

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	24
CAPÍTULO 2 PRESENTACIÓN DEL CENTRO	24
CAPÍTULO 3 ESTRUCTURA DE LOS CENTROS PARA EL DESARROLLO DEL SGIC	26
CAPÍTULO 4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	31
CAPÍTULO 5 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN	34
CAPÍTULO 6 OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....	37
CAPÍTULO 7 PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA Y ORIENTACIÓN DE LA ENSEÑANZA AL APRENDIZAJE	41
CAPÍTULO 8 PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO	46
CAPÍTULO 9 RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	49
CAPÍTULO 10 RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	54
CAPÍTULO 11 INFORMACIÓN PÚBLICA	58

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

1.0. PRESENTACIÓN DE LA USC	2
1.1. OBJETIVO DEL SGIC.....	3
1.2. ALCANCE DEL SGIC	4
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	5
1.4. DESARROLLO	5
1.4.1 Identificación de los grupos de interés y de sus necesidades.....	6
1.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés	9
1.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés	10
1.4.4 Documentos del SGIC.	10
1.4.4.1 El Manual del SGIC.	11
1.4.4.2 El Manual de procesos y procedimientos.	12
1.5. anexos	16

1.0. PRESENTACIÓN DE LA USC

La Universidad de Santiago de Compostela (USC) es una institución pública dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, que asume y desarrolla su actividad docente e investigadora, para la que goza de autonomía, según el artículo 27 de la Constitución, sus

estatutos y demás legislación vigente. Con más de quinientos años de existencia, es una institución con vocación de futuro y capacidad de proyección más allá de sus fronteras naturales, siempre atenta a las necesidades de una sociedad en la que constituye un referente académico.

La Universidad presta a la Sociedad el servicio público de la educación superior a través de la investigación y la docencia, asumiendo las siguientes funciones:

- La creación, desarrollo, transmisión y crítica del conocimiento científico, técnico y artístico.
- La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan conocimientos científicos o artísticos.
- La difusión, la valoración y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de vida y del desarrollo económico y social.
- La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida.
- El apoyo científico y técnico al desarrollo social, económico y cultural de la sociedad gallega.

Para la realización de sus funciones y el logro de sus objetivos, la USC se organiza en Centros en los que se imparten una o varias titulaciones, departamentos y estructuras de gestión para el apoyo a las funciones docentes e investigadoras.

1.1. OBJETIVO DEL SGIC

El Sistema de garantía interna de calidad (SGIC) conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la USC. Su objetivo básico es garantizar la calidad de todas las titulaciones mediante la actualización constante de la oferta académica y la mejora continua de los programas formativos para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. A través de la implantación del SGIC se pretende:

- Reflejar el compromiso y la forma de entender la calidad de la USC en cuanto a la prestación de sus servicios, dentro del marco proporcionado por las políticas nacionales e internacionales así como el marco de calidad propio de la USC.

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por los grupos de interés.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas conforme a los requisitos Fides-Audit (<http://www.acsug.es/galego/webs/fides.php>).

El diseño del SGIC ha estado guiado por los siguientes principios:

- Legalidad: el SGIC se elabora de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Participación, publicidad y transparencia: Se implica a todos los grupos de interés internos en la elaboración del SGIC y se difunde el proceso, estableciendo procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas o informes generados durante su elaboración.
- Compromiso con la responsabilidad social. Los Centros de la USC, durante el proceso de elaboración e implantación del SGIC, serán conscientes del carácter público de nuestra universidad, de la dimensión ética que adquiere en este contexto la rendición de cuentas, así como de la responsabilidad que recae sobre los mismos dada su contribución al desarrollo sostenible de la sociedad.

1.2. ALCANCE DEL SGIC

El SGIC contempla todos los elementos que afectan a la formación universitaria:

- Diseño de la Oferta formativa
- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes

- Personal académico y de apoyo a la docencia
- Recursos materiales y servicios
- Resultados de la formación
- Información pública

Este manual tiene como ámbito de aplicación todos los procesos que se desarrollan en los Centros y servicios de la USC necesarios para desarrollar e implantar programas formativos de calidad. Estos programas se encuadran dentro de todos los títulos de grado y postgrado que se imparten en la USC y responden a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.
- Documentación de carácter general estatal, autonómica y propia de la USC.

1.4. DESARROLLO

La Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de universidades y los decretos que la desarrollan, en particular el RD 1393/2007 y el RD 861/2010 que lo modifica, establecen que todas las titulaciones oficiales de las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación), como una vez está completamente implantada (acreditación).

Según el RD 1393/2007 y el RD 861/2010 que lo modifica, “los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad, que son parte de los nuevos planes de estudios, son el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos”.

La garantía de calidad puede describirse como la atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. En el marco de las políticas

y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos, y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

En relación a lo anterior la USC establece y mantiene documentado e implantado un Sistema de garantía interna de calidad, y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de los modelos de garantía de calidad Fides–Audit. Para ello:

1. Identifica las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.
2. Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación para dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés.
3. Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
4. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operatividad como el seguimiento de estos procesos sean eficaces y satisfagan las necesidades de los grupos de interés.
5. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operatividad y el seguimiento de estos procesos.
6. Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
7. Implanta las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planificados y mejorar continuamente sus procesos para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.

1.4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE SUS NECESIDADES

La USC ha identificado como sus principales grupos de interés aquellos grupos a los que da servicio y los que hacen posible que éste se realice.

En la figura 1 se incluye, a título ilustrativo, la identificación de los principales grupos de interés:



Figura 1. Grupos de interés de la USC

La responsabilidad de la USC con ellos se concreta en:

Para los estudiantes/egresados: proporcionándoles una oferta atractiva y de calidad que responda a sus objetivos de formación, y dotándolos de los recursos que les permitan la consecución de los logros curriculares y la competencia profesional acorde con las necesidades del mercado de trabajo, sin olvidar que la universidad tiene la responsabilidad de formar ciudadanos/as responsables, con capacidad de crítica y con actitudes y valores éticos que integren el compromiso social, y el respeto por los derechos humanos y el desarrollo sostenible.

Para nuestro personal, quien constituye nuestro principal recurso, profundizando en la mejora de sus condiciones profesionales y personales, creando un entorno de trabajo que estimule el aprendizaje, su formación y promoción, y su crecimiento personal.

Para los proveedores, tratando de encontrar un equilibrio entre los intereses de ambas partes.

Para las empresas y las instituciones que contratarán a los titulados o que aplicarán la investigación, tomando en consideración sus requerimientos y las necesidades sociales y laborales al definir la oferta educativa, y colaborando con ellas para impulsar la docencia

práctica y la creación de conocimiento aplicado, que también contribuya al desarrollo equilibrado y sostenible.

Para los centros de enseñanza, universidades e instituciones, implicando a los centros de enseñanza e impulsando trabajos conjuntos entre el profesorado de la enseñanza media y de la universidad para discutir contenidos y elaborar métodos que favorezcan el tránsito de los estudiantes entre los dos niveles. Colaborando con otras universidades e instituciones, en particular con las de carácter académico, científico y cultural tanto en el ámbito de la docencia, diseñando titulaciones conjuntas o estudios propios, como en el ámbito de la investigación, fomentando la creación de unidades cooperativas interdisciplinares, así como el desarrollo de proyectos conjuntos.

Para las administraciones públicas, colaborando en el desarrollo de las políticas públicas y cumpliendo con la normativa.

Para el tercer sector, colaborando con las entidades de iniciativa social y empresas del tercer sector con la finalidad de aumentar nuestro grado de conocimiento mutuo e identificar posibles necesidades de la sociedad para darles respuesta de manera conjunta.

Para la sociedad, impulsando el desarrollo económico y dinamizando el entorno social y cultural, incorporando en nuestras actuaciones e iniciativas los criterios de respeto y desarrollo de los principios democráticos, de igualdad entre las personas, de solidaridad, de protección medioambiental, de accesibilidad universal y diseño para todos y de fomento de la cultura de la paz.

Los grupos de interés determinan el marco para el futuro de la organización y sientan las bases de la política y objetivos de calidad de la USC. A partir de la planificación estratégica se fija la política de calidad, se establecen los objetivos y se desarrolla el SGIC, que establecerá todo el despliegue de la política mediante la implantación de una gestión por procesos. Se procede a la medición y análisis de los resultados obtenidos, a realizar los ajustes necesarios y a contrastarlo con los grupos de interés que serán quienes determinen si el ciclo de garantía de calidad es el más adecuado para la USC (ver figura 2).



Figura 2. Garantía de calidad en la USC

1.4.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El compromiso con nuestros grupos de interés requiere establecer distintos mecanismos de diálogo de carácter abierto e institucionalizado, tanto para conocer sus expectativas y necesidades como para comunicarles las actuaciones llevadas a cabo en respuesta a dichas necesidades.

