas: 3,00 en 20-21).
  - Potenciar el uso de Comutopia, así como establecer una sistemática que permita evidenciar la rendición de cuentas en base a la información de los resultados obtenidos en la aplicación de metodologías de enseñanza y evaluación de los resultados de aprendizaje, así como tampoco se evidencia la revisión de los mecanismos, aceptabilidad y eficiencia del actual sistema.
  - Potenciar y planificar nuevas acciones de mejora encaminadas a incrementar la participación en los procesos de encuestas en todos los grupos de interés a la vista de la baja participación (Grado en Comunicación: 23,3% en 18-19 y 2,59% en 19-20 y 0 en 20-21; Grado en Periodismo: 18,09% en 18-19 y 2,56% en 19-20 y 0 en 20-21 y Grado en Publicidad y Relaciones Públicas: 13,61% en 18-19 y 1,64% en 19-20 y 0,18% en 20-21).
  - Valorar la realización de prácticas obligatorias, dado que en la actualidad son optativas en cada uno de los Grados.

#### 4. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

La Comisión de Evaluación realiza una propuesta que aprueba la Comisión de Emisión de Informes de: Informe final favorable del SGCC implantado

Córdoba, a fecha de la firma electrónica

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	17/18
			

El presidente de la Comisión de Emisión de Informes

Código Seguro de Verificación:R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	30/01/2023
ID. FIRMA	R2U2TCEWNDJZ9UXF4JFG2HBWKKXF8L	PÁGINA	18/18

