PE-01 Planificación estratéxica

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha do proceso 4
4. Diagrama de fluxo do proceso 5
5. Información complementaria 6
  1. Indicadores 6
  2. Rexistros/evidencias 6
  3. Normativa e documentación relacionada 6
  4. Glosario de abreviaturas 6
6. Formatos 7
  Plan estratéxico 7

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	30/05/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Elaborar, aprobar, realizar o seguimento e actualización da planificación estratéxica da Facultade de Matemáticas co fin de que lle permita establecer a súa misión e os valores baixo os que acadar a súa visión, así como aliñar a súa planificación coa política e os obxectivos xerais da Universidade de Santiago de Compostela, realizando as consultas necesarias cos diferentes grupos de interese.

2. Desenvolvemento

O obxectivo deste proceso acádase a través da formulación do plan estratéxico (PE) do centro. Este instrumento de planificación deberá ter como máximo o mesmo horizonte temporal que o establecido para a Universidade de Santiago de Compostela. Unha vez elaborado, e agás que o PE da USC se reformule, non ten que ser revisado posto que a súa actualización farase a través dos plans de mellora anuais, de acordo co proceso *PE-02 Revisión e mellora*.

O equipo de dirección da Facultade será o responsable de nomear a comisión ou grupo responsable para a elaboración do plan estratéxico, así como de seleccionar os grupos de interese que deben ser consultados e a forma de realizar obter esa información.

Os requisitos esenciais para a elaboración do PE son:

- a diagnose estratéxica,
- a exposición pública para recoller as suxestións dos grupos de interese,
- a verificación da congruencia co plan estratéxico vixente na USC por parte da vicerreitoría con competencias en calidade,
- a aprobación por parte da xunta de centro e
- a aprobación por parte da Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno (CCPdCG).

O plan estratéxico debe conter a misión, a visión, os valores e os obxectivos estratéxicos do centro, de acordo coa guía de elaboración da planificación estratéxica vixente elaborada pola Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP).

A diagnose estratéxica do centro que incluirá:

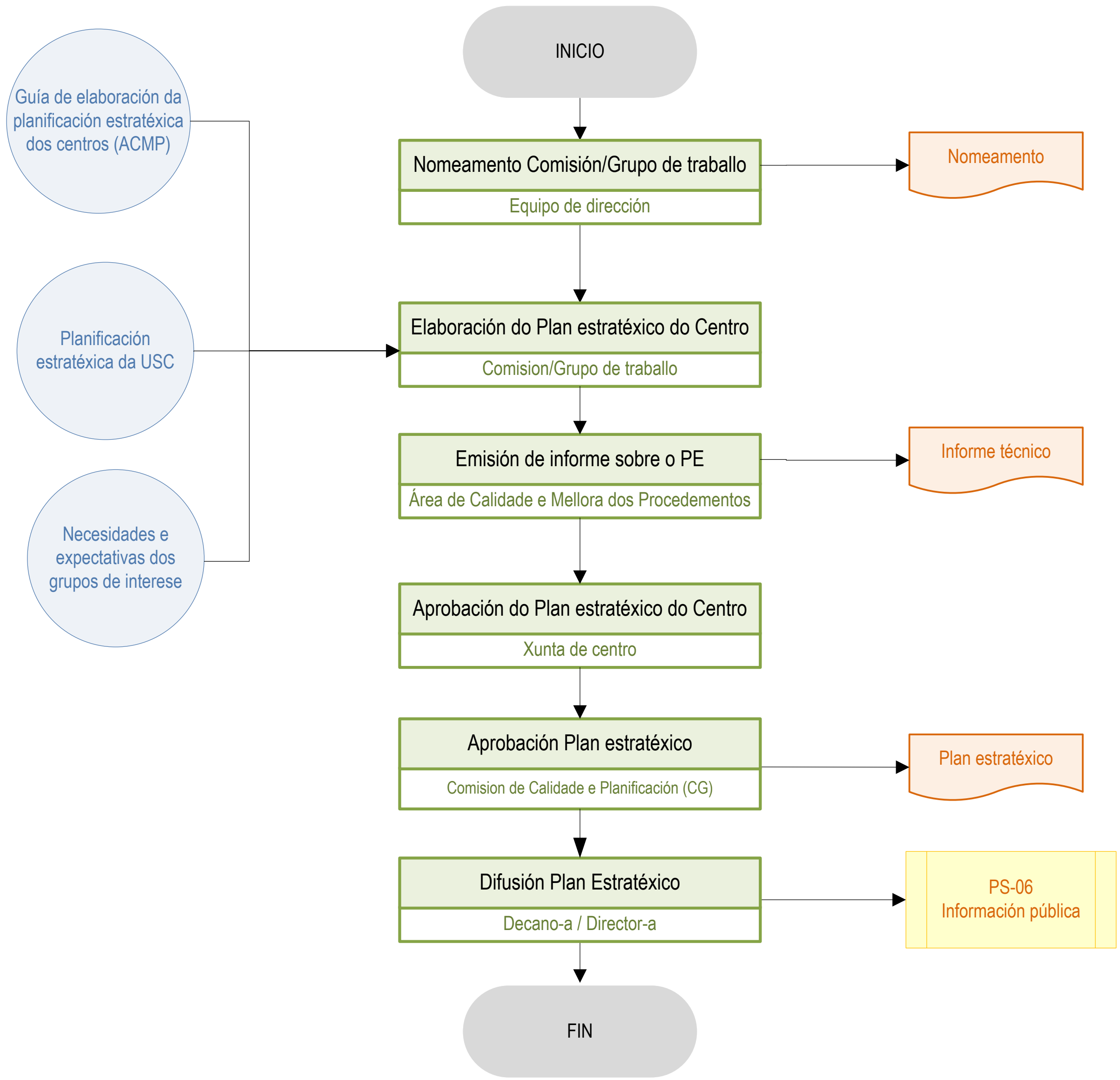
- Análise da situación actual, tanto interna do centro como da súa contorna, preferentemente mediante a análise DAFO (Debilidades, ameazas, fortalezas e oportunidades).
- Análise prospectiva da situación futura que orientará a estratexia a seguir (preferentemente mediante a análise CAME [Corrixir, afrontar, manter e explotar]).
- A planificación e a prioridade das iniciativas do equipo de dirección e o calendario de tempos para a súa realización.

Seguindo o proceso *PS-06 Información pública*, o decana/o do centro difundirá o contido dos documentos elaborados aos grupos de interese para aumentar a toma de conciencia e a motivación dos mesmos na consecución dun ensino de calidade.

3. Ficha do proceso

Responsable		Equipo decanal
Cargo responsable		Decana/o
Grupos de interese	**Implicados e mecanismos de participación**	- **Profesorado** - **Alumnado** - **Persoal de apoio** Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento *PS-05 Xestión de incidencias (SQR)* e das enquisas realizadas. - **Equipo decanal**: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade e tamén está representado nos órganos de decisión da universidade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso *PS-06 Información pública*, o plan estratéxico do centro deberá ser público e terá difusión entre os diferentes grupos de interese. O plan debe ser aprobado pola xunta de centro, asegurando a participación e información dos grupos de interese internos.
Recollida e análise de información		O equipo de dirección recolle información previa dos indicadores dispoñibles no Sistema de Garantía de Calidade e calquera outra fonte que considere apropiada. Durante a elaboración do plan estratéxico, recóllese información dos diferentes grupos de interese mediante os instrumentos que o equipo de dirección determine, tanto para ter en conta as súas necesidades e expectativas como para realizar a diagnose estratéxica, e especialmente para recoller as suxestións no momento da exposición pública (achegas por correo, actas de reunións, enquisas...).
Seguimento, revisión e mellora do proceso		O equipo de dirección ou a Comisión de Calidade do Centro, poderán propoñer cambios no proceso de planificación estratéxica en calquera momento, de acordo co proceso PE-02 Revisión e mellora. En calquera caso, a revisión do funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso. As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao plan de melloras anual, de ser o caso, que forma parte da memoria de calidade do centro.
Evidencias		1. Nomeamento do grupo de traballo para a elaboración do plan estratéxico 2. Informe técnico 3. Plan estratéxico aprobado.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Nomeamento	Papel/Formato electrónico	Secretaría do decanato	Decana/o
Informe técnico	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión (AASX)	Responsable de calidade do centro
Plan estratéxico	Formato electrónico	Páxina web	Responsable de calidade do centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA).

Documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC
- Plan estratéxico da USC vixente
- Programación plurianual da USC vixente
- Outros instrumentos de planificación estratéxica da USC
- Guía para a elaboración da planificación estratéxica dos centros da USC

4. Glosario de abreviaturas

- AASX — Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión
- ACMP — Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG — Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CAME — Corrixir, afrontar, manter e explotar
- CCPdCG — Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno
- CG — Consello de goberno
- DAFO — Debilidades, ameazas, fortalezas e oportunidades
- ENQA — *European Association for Quality Assurance in Higher Education*
- PE — Plan estratéxico
- SGC — Sistema de garantía de calidade
- SQR — Suxestión, queixas e reclamacións

6. Formatos

Plan estratéxico

Non se establece un formato para este documento pero debe conter os seguintes elementos.

- Portada
- Misión, visión e valores
- Análise da situación actual que determine as debilidades e ameazas, fortalezas e oportunidades do centro (análise DAFO)
- Análise e priorización das estratexias posibles (análise CAME).
- Identificación das liñas estratéxicas, cos obxectivos estratéxicos de cada liña e as accións a levar a cabo para acadar cada obxectivo.

IDENTIFICACIÓN DAS LIÑAS ESTRATÉXICAS DE ACTUACIÓN

LIÑAS ESTRATÉXICAS
1.
2.
3.
4.
5.
(...)

LIÑA ESTRATÉXICA 1

OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS
1. 2.

OBXECTIVO ESTRATÉXICO 1.1
ACCIÓNS ESTRATÉXICAS
A. B. C. D.

PE-02 Revisión e mellora

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha do proceso 6
4. Diagrama de fluxo do proceso 7
5. Información complementaria 8
1. Indicadores 8
2. Rexistros/evidencias 8
3. Normativa e documentación relacionada 8
4. Glosario de abreviaturas 8
6. Formatos 9
1. Memoria de calidade do centro 9
1.1 Plan de melloras anual 9
1.2 Accións de mellora 9

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	30/05/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer, revisar e/ou actualizar se é o caso, os seguintes elementos:

- a política de calidade da Facultade de Matemáticas,

- os obxectivos de calidade do plan de melloras anual,

- o funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade (SGC) e dos programas aos que afecta,

- os resultados dos programas formativos que están no ámbito do SGC da Facultade de Matemáticas.

2. Desenvolvemento

Información de entrada:

- Documentación do Sistema de Garantía de Calidade: cambios desde a última revisión que afecten ao sistema.
- Revisión da política de calidade e modificación, se é o caso.
- Revisión do grao de cumprimento do plan estratéxico da Facultade de Matemáticas.
- Revisión do grao de cumprimento dos obxectivos da calidade da Facultade establecidos no plan de melloras anual.
- Estado/seguimento das accións recollidas no plan de melloras anual.
- Informes de resultados dos programas formativos (autoinformes de seguimento/acreditación ou informe de resultados se o centro dispón de acreditación institucional).
- Resultados dos procesos establecidos no SGC.
- Resultados de satisfacción dos grupos de interese (enquisas, reunións específicas, *focus group*…)
- Resultados dispoñibles de empregabilidade e inserción laboral
- Resultados de avaliacións internas e externas (de certificación, seguimento, acreditación…), e seguimento dos seus plans de mellora.
- Información da xestión de incidencias: queixas, suxestións e recursos.
- Outra información que se considere relevante (consultas a grupos de interese, cambios organizativos, etc).

Desenvolvemento:

A/O responsable de calidade do centro (RCC), ou a persoa en quen delegue, é responsable de recibir, revisar e comprobar a validez de toda a información necesaria para a análise, que será proporcionada pola Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP), agás no caso de indicadores e informes propios. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información institucional comunícao á ACMP para a súa revisión e/ou corrección.

As comisións de título, de acordo co proceso *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*, deberán analizar os seus indicadores e trasladar á Comisión de Calidade do Centro (CCC), a través da persoa coordinadora, as áreas de mellora detectadas e as propostas de accións a adoptar.

No caso de que o centro non dispoña de acreditación institucional, as reflexións e propostas de mellora deberán consignarse no autoinforme de seguimento ou acreditación, en función do momento do ciclo VSMA (Verificación, seguimento, modificación e acreditación) no que se atope o título.

Na CCC analízase o funcionamento global do SGC do centro e os resultados dos distintos programas formativos, en base ás reflexións e propostas de mellora achegadas polas súas comisións. Esta análise queda recollida na memoria de calidade do centro (MCC) que contén, cando menos, información sobre:

- a vixencia da política de calidade,
- a evolución e grao de cumprimento do plan estratéxico do centro,
- o funcionamento e resultados dos distintos procesos considerados no SGC (*evolución dos indicadores*),
- a evolución e grao de cumprimento do plan de melloras da anualidade anterior (obxectivos de calidade e seguimento das accións de mellora),
- a proposta de plan de melloras anual onde se recollen os obxectivos de calidade para o seguinte ciclo e as accións de mellora previstas para o seguinte curso,
- cambios nos procesos que conforman o sistema.

A Comisión de Calidade do Centro determinará os obxectivos de calidade ou operativos que concreten os obxectivos estratéxicos establecidos no plan estratéxico da Facultade. Na súa actualización tamén se poderá ter en conta a información derivada dos plans de mellora dos títulos impartidos na Facultade.

Os obxectivos de calidade recollidos no plan de melloras anual deberán ser:

- Claros, concisos e ben definidos
- Concretos no tempo, establecendo fases e prazos para a súa execución
- Estruturados segundo os responsables implicados
- Medibles, para que poida ser verificada a súa consecución
- Ambiciosos pero alcanzables
- Coherentes coa política de calidade da Facultade

Tendo en conta as propostas de mellora xurdidas na revisión e propostas polas comisións dos diferentes programas impartidos no centro, a CCC elaborará o plan de melloras anual (PM) que recolle os obxectivos de calidade, as accións de mellora, responsables, prazos, recursos e, en xeral, toda a información necesaria para a correcta planificación.

De forma xeral, a CCC é a responsable de establecer os resultados planificados para os indicadores xerais do centro, así como de establecer os obxectivos a alcanzar para cada un dos indicadores clave relacionados cos obxectivos de calidade do centro.

Sempre que sexa posible, os indicadores de medición dos obxectivos establecidos no plan de melloras anual, serán os xerados para o Sistema de Garantía de Calidade e estableceranse valores a acadar para cada obxectivo. Deberán terse en conta tamén as propostas derivadas do proceso clave *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas* así como as recomendacións que xurdan do ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos.

Se como resultado da análise do funcionamento dos títulos se propón cabo unha modificación do título ou mesmo a súa extinción, realizarase de acordo co proceso institucional *PI-01-Deseño, modificación e extinción de programas*.

A memoria de calidade do centro remitirase á ACMP para a súa revisión que se concretará nun informe cos aspectos a corrixir, de ser o caso. A proposta, coas correccións necesarias, será elevada á Xunta de para a súa aprobación.

A persoa responsable de calidade do centro remitirá a MCC á vicerreitoría con competencias en calidade, que dará traslado da mesma á Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno para o seu coñecemento e para, no seu caso, formular recomendacións.