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados: Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Junta de Centro, Consejo de Departamento, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, en el Consejo Social y son consultados por el Centro, ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección e invitados para el diseño de nuevas titulaciones. Asimismo el Comité Consultivo del Centro, formado por personas o entidades relevantes externas al centro (empresarios, personal de la Administración, personal de ONGs, personal académico externo al Centro,

etc.), aconseja al Equipo de Dirección y sirve de foro para contrastar opiniones e información sobre las actividades profesionales, de negocio o de interés social que afecten o estén relacionadas con la actividad del Centro y faciliten el desarrollo futuro del mismo así como su proyección social.

En los casos en que el Centro contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

1.4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procesos documentados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

Asimismo desde el año 2005 hasta la actualidad, la USC ha ido informando periódicamente, mediante su Memoria de Responsabilidad Social, a sus grupos de interés sobre los aspectos fundamentales de su actividad, tales como oferta académica, actividades de investigación, resultados académicos obtenidos, resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés, resultados económicos, compromiso con el desarrollo sostenible.

1.4.4 DOCUMENTOS DEL SGIC.

Los documentos que configuran el SGIC son básicamente el presente Manual del SGIC y el Manual de Procesos y Procedimientos. La documentación del SGIC, que incluye el Manual del SGIC, procesos y procedimientos está recogida en el Anexo 1.3 Listado de documentos en vigor (F03-PS-04).

Para garantizar la uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un proceso para la gestión de la documentación *PS-04 Control de los documentos y de los registros*, que incluye los requisitos para su revisión, aprobación y control. Este proceso afecta a toda la documentación del SGIC implantada en cada uno de los Centros, a excepción del propio Manual del SGIC, cuyo control se define a continuación.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los Procesos/procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación. En los casos en que se considere necesario se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procesos y procedimientos o capítulos del MSGIC.

1.4.4.1 EL MANUAL DEL SGIC.

El Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos elabora un Manual del SGIC marco, que es personalizado por cada Centro de la USC, a través de su Comisión de Calidad, atendiendo a sus diferentes particularidades, y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación, elaborada por ANECA, el RD 1393/2007 y la Normativa interna de la Universidad.

El Manual del SGIC está formado por 11 capítulos. Los tres primeros son de carácter general y sirven de introducción a la definición del SGIC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 11, elaborados a partir de la propuesta del programa FIDES-AUDIT.

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, de acuerdo con las directrices del programa FIDES-AUDIT. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Título del Documento: Manual del SGIC de la USC
- Nº de capítulo y título del mismo
- Referencia: MC/Ordinal del capítulo
- Número de versión y fecha de la misma

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Grupos de interés

- Anexos, si los hubiere

*En el caso particular del Capítulo 1 del manual, éste comenzará con un capítulo de presentación de la USC

El MSGIC que se utiliza como documento marco por los Centros de la USC es elaborado por el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos, perteneciente al Vicerrectorado con competencias en calidad, revisado por el Equipo de Gobierno y aprobado por el Consejo de Gobierno. Para su particularización en cada Centro, será elaborado por la Comisión de Calidad del Centro, y aprobado a nivel de centro por la Junta de Centro y a nivel de Universidad por la Comisión de Calidad delegada del Consejo de Gobierno.

El MSGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC.

Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC, se deja constancia de dicha revisión en el espacio destinado a la versión en el encabezado del documento, se identificará la naturaleza de los cambios realizados y se mantendrá copia de las versiones obsoletas del mismo.

El Decano/a o Director/a del Centro garantiza que todos los miembros del Centro (personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos) tengan acceso al MSGIC, por lo que dispone en la página web del Centro un lugar adecuado en el que figura una versión actualizada del mismo y comunica por la vía que considera adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

1.4.4.2 EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

La documentación del SGIC se completa con una serie de procesos y procedimientos agrupados en un Manual de Procesos y Procedimientos del SGIC.

A continuación se presenta una visión global del despliegue de procesos del SGIC:

MACROPROCESO DE PLANIFICACIÓN

Determinación de la política y los objetivos de calidad del centro	Creación del comité consultivo en el centro y canalización de su actuación
--	--

MACROPROCESO DE DISEÑO Y REVISIÓN DE LA OFERTA

Diseño de la oferta académica de grados	Revisión de la oferta
Diseño de la oferta académica de máster	Suspensión de un título

MACROPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE NIVEL CENTRO

Planificación de las enseñanzas	Elaboración del PDA del centro
Elaboración de horarios y calendario de exámenes	Elaboración y aprobación del POD de los departamentos
Programación de las materias	

NIVEL USC

Determinación del límite de plazas de las Titulaciones*	Confección de la oferta académica*
Elaboración y aprobación del PDA*	Procedimiento de elaboración y aprobación del POD*
Elaboración y aprobación del POD*	Modificación del POD*
Confección del libro de oferta académica*	Modificación de la oferta académica*

MACROPROCESO DE DOCENCIA

Captación de estudiantes

Admisión y matrícula

Planificación y convocatorias*

Admisión*

Matriculación*

Tutoría y orientación al estudiante

Coordinación de la actividad docente

Programas de movilidad de estudiantes

Gestión de prácticas externas

Realización de trabajo fin de grado/máster

Evaluación del aprendizaje

PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Información pública

MACROPROCESO DE APOYO A LA ACTIVIDAD DOCENTE

Gestión de los recursos humanos

Gestión de los recursos materiales

Gestión de los servicios

Control de los documentos y de los registros

Gestión de expedientes y tramitación del título

Libre elección y reconocimiento de actividades*

Recepción de actas de exámenes*

Adaptaciones, validaciones y reconocimientos*

Títulos*

Actos académicos*

Certificaciones*

MACROPROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Medición, análisis y mejora

Seguimiento/acreditación del título

Medición de la satisfacción de grupos de interés

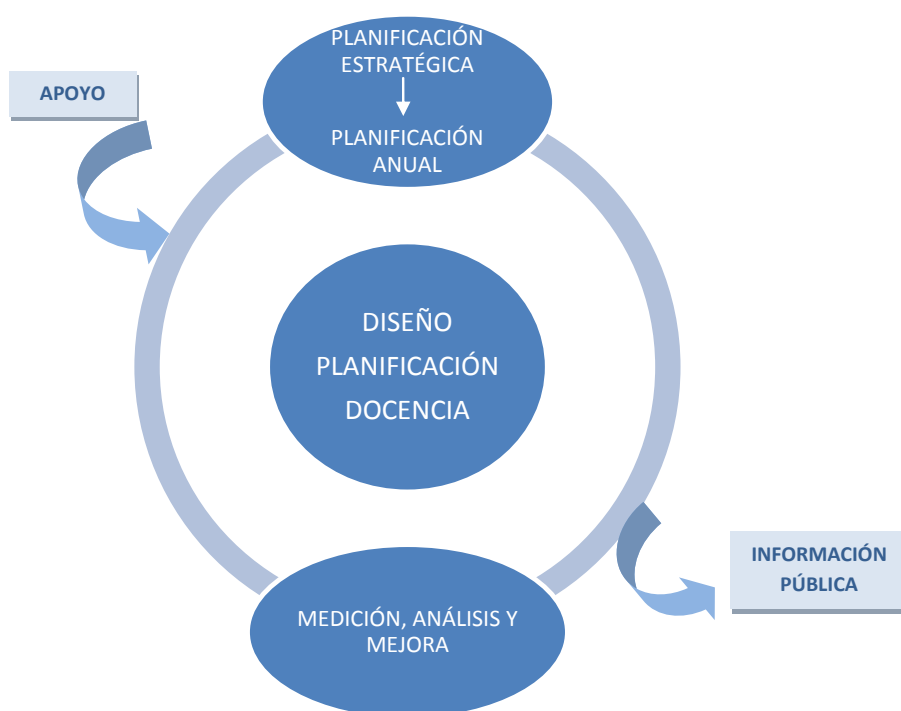
Medición en el centro de la satisfacción de los estudiantes con la docencia

Gestión de las incidencias

Gestión de reclamaciones y quejas*

En relación a los procesos remarcados con un asterisco cabe mencionar que son los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado en el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC, que se han integrado en el Sistema de garantía interna de calidad de los Centros.

En la imagen siguiente se representa la relación entre los macroprocesos definidos:



La USC determinó los aspectos y parámetros que definen y caracterizan cada proceso, así en la definición de cada uno de ellos se identifica:

- Objeto del proceso
- Ámbito de aplicación y alcance del proceso
- Documentación de referencia, tanto interna como externa (normativa y legislación)
- Definiciones
- Responsabilidades del proceso
- Desarrollo
- Medición, análisis y mejora continua del proceso
- Relación de formatos asociados
- Evidencias generadas en la implantación del proceso

- Rendición de cuentas
- Ficha de proceso
- Diagrama de flujo del proceso (si procede)

La correspondencia existente entre los requisitos de los Modelos Fides-Audit, los procesos y documentos asociados al SGIC se describen en el Anexo 1.1. Relación entre los procesos del SGIC de los Centros de la USC y los criterios y directrices FIDES-AUDIT.

1.5. ANEXOS

- Anexo 1.1 Relación entre los procesos del SGIC de los Centros de la USC y los criterios y directrices FIDES-AUDIT.
- Anexo 1.2 Mapa de procesos del SGIC y sus responsabilidades.
- Anexo 1.3 Listado de documentos en vigor (F03-PS-04).

Anexo 1.1. Relación entre los procesos del SGIC del Centro y los criterios y directrices FIDES-AUDIT

Versión: 02

Fecha: Mayo 2013

Página 17 de 60

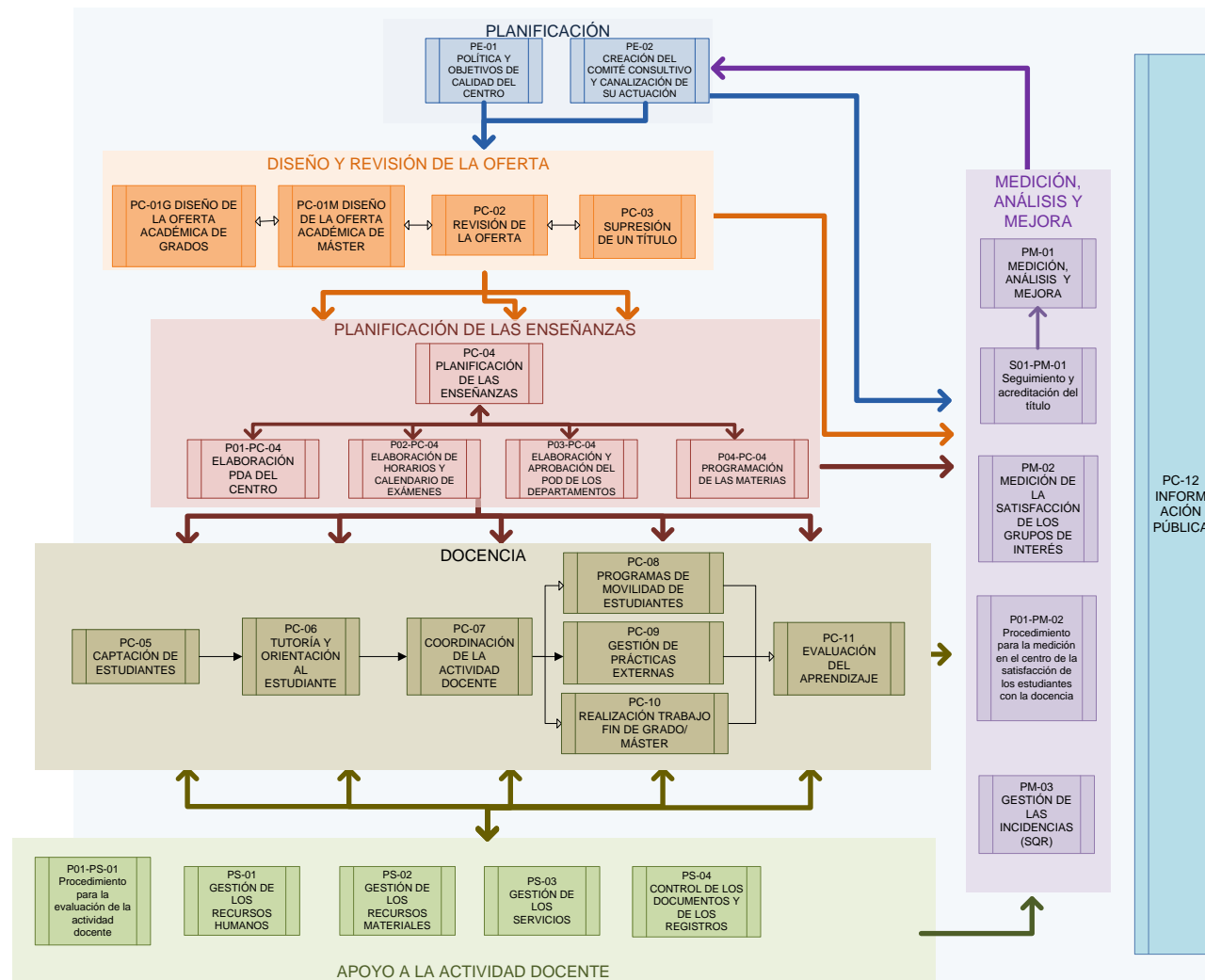
Anexo 1.1 Relación entre los procesos del SGIC del Centro y los criterios y directrices FIDES-AUDIT		Política y objetivos de calidad	Calidad de programas formativos	Orientación y enseñanza al estudiante	Personal académico y de apoyo	Recursos materiales y servicios	Resultados de la formación	Información pública
MACROPROCESO DE PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Determinación de la política y los objetivos de calidad del centro Creación del comité consultivo en el centro y canalización de su actuación 							
MACROPROCESO DE DISEÑO Y REVISIÓN DE LA	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la oferta académica de grados Diseño de la oferta académica de máster Revisión de la oferta Supresión de un título 							
MACROPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	NIVEL CENT.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de las enseñanzas Elaboración del PDA del centro Elaboración de horarios y calendario de exámenes 						
	NIVEL DEPA.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y aprobación del POD de los departamentos Programación de las materias 						
	NIVEL USC. Determinación del límite de plazas de las Titulaciones*						
	 Contención de la oferta académica*						
	 Elaboración y aprobación del PDA*						
	 Elaboración y aprobación del POD*						
	 Procedimiento de elaboración y aprobación del POD*						
	 Procedimiento para la elaboración del libro de oferta académica*						
	 Procedimiento de modificación de la oferta académica						
 Procedimiento para la modificación del POD*							
MACROPROCESO DE DOCENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Captación de estudiantes Admisión y matrícula Planificación y convocatorias* Admisión* Matriculación* Tutoría y orientación al estudiante Coordinación de la actividad docente Gestión de la movilidad Gestión de prácticas externas Realización del trabajo fin de grado/máster Evaluación del aprendizaje 							
PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> Información pública 							
MACROPROCESO DE APOYO A LA ACTIVIDAD DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los recursos humanos Gestión de los recursos materiales Gestión de los servicios Control de los documentos y de los registros Gestión de expedientes y tramitación del título Libre elección y reconocimiento de actividades* Recepción de actas de exámenes* Adaptaciones, validaciones y reconocimientos* Títulos* Actos académicos* Certificaciones* 							
MACROPROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Medición, análisis y mejora Seguimiento y acreditación del título Medición de la satisfacción de grupos de interés Medición de la satisfacción de los/as estudiantes con la docencia Gestión de las incidencias Gestión de las reclamaciones* 							

Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC y sus responsabilidades

Versión: 02

Fecha: Mayo 2013

Página 18 de 60

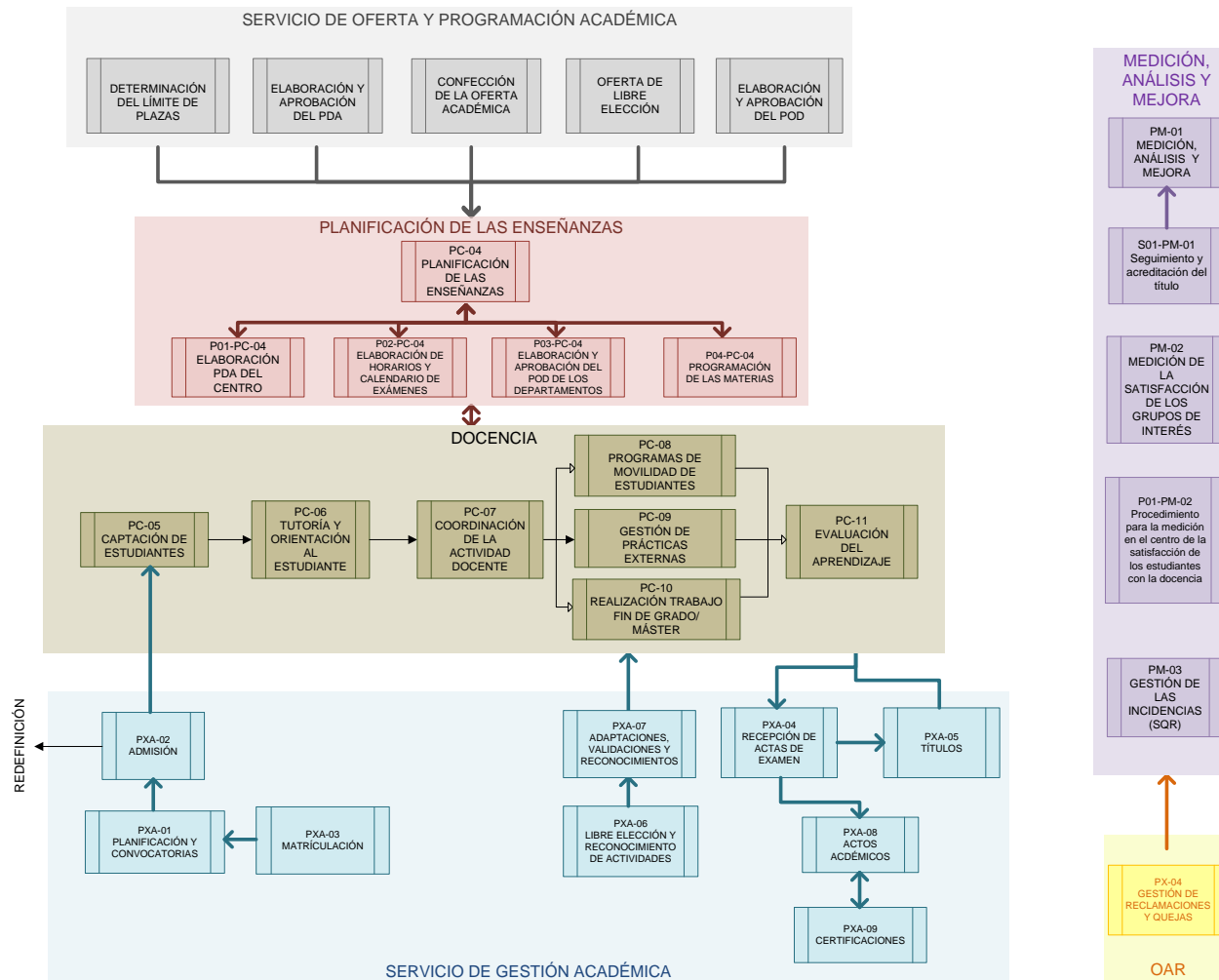


Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC y sus responsabilidades

Versión: 02

Fecha: Mayo 2013

Página 19 de 60



	Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC y sus responsabilidades	Versión: 02 Fecha: Mayo 2013
		Página 20 de 60

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	ÓRGANO RESPONSABLE
PE-01	Determinación de la política y los objetivos de calidad del centro	Centro
P01-PE-01	Elaboración y aprobación del Plan estratégico del centro	Centro
P02-PE-01	Elaboración, aprobación y revisión de la Programación plurianual del centro	Centro
PE-02	Creación del comité consultivo en el centro y canalización de su actuación	Centro
PC-01G	Diseño de la oferta académica de grados	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
P01-PC-01G	Formulación de propuestas y análisis de viabilidad inicial de un título de grado	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
P02-PC-01G	Nombramiento de la comisión de redacción de la Memoria de grado	Rectorado
P03-PC-01G	Elaboración del proyecto de Memoria de grado	Comisión de redacción do título
P04-PC-01G	Tramitación del proyecto de Memoria de grado en servicios y órganos generales de la USC	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
P05-PC-01G	Autorización/verificación de un plan de estudios de grado en órganos externos a la USC	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
PC-01M	Diseño de la oferta académica de másteres	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
P01-PC-01M	Aprobación del calendario de propuestas de máster	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
P02-PC-01M	Formulación de propuestas y de la comisión de redacción de titulaciones de máster	Rectorado
P03-PC-01M	Elaboración del proyecto de Memoria de máster	Comisión de redacción del título
P04-PC-01M	Tramitación del proyecto de Memoria de máster en servicios y órganos generales da USC	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
P05-PC-01M	Autorización/verificación de un plan de estudios de máster en órganos externos a la USC	Vicerrectorado con competencias en titulaciones

	Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC y sus responsabilidades	Versión: 02
		Fecha: Mayo 2013
		Página 21 de 60

PC-02	Revisión de la oferta académica	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
PC-03	Supresión del título	Vicerrectorado con competencias en titulaciones
PC-04	Planificación de las enseñanzas	Centro
P01-PC-04	Elaboración del Plan docente anual del centro	Centro
P02-PC-04	Elaboración de los horarios y calendarios de exámenes	Centro
P03-PC-04	Elaboración y aprobación del Plan de organización docente de los departamentos	Departamento
P04-PC-04	Programación de las materias	Centro
PC-05	Captación de estudiantes en la USC	Centro
PC-06	Tutoría y orientación al estudiante	Centro
PC-07	Coordinación de la actividad docente	Centro
PC-08	Gestión de la movilidad	Vicerrectorado con competencias en movilidad
P01-PC-08	Selección de estudiantes de movilidad saliente	Vicerrectorado con competencias en movilidad
P02-PC-08	Gestión de la movilidad saliente	Vicerrectorado con competencias en movilidad
P03-PC-08	Gestión de la movilidad entrante	Vicerrectorado con competencias en movilidad
PC-09	Gestión de prácticas externas	Centro
P01-PC-09	Gestión de la oferta de prácticas en empresas	Vicerrectorado con competencias en oferta docente
P02-PC-09	Realización de las prácticas en empresas	Centro

	Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC y sus responsabilidades	Versión: 02 Fecha: Mayo 2013
		Página 22 de 60

PC-10	Realización del trabajo fin de grado/máster	Centro
PC-11	Evaluación del aprendizaje	Centro
PC-12	Información pública	Centro
PS-01	Gestión de los recursos humanos	Centro
P01-PS-01	Provisión de plazas del cuadro de personal	Rectorado
P02-PS-01	Evaluación en el centro de la actividad docente	Centro
PS-02	Gestión de los recursos materiales	Centro
P01-PS-02	Adquisición de recursos	Centro
PS-03	Gestión de los servicios	Gerencia/Centro
PS-04	Control de los documentos y de los registros	Centro
PM-01	Medición, análisis y mejora	Centro
S01-PM-01	Seguimiento y acreditación del título	Centro
PM-02	Medición de la satisfacción de grupos de interés	Área de Calidad y Mejora de Procedimientos
P01-PM-02	Medición de la satisfacción de los/as estudiantes con la docencia	Centro
PM-03	Gestión de las incidencias	Centro

TÍTULO DEL DOCUMENTO	ESTADO DE REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR
Manual extenso del sistema marco de calidad		
Manual simplificado del sistema marco de calidad		



**MANUAL DEL SISTEMA MARCO DE GARANTÍA INTERNA
DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE
COMPOSTELA**

Versión: 02
Fecha: Mayo 2013

MANUAL EXTENSO DEL SISTEMA MARCO DE CALIDAD

Página 23 de 60

TÍTULO DEL DOCUMENTO	ESTADO DE REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR
Manual de procesos y procedimientos		

CAPÍTULO 2 PRESENTACIÓN DEL CENTRO

2.1. OBJETO

Este capítulo tiene por objeto presentar cada uno de los Centros de la USC que van a aplicar el SGIC. Cada Centro expondrá aspectos tales como los estudios que atiende, situación dentro de la USC, estructura organizativa, personal académico y de apoyo, reglamentos y normas y otros que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación de su SGIC.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo no contiene requisitos que aconsejen la definición de un ámbito de aplicación, bien entendido que el ámbito de aplicación del SGIC de los Centros de la USC, como ya se ha indicado en el capítulo 1, abarca a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad del Centro (grados y másteres).

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La relativa al gobierno de la Facultad (Reglamentos) y del conjunto de la Universidad, como son sus Estatutos, Reglamentos Generales, etc., así como los precedentes del Ministerio con competencias en educación, ANECA y ACSUG relativos a la configuración y desarrollo de las titulaciones y a su evaluación.

La propia del SGIC: Manual del SGIC y Manual de procesos y procedimientos del SGIC.

2.4. DESARROLLO

2.4.1 PRESENTACIÓN (BREVE DESCRIPCIÓN DEL CENTRO, INDICANDO SU ORIGEN, HECHOS HISTÓRICOS Y TÍTULOS QUE IMPARTE)

2.4.2 ORGANIGRAMA

En este punto cada Centro debe exponer el organigrama de su equipo de dirección, con la amplitud que considere necesaria.

2.4.3 ÓRGANOS DE GOBIERNO. COMISIONES. DEPARTAMENTOS IMPLICADOS EN LA DOCENCIA

En este apartado se debe indicar los órganos de gobierno del Centro (Junta de Facultad, Comisiones derivadas de las mismas, etc.), indicando su composición y funciones. También deberían dejar constancia de la existencia, o no, de Reglamentos de Régimen Interno de las mismas.

2.4.4 REGLAMENTOS Y NORMAS

Bastaría con un listado, si no se ha realizado antes, de los reglamentos y normas de carácter interno del Centro, a los que hay que atender para el desarrollo del SGIC.

2.4.5 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Deberá rellenarse una tabla como la que sigue:

RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO SOCIAL:	
C. I. F. (DE LA USC)	
E-MAIL	
TELÉFONO	
TELEFAX	

CAPÍTULO 3 ESTRUCTURA DE LOS CENTROS PARA EL DESARROLLO DEL SGIC

3.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es indicar la estructura que cada Centro de la USC ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los Centros de la USC y todas las personas (docentes y de apoyo) del mismo.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Manual del SGIC y procesos asociados.

3.4. DESARROLLO

3.4.1. EQUIPO DE DIRECCIÓN

El Equipo de Dirección (ED) del Centro, y en particular su Decano/a o Director/a como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el desarrollo, establecimiento, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

Respecto al SGIC, las funciones principales son las siguientes:

- Firmar y difundir la política y objetivos de calidad del Centro.
- Liderar el desarrollo, la implantación, revisión y mejora del SGIC del Centro.

- Nombrar al Responsable de Calidad del Centro, siempre que lo considere oportuno.
- Proponer a la Junta de Facultad para su aprobación la composición de la Comisión de Calidad del Centro y, en su caso, las de las Comisiones de las titulaciones de grado.
- Garantizar el buen funcionamiento del SGIC del Centro.
- Informar a todo el personal del Centro del SGIC y de los cambios que en él se realicen.
- Garantizar que todo el personal del Centro tenga acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación.
- Informar a la Junta de Centro de los trabajos y acuerdos de la Comisión de Calidad.
- Presentar a la Junta de Centro, para su aprobación, la Memoria de Calidad del centro (Informe de seguimiento del SGIC, propuesta del Plan de mejoras anual del centro e Informes de seguimiento de los Títulos)

3.4.2. COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO (CCC)

La Comisión de Calidad del Centro (CCC) es un órgano que participa en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento del SGIC del Centro, actuando además como medio de difusión interna del Sistema y de sus logros.

MIEMBROS DE LA CCC

Decano/a o Director/a del Centro (presidente/a)

Responsable de Calidad del Centro (RCC)

Coordinador/a de Titulación/es

1 miembro del PAS (Gestor/a de Centro o persona que designe el Decano/a o Director/a del Centro)

1 alumno/a (preferiblemente alumno/a-tutor/a)

Otros miembros que el Decano/a o Director/a de Centro considere oportuno proponer a la Junta de Centro para el buen funcionamiento del SGIC

La CCC se reunirá con la periodicidad marcada en su planificación, levantará acta de cada una de las sesiones y hará públicos los análisis y las decisiones tomadas en el seno de la misma.

Entre las funciones principales de la CCC destacamos las siguientes:

- Realizar el diseño, la implantación, el seguimiento y mejora del SGIC en el Centro.
- Elaborar la Memoria de Calidad del Centro que englobará distintos informes y memorias:
 - Propuesta del plan de mejoras del centro para el curso siguiente que recogerá las propuestas de mejora de los Títulos derivadas de sus informes de seguimiento.
 - Informe del seguimiento de la implantación del SGIC y sus propuestas de mejora.
 - Informes de seguimiento de los Títulos.

3.4.3. RESPONSABLE DE CALIDAD DEL CENTRO (RCC)

El Decano/a o Director/a de Centro asume personalmente las funciones relacionadas a continuación o bien podrá nombrar a un/a Responsable de Calidad del Centro (RCC) entre los miembros del equipo de Dirección. Con independencia de otras funciones que se le asignen en el momento de su nombramiento, las funciones básicas del RCC pueden concretarse en:

- Coordinar el funcionamiento de la CCC.
- Trasladar a la CCC y a la Comisión/es de Título/s la información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, así como de cualquier otra relacionada con resultados que pueda afectar a la calidad de la formación.
- Realizar propuestas a la CCC para mejorar el SGIC en el Centro.
- Ser el interlocutor/a con el Área de Calidad y mejora de los procedimientos del Vicerrectorado con competencias en calidad y planificación.
- Atender las indicaciones y requerimientos dados por el vicerrectorado con competencias en calidad para implantar los ajustes y mejoras del SGIC en los Centros aprobados por la Comisión de Calidad Delegada del Consello de Goberno.
- Dirigir la elaboración de la Memoria de Calidad del Centro.

3.4.4 COMISIÓN/ES DE TÍTULO/S

Cuando se considere necesario para los grados, y en todo caso, para los másteres, el Centro creará una Comisión de Título.¹ Formarán parte de ella, el Decano/a, el Responsable de Calidad del Centro, el Coordinador/a del Título, así como otros miembros que proponga el Decano/a, en el caso de Comisión de Título de Grado, o el Coordinador de Título, en el caso de Comisión de Título de Máster.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE TÍTULO

Decano/a

Coordinador/a de Título (CT)

Responsable de Calidad del Centro (RCC)

Otros miembros que proponga el Decano/a o Director/a de Centro (grado) o Coordinador de Título (máster)

Entre sus funciones cabe destacar las siguientes:

- Analizar la información proporcionada por el Coordinador del Título y el RCC para llevar a cabo el seguimiento y la valoración de la eficacia y la adecuación del Título.
- Realizar un informe de los resultados del título y las propuesta de mejora (Informe de seguimiento del Título) y, cuando sea necesario, hacer propuesta de modificación o suspensión del título.

3.4.5 COORDINADOR DE TÍTULO (CT)

Será responsable de la Comisión del Título. Entre sus funciones en relación con el SGIC cabe destacar las siguientes:

- Velar para que los procedimientos relativos a la titulación sean realizados según las directrices establecidas por el SGIC.
- Presentar a la Comisión de Calidad del Centro el informe de seguimiento del/los título/s de máster, informándola de las actuaciones de la Comisión de Título: seguimiento del Título, valoración de su eficacia y propuesta del plan de mejora.

¹ La Comisión del Título puede equivaler a la comisión redactora o académica del título que asume además las funciones de seguimiento y mejora. En caso de que exista una comisión de redacción y otra de seguimiento y mejora deberá especificarse. En los caso de postgrados interuniversitarios deberán estar representadas las universidades que comparten el título.

- Recopilar, junto con el RCC, todos los datos necesarios para que la Comisión de Calidad del Centro/Comisión Título pueda realizar los diferentes análisis de seguimiento del título, establecer planes de mejora o de modificación del Título.
- Velar por la implantación de las mejoras de la titulación aprobadas.

CAPÍTULO 4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

4.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es describir la forma en que los Centros de la USC definen, revisan y mantienen permanentemente actualizada la política y objetivos de calidad, así como su Plan Estratégico a partir de la información procedente de los grupos de interés, y de acuerdo a lo establecido en el *PE-01 Determinación de la política y los objetivos de calidad del Centro*.

La política y los objetivos de calidad, así como el Plan Estratégico del Centro han de ser coherentes con las estrategias y objetivos de la USC, explicitados en su plan estratégico y en su plan de calidad, y con lo establecido en la memoria para la verificación de los títulos impartidos por el Centro. Asimismo se recoge en este capítulo la participación en el SGIC del Comité Consultivo del Centro y su dinámica de actuación, documentada en el proceso *PE-02 Creación del Comité Consultivo en el centro y canalización de su actuación*.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de la política y los objetivos de calidad del Centro alcanza a todas las titulaciones oficiales (grado y máster) de las que el Centro es responsable.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

4.4. DESARROLLO

Los Centros de la USC conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, establecen y difunden una política y unos objetivos de calidad. Para ello realizan una

declaración pública y por escrito de su política de calidad, objetivos estratégicos y planificación plurianual de calidad del Centro, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de la que, por tanto, son responsables.

Para su elaboración, revisión y actualización, los Centros disponen de un proceso documentado: *PE-01 Determinación de la política y objetivos de calidad del Centro*, en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su difusión, revisión y mejora sistemática.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de los Centros de la USC, cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PE-01: DETERMINACIÓN DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO
PE-02: CREACIÓN DEL COMITÉ CONSULTIVO EN EL CENTRO Y CANALIZACIÓN DE SU ACTUACIÓN

4.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Política y Objetivos de calidad del Centro, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
Estudiantes, profesorado, PAS del Centro	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos, incluyéndola en la página web del centro y de la universidad.
Universidad: Consejo de Gobierno, Consejo de Dirección	La Universidad, a través de sus órganos de gobierno (Consejo de Gobierno, Consejo de Dirección) aprueba su plan estratégico, al cual se deben adecuar las políticas y objetivos de calidad del Centro. Aprueba así mismo las propuestas de Títulos y el SGIC del Centro.	



MANUAL DEL SISTEMA MARCO DE GARANTÍA INTERNA
DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE
COMPOSTELA

Código: MC04
Versión: 02
Fecha: Mayo 2013

CAPÍTULO 4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Página 33 de 60

Administración pública; sociedad	En la elaboración de la política y objetivos de calidad, la Administración pública participa mediante el diseño de las políticas universitarias y de los procesos de verificación y acreditación de los títulos. La sociedad participa a través de las consultas a entidades sociales y profesionales (empleadores, colegios profesionales) y de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	
----------------------------------	---	--

CAPÍTULO 5 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN

5.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo los Centros de la USC definen y revisan la Política y los Procedimientos de Admisión de los Títulos impartidos, que son, en general, comunes para el conjunto de la USC.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los Centros de la USC y todas las personas (docentes y de apoyo) del mismo.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Manual del SGIC y procesos asociados.
- Memoria de los Títulos impartidos en la Facultad: requisitos y perfil de ingreso

5.4. DESARROLLO

- Disponen de sistemas de información, bien dependientes del Centro o de los correspondientes servicios de la USC, que les permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de Definición de perfiles de ingreso/egreso y Admisión y matrícula de los/as estudiantes.
- Se dotan de mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo de los procesos anteriormente citados.
- Comprueba la existencia de Políticas y procedimientos documentados de admisión de nuevos estudiantes, ajustados al plan de estudios, en que los criterios sean claros

y públicos, especialmente los procedimientos de admisión de estudiantes provenientes de otros países.

- Disponen de procedimientos de ingreso que regulan todas las fases del proceso de admisión (requisitos previos, perfil de ingreso, pruebas, plazos, etc.) incluyendo a los agentes responsables de su desarrollo.

Para desarrollar las funciones anteriormente indicadas, el SGIC cuenta con procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PC-05: CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA USC

En relación a los procesos identificados mediante un asterisco cabe mencionar que están directamente relacionados con los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado, y certificado por AENOR desde el año 2005, en el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC que a continuación se relacionan:

PROCESOS PRINCIPALES
<i>DETERMINACIÓN DEL LÍMITE DE PLAZAS DE LAS TITULACIONES</i>
<i>PLANIFICACIÓN Y CONVOCATORIAS</i>
<i>ADMISIÓN</i>
<i>MATRICULACIÓN</i>

5.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la política y procedimientos de admisión, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
El Centro es consciente de la importancia que tiene para los estudiantes la adecuación de los perfiles a las necesidades y peculiaridades de la titulación.	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los	La información que se genere de este proceso también será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos (del centro y de la universidad), incluyéndola en la

	grupos de interés.	página web del centro y de la Universidad.
PROFESORES		
Para los profesores es básica la revisión y adecuación de los perfiles ya que la información resultante han de tenerla en cuenta en la programación y desarrollo del proceso de enseñanza- aprendizaje.	Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recogerá su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés.	Los profesores también serán un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de este proceso (se publicitará mediante el proceso de Información pública)
PAS		
Como miembros del Centro y personal que atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer los perfiles de las titulaciones que se imparten en el Centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello ésta será su vía de participación.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
ESTUDIANTES POTENCIALES		
Les interesa en mayor medida el perfil de Ingreso, siendo una información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso.	Para publicitar esta información se tendrán en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones (Proceso de captación de los estudiantes).
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	En primer lugar antes de la verificación de los títulos, la administración (concretamente el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma) analizará los objetivos y los perfiles de las titulaciones aprobando su puesta en marcha.	Si se producen cambios sustanciales en estos objetivos o en los perfiles, también se informará a dichos organismos para su modificación.
SOCIEDAD EN GENERAL		
	Aunque no participan directamente, sus opiniones se tienen en cuenta cuando se realizan estudios de las necesidades sociales de cada una de las titulaciones que se imparten en el centro. Participan de alguna forma por la representación de la Sociedad en el Comité Consultivo del Centro.	Los objetivos y los perfiles de las titulaciones que se imparten en el centro estarán disponibles para cualquier persona que quiera conocerlos.

CAPÍTULO 6 OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

6.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar los mecanismos que permiten al Centro garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente los Objetivos establecidos en el Plan de Estudios y su oferta formativa.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos oficiales (grados y másteres oficiales) dependientes de cada uno de los Centros de la USC.

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

6.4. DESARROLLO

Para garantizar la calidad de sus programas formativos, los Centros de la USC cuentan con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

	MANUAL DEL SISTEMA MARCO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	Código: MC06 Versión: 02 Fecha: Mayo 2013
	CAPÍTULO 6 OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	Página 38 de 60

- Con el fin de asegurar una formulación correcta de los objetivos comprueban que
 - Responden a las necesidades de los grupos de interés (alumnos y empleadores fundamentalmente)
 - Están formulados de forma correcta
 - Son realistas, medibles y coherentes con la programación, planificación y desarrollo posterior de la enseñanza teniendo en cuenta los recursos materiales y humanos con los que se cuenta
 - Son comunicados para su total conocimiento por los grupos de interés
 - Son analizados y revisados para su continua adecuación
- Determinan los órganos, identifican sus grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Disponen de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuentan con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se aseguran de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinan el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definen los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de los Centros de la USC, cuenta con los procesos y procedimiento documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS

PC-01G: DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA DE GRADOS

PC-01M: DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA DE MÁSTERES

PC-02: REVISIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA

PC-03: SUPRESIÓN DEL TÍTULO

S01-PM-01: SEGUIMIENTO/ACREDITACIÓN DEL TÍTULO

6.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Garantía de Calidad de los programas formativos, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
El Centro es consciente de la importancia que tiene para los estudiantes la adecuación de los objetivos y perfiles a las necesidades y peculiaridades de la titulación.	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos (del centro y de la universidad), incluyéndola en la página web del centro y de la Universidad.
PROFESORES		
Para los profesores es básica la revisión y adecuación de los objetivos y de los perfiles ya que la información resultante han de tenerla en cuenta en la programación y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recogerá su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés.	Los profesores también serán un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de este proceso (se publicitará mediante el proceso de Información pública)
PAS		
Como miembros del Centro y personal que atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer los objetivos y perfiles de las titulaciones que se imparten en el Centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello está será su vía de participación.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
EGRESADOS		
La información les es de interés	En la elaboración del perfil de	La información que se genera de

ya que depende de ésta lo que se espera de ellos socialmente.	egreso y de los objetivos de la titulación, será básico su punto de vista, por ello se tendrá en cuenta la información del indicador que informe de los resultados de la inserción laboral de los egresados y los datos de la encuesta de satisfacción a los egresados.	este proceso será publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados.
EMPLEADORES		
A los empleadores les interesa conocer en mayor medida los objetivos y el perfil de egreso de las titulaciones, para la toma de decisiones de los perfiles de empleados que necesita.	Su punto de vista también es muy importante, sobre todo en la elaboración del perfil de egreso y los objetivos de la titulación, por ello se tendrá en cuenta las aportaciones del Consejo Social y del Comité Consultivo del Centro.	La información que se genere de los perfiles también está disponible para este colectivo.
ESTUDIANTES POTENCIALES		
Les interesa en mayor medida el perfil de Ingreso y los objetivos de la titulación, siendo una información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso.	Para publicar esta información se tendrán en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones (Proceso de captación de los estudiantes).
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	En primer lugar antes de la verificación de los títulos, la administración (concretamente el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma) analizará los objetivos y los perfiles de las titulaciones aprobando su puesta en marcha.	Si se producen cambios sustanciales en estos objetivos o en los perfiles, también se informará a dichos organismos para su modificación.
SOCIEDAD EN GENERAL		
	Aunque no participan directamente pero sus opiniones se tienen en cuenta cuando se realizan estudios de las necesidades sociales de cada una de las titulaciones que se imparten en el centro. Participan de alguna forma por la representación de la Sociedad en el Comité Consultivo del Centro.	Los objetivos y los perfiles de las titulaciones que se imparten en el centro estarán disponibles para cualquier persona que quiera conocerlos.

CAPÍTULO 7 PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA Y ORIENTACIÓN DE LA ENSEÑANZA AL APRENDIZAJE

7.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es describir cómo el Centro planifica las enseñanzas que imparte y orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos/as, partiendo de información adecuada para satisfacer sus necesidades y estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y mejora continua.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los programas formativos oficiales (grados, másteres oficiales) dependientes de cada uno de los Centros de la USC.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

7.4. DESARROLLO

Los Centros de la USC conscientes de que los/as estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza/aprendizaje, orientan la enseñanza hacia los mismos, y para ello se dotan de procedimientos que permiten comprobar que las acciones emprendidas tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del/de la estudiante.

En consecuencia:

- Disponen de sistemas de información, bien dependientes del Centro o de los correspondientes servicios de la USC, que les permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
 - Planificación de la actividad docente.
 - Definición de perfiles de ingreso/egreso.
 - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza.
 - Enseñanza y evaluación del aprendizaje.
 - Coordinación de la actividad docente.
 - Gestión de prácticas externas
 - Gestión de programas de movilidad de estudiantes.
- Se dotan de mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo de los procesos anteriormente citados.
- Se diseñarán y publicarán los Programas/Guías Docentes de Titulación y Materia, que serán revisadas y actualizadas cada curso académico.
- Se analizan los resultados (indicadores, índices de satisfacción de los grupos de interés, incidencias y reclamaciones) asociados a la planificación y desarrollo de la enseñanza estableciendo las mejoras que se consideren oportunas.
- Se establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan a los/as estudiantes: normativa aplicable, normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios y, en general, servicios que ofrece la Universidad.
- Se define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los/as estudiantes.
- Se determinan los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los/as estudiantes.
- Se identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los/as estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los/as estudiantes.

Para desarrollar las funciones anteriormente indicadas, el SGIC, cuenta con procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS

PC-04: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

P01-PC-04: ELABORACIÓN DEL PLAN DOCENTE ANUAL (PDA) DEL CENTRO

P02-PC-04: ELABORACIÓN DE LOS HORARIOS Y CALENDARIOS DE EXÁMENES

P03-PC-04: ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE ORGANIZACIÓN DOCENTE (POD) DE LOS DEPARTAMENTOS

P04-PC-04: PROGRAMACIÓN DE LAS MATERIAS

PC-06: TUTORÍA Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

PC-07: COORDINACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

PC-08: GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

PC-09: GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS

PC-10: REALIZACIÓN DEL TRABAJO FIN DE GRADO/MÁSTER

PC-11: EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

En relación a los procesos identificados mediante un asterisco cabe mencionar que están directamente relacionados con los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado, y certificado por AENOR desde el año 2005, en el Servicio de Gestión Académica y en el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC que a continuación se relacionan

PROCESOS PRINCIPALES

PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA

DETERMINACIÓN DEL LÍMITE DE PLAZAS DE LAS TITULACIONES

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PDA

CONFECCIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL POD

CONFECCIÓN DEL LIBRO DE LA OFERTA ACADÉMICA

MODIFICACIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA

MODIFICACIONES DE POD

ELABORACIÓN Y APROBACION DEL POD

ADMISIÓN Y MATRICULA*

PLANIFICACIÓN Y CONVOCATORIAS

7.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Orientación al aprendizaje, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
Son el grupo de interés clave en esta dimensión ya que son los destinatarios del desarrollo de la enseñanza. Todos los procesos elaborados tienen como principal objetivo la orientación y formación de los estudiantes.	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos (del centro y de la universidad), incluyéndola en la página web del centro y de la universidad.
PROFESORES		
Los profesores son un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que son uno de los responsables de la planificación de los procesos que se desarrollan en esta dimensión, así como los principales responsables de su implementación.	Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recogerá su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés. En el caso de los profesores, en este proceso participan activamente ya que son responsables de desarrollar algunas actividades, sobre todo en el proceso de programación docente.	Los profesores también serán un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de este proceso (se publicitará mediante el proceso Información pública)
PAS DEL CENTRO		
Se encargan de la gestión de estos procesos; son grupo de interés ya que tienen que ser conocedores de todas las actividades que se desarrollen en el centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello está será su vía de participación.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
ESTUDIANTES POTENCIALES		
Pueden ser grupos de interés en la medida en que, estando interesados en cursar los estudios ofertados en el Centro, les interese conocer la planificación académica y la programación docente del mismo.	Se recoge su valoración de la información sobre el título disponible antes de matricularse en las encuestas previas a la matriculación	Para publicitar esta información se tendrá en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando a las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones (Proceso de

		captación de los estudiantes).
EGRESADOS		
Más que interesarles la información son los que aportan sus valoraciones para mejorar estos procesos.	Los egresados aportan información sobre el funcionamiento de todos procesos relacionados con el desarrollo de la enseñanza. Su punto de vista es necesario, ya que tiene una información objetiva sobre el proceso de enseñanza aprendizaje, sobre todo los resultados de la encuesta de los egresados que acaban de concluir sus estudios.	La información que se genera de este proceso será publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados.
EMPLEADORES		
	Los empleadores podrán participar en el proceso de orientación profesional, informando a los estudiantes de las necesidades y expectativas que tiene el mercado laboral y en el de prácticas externas.	
SERVICIOS CENTRALES Y RECTORADO		
	<p>En la organización de las enseñanzas los servicios centrales participarán elaborando y aprobando la Oferta académica y dando directrices para la Planificación Académica Anual (PAA). Son los responsables, además, de tener en cuenta, en la planificación de los recursos de la Universidad, las necesidades de recursos humanos y materiales del Centro para el desarrollo de sus titulaciones. Son responsables también de proporcionar las aplicaciones informáticas y la información base en las mismas necesaria para la planificación.</p> <p>Asimismo los servicios centrales a través de la Vicerreitoría de Comunidade Universitaria e Compromiso Social, prestan diversos servicios encaminados a facilitar apoyo en la inserción de sus usuarios en el mercado laboral.</p>	Se les informará de los aspectos relacionados con la organización de la enseñanza (horarios, selección de los estudiantes, matrícula...) Los aspectos centrales de la organización de la enseñanza están centralizados en los servicios de la Universidad. Asimismo se les informará sobre las acciones y el funcionamiento de los procesos de desarrollo de la enseñanza y orientación y las necesidades a cubrir para su correcto desarrollo y mejora.

CAPÍTULO 8 PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

8.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es describir la forma en que la USC garantiza y mejora la suficiencia y calidad del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios, asegurando que su selección, contratación, formación y evaluación se realiza de modo que se garantice el cumplimiento de los objetivos establecidos en los programas formativos así como las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal docente e investigador (PDI) y el personal de administración y servicios (PAS) adscritos a cada uno de los Centros de la USC.

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.

8.4. DESARROLLO

La USC, consciente de que debe garantizar y mejorar la suficiencia y calidad de su personal docente e investigador y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

En consecuencia, los Centros a través de los Servicios centrales de la USC y/o, en su caso, de los Departamentos

- Se dotan de procedimientos que les permite recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.).

- Cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tienen establecida una sistemática que les permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua sus actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para llevar a cabo las funciones anteriormente indicadas, el SGIC de los Centros de la USC cuenta con el proceso documentado que se describe en el cuadro siguiente:

PROCESO RELACIONADO
PS-01 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
P01-PS-01: PROVISIÓN DE PERSONAL DE PLANTILLA
P02-PS-01: EVALUACIÓN EN EL CENTRO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

8.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión del Personal académico y de apoyo, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
En este proceso los estudiantes son grupos de interés únicamente en la evaluación de su satisfacción con la actividad del profesorado. Aunque la cantidad y calidad de profesorado repercute en su formación.	Los estudiantes participan en los procesos relacionados con la gestión de personal al estar representados en los principales órganos de decisión sobre estos aspectos: Consejo de Gobierno y Consejo Social.	Se les informará desde los Servicios Centrales de todos los aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos (plazas, criterios y procesos de selección, plan de formación, etc.) de la Universidad será conocida por todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Asimismo se harán públicos los resultados agregados de los

		procesos de evaluación.
PROFESORES		
Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal.	Los profesores participan en los procesos relacionados con la gestión de personal al estar representados en los principales órganos de decisión sobre estos aspectos: Consejo de Gobierno y Consejo Social.	Se les informará desde los Servicios Centrales de todos los aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos (plazas, criterios y procesos de selección, plan de formación, etc.) de la Universidad. Los cuales serán conocidos por todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Asimismo se harán públicos los resultados agregados de los procesos de evaluación.
PAS		
Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación personal.	El PAS participa en los procesos relacionados con la gestión de personal al estar representados en los principales órganos de decisión sobre estos aspectos: Consejo de Gobierno y Consejo Social.	Se les informará desde los Servicios Centrales de todos los aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos (plazas, criterios y procesos de selección, plan de formación, etc.) de la Universidad. Los cuales serán conocidos por todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Asimismo se harán públicos los resultados agregados de los procesos de evaluación.
EQUIPO DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO Y DEPARTAMENTOS DEL CENTRO		
	El Equipo de Dirección del Centro y los Departamentos analizarán las necesidades de personal aunque la toma de decisiones corresponde a la Gerencia y el Vicerrector/a de Profesorado y Organización Académica.	Los Vicerrectores/as y los servicios con competencias en la planificación y formación del PDI y PAS informarán sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos.
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	Las administraciones públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad. Por ejemplo, en el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.	La Universidad informará a la Administración de la tipología y características del personal de la universidad.
SOCIEDAD EN GENERAL		
Los procesos de selección y captación se informan a la sociedad ya que son grupos de interés para el acceso a puestos de trabajo en la USC.		Mediante el proceso de información pública se informará a la sociedad sobre la disposición de plazas.

CAPÍTULO 9 RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

9.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar el modo en que los Centros y la USC gestionan y mejoran continuamente sus servicios y los recursos materiales de los que disponen, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en los planes de estudio y cubrir de forma permanente las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente impartida en cada uno de los Centros de la USC.

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

9.4. DESARROLLO

La USC, consciente de que no puede alcanzar sus mejores resultados en el proceso de enseñanza/aprendizaje si no dispone de los recursos materiales y servicios adecuados, se dota de mecanismos que le permiten diseñarlos, gestionarlos y mejorarlos continuamente para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa del Centro o centralizada en alguno de los Servicios de la USC:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos

materiales y servicios, incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad, el medio ambiente y la accesibilidad.

- Cuentan con procedimientos que les facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Establecen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Establecen procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Establecen procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Establecen procedimientos para controlar la documentación del sistema y asegurar su disponibilidad por los grupos de interés.
- Disponen de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes, así como su nivel de utilización.

Para llevar a cabo las funciones anteriormente indicadas, el SGIC de los Centros de la USC, cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PS-02 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES
P01-PS-02: ADQUISICIÓN DE RECURSOS
PS-03 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
PS-04 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS

Los procesos y procedimientos que a continuación se relacionan están directamente relacionados con los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado, y certificado por AENOR desde el año 2005, en el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC:

<i>PLANIFICACIÓN Y CONVOCATORIAS</i>
<i>ADMISIÓN</i>
<i>MATRICULACIÓN</i>
<i>RECEPCIÓN DE ACTAS DE EXAMEN</i>
<i>TÍTULOS</i>
<i>LIBRE ELECCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES</i>
<i>ADAPTACIONES, VALIDACIONES Y RECONOCIMIENTOS</i>
<i>ACTOS ACADÉMICOS</i>
<i>CERTIFICACIONES</i>

9.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de los Recursos Materiales y Servicios, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES Y PROFESORES		
Son grupos de interés ya que son usuarios de los recursos materiales y de los servicios.	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en la CCC y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también será publicitada mediante la página web.
PAS		
Los miembros del PAS son usuarios de los recursos materiales y de los servicios del Centro, pero además son los encargados de su gestión.	El Personal de Administración y Servicios participará activamente en la gestión de los recursos materiales y servicios, pero además se recogerá su punto de vista a través de encuestas de satisfacción y participando representantes en la CCC.	La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública a través de la página web.
GERENCIA		
	Desde Gerencia se toman decisiones sobre la gestión/financiación de los recursos materiales y de los servicios, pero además solicita información sobre el funcionamiento de dichos recursos.	El Centro informará a los servicios centrales de la universidad, concretamente a Gerencia sobre el funcionamiento de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

Además de lo anterior y en consonancia con el compromiso de la USC con la mejora continua y con el objeto de proporcionar un servicio de calidad a sus grupos de interés, la USC ha implantado sistemas de gestión en algunos de los servicios que presta, en particular:

- Un sistema de gestión de calidad en el Área Académica, certificado desde marzo de 2005 bajo los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001, que alcanza a los siguientes procesos:
 - Servicio de Gestión Académica: gestión de los procesos de admisión y matrícula, recepción de actas y títulos, libre elección y reconocimiento de actividades, adaptaciones y validaciones, actos académicos y certificaciones para titulaciones oficiales y propias de primer y segundo ciclo, grado y máster oficial.
 - Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica: la oferta de la libre elección, la determinación del límite de plazas y la planificación académica anual (elaboración y aprobación del PDA, elaboración y aprobación del POD y confección de la oferta académica) para titulaciones oficiales y propias de 1º y 2º ciclo, grado y máster oficial.
 - Oficina de Análisis de Reclamaciones: el tratamiento de quejas, sugerencias y recursos administrativos recibidos.
- Un sistema de gestión ambiental certificado desde marzo de 2005 bajo los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001 en el Servicio de Prevención de Riesgos, que alcanza a los siguientes procesos: gestión de la prevención de riesgos laborales, de la vigilancia de la salud del personal, de la vigilancia y seguridad en el trabajo, del almacenamiento, la coordinación y la entrega al gestor autorizado de los residuos peligrosos generados, y de la vigilancia y control documental de los aparatos y dispositivos con fuente de radiaciones ionizantes existentes en la USC.
- Un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo certificado desde Julio de 2008 bajo los requisitos del estándar OHSAS 18001 en el Servicio de Prevención de Riesgos, que alcanza, entre otros, a los siguientes procesos:

- Escola Infantil Breogán (Guardería): La prestación del servicio de guardería y comedor a los hijos de los trabajadores y alumnos de la Universidad de Santiago de Compostela.

- El alojamiento de miembros pertenecientes a la comunidad de la Universidad de Santiago de Compostela. La formación integral de residentes y colegiales a través de la realización de actividades culturales, sociales y deportivas. Estos procesos asociados a las siguientes instalaciones:
 - Residencia universitaria Monte da Condosa
 - Colegio Mayor Rodríguez Cadarso
 - Colegio Mayor Fonseca
 - Colegio Mayor San Clemente
 - Residencia universitaria Jesus Bal e Gay
 - Residencia universitaria Burgo das Nacions

CAPÍTULO 10 RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

10.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar cómo los Centros de la USC miden y analizan los resultados alcanzados en cada uno de los procesos que conforman el SGIC, y toman decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y del propio SGIC.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN


Todos los procesos que conforman el SGIC de los Centros en el ámbito de los programas formativos oficiales de la USC.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la USC.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.
- Manual del SGIC y Manual de procesos y procedimientos del SGIC.

10.4. DESARROLLO

Para realizar un adecuado análisis de los resultados de la formación, los Centros de la USC se dotan de procedimientos que les permiten garantizar que se miden, analizan y

	MANUAL DEL SISTEMA MARCO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	Código: MC10 Versión: 02 Fecha: Mayo 2013
	CAPÍTULO 10 RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	Página 55 de 60

utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas y del propio Sistema de garantía interna de calidad definido.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa del Centro o centralizada en alguno de los Servicios de la USC:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuentan con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados alcanzados en cada uno de los procesos clave para el desarrollo de las enseñanzas y que se contemplan en el SGIC, necesarios para analizar la eficacia de la formación y del propio SGIC definido.
- Establecen sistemáticas para la adecuada gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones de los miembros de la Comunidad Universitaria, y otros grupos de interés.
- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determinan los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Identifican la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados.

Para llevar a cabo las funciones anteriormente indicadas, el SGIC de los Centros de la USC, cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS PRINCIPALES
PM-01: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
S01-PM-01: SEGUIMIENTO/ACREDITACIÓN DEL TÍTULO

PM-02: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

P01-PM-02: PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN EN EL CENTRO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS/AS ESTUDIANTES CON LA DOCENCIA

PM-03: GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS

10.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión Resultados de la formación, los grupos de interés clave son todos los relacionados con el Centro y en concreto en cada una de las titulaciones que se imparten, ya que la información que se genera (indicadores y resultados de los cuestionarios de satisfacción) es de vital importancia para la toma de decisiones.

Los grupos de interés que queremos resaltar son:

- Dirección del Centro
- Estudiantes
- Profesores
- PAS
- Sociedad
- Empleadores
- Egresados
- Administración pública
- Rectorado y servicios centrales de la universidad.

Los cauces de participación son:

1. Desarrollo de los cuestionarios de satisfacción, en las que participan la mayoría de los grupos de interés.

2. Aportando los datos que se precisan para poder completar los diferentes indicadores que se analizan en este proceso.

Se informará a todos los grupos de interés internos mediante la publicación de la Memoria de Calidad del Centro, y a los grupos de interés externos mediante la publicación periódica de la Memoria de Responsabilidad Social de la USC, disponible en la página web de la USC.

CAPÍTULO 11 INFORMACIÓN PÚBLICA

11.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar cómo los Centros de la USC garantizan la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones oficiales y programas formativos.

11.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Toda la información pública relacionada con las titulaciones oficiales impartidas en cada uno de los Centros de la USC.

11.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- La normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

11.4. DESARROLLO

Los Centros de la USC publican la información sobre sus titulaciones, para lo que se dotan de mecanismos que les permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas de los que son responsables.

En consecuencia, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la USC:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.

- Determinan procedimientos (a través de la página Web del Centro, la Guía de la Facultad, información contenida en el Sobre de Matrícula, etc.) para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
 - Oferta formativa.
 - Objetivos y planificación de las titulaciones.
 - Políticas de acceso y orientación a los/las estudiantes.
 - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
 - Programas de movilidad.
 - Posibilidades de prácticas.
 - Sugerencias, quejas y reclamaciones.
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
 - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
 - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Definen la sistemática para el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determinan los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SGIC están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el proceso *PC-11: Información pública*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del MSGIC.

Para llevar a cabo las anteriores funciones, el SGIC de los Centros de la USC, cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PC-12: INFORMACIÓN PÚBLICA

11.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Información Pública, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES-PROFESORES-PAS-RECTORADO-ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-SOCIEDAD		
Esta dimensión es transversal a todos los procesos por ello participan todos los grupos de interés.	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en la CCC/CT y Comité Consultivo y recogiendo su punto de vista en los cuestionarios de satisfacción y registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.	Este proceso tiene como función, hacer llegar a todos los grupos de interés la información que precisan para la toma de decisiones.