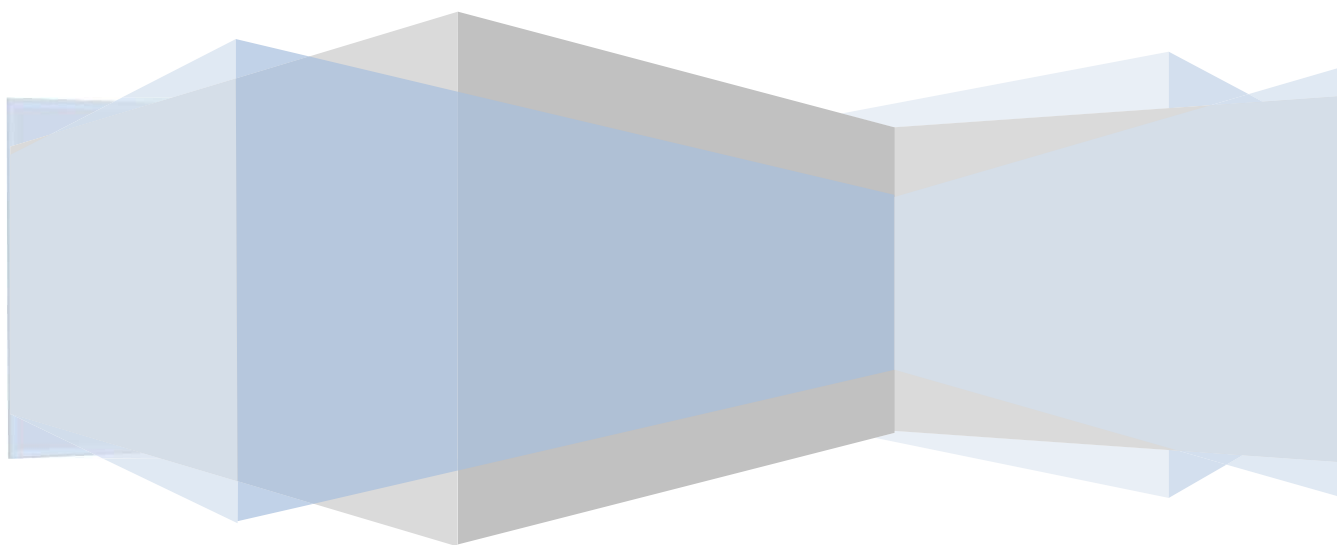


# Manual do Sistema de Garantía de Calidade

Facultade de Ciencias da Comunicación

7ª edición



### Identificación do centro

<b>Centro</b>	Facultade de Ciencias da Comunicación
<b>Responsable</b>	Dona Ana Isabel Rodríguez Vázquez
<b>Enderezo</b>	Avda. de Castelao, S/n. Campus norte 15782 Santiago de Compostela
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:cc.comunicacion.decanato@usc.es">cc.comunicacion.decanato@usc.es</a>
<b>Teléfono</b>	881816555

### Historial de revisións

Número	Data	Principais modificacións
00	21/12/2009	Edición inicial
01	31/05/2013	Simplificación documental: creación do Manual Simplificado do SGIC e revisión de algúns procesos e procedementos.
02	03/10/2014	Modificación dos indicadores e informes dispoñibles dentro do SGC.
03	22/02/2018	Revisión e simplificación documental: supresión do Manual extenso, supresión de procesos e procedementos obsoletos.
04	21/09/2018	Actualización do Manual do SGC da Facultade de Ciencias da Comunicación. Revisión e simplificación documental: supresión do Manual Marco extenso, supresión de Procesos e Procedementos obsoletos, particularización de procesos ás características da Facultade.
05	01/03/2021	Incorporación das Recomendacións de Mellora incluídas no Informe da Certificación Implantación do SGC da Facultade de Ciencias da Comunicación, da ACSUG, de 30 de xullo de 2019.
06	24/05/2021	Revisión das modificacións realizadas a instancias da ACSUG e aprobación do Manual do SGC da Facultade de Ciencias da Comunicación definitivo pola CCPdCG.
07	22/04/2024	Actualización do Manual do SGC da Facultade de Ciencias da Comunicación de conformidade coa modificación do manual institucional de calidade (2ª versión). Modificación do mapa de procesos e da relación entre os procesos do SGC e as directrices Fides-Audit.