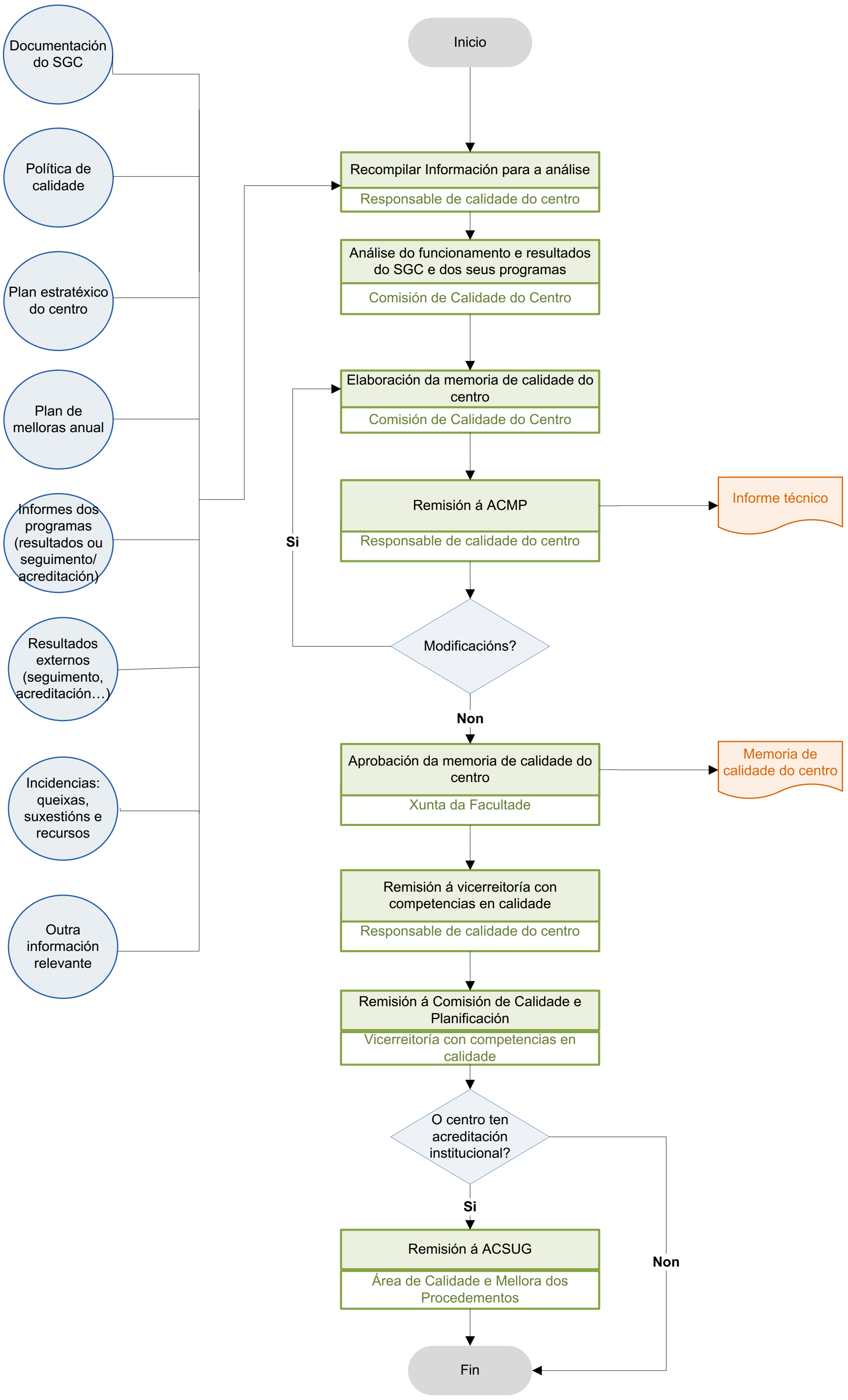
Seguindo o proceso *PS-06 Información pública*, o decana/o ou director/a do centro difundirá o contido dos documentos elaborados aos grupos de interese para aumentar a toma de conciencia e a motivación dos mesmos na consecución dun ensino de calidade.

A ACMP remitirá a memoria de calidade do centro anualmente á ACSUG para o seguimento externo dos sistemas certificados baixo as directrices do programa Fides-Audit.

3. Ficha do proceso

Responsable		Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas
Cargo responsable		Responsable de Calidade do Centro
Grupos de interese	**Implicados e mecanismos de participación**	- **Profesorado** - **Alumnado** - **Persoal de apoio** Participan a través da Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas. - **Equipo decanal**: forma parte de todos os órganos de decisión da facultade e tamén está representado nos órganos de decisión da universidade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso *PS-06 Información pública*, a Memoria de calidade do centro (MCC) deberá ser pública e daráselle difusión entre os diferentes grupos de interese. A MCC será remitida á ACMP con carácter previo á súa aprobación, para que emita un informe técnico. Posteriormente será aprobada pola xunta de centro, polo que se asegura a participación e rendición de contas aos representantes dos grupos de interese internos. Así mesmo, unha vez aprobada, será remitida á Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno (CCPDCG), asegurando deste xeito o aliñamento coa estratexia xeral da universidade. No caso de que o centro dispoña dun SGC certificado baixo as directrices Fides-Audit, a MCC será remitida á ACSUG para dar cumprimento ao seguimento externo dos sistemas de garantía de calidade certificados.
Recollida e análise de información		A ACMP facilita os resultados dos indicadores para os programas formativos do centro, así como os resultados agregados a nivel de centro. Así mesmo, elabora e distribúe os informes de satisfacción das enquisas establecidas a nivel institucional así como os informes complementarios e modelos de documentación. A/o RCC, ou a persoa en quen delegue, é responsable de recibir, revisar e comprobar a validez de toda a información necesaria para a análise. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información comunícao á ACMP para a súa corrección. No caso de que o centro establecera indicadores e informes propios no seu SGC, a/o RCC será o responsable de proporcionar esta información. De forma xeral, a CCC é a responsable de establecer os resultados planificados para os indicadores xerais do centro, así como de establecer os obxectivos a alcanzar para cada un dos indicadores clave relacionados cos obxectivos de calidade do centro.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		A revisión do funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso. As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao Plan de melloras anual, de ser o caso, que forma parte da Memoria de calidade do centro.
Evidencias		1. Informe técnico da ACMP 2. Memoria de calidade do centro

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informe técnico	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Responsable de Calidade do Centro
Memoria de calidade do centro	Formato electrónico	Páxina web	Responsable de Calidade do Centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa ordenación das ensinanzas e a análise dos resultados.
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA)
- Programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)

Documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC
- Plan estratéxico da USC vixente
- Programación plurianual da USC vixente
- Outros instrumentos de planificación estratéxica da USC
- Guía para a elaboración das memorias de calidade dos centros da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP — Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG — Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC — Comisión de Calidade do Centro
- CCPdCG — Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno
- Ciclo VSMA — Ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais
- MCC — Memoria de calidade do centro
- PE — Plan estratéxico
- PM — Plan de melloras anual

6. Formatos

1. Memoria de calidade do centro

Non se establece un formato para este documento pero debe conter os seguintes elementos.

1. Portada
2. Introdución
3. Seguimento do Sistema de Garantía de Calidade e dos seus resultados
   - Directriz 1. Política e obxectivos de calidade
   - Directriz 2. Deseño, revisión periódica e mellora dos programas formativos
   - Directriz 3. Garantía da aprendizaxe, ensinanza e avaliación centrados no alumnado
   - Directriz 4. Garantía e mellora da calidade dos recursos humanos
   - Directriz 5. Garantía e mellora da calidade dos recursos materiais e servizos
   - Directriz 6. Información pública
4. Plan de melloras anual
5. Modificacións nos diferentes títulos
6. Listaxe de evidencias e indicadores

1.1 Plan de melloras anual

O plan de melloras anual deberá conter ao inicio os obxectivos de calidade coa seguinte información mínima:

OBXECTIVO A CONSEGUIR:			
RESPONSABLE DO OBXECTIVO:		DATA INICIO:	DATA FIN:
Obxectivo estratéxico relacionado			
Procesos clave relacionados			
Indicador/es de medición		Meta a conseguir	
Accións de mellora relacionadas (Código)			

1.2 Accións de mellora

Conterán a seguinte información mínima:

- Código da acción
- Orixe (proposta de mellora, seguimento externo, certificación do sistema)
- Ámbito de aplicación (directriz á que afecta a área de mellora detectada)
- Análise da causa
- Definición/descrición proposta (recollerá a descrición dos recursos necesarios)
- Datas de execución previstas (data de inicio e data de fin)
- Estado/Eficacia
- Responsables
- Tarefas a realizar

- Comprobacións da execución (evidencias documentais e/ou rexistros que se presentan para evidenciar a implantación)

PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación

ÍNDICE

1. Obxecto ... 3
2. Desenvolvemento ... 3
3. Ficha do proceso ... 5
5. Información complementaria ... 7
   1. Indicadores e informes ... 7
   2. Rexistros/evidencias ... 7
   3. Normativa e documentación relacionada ... 7
   4. Glosario de abreviaturas ... 7
6. Formatos ... 8
   1. Informe do perfil de ingreso ... 8
   2. Accións de captación ... 8

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	30/05/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Definir ou revisar o perfil de ingreso e o plan de captación de alumnado en cada unha das titulacións que oferta o centro, en orde a desenvolver accións de captación acordes co perfil definido e á oferta de prazas de cada titulación.

2. Desenvolvemento

1. Análise do perfil de ingreso:

O perfil de ingreso das titulacións defínese na memoria de verificación do título (MVT), de acordo co procedemento institucional *PI-01 Deseño, modificación e extinción e programas* e difúndese á sociedade a través da información pública de cada titulación (*PS-06 Información pública*).

A revisión e, no seu caso, actualización dos perfís realizarase anualmente polas comisións de título, tendo en conta a información consignada na MVT e a evolución real do mesmo.

Para esta análise, terase en conta:

- A evolución da demanda
- A taxa de ocupación do título
- O perfil de ingreso real alcanzado (notas medias de ingreso na titulación, coñecementos e formación académica previa...)
- A utilidade dos complementos formativos, de existiren
- Calquera outra información que resulte de interese.

Ademais, teranse en conta as recomendacións que xurdan en calquera momento do ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación (ciclo VSMA) das titulacións.

Da proposta de revisión do perfil de ingreso deixarase constancia no autoinforme de seguimento/acreditación ou no informe de resultados dos títulos, de acordo co proceso clave *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*. Se a revisión implica cambios con respecto á memoria, deberase dar conta deles no seguimento anual do título e introducilos cando se tramite unha modificación, de acordo co proceso institucional *PI-01 Deseño, modificación e extinción de programas*.

Posteriormente, os perfís serán revisados e aprobados pola Comisión de Calidade do Centro (CCC). Unha vez superado este trámite os perfís deben ser obxecto de difusión xeral a través da información dirixida ao alumnado potencial e exposta en páxinas web, trípticos, carteis, campañas de publicidade, etc. (*PS-06 Información pública*).

2. Accións de captación de alumnado:

O centro terá en conta para analizar as accións de captación a desenvolver, os plans de captación institucionais, e especificamente as accións derivadas do programa A Ponte entre o Ensino Medio e a USC.

Durante a planificación do inicio do seguinte curso académico, as comisións de título, tendo en conta os resultados da captación de anos anteriores e o perfil do ingreso actualizado ao que vai dirixida, propoñerán de ser o caso, accións encamiñadas á captación que poden consistir no seguinte:

- Organización de reunións con empresas e colexios profesionais relacionados para presentar os estudos.
- Presenza en foros e feiras sectoriais cos materiais correspondentes.
- Xeración de noticias e reportaxes que poidan crear impacto e que proporcionen materiais para reforzar a promoción, así como para darlle contido á información da páxina web. A isto pódese engadir a presenza nos buscadores máis comúns, na prensa virtual e nas redes sociais (facebook, twitter, etc.).
- Organización de charlas temáticas na Facultade de Matemáticas, a demanda, para estudantes de ESO e Bacharelato no marco do programa "Encontros a Medida ente o Ensino Medio e a Facultade de Matemáticas" iniciado no curso 2018-2019.
- Xornadas de presentación da oferta de graos aos/ás estudantes de ESO e Bacharelato que o demanden tanto na USC como nos foros onde a Facultade de Matemáticas sexa convidada.
- Xornadas de presentación da oferta de mestrados ás/aos estudantes de grao relacionados da USC (e das universidades coas que se concerta a acción promocional, tanto en Galicia como fóra dela).

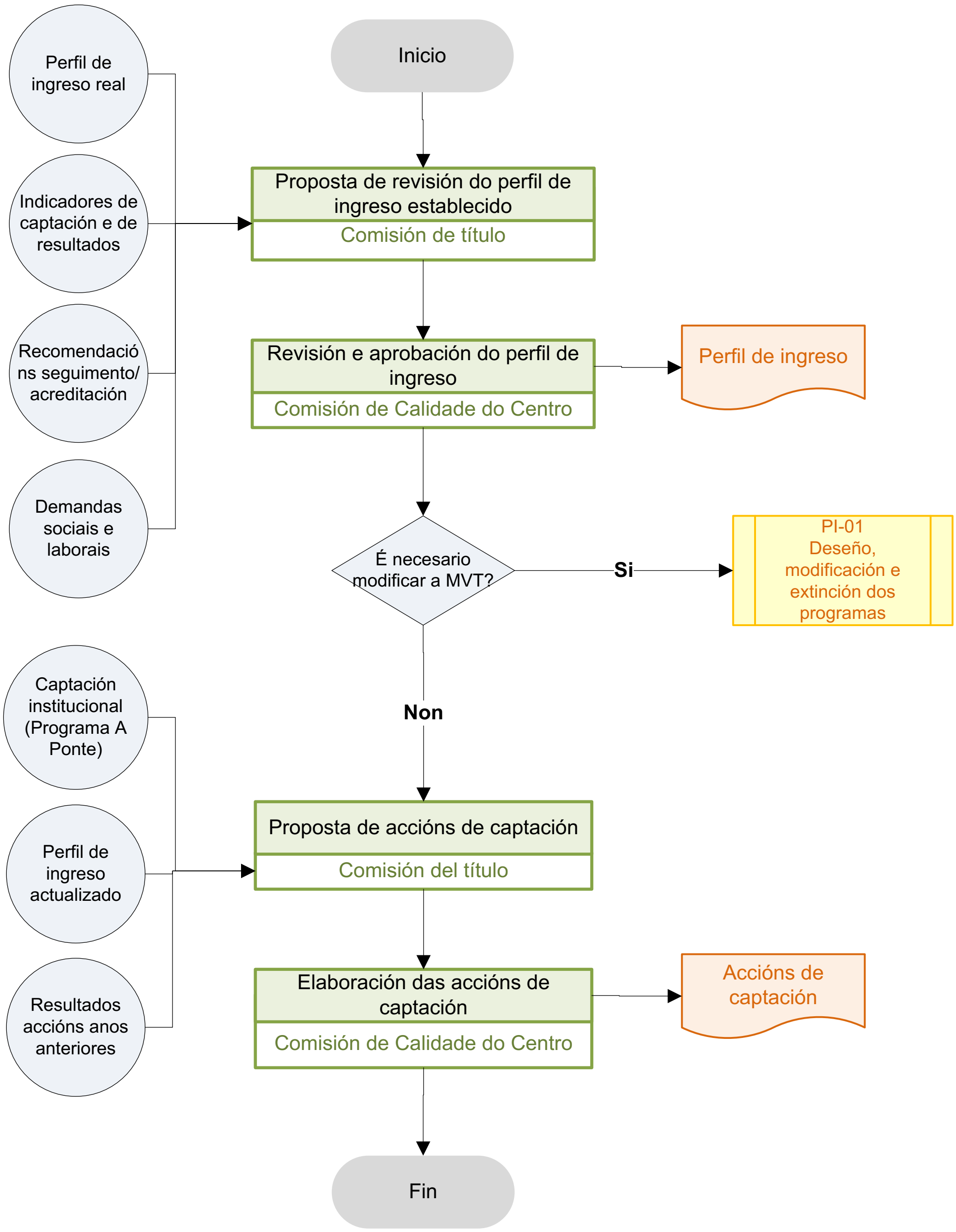
A realización das accións de cada titulo serán executadas en cada titulo e a súa eficacia revisarase na Comisión de Calidade do Centro (CCC) dentro da memoria de calidade da Facultade.

A Comisión de Calidade do Centro, á vista das propostas e da análise dos resultados, proporá as accións de captación de cada curso. Este documento será revisado e aprobado polo equipo directivo do centro, procedendo a partir dese momento a darlle difusión de acordo co proceso *PS-06 Información pública* e a executar as accións previstas.

3. Ficha do proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Responsable de calidade do centro</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de PS-05 Xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da facultade.
- Sociedade xeral e futuro alumnado: a través da difusión establecida nos plans de captación da universidade e da Facultade.</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>De acordo co proceso PS-06 Información pública, o perfil de ingreso de cada título e as accións de captación deberán ser obxecto de difusión a todos os grupos de interese.
A Xunta de Facultade será informada das revisións de perfís de ingreso e das accións de captación que se acorden, polo que se asegura a participación e rendición de contas aos representantes dos grupos de interese internos.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) facilita os resultados dos indicadores establecidos no proceso institucional PIC 06 Medición e mellora que deberán terse en conta para a revisión do perfil de ingreso e para as posteriores accións de captación.
A/o responsable de calidade do centro (RCC), ou a persoa en quen delegue, é responsable de trasladar a información aos/ás coordinadores/as de título para que revisen e comproben a validez de toda a información necesaria para a análise. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información, a/o RCC comunícao á ACMP para a súa corrección.
Por outra parte, a/o RCC pon a disposición das comisións de títulos os resultados dos indicadores propios do centro, de ser o caso, así como os resultados das accións deseñadas no ano anterior, para a súa análise.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar memoria de calidade do centro (MCC), que se elabora anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un plan de melloras anual que será recollido na memoria de calidade da Facultade de Matemáticas.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Informe do perfil de ingreso de cada titulación.
2. Listaxe de accións de captación por curso académico</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles na da Facultade de Matemáticas.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informe de perfil de ingreso	Formato electrónico	Autoinforme de seguimento/renovación ou de resultados de cada título	Responsable de Calidade da Facultade de Matemáticas
Listaxe de accións de captación	Formato electrónico	Na memoria de calidade da Facultade de Matemáticas	Responsable de Calidade da Facultade de Matemáticas

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normas estatais e autonómicas relacionadas coa planificación e ordenación das ensinanzas no Espazo Europeo de Educación Superior.
- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa planificación das ensinanzas no Espazo Europeo de Educación Superior.

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- Ciclo VSMA Ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais
- ENQA *European Association for Quality Assurance in Higher Education*
- MCC Memoria de calidade do centro
- MVT Memoria de verificación do título
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade

6. Formatos

1. Informe do perfil de ingreso

Non se establece un formato predefinido posto que se incluirá no autoinforme de resultados ou seguimento/acreditación de cada programa, pero deberán conter como mínimo a seguinte información:

- Análise sobre os indicadores relativos ao perfil de ingreso.
- Análise sobre recomendacións das comisións externas de avaliación que afecten ao perfil de ingreso.
- Análise sobre novas demandas sociais ou laborais que supoñan cambios no perfil.

2. Accións de captación

Non se establece un formato para este documento pero debe conter unha relación nominal das accións realizadas.

PC-02 Planificación das ensinanzas

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha do proceso 5
4. Diagrama de fluxo do proceso 6
5. Información complementaria 7
  1. Indicadores e informes 7
  2. Rexistros/evidencias 7
  3. Normativa e documentación relacionada 7
  4. Glosario de abreviaturas 7
6. Formatos 8

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	30/05/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Garantir que as ensinanzas oficiais se planifican de acordo ao establecido nas memorias de verificación das titulacións que se impartan no centro, tendo en conta a dispoñibilidade de medios docentes (recursos humanos e materiais).

2. Desenvolvemento

Unha vez que a oferta formativa é aprobada e difundida, o centro procede a planificar a impartición das ensinanzas baseándose na normativa e calendario académico aprobados polo Consello de Goberno.

As comisións de título e a Xunta de Facultade deberán ter en conta as recomendacións xurdidas nos procesos de verificación, seguimento, modificación e acreditación das titulacións (ciclo VSMA) así como as incidencias presentadas polos grupos de interese, que poidan afectar á programación docente anual (PDA), á elaboración de calendarios de horarios e á programación das materias.

Programación docente anual (PDA)

O Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica (SXOPRA) realiza unha primeira proposta de PDA que remite aos centros e aos departamentos con docencia, conxuntamente cos criterios para a súa elaboración, a información sobre as súas titulacións e a simulación de creación de grupos.

Os departamentos revisan a proposta e envían as súas consideracións á/ó decana/o para que as teña en conta na elaboración da proposta de PDA do centro. O equipo decanal da Facultade e as comisións de título (CT), en colaboración cos departamentos, deberán facer unha proposta de PDA considerando a dispoñibilidade dos recursos humanos cos que contan as áreas de coñecemento e os medios materiais existentes nos centros, utilizando principios de optimización dos recursos ao asignar a docencia as áreas de coñecemento ás que están adscritas as materias e as afinidades establecidas segundo a normativa que sexa de aplicación.

A Xunta da Facultade será a encargada de aprobar a proposta da PDA do centro, que será remitida ao SXOPRA para a súa revisión. Logo de facer as correccións pertinentes, se é o caso, envíase á vicerreitoría con competencias en organización académica para a súa aprobación definitiva.

No caso dos títulos interuniversitarios terase en conta, na medida do posible, a normativa das diferentes universidades participantes.

Elaboración dos horarios e calendario de exames

A/O decana/o, en colaboración coas CT, con carácter previo á elaboración do plan de organización docente (POD) dos departamentos deberá establecer os horarios dos diferentes grupos de docencia das materias que corresponden ás titulacións que organizan.

A Xunta de Facultade aprobará o calendario e os horarios, que serán gravados na aplicación informática Xescampus e deberán facerse públicos na páxina web de acordo co proceso *PS-06 Información pública*.

Nos títulos compartidos con outros centros ou universidades terase en conta os horarios e o calendario de exames dos centros participantes mediante unha coordinación axeitada.

Programación das materias

A programación docente das materias é elaborada polo profesorado encargado da docencia. No caso de ser dous ou máis profesoras/es as/os encargados/as, o departamento designa un/unha profesor/a coordinador/a da materia.

A programación das materias realízase seguindo o modelo da guía docente e inclúe polo menos a seguinte información:

- obxectivos e contidos da materia,
- linguas de impartición,
- características da materia en canto a número de créditos, distribución teórico-práctica, actividades formativas, etc.,
- competencias,
- metodoloxía docente,
- sistema de avaliación da aprendizaxe,
- tempo de dedicación estimado,
- bibliografía e fontes de referencia,
- recomendacións e observacións de interese para o alumnado.

As comisións de título, deberán supervisar a programación aprobada polo departamento para cada materia e comprobar que se adapta ao plan de estudos vixente e á memoria verificada da titulación (MVT), debendo exercer a necesaria coordinación de programas e sistemas de avaliación dentro dun mesmo curso e titulación, segundo o establecido en cada unha das memorias das titulacións de grao e mestrado. No caso de títulos intercentros ou interuniversitarios recaera na comisión na comisión na que estean representadas todos os centros onde se imparte o título.

As programacións das materias serán aprobadas, unha vez revisadas, no órgano c1ompetente.

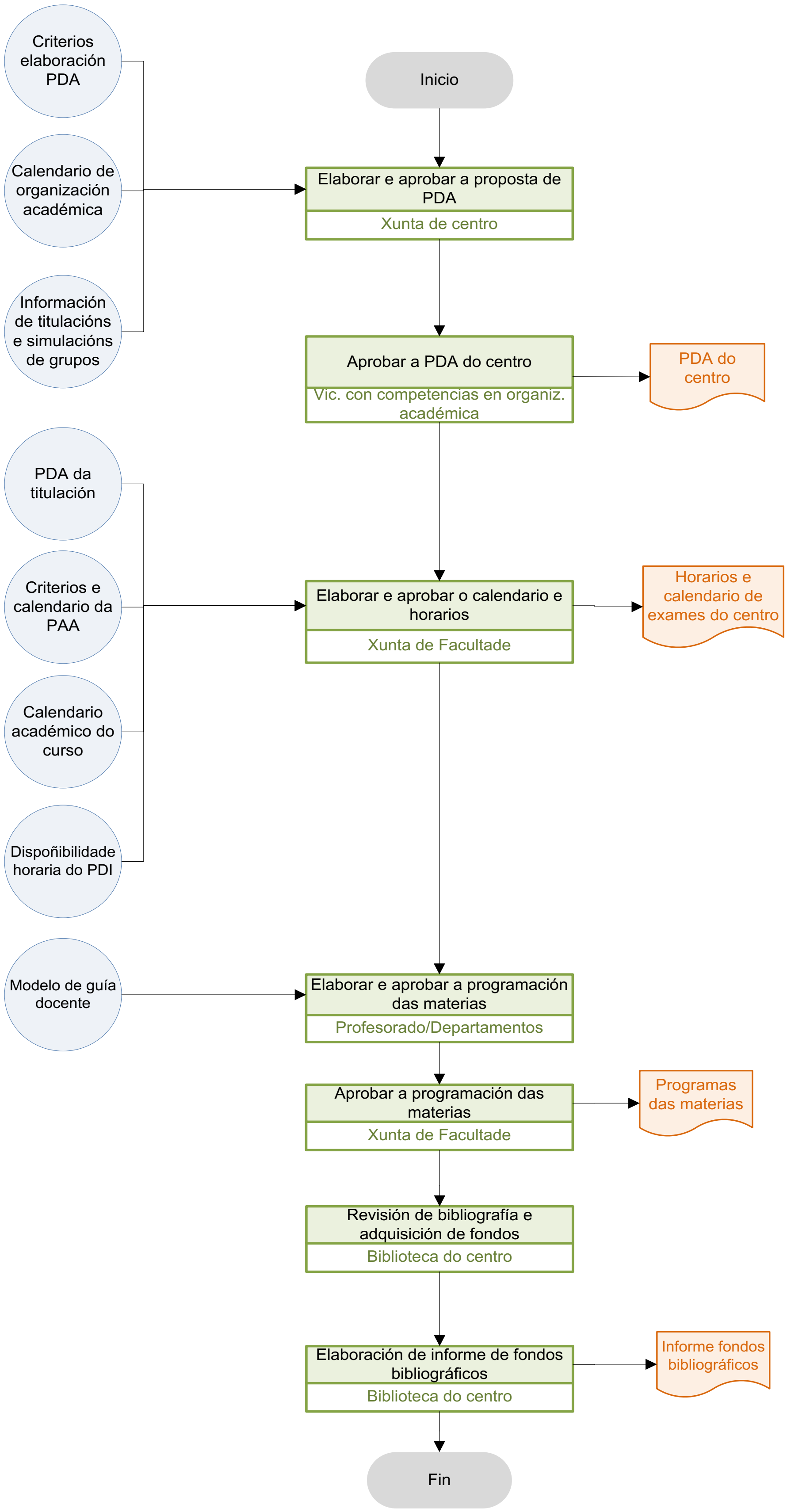
A persoa responsable da biblioteca asociada ao centro deberá facer unha revisión da bibliografía recomendada dispoñible para cada materia do título, segundo os programas das materias aprobados. Anualmente, elaborará un informe dos fondos bibliográficos e outros recursos documentais relacionados coa temática dos títulos impartidos no centro

Unha vez realizada a planificación docente, a/o decana/o do centro, coa información proporcionada polas CT, trasladará á Comisión de Calidade do Centro as incidencias xurdidas durante o proceso de planificación e as propostas de mellora a incorporar, se é o caso, no plan de melloras do centro, de acordo co proceso *PE-02 Revisión e mellora.*

3. Ficha do proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Xunta de Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Decana/o</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión do centro nos que figure no RRI.</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>De acordo co proceso PS-06 Información pública, os calendarios, horarios e a programación das materias deberán facerse públicos a través das páxinas web das titulacións dos centros.
A PDA, o calendario e os horarios e as programacións das materias, serán aprobados pola Xunta de Facultade, polo que se asegura a participación e rendición de contas aos representantes dos grupos de interese.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>O SXOPRA proporcionará a información, de acordo coa planificación académica anual (PAA), que sexa necesaria para a elaboración dos diferentes instrumentos de planificación e programación.
As comisións de título e o centro deberán ter en conta as incidencias presentadas polos diferentes grupos de interese que poidan afectar á PDA, calendarios e horarios ou programación das materias, así como as recomendacións emanadas do ciclo VSMA das titulacións (Verificación, seguimento, modificación, acreditación) que teñan que ver con este eido.
As bibliotecas adscritas a cada centro revisaran os programas, unha vez dispoñibles na páxina web para determinara a adecuación dos recursos bibliográficos.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, coincidindo coa elaboración e aprobación dos diferentes instrumentos, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar memoria de calidade anual, no marco da revisión do funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un Plan de melloras anual que será recollido na memoria de calidade do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Programación docente anual (PDA)
2. Calendario de exames e horarios das titulacións
3. Programación das materias
4. Informe fondos bibliográficos e outros recursos de cada título</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

Informe dos recursos bibliográficos específicos para as titulacións impartidas no centro.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Proposta de programación docente anual (PDA)	Formato electrónico	Xescampus	Decana/o
Calendario de exames e horarios	Formato electrónico	Xescampus/páxina web	Decana/o
Programación das materias	Formato electrónico	Páxina web	Decana/o
Informe de fondos bibliográficos e outros recursos documentais	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Responsable de calidade do centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normas estatais e autonómicas relacionadas coa planificación das ensinanzas no Espazo Europeo de Educación Superior

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa planificación das ensinanzas no Espazo Europeo de Educación Superior.

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CT Comisión de título
- Ciclo VSMA Ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais
- MVT Memoria verificada da titulación
- PAA Planificación académica anual
- PDA Programación docente anual
- PDI Persoal docente e investigador
- PE Plan estratéxico
- POD Plan de organización docente
- RCC Responsable de calidade do centro

- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, queixas e recursos
- SXOPRA: Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica

6. Formatos

Non se establecen formatos para as evidencias xeradas por este proceso. Non obstante, os formatos serán os establecidos na aplicación informática Xescampus para a PDA, os calendarios e horarios e a programación das materias.

PC-03 Apoio a estudantes

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha do proceso 4
4. Diagrama de fluxo do proceso 5
5. Información complementaria 6
  1. Indicadores e informes 6
  2. Rexistros/evidencias 6
  3. Normativa e documentación relacionada 6
  4. Glosario de abreviaturas 6
6. Formatos 7

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	30/05/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer como a Facultade de Matemáticas acolle, orienta e tutela ao alumnado na súa incorporación á universidade e durante todo o período de estudos, coa finalidade de favorecer a aprendizaxe, o seu desenvolvemento e a orientación laboral.

2. Desenvolvemento

Tendo en conta o perfil de ingreso e egreso definido nas titulacións do centro, o equipo decanal, os coordinadores dos títulos e as comisións dos títulos establecerán as accións de acollida e orientación aos estudantes, do que deixarán constancia en acta, e que incluirá as accións necesarias para:

- Acoller ao alumnado de novo ingreso e proporcionarlle a información necesaria para a súa incorporación á universidade.
- Orientar ao alumnado no desenvolvemento do título (prácticas externas, mobilidade, elaboración e defensa de Traballo Fin de Grao [TFG]/Traballo Fin de Mestrado [TFM] e calquera outra cuestión que se considere relevante)
- Desenvolver as competencias transversais mediante actividades concretas (obradoiros, charlas, conferencias...)
- Ofrecer información sobre a inserción laboral das titulacións.

Ademais destas accións de acollida, o Centro ten a disposición de todos os seus grupos de interese, e nomeadamente do alumnado, a Guía da Facultade de Matemáticas publicada na web onde se dispón da información básica necesaria para a súa incorporación na Facultade.

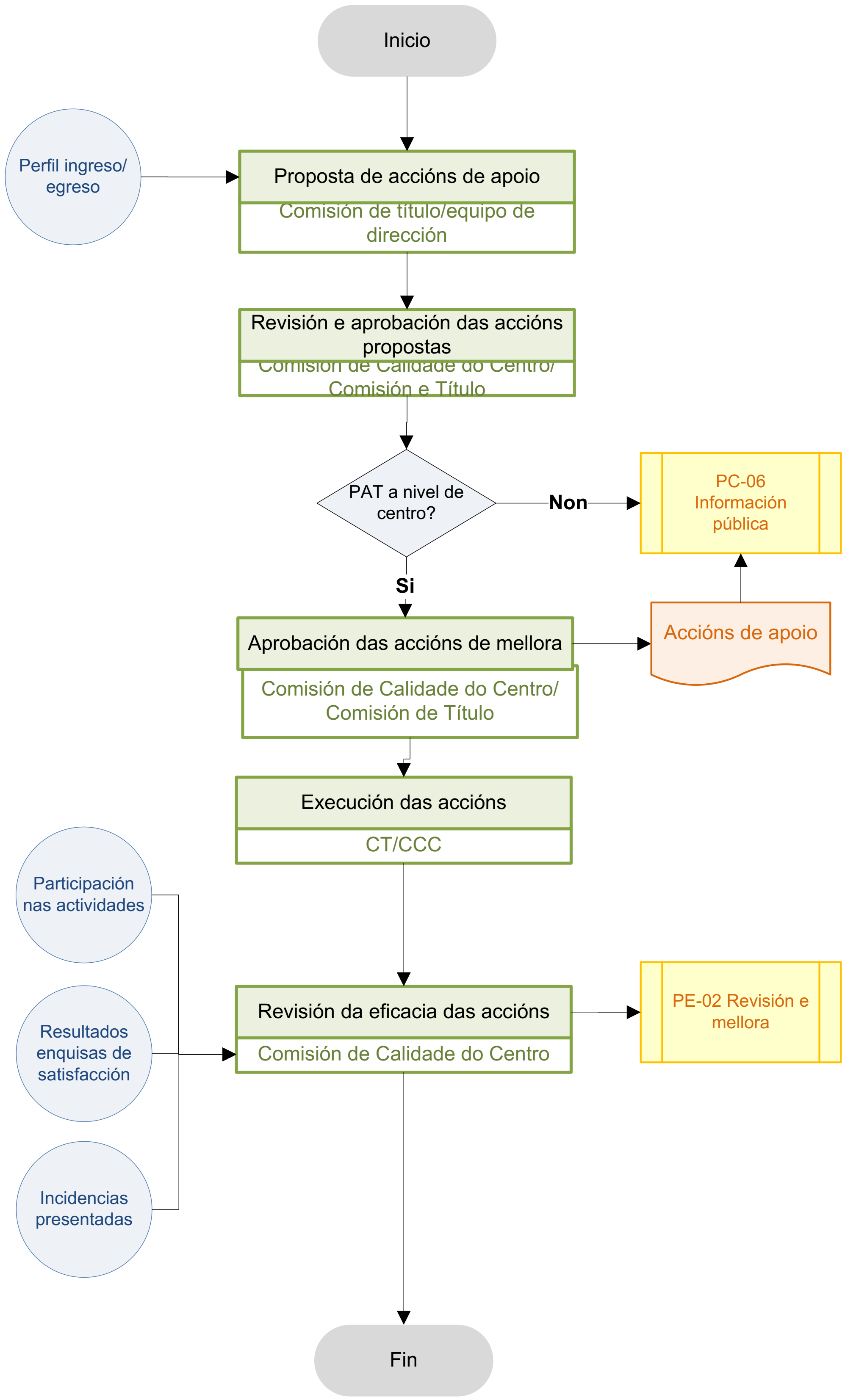
Anualmente, ao finalizar as accións previstas, as comisións de título realizarán unha revisión da eficacia das accións propostas tendo en conta a participación nas actividades previstas, os resultados das enquisas de satisfacción realizadas, as incidencias presentadas a través do proceso *PS-05 Xestión das incidencias (SQR)* ou calquera outra información que resulte relevante.

En función desta análise, proporán as medidas necesarias a ter en conta no seguinte curso. As accións a implementar quedarán documentadas nunha acta da comisión de título e elevaranse á Comisión de Calidade do Centro para a súa aprobación e inclusión, de ser o caso, no plan de melloras (PM) da memoria de calidade do centro (MCC), no marco do proceso estratéxico *PE-02 Revisión e mellora*.

3. Ficha do proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Comisión de Título</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Coordinador do Título</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>De acordo co proceso PS-06 Información pública, as accións de atención ao estudante difundiranse a todos os grupos de interese.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>Para a proposta de accións deberanse ter en conta as incidencias presentadas polos diferentes grupos de interese a través do proceso PS-05 Xestión de incidencias (SQR), os resultados das enquisas de satisfacción que recollan cuestións relativas a este proceso, e as recomendacións emanadas do ciclo VSMA das titulacións (verificación, seguimento, modificación, acreditación) que teñan que ver con este eido.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, coincidindo coa elaboración e aprobación dos diferentes instrumentos, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade do centro (MCC), que se realizará anualmente, no marco da revisión do funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao plan de melloras que forma parte da memoria de calidade do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Accións de atención ao estudantado
2. Guía da Facultade de Matemáticas
3. Enquisa da xornada de acollida realizada ao alumnado de primeiro</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

Informe realizado a partir da enquisa da xornada de acollida realizada ao alumnado de primeiro do Grao en Matemáticas.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Accións de apoio (actas das comisións)	Papel/Formato electrónico	Secretaría do decanato	Secretaria decanato
Guía da Facultade	Formato electrónico	Web	Secretaria do centro
Enquisa de acollida aos estudantes de 1º no Grao en Matemáticas	Formato electrónico	Actas da CT do Grao en Matemáticas	Secretaria do centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa ordenación das ensinanzas e apoio ao estudante

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa ordenación das ensinanzas e o apoio ao estudante

4. Glosario de abreviaturas

- AASX Axuda aos Sistemas de Xestión
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- Ciclo VSMA Ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais
- CT Comisión do título
- MCC Memoria de calidade do centro
- PAT Plan de acción titorial
- PM Plan de melloras
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, queixas e reclamacións
- TFG Traballo Fin de Grao
- TFM Traballo Fin de Mestrado

6. Formatos

Non se establecen formatos pero as accións de apoio deberán conter como mínimo os seguintes elementos:

- alumnado obxectivo ao que vai dirixida a acción,
- descrición da acción,
- obxectivos a acadar,
- procedemento para a medición dos resultados (satisfacción, participación, etc).

PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha do proceso 6
4. Diagrama de fluxo do proceso 8
5. Información complementaria 12
 1. Indicadores e informes 12
 2. Rexistros/evidencias 12
 3. Normativa e documentación e relacionada 13
 4. Glosario de abreviaturas 13
6. Formatos 13

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	30/05/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Garantir que as ensinanzas oficiais que se imparten no centro se desenvolven de acordo á planificación anual, asegurando a súa calidade e favorecendo a aprendizaxe do alumnado.

2. Desenvolvemento

Unha vez planificada a actividade docente do centro, deberase desenvolver o programa formativo atendendo ás diferentes cuestións de organización que se presenten e especificamente a:

- Coordinación da actividade docente
- Xestión das prácticas externas
- Xestión da mobilidade
- Asignación e realización do Traballo Fin de Grao [TFG]/Traballo Fin de Mestrado [TFM]

Coordinación da actividade docente

O centro desenvolve mecanismos para coordinar a actividade docente, tanto no que se refire á programación das materias como ao seu desenvolvemento para asegurar que as ensinanzas se realizan segundo as previsións e obxectivos definidos en cada titulación.

A/O decana/o propón ao/á reitor/a o/a coordinador/a de grao, e nomea as persoas coordinadoras de curso, que serán responsables de garantir a coordinación no desenvolvemento das ensinanzas dentro de dun mesmo curso e titulación. No caso dos estudos de mestrado estas funcións recaen no coordinador/a do título, de ser o caso.

O/A coordinador/a de curso, en colaboración có/coa coordinador/a de grao, deberá verificar a coherencia entre os obxectivos, competencias, contidos, actividades e sistemas de avaliación dos programas das materias do curso. Así mesmo, debe velar pola coordinación e, no seu caso, a interacción entre as actividades e/ou traballos encomendados polo profesorado aos estudantes, trasladando as incidencias detectadas ao/á coordinador/a do grao que as transmite á Comisión de Título.

No caso de detectar problemas de coordinación ou coherencia no desenvolvemento do curso, deberá propoñer as medidas correctoras necesarias e trasladalas á CT, que fará un seguimento da súa eficacia.

As/Os coordinadores deberán igualmente velar, no marco da CT, pola adecuada coordinación entre cursos.

No caso dos mestrado é o/a coordinador/a do título e o que tramita as incidencias á comisión de título.

A información resultante deste proceso terase en conta para o establecemento de melloras a través do proceso *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*.

Xestión das prácticas externas

O centro organizará e xestionará as prácticas externas do alumnado do grao garantindo a súa calidade, o recoñecemento académico e o seu aproveitamento. Estas prácticas teñen como obxectivo completar a formación do alumnado e facilitar o seu acceso ao mundo laboral.

As prácticas, tanto curriculares como extracurriculares, serán xestionadas de acordo coa normativa vixente na USC, e no caso de titulacións interuniversitarias terase en conta ademais o establecido no convenio.

No caso do Grao de Matemáticas a/o decana/o nomea a unha coordinadora ou un coordinador de prácticas, a súa misión será a de incentivar a participación de empresas, entidades e estudantes no programa de prácticas, coordinar todo o proceso e o seguimento e a avaliación das prácticas.

No caso dos mestrados esta competencia recae na comisión de título.

A selección das/os estudantes admitidas/os no caso do grao, cando corresponda ao centro, será pública xunto coa correspondente lista de agarda, e se procede, darase traslado dela á Unidade de Xestión Académica (UXA).

No caso dos mestrados cada comisión do título establece o procedemento para a selección dos estudantes.

A cada estudante seralle asignado un/ha titor/a académica/o que será docente designado polo centro para cada práctica ofertada e coa misión de facer un seguimento máis directo da mesma, dar resposta ás expectativas formativas establecidas, asegurar o seu correcto desenvolvemento e avalialo de acordo co proxecto formativo e o programa ou guía docente da materia.

Cada estudante contará tamén cun/ha titor/a externa/o na entidade colaboradora onde realice as prácticas. Será a persoa responsable de aplicar o plan de formación previsto e elaborar os informes de valoración que lle sexan solicitados sobre o traballo desenvolvido polo estudante.

A/o titor/a académico do grao avaliará ao/á estudante tendo en conta a memoria que este/a debe presentar ao final das prácticas e o informe remitido polo titor/a externo. A cualificación será comunicada ao/á coordinador/a de prácticas de acordo co procedemento establecido.

No caso dos mestrados que dispoñen de prácticas en empresas a avaliación das prácticas detállanse na normativa que cada título teña definida.

O/A coordinador/a das prácticas no grao ou os coordinadores dos mestrados tendo en conta as incidencias presentadas durante o seu desenvolvemento, a satisfacción dos diferentes colectivos (alumnado, titores/as académicos/as e profesionais), as competencias adquiridas polos estudantes e calquera outra cuestión que considere relevante, proporá a revogación de convenios ou a necesidade de establecer outros novos, se é o caso. A partir desta información, o centro poderá propoñer á vicerreitoría con competencias na materia a revogación ou formalización de convenios.

Anualmente, as Comisións dos Títulos supervisarán a relación de novos convenios e proporá a súa difusión a través da páxina web.

A sinatura de convenios está reservada á USC e a súa xestión farase de acordo coa normativa vixente.

Xestión da mobilidade

A Facultade de Matemáticas facilita e promove a mobilidade do seu alumnado coa finalidade de que acceda a outras universidades e/ou que alumnado doutras universidades accedan á USC en réxime de intercambio. A xestión das estadías de mobilidade, tanto entrantes como saíntes, realizarase conforme a normativa vixente na USC.

A/O responsable académica/o de mobilidade (RAM) será a persoa que coordinará a xestión da mobilidade no centro e, entre as súas funcións, promoverá os programas de mobilidade no centro mediante a realización, polo menos, unha vez ao ano de actividades informativas ou doutro tipo que contribúan á súa promoción e

coñecemento. Destas accións informará á Comisión de Calidade do Centro, no marco do proceso *PC-02 Atención a estudantes,* para que a comisión aprobe a súa difusión pública de acordo co proceso *PS-06 Información pública*.

Así mesmo, rexistrará as incidencias presentadas durante o desenvolvemento das estancias de mobilidade. Tendo en conta os datos de evolución da mobilidade, a satisfacción das enquisas relativas á mobilidade e as incidencias presentadas a través do proceso *PS-05 Xestión das incidencias (SQR)*, proporá ao Servizo de Relacións Exteriores a necesidade de establecer novos convenios ou de revogar os existentes.

Anualmente, a/o RAM informará a comisión de título do grao da evolución da mobilidade, dos cambios nos convenios de ser o caso, e de calquera incidencia rexistrada relativa á xestión. No caso dos mestrados serán as comisións de título as que analicen esta información. Ditas comisións recollerán as conclusións no proceso *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*.

Mobilidade saínte

O centro realizará a difusión das convocatorias de mobilidade institucionais, de acordo co proceso *PC-06 Información pública*.

A xestión das estadías de mobilidade por parte de alumnado da Facultade de Matemáticas realizarase conforme a normativa vixente na USC.

Se a asignación dos destinos do alumnado se realiza no centro, conforme a convocatoria de mobilidade, deixarase constancia mediante a publicación da selección e calquera outra documentación adicional que se considere relevante (acta da comisión, criterios utilizados, etc.).

O alumnado seleccionado terá que formalizar un **compromiso de estudos ou acordo académico** co asesoramento da/o Coordinador/a Académica/o, que terá carácter vinculante.

A proposta de recoñecemento de estudos é elevada polo/a coordinador/a académica/o ao/á decana/o para que emita a correspondente **resolución de recoñecemento de estudos**, que se comunica á/ao interesada/o e remítese á Unidade de Xestión Académica correspondente para que procedan á imputación das cualificacións no expediente da/do alumna/o.

Mobilidade entrante

O alumnado que accede á USC mediante un programa de intercambio, unha vez recibido no Servizo de Relacións Exteriores (SRE), reúnese co/coa responsable académica/o de mobilidade, que será a/o encargada/o de orientalo cara ás persoas coordinadoras para confirmar as materias a cursar na USC.

Ademais, o persoal da Unidade de Xestión de Centro e Departamento (UXCD), informará ao alumnado procedente doutras universidades facilitándolles información particular da titulación que veñen a cursar, das/os coordinadoras/os, dos procedementos, dos horarios dos cursos etc.

Os trámites administrativos de recepción, matrícula, certificación e fin de estancia, realizaranse no SRE e na UXA que corresponda.

Este alumnado goza dos mesmos dereitos e obrigas que as/os estudantes da USC no plano académico, están sometidos ao longo do curso académico ao réxime de estudos e á normativa da USC, así como ás convocatorias de exames que o centro teña establecidas para o alumnado propio.

Asignación de Traballos Fin de Grao [TFG]/Traballos Fin de Mestrado [TFM]

A Facultade de Matemáticas organizará e xestionará os traballos fin de grao do alumnado. No caso dos mestrados a organización e xestión estará coordinada coas comisión de título de acordo co que establezan os convenios e/ou normativas no caso de títulos interuniversitarios. O centro, tanto nos TFGs como TFMs, é garante da súa calidade e o seu recoñecemento académico e aproveitamento.

A definición, realización, defensa, cualificación e tramitación administrativa dos TFG e TFM realizarase conforme a normativa vixente na universidade e a normativa específica de cada título.

O centro ten designado un/ha coordinador/a de TFG para o Grao de Matemáticas, