



Índice

1. Presentación
2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos
3. Acciones de mejora
4. Objetivos de calidad para el próximo curso
5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

(Extensión máxima 5 páginas)

ANEXOS

- Resultados de Indicadores del SGC
- Fichas de acciones de mejora (F01-PE05)



1. Presentación

Memoria de resultados del año 2010 del sistema de garantía de la calidad de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Málaga.

La planificación y el diseño del sistema se desarrolló desde finales de 2008 hasta finales de 2009. Dicho cometido lo llevó a cabo una comisión de garantía de calidad propia del centro que trabajó bajo la supervisión y apoyo del Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga. La Comisión de Garantía del Centro terminó la elaboración del mismo el 28/10/09 y lo remitió completo al Vicerrectorado para su revisión definitiva. El Vicerrectorado dio el visto bueno el 29/10/09 y la Junta de Centro de la facultad lo aprobó el 19/11/09.

La ANECA evaluó el diseño del sistema favorablemente en marzo de 2010, fecha a partir de la cual comienza su despliegue. No obstante, el citado sistema está creado bajo la perspectiva del funcionamiento del centro de cara a las titulaciones de grado, que se han comenzado a impartir a partir de Octubre de 2010 y solo en su primer curso. Por ello, muchos de los procesos que en él se indican no se pueden aún cuantificar en esta memoria.

2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos

Los resultados relativos a las tasas de rendimiento de las tres titulaciones de Licenciatura impartidas en el centro arrojan datos similares (una media de 77,28% para el conjunto de las tres). La tasa de rendimiento más elevada es la de la Licenciatura en Comunicación Audiovisual (un 77,65%), seguida de la de Publicidad y Relaciones Públicas (77,64%) y, por último, la de Periodismo (76,56%). En cuanto a las tasas de rendimiento de los posgrados, la tasa es más elevada que en el caso de las licenciaturas /Doctorado: Periodismo: Nuevos escenarios, un 91,60%; Máster en gestión estratégica e innovación en comunicación, un 90,85%). En cuanto a las tasas



de abandono, la media de las tres titulaciones es de un 12,17%. Los estudiantes de nuevo ingreso en el centro que abandonaron los títulos de Licenciatura en el transcurso de los dos cursos posteriores a la primera matrícula consignaron una tasa de abandono durante este curso del 13,84% en la Licenciatura de Periodismo, del 13,38% en la de Comunicación Audiovisual y de un 9,3% en la de Publicidad y Relaciones Públicas. En cuanto a las tasas de eficiencia de los citados títulos (que mide la relación porcentual entre el número total de créditos matriculados y los necesarios para la obtención del título), la media se sitúa en el 86%, por lo que deberían tomarse en el futuro medidas para evitar sucesivas matrículas de los estudiantes en los diferentes planes de estudio. La tasa de eficiencia más alta es la correspondiente al título de Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas (89,45%), seguida del de Licenciado en Periodismo (85,61%), y por último la de Licenciado en Comunicación Audiovisual (82,96%). En cuanto a las tasas de graduación, se sitúan en una media del 48,3% (Licenciado en Periodismo, 51%; Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas, 50; Licenciado en Comunicación Audiovisual, 44 %), si bien para calibrar el ajuste de los nuevos diseños de los planes de estudio de Grado habrá que esperar a la implantación total de los diferentes cursos de los nuevos títulos. La comparación de estos primeros datos con sucesivos resultados del SGC servirán para la adopción de medidas concretas que redunden en los objetivos de calidad que deben ser perseguidos. En general, en el cumplimiento de los primeros objetivos previstos del Sistema de Garantía de la Calidad con respecto a los títulos impartidos en la Facultad de Ciencias de la Comunicación se han mantenido las directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad que constituyen la Política de Calidad del centro.

3. Acciones de mejora

Las acciones de mejora se encuentran orientadas a dar solución a algunas de las deficiencias que se han detectado en los resultados de los indicadores.

En primer lugar, se propone realizar un esfuerzo en la difusión de la oferta formativa y de los perfiles profesionales relacionados con los tres grados impartidos en la Facultad. Esta acción se llevará a cabo con los alumnos de



Bachillerato y consistirá en la elaboración, con máxima prioridad, de un texto explicativo de estos temas y su inserción en la web corporativa del centro. Su período de ejecución es de corto plazo y su impacto de medio plazo.

En segundo lugar, se propone incrementar el número de alumnos que participan en los cuestionarios de satisfacción, debido al bajo número que lo ha rellenado esta primera vez, lo que ha provocado la sospecha de baja representatividad de alguno de los datos. Esta acción pretende llevarse a cabo entre estudiantes de grado y posgrado, su prioridad es máxima y su período de ejecución e impacto de medio plazo. En relación a estas cuestiones se propone, también con una máxima prioridad, la implementación de un plan de acogida para los alumnos de primer curso de los tres grados, con el objetivo de incrementar el grado de conocimiento de los alumnos sobre todo lo relacionado con el centro, sus órganos, su estructura interna y su política de calidad. Se pretende conseguir la asistencia de al menos el 50% de los alumnos de este primer curso a una sesión informativa con estos contenidos. El período de ejecución es de corto plazo y el de impacto de medio.

Por otro lado, debido a la necesidad de dar a conocer e implicar a todo el personal del centro en la participación en la política de calidad, se propone una sesión (o grupo de sesiones) informativas, de carácter obligatorio para el Personal de Administración y Servicios (PAS) y el Personal Docente e Investigador (PDI). Pretendemos conseguir en torno a un 25% de participación en la cumplimentación de los cuestionarios de calidad entre estos colectivos. El periodo de ejecución y de impacto de esta acción de mejora es de medio plazo y su prioridad la máxima.

Por último, se propone, con una prioridad máxima, la separación de indicadores para distinguir y medir por separado las incidencias, las sugerencias y las quejas de los diferentes grupos de interés (Alumnos, PDI y PAS), con el objetivo de poder dar solución diferenciada a cada uno ellos. Se pretende, además, incluir un nuevo indicador, relacionado con el nivel de satisfacción alcanzado en la resolución de los mismos. La acción propuesta es



la realización de tres hojas diferenciadas con campos o categorías que midan diferenciadamente estos conceptos.

4. Objetivos de calidad para el próximo curso

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Málaga se plantea estos objetivos generales de calidad, como ideas directrices en el camino de la mejora de sus servicios. Se encuentran relacionados con los indicadores resultantes de las distintas medidas y cuestionarios implementadas por los diferentes servicios del centro y la universidad.

1. Fomentar el conocimiento de la política de calidad del centro entre PDI, PAS y alumnos.
2. Estimular la participación en los procesos de calidad del Centro entre PDI, Pas y alumnos.
3. Incrementar el grado de difusión del programa formativo
4. Incrementar el grado de conocimiento sobre salidas profesionales de los alumnos.
5. Aumentar el grado de conocimiento del funcionamiento y las estructuras del centro.

5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

Siguiendo las recomendaciones de mejora del informe de evaluación de la ANECA del sistema, las propuestas de mejoras aquí adoptadas tienden a poner en marcha un diseño del más cercano al funcionamiento del centro, ya que en principio el contenido del mismo estaba fuertemente basado en el sistema ya aprobado previamente para la ETSII de la UMA. Asimismo, con respecto a la segunda recomendación de revisión de los indicadores propuestos y utilizados por los dos centros, en el que se observaba según la



comisión que aquellos comprendidos entre el 70 al 85, presentados por la ETSII y referentes a gestión de servicios y recursos materiales, no aparecían en el SGIC de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, consultada la ANECA se obtuvo la respuesta de que dichos indicadores sí estaban y que por lo tanto podía obviarse dicha recomendación.