

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

**PE01-**  
Elaboración, revisión y actualización de  
la política y objetivos de calidad

**PE02-**  
Garantizar la calidad de los  
programas formativos

**PE03-**  
Garantizar y mejorar la calidad  
del personal académico

**PE04-**  
Medición,  
análisis y mejora

## PROCESOS CLAVE

**PC01-**  
Diseño de la oferta  
formativa

**PC02-**  
Admisión y  
matriculación

**PC03-**  
Orientación al  
estudiante

**PC04-**  
Planificación y  
desarrollo de la  
enseñanza

**PC08-**  
Evaluación de los  
aprendizajes

**PC10-**  
Gestión de la  
inserción laboral

**PC07-**  
Gestión de los TFE

**PC06-**  
Gestión y revisión de  
la movilidad

**PC05-**  
Gestión y revisión de  
las prácticas externas

**PC09-**  
Gestión y revisión de  
la orientación  
profesional

**PC11-** Información pública

## PROCESOS DE APOYO

**PA01-** Gestión y revisión de  
quejas, incidencias,  
reclamaciones, sugerencias  
y felicitaciones

**PA02-**  
Gestión de los  
recursos materiales

**PA03-**  
Gestión de los  
servicios

**PA04-** Satisfacción,  
necesidades y  
expectativas de los  
grupos de interés

**PA05-**  
Gestión del PTGAS

**PA06-**  
Coordinación con Centros Adscritos

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS



## PROCESOS POR CRITERIOS



UNIVERSIDAD  
DE SEVILLA  
1505

Facultad de  
Comunicación

### CRITERIO 2: POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

**PE01-**  
Elaboración, revisión y actualización  
de la política y objetivos de calidad

**PE04-**  
Medición, Análisis  
y Mejora

**PA01-**  
Gestión y revisión de quejas,  
incidencias, reclamaciones,  
sugerencias y felicitaciones

**PA04-**  
Satisfacción, necesidades y  
expectativas de los grupos de interés

**PC01-**  
Diseño de la oferta  
formativa

**PE02-**  
Garantizar la calidad de los  
programas formativos

**PA06-**  
Coordinación con Centros  
Adscritos

### CRITERIO 3: PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

**PE03-**Garantizar y mejorar la calidad del personal académico

### CRITERIO 4: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

**PA03-**  
Gestión de  
los servicios

**PA02-**  
Gestión de los  
recursos materiales

**PA05-**  
Gestión del PTGAS

### CRITERIO 5: GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**PC02-**  
Admisión y  
matriculación

**PC03-**Orientación  
al estudiante

**PC04-**Planificación y  
Desarrollo de la  
Enseñanza

**PC05-** Gestión y  
revisión de las  
Prácticas Externas

**PC07-**  
Gestión de los  
Trabajos Fin de  
Estudios

**PC06-**  
Gestión y  
revisión de la  
movilidad

**PC08-**  
Evaluación de  
los aprendizajes

**PC09-**  
Gestión y revisión de la  
Orientación Profesional

**PC10-**  
Gestión de la  
inserción laboral

### CRITERIO 1: INFORMACION PUBLICA

**PC11-**Información Pública