**Control da elaboración e aprobación**

Fase	Unidade/Organo	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Ciencias da Comunicación	15/05/2018
Aprobado por	Xunta da Facultade de Ciencias da Comunicación	04/06/2018
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	21/09/2018
Modificado por	Comisión de Calidade da Facultade de Ciencias da Comunicación	1/03/2021
Aprobado por	Xunta da Facultade de Ciencias da Comunicación	10/05/2021
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	24/05/2021
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Ciencias da Comunicación	20/12/2023
Aprobado por	Xunta de Facultade de Ciencias da Comunicación	20/12/2023
Aprobado por	Comisión delegada de Consello de Goberno de Planificación e Calidade (CdCG-CeP)	22/04/2024

## Índice

1	A Facultade de Ciencias da Comunicación .....	5
1.1	Presentación .....	5
1.2	Organigrama .....	5
1.3	Órganos de goberno. Comisións. Departamentos implicados na docencia .....	6
1.4	Regulamentos e normas .....	8
2	Alcance do Sistema de Garantía de Calidade .....	9
3	Estrutura para o desenvolvemento do Sistema de Garantía de Calidade .....	10
3.1	Equipo de dirección (ED).....	10
3.2	Comisión de Calidade do Centro (CCC).....	10
3.3	Responsable de calidade do centro (RCC).....	11
3.4	Comisión/s de título/s .....	11
3.5	Coordinador/a de título (CT).....	12
4	Mapa de procesos .....	12
5	Indicadores e informes. ....	16
6	Relación entre os procesos do sistema e as directrices Fides-Audit. Anexo I.....	17

## 1 A Facultade/escola

### 1.1 Presentación

A Facultade de Ciencias da Comunicación, pertencente á Universidade de Santiago de Compostela, está situada no Campus Norte da citada Universidade; nela impártense, actualmente, o seguintes títulos: Grao en Comunicación Audiovisual, Grao en Xornalismo, Dobre Grao en Xornalismo e en Comunicación Audiovisual; Máster Universitario en Xornalismo e Comunicación Multimedia: Novas Tendencias en Producción, Xestión e Difusión do Coñecemento. Os dous primeiros foron verificados en 2009 ao abeiro do RD 1393/2007 publicándose os planos de estudos no BOE do 5 de marzo de 2010, e implantáronse durante o curso 2009-2010, froito da necesidade de adaptar as ensinanzas universitarias ao Espazo Europeo de Educación Superior, acadando a acreditación oficial da ACSUG (Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia) en 2016- 2017, en virtude da cal o centro que nos ocupa pode seguir desenvolvendo as ensinanzas relativas a ambos graos. A segunda edición dos mesmos implantouse en 2021-2022. En canto ao Dobre Grao, único no SUG (Sistema Universitario de Galicia), implantouse nesta Facultade en 2015-2016, sendo o Máster Universitario actual, o título de máis recente creación, dado que foi verificado en 2021, publicándose no BOE do 17 de xaneiro de 2022. A súa implantación iniciouse en 2022-2023. A Facultade de Ciencias da Comunicación acadou a ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL con data 17 de decembro de 2019.

O edificio no que, actualmente, se desenvolve a impartición dos citados títulos, conta cunha superficie de 5.700 m<sup>2</sup>, inaugurándose no ano 2000, obra do arquitecto luso Álvaro Siza, quen gañaría con este proxecto o prestixioso Premio Secil de Arquitectura na edición do 2000. Porén, os estudos relativos á Licenciatura de Xornalismo iniciáronse con antelación na Universidade de Santiago de Compostela, con outra localización arquitectónica, no curso académico 1991/1992. Estes estudos foron pioneiros no Sistema Universitario de Galicia, e continúan sendo únicos até o momento no marco do SUG. A nova localización arquitectónica en 2000 respondeu á necesidade de adaptación aos cambios tecnolóxicos que se estaban a asumir no entorno profesional, isto é, unha transformación dixital que esixía asumir unha formación comprometida con saberes de corte práctico en constante mutación, aos que se atendía, deste xeito, con aulas técnicas dotadas con estándares profesionais renovados. Así mesmo, a necesidade de dar cabida a novos títulos, levaba consigo un máis que previsible aumento do estudantado; feito que se materializaría en 2003 coa incorporación da, entón denominada, Licenciatura de Comunicación Audiovisual. Dende ese momento, o abano de títulos que foi ofrecendo a Facultade de Ciencias da Comunicación haberíase de incrementar, tal como requiría o aumento da demanda social cara os mesmos.

### 1.2 Organigrama

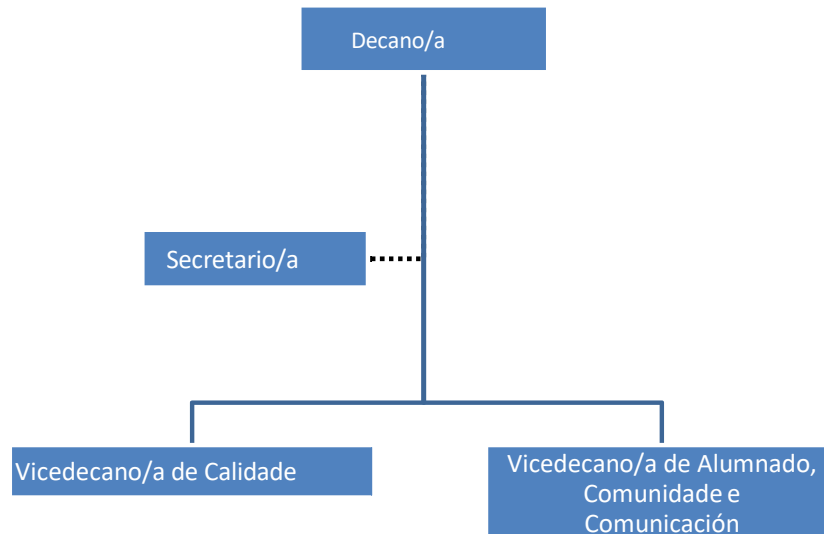
O equipo decanal da Facultade de Ciencias da Comunicación estará composto por:

- Decano ou decana
- Vicedecanos ou vicedecanas
- Secretario ou secretaria

A Xunta de Facultade elixirá ao/á **decano/a**, de acordo co procedemento establecido na normativa electoral da Universidade de Santiago de Compostela, de entre o profesorado con vinculación permanente á Universidade e censado na Facultade, e será o/a reitor/a quen o/a nomee.

Os/as **vicedecanos/as** serán nomeados polo/a reitor/a, a proposta do/a decano/a, de entre os membros da comunidade universitaria da Facultade que reúnan os requisitos establecidos nos Estatutos da Universidade de Santiago.

O/a **secretario/a** será nomeado polo reitor, segundo a proposta do/a decano/a, de entre os profesores ou funcionarios dos subgrupos A1 e A2 censados no centro.



### 1.3 Órganos de goberno. Comisións. Departamentos implicados na docencia

De acordo cos Estatutos da USC, os órganos de goberno e administración da Facultade de Ciencias da Comunicación son os seguintes:

- A Xunta de Facultade
- Decano ou decana
- Os vicedecanos ou vicedecanas
- Secretario ou secretaria

**A Xunta de Facultade** é o órgano colexiado de goberno da Facultade, aproba as liñas xerais de actuación no ámbito da Facultade e supervisa o labor dos seus órganos de dirección e xestión. A Xunta de Facultade estará composta por:

- a) O/a decano/a, que a convocará e presidirá.
- b) Os/as vicedecanos/as.
- c) O/a secretario/a do centro, que actuará así mesmo como secretario/a da Xunta.
- d) O/a responsable da unidade de apoio á xestión de centros e departamentos.
- e) O/a director/a da Biblioteca da Facultade.
- f) O persoal docente e investigador (PDI) e persoal investigador en formación con docencia na Facultade e censado nela, así como o non censado que teña nela un encargo docente igual ou superior ao 35% da capacidade docente dun profesor a tempo completo. Así pois:
  - Todo o profesorado con vinculación permanente á Universidade, que representará ó 51%.
  - O resto, sempre que non exceda ó 10%.
- g) Unha representación do estudantado do 32%.
- h) Unha representación do persoal de administración e servizos (PAS) censados na Facultade, nunha proporción do 7% do total da Xunta, se ben cun mínimo de dous.

**A Comisión Permanente** da Xunta de Facultade estará composta por:

- a) O/a decano/a, que a preside e convoca.
- b) O/a secretario/a, que tamén o será da comisión permanente.
- c) Os/as vicedecanos/as.
- d) Os/as directores/as dos departamentos que teñan a súa sé na Facultade.
- e) Unha representación proporcional dos distintos sectores que integran o pleno da Xunta, distribuídos do seguinte xeito:
  - 3 representantes do PDI (con e sen vinculación permanente)
  - 2 representantes do estudiantado
  - 1 representante do PAS

**Comisións delegadas** da Xunta de Facultade:

- **Comisión Académica e de TFG:** do Grao en Comunicación Audiovisual e do Grao en Xornalismo, que terá a composición que determinen as normas xerais da USC (art. 15 do Regulamento das titulacións oficiais de grao e mestrado universitario e do procedemento de aseguramento da súa calidade na USC, aprobado en Consello de Goberno do 28/10/2022) para todos os graos ou se concreten de acordo con aquelas no regulamento do TFG. Neste caso está composta por:
  - Decano/a
  - Secretario/a da Facultade e Responsable de mobilidade académica (quen actúa como secretario da Comisión)
  - Vicedecano/a de calidade
  - 2 coordinadores/as dos graos e de dobre grao
  - 3 representantes do PDI (1 deles director do Departamento de CC. da Comunicación, 1 delas vicedecana de estudantes)
  - 1 representante do PAS
  - 3 representantes de alumnos
- **Comisión Académica do Máster Universitario en Xornalismo e Comunicación,** que terá a composición que determinen as normas xerais da USC para todos os mestrados (art. 15 do Regulamento das titulacións oficiais de grao e mestrado universitario e do procedemento de aseguramento da súa calidade na USC, aprobado en Consello de Goberno do 28/10/2022). Neste caso está composta por:
  - Decano/a
  - Vicedecano/a de calidade
  - Coordinador/a do título
  - 6 representantes do PDI (1 deles actuará como secretario/a)
  - 1 representante do PAS
  - 2 representantes de alumnos
- **Comisión Económica e de Infraestruturas,** que está composta por:
  - Decano/a.
  - 2 representantes do profesorado con vinculación permanente (1 dos cales será o/a vicedecano/a de calidade).
  - 1 representante do profesorado sen vinculación permanente.
  - 2 representantes do sector de estudantes.
  - 1 representante do PAS, que será o responsable de asuntos económicos do centro.
- **Comisión de Normalización Lingüística,** que estará formada por:
  - Decano/a.
  - 2 representantes do profesorado con vinculación permanente.
  - 1 representante do profesorado sen vinculación permanente.
  - 1 representante do alumnado.
  - 1 representante do PAS.
- **Comisión de Actividades Extracurriculares e de Xénero,** que estará composta por:
  - Decano/a.
  - 2 representantes do profesorado con vinculación permanente.
  - 1 representante do profesorado sen vinculación permanente.
  - 2 representantes do sector de estudantes.
  - 1 representante do PAS.

Ademais das Comisións delegadas da Xunta de Facultade, existen **outras Comisións estables non delegadas** da Xunta de Facultade:

- **Comisión de Biblioteca e Mediateca**, que terá a composición que determinen as normas xerais da USC, e que no caso da Facultade de Ciencias da Comunicación está composta por:
  - Delegado decanal.
  - 2 representantes do profesorado con vinculación permanente.
  - 1 representante do profesorado sen vinculación permanente.
  - 1 representante do sector de estudantes.
  - 1 representante do PAS que se concreta na dirección da biblioteca.
- **Comisión de Calidade do Centro** (*infra*)
- **Comisión de Mobilidade**, que estará formada por:
  - O/a vicedecano/a de alumnado, comunidade e comunicación (quen actúa como delegado/a do/a decano/a).
  - O/a responsable académico de mobilidade.
  - Os/as coordinadores/ras de mobilidade.
  - O/a responsable da Unidade de apoio á xestión de centros e departamentos.

O funcionamento destes órganos está rexido polo Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Ciencias da Comunicación.

#### **Departamentos implicados na docencia:**

Os departamentos da Universidade de Santiago de Compostela implicados na docencia da Facultade de Ciencias da Comunicación son os seguintes:

- Departamento de Ciencias da Comunicación.
- Departamento de Ciencia Política e Socioloxía.
- Departamento de Dereito Común.
- Departamento de Economía Aplicada.
- Departamento de Economía Cuantitativa.
- Departamento de Filoloxía Galega.
- Departamento de Filoloxía Inglesa e Alemá.
- Departamento de Historia.
- Departamento de Lingua e Literatura Españolas, Teoría da Literatura e Lingüística Xeral.

#### **1.4. Regulamentos e normas**

A Facultade de Ciencias da Comunicación réxese polas normativas xerais da USC e polo seu Regulamento de réxime interno (aprobado por acordo da Xunta de Facultade do 31 de marzo de 2016 e ratificado por acordo do Consello de Goberno do 3 de maio de 2016).

Así mesmo, deben considerarse os seguintes documentos:

- Memoria verificada do Grao en Comunicación Audiovisual ([premer aquí](#))
- Memoria verificada do Grao en Xornalismo ([premer aquí](#))
- Memoria verificada do Máster Universitario en Xornalismo e Comunicación Multimedia ([premer aquí](#))



## 2. Alcance do Sistema de Garantía de Calidade

O Sistema de Garantía de Calidade da Facultade de Ciencias da Comunicación alcanza a todas as titulacións oficiais impartidas nela e das que é responsable, tanto de grao como de máster. Así mesmo, alcanza a todas as persoas (alumnado, persoal docente e investigador e persoal de apoio) vinculadas a ditas titulacións.

En conxunto, o SGC da Facultade contempla o deseño da oferta formativa, a avaliación e revisión do seu desenvolvemento, así como a toma de decisións para a mellora continua. Do mesmo xeito, recolle a planificación dos obxectivos a acadar, de acordo coa estratexia da universidade e da propia facultade, e a revisión periódica do funcionamento do sistema, en orde a garantir a súa utilidade para todos os grupos de interese.

### Ciclo de mellora da formación universitaria

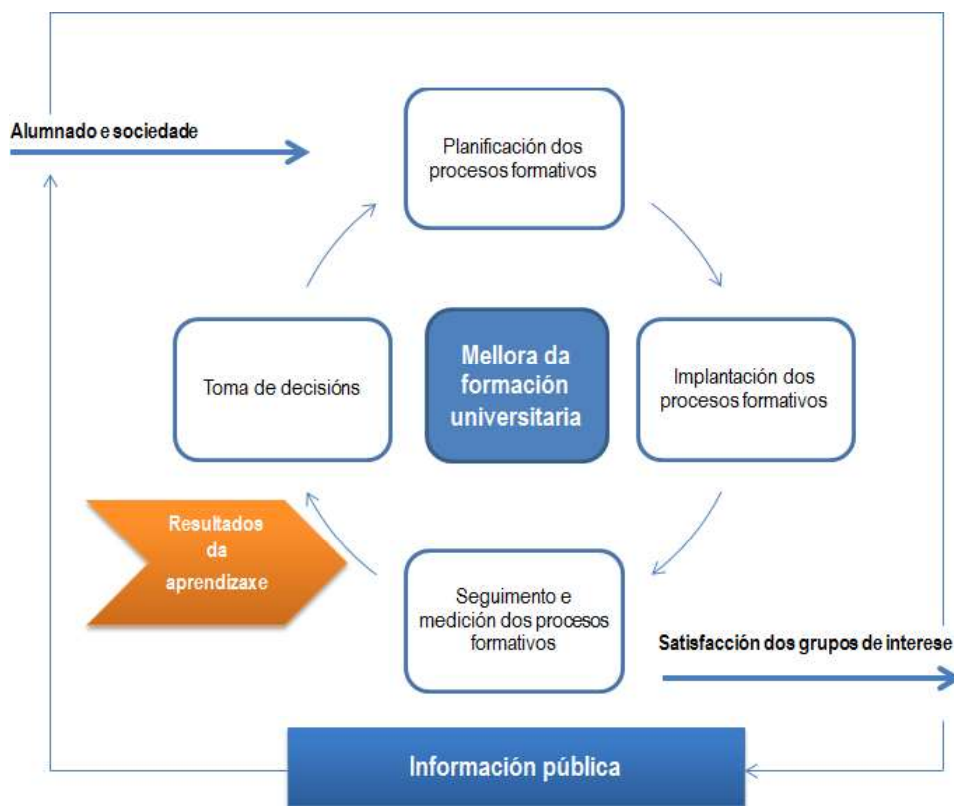


Figura 1. Adaptación propia a partir da "Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT. ANECA"

### 3. Estrutura para o desenvolvemento do Sistema de Garantía de Calidade

#### 3.1. Equipo de dirección (ED)

O equipo de dirección do centro, e en particular o/a seu decano/a como principal responsable, actúa como corresponde á dirección de calquera organización comprometida co desenvolvemento, establecemento, revisión e mellora dun sistema de xestión da calidade.

Con respecto ao SGC, as funcións principais do citado equipo son as seguintes:

- Definir a planificación estratéxica do centro, concretada a través do plan estratéxico (PE), de carácter quinquenal, e a memoria de calidade do centro (MCC), de carácter anual.
- Comprometerse coa política e obxectivos de calidade do centro, dándolles a difusión oportuna entre os grupos de interese.
- Liderar o desenvolvemento, a implantación, a revisión e mellora do SGC do centro.
- Nomear ao/a responsable de calidade do centro, sempre que o/a decano non asuma as competencias.
- Propoñer á Xunta de Facultade, para a súa aprobación, a composición da Comisión de Calidade e, no seu caso, as das comisións de títulos (graos e máster) no marco das normas que determinan as súas composicións.
- Garantir o bo funcionamento do SGC do centro.
- Informar a todas as persoas do centro dos cambios que se realicen no SGC.
- Garantir que todas as persoas do centro teñan acceso aos documentos do SGC que lles sexan de aplicación.
- Informar á Xunta de Facultade dos traballos e acordos da Comisión de Calidade.
- Presentar á Xunta de Facultade, para a súa aprobación, a memoria de calidade do centro (MCC).

#### 3.2. Comisión de Calidade do Centro(CCC)

A Comisión de Calidade do Centro (CCC) é un órgano que participa nas tarefas de planificación, desenvolvemento e seguimento do SGC da Facultade, actuando ademais como medio de difusión interna do sistema e dos seus logros.

Serán membros da CCC, cando menos:

- Decano/a (presidente/a)
- Responsable de calidade do centro (RCC), quen actúa como secretario/a.
- Coordinadores/as de titulación/s oficiais adscritas a Facultade.
- O/a responsable da Unidade de Xestión de Centro e Departamentos
- 1 alumno/a como mínimo, que será neste caso un alumno/a-titor/a preferentemente.

Ademais, o/a decano/a, cando o considere oportuno, pode propoñer outros membros á Xunta de Facultade para o bo funcionamento do SGC, mesmo con voz e sen voto. Neste caso, forman parte da CCC, ademais, os restantes membros da dirección do centro (Vicedecano/a de alumnado, comunidade e Comunicación; e Secretario/a académico/a, así como o/a Director do Departamento con sede no centro; todos eles integrantes do PDI).

A CCC reunirse coa periodicidade marcada na súa planificación, cando menos unha vez en cada semestre, e levantará acta de cada unha das sesións, facendo públicas as decisións tomadas a través da publicación dos acordos adoptados na web da Facultade.

As funcións principais da CCC son as seguintes:

- Realizar o deseño, a implantación, o seguimento e mellora do SGC no centro.
- Elaborar a memoria de calidade do centro (MCC).
- Fomentar a realización e o seguimento periódico do plan de melloras anual do centro.
- Estimular a participación de todos os colectivos implicados na avaliación e mellora da calidade das titulacións que se imparten no centro.
- Realizar o seguimento dos resultados do centro.
- Propoñer ao equipo de dirección a información que debe ser pública.
- A comisión elabora e propón modificacións se é o caso, dos informes de resultados ou seguimento/acreditación elaborados polas comisións de títulos.

### 3.3. Responsable de calidade do centro (RCC)

O/a decano/a asume persoalmente as funcións relacionadas a continuación ou ben poderá nomear a un/a responsable de calidade do centro (RCC), como é o caso, entre os membros do equipo de dirección. De xeito que a citada responsabilidade recae nun/ha do/as vicedecano/as da Facultade.

Con independencia doutras funcións que se lle asignen no momento do seu nomeamento, as funcións básicas do/a RCC poden concretarse en:

- Coordinar o funcionamento da CCC.
- Trasladar á CCC e á/s comisión/s de título/s a información sobre resultados de aprendizaxe, inserción laboral, satisfacción dos grupos de interese, así como de calquera outra relacionada con resultados que poida afectar á calidade da formación.
- Realizar propostas á CCC para mellorar o SGC do Centro.
- Ser o/a interlocutor/a coa Área de Calidade e Mellora dos Procedementos.
- Atender as indicacións e requirimentos dados pola vicerreitoría con competencias en calidade para implantar os axustes e melloras do SGC nos centros, aprobados pola Comisión delegada do Consello de Goberno con competencias en calidade e planificación.
- Dirixir a elaboración da memoria de calidade do centro.

### 3.4. Comisión/s de título/s

A Facultade conta coas seguintes comisións de títulos:

1. Comisión Académica e de TFG, para o Grao en Comunicación Audiovisual, Grao en Xornalismo e Dobre Grao en Xornalismo e en Comunicación Audiovisual.
2. Comisión Académica do Máster Universitario en Xornalismo e Comunicación Multimedia.

A súa composición será a seguinte:

- Un/ha presidente/a, que será o/a responsable do centro ou persoa en quen delegue.
- Os/As coordinadores/as dos títulos.
- O/A responsable de calidade do centro.
- Unha representación de membros de PDI dos títulos, tendo en conta a encarga lectiva das áreas de coñecemento, que será elixida segundo determina o Regulamento de Réxime Interno do centro. Nesta representación estarán incluídos os/as coordinadores/as de curso.
- O/A responsable da unidade de apoio á xestión de centro e departamentos do centro responsable dos títulos.
- Un mínimo de dous/dúas estudantes do título.
- Outros membros específicos recollidos no Regulamento de Réxime Interno do centro.

A comisión de título terá un/ha secretario/a elixido/a entre os seus membros, que será responsable da redacción das actas

cos acordos alcanzados.

Poderán participar como invitados/as, con voz pero sen voto, representantes doutros grupos de interese cuxa opinión a comisión considere relevante.

De conformidade co recollido no III Plan Estratéxico de Igualdade de Oportunidades entre Mulleres e Homes da USC, relativo ás medidas a adoptar para a consecución da paridade en todos os órganos de goberno e representación, as comisións de título deberán ter unha composición equilibrada de mulleres e homes.

As comisións dos títulos terán as funcións que estableza o regulamento de titulacións oficiais de grao e mestrado vixente, en concreto,

- Velar polo cumprimento do proxecto de título formulado na memoria de verificación.
- Velar polo cumprimento no título do Sistema de Garantía de Calidade do centro.
- Formular propostas para a organización académica do título; e calquera outra asignada polo Regulamento de Réxime Interno e/ou o Sistema de Garantía de Calidade do centro.

En relación co Sistema de Garantía de Calidade, entre as funcións de ambas comisións cabe destacar as seguintes:

- Analizar a información proporcionada polo/a coordinador/a do título e o/a RCC para levar a cabo o seguimento do título.
- Realizar o seguimento periódico do título e elaborar os informes correspondentes.
- Realizar as propostas de mellora, derivadas dese seguimento, para o seu traslado á CCC e a súa incorporación, de ser o caso, ao plan de melloras do centro.
- Elevar proposta, de ser o caso, de modificación ou supresión do título, se así se deriva do seu seguimento periódico.

### 3.5. Coordinador/a de título (CT)

Os/As coordinadores/as de título serán os responsables de lideralo. Deberá ser un/ha docente doutor/a, con dedicación a tempo completo e docencia no título. No caso dos graos, o/a coordinador/a poderá ser tamén un/ha docente non doutor/a, pero deberá cumprir as demais condicións. A xunta de centro, por proposta do/a decano/a ou director/a, aprobará a proposta de coordinador/a de título, da que se dará traslado á Vicerreitoría competente en materia de titulacións. O nomeamento do/a coordinador/a é competencia do/a reitor/a.

Ostentarán as funcións que estableza o regulamento de titulacións oficiais de grao e máster vixente, así como as seguintes funcións en relación co SGC:

- Velar para que os procesos relativos á titulación sexan realizados segundo as directrices establecidas polo SGC.
- Presentar á Comisión de Calidade do Centro o informe de seguimento/acreditación ou de resultados de acordo co proceso *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*, informándoa das actuacións das respectivas comisións de títulos: seguimento do/s título/s, valoración da súa eficacia e proposta de accións de mellora.
- Recompilar, xunto co RCC, todos os datos necesarios para que a comisión de título correspondente poida realizar as diferentes análises de resultados do título, establecer accións de mellora ou propostas de modificación ou supresión do título.
- Velar pola implantación das melloras da titulación aprobadas, que sexan da súa competencia, e impulsar a implantación daquelas que correspondan a outras instancias.

## 4. Mapa de procesos

O SGC concrétese en 12 procesos institucionais a través dos que a universidade asegura a calidade da súa oferta académica, a dispoñibilidade dos recursos humanos e materiais necesarios e o enfoque á mellora continua.

A nivel de centro (Facultade de Ciencias da Comunicación) concrétese en 13 procesos, cuxo desenvolvemento figura no Manual de Procesos do Sistema de Garantía de Calidade.

## Nivel institucional

### Procesos institucionais

- PI-01 Planificación Institucional da Mellora da Calidade
- PI-02 Obtención e mantemento da acreditación institucional de centros
- PI-03 Establecemento e actualización da oferta académica
- PI-04 Xestión dos recursos humanos
- PI-05 Xestión dos recursos materiais e servizos
- PI-06 Organización e procedementos administrativos
- PI-05 Xestión documental
- PI-07 Medición e mellora dos programas de estudo e dos centros
- PI-08 Análise das expectativas e a satisfacción dos grupos de interese
- PI-09 Xestión de incidencias (SQR)
- PI-10 Auditoría Interna
- PI-11 Revisión pola dirección do sistema de garantía de calidade
- PI-12 Xestión documental

## Nivel de centro – Facultade de Ciencias da Comunicación

### Procesos estratéxicos

#### Planificación

- PE-01 Planificación estratéxica
- PE-02 Revisión e Mellora

### Procesos clave

#### Organización e desenvolvemento dos programas

- PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación
- PC-02 Planificación das ensinanzas
- PC-03 Apoio a estudantes
- PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas
- PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas

### Procesos de soporte

#### Xestión dos recursos

- PS-01 Xestión dos recursos humanos
- PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos

#### Xestión de apoio ao sistema

PS-03 Xestión documental

PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades

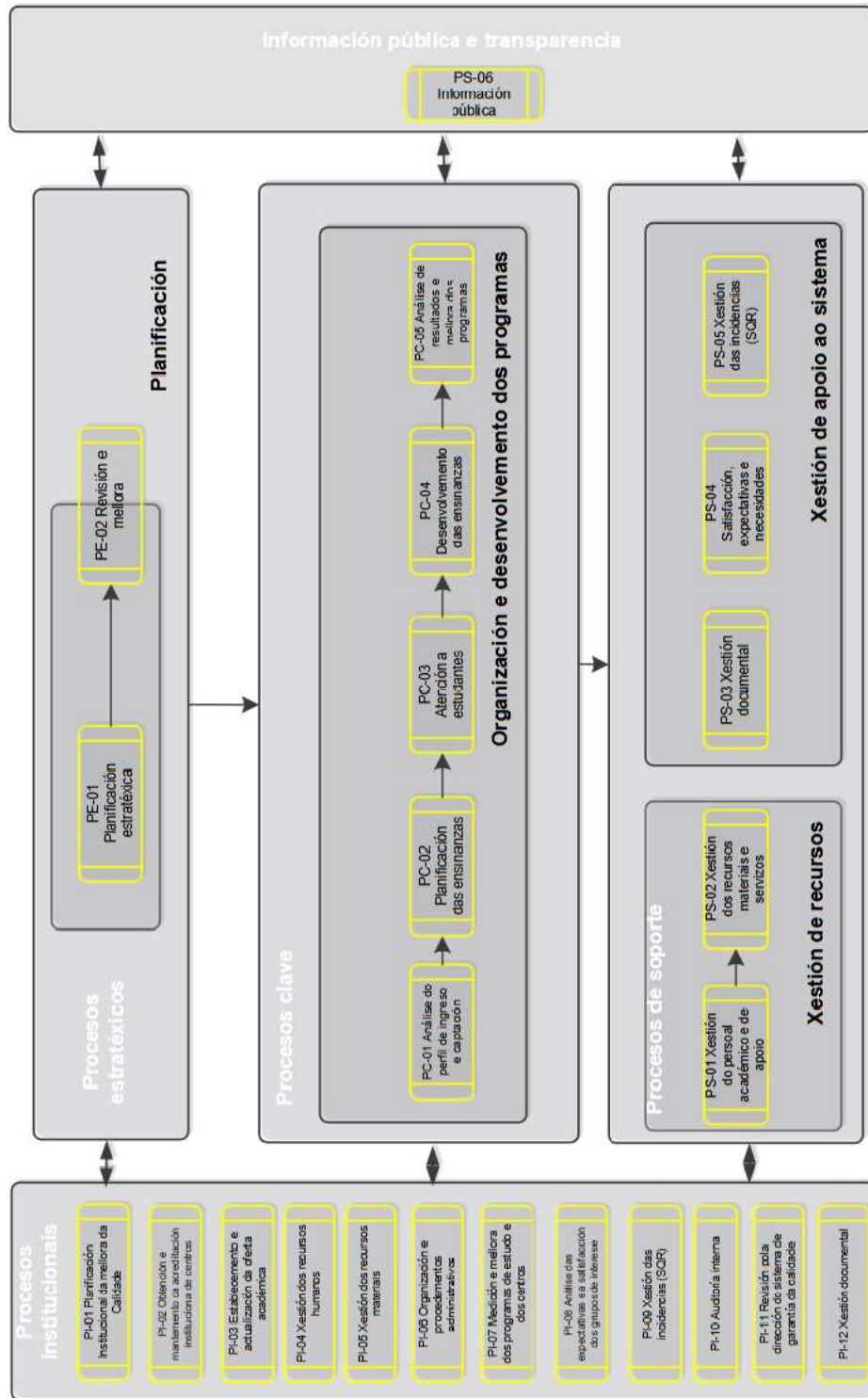
PS-05 Xestión das incidencias (SQR)

**Información pública e transparencia**

PS-06 Información pública

O seguinte gráfico recolle o mapa de procesos integrados no SGC e as súas relacións:

## MAPA DE PROCESOS



## 5. Indicadores e informes

A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) será a responsable de proporcionar os indicadores e informes establecidos no proceso institucional *PI-06 Medición e mellora*.

Desde a ACMP definiranse anualmente os indicadores e informes a empregar. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da Facultade de Ciencias da Comunicación.

A Facultade de Ciencias da Comunicación asume, así mesmo, os seguintes indicadores de carácter propio:

- Desenvolvemento e satisfacción cos traballos de fin de grao e dobre grao.
- Continuidade coa formación e inserción laboral dos egresados dos graos e do dobre grao.

A Facultade de Ciencias da Comunicación asume tamén a remisión e a elaboración dos informes correspondentes, da Enquisa de Satisfacción dos titores profesionais coas prácticas externas, asumindo a tal fin o modelo xeral de enquisa remitido polo Centro de Datos e Procesos, a instancias da ACMP. Deste xeito, o centro, a través da súa Oficina de Prácticas Externas, xestiona os datos relativos aos indicadores que de seguido se relación:

- IN20G. Satisfacción dos titores profesionais coas prácticas externas (Graos)
- IN20M. Satisfacción dos titores profesionais coas prácticas externas (Máster)



## 6. Relación entre os procesos do Sistema e as directrices Fides-Audit (Anexo I)

A continuación recóllense as relacións entre os procesos establecidos no Sistema e as directrices Fides-Audit sobre deseño de sistemas de garantía de calidade:

Procesos do sistema	Directrices Fides-Audit					
	Política e obxectivos de calidade	Deseño revisión periódica e mellora dos programas formativos	Garantía da aprendizaxe, ensinanza e avaliación centrados no estudante	Garantía e mellora da calidade dos recursos humanos	Garantía e mellora da calidade dos recursos materiais e servizos	Información pública
<b>Procesos institucionais</b>	PI-01 Planificación Institucional da mellora da calidade	X				X
	PI-02 Acreditación institucional dos centros	X	X			X
	PI-03 Oferta académica		X	X	X	X
	PI-04 Xestión dos recursos humanos				X	X
	PI-05 Xestión dos recursos materiais					X
	PI-06 Organización administrativa			X	X	X
	PI-07 Medición e mellora de programas e centros	X	X	X	X	X
	PI-08 Análise de expectativas e satisfacción	X	X	X	X	X
	PI-09 Xestión de incidencias (SQR)		X	X	X	X
	PI-10 Auditoría interna	X	X	X	X	X
	PI-11 Revisión pola dirección do SGC	X		X		
	PI-12 Xestión documental					X
<b>Procesos de centro</b>	PE-01 Planificación estratéxica	X	X	X	X	X
	PE-02 Revisión e mellora	X	X	X	X	X
	PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación		X	X		X
	PC-02 Planificación das ensinanzas		X	X	X	X
	PC-03 Apoio a estudantes		X	X		X
	PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas		X	X	X	X
	PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas		X	X	X	X
	PS-01 Xestión dos recursos humanos				X	X
	PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos					X
	PS-03 Xestión documental					X
	PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades	X	X	X	X	X
	PS-05 Xestión das incidencias (SQR)		X	X	X	X
PS-06 Información pública	X	X	X	X	X	

## Sinatura dixital / Firma digital / Digital signature

**Asinante/Firmante/Signer:** ANA ISABEL RODRIGUEZ VAZQUEZ, DECANO A DA FACULTADE DE CIENCIAS DA COMUNICACION, UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA, 27/05/2024 12:20:29.

**CSV:** 7FC7-EDF3-4A59-AC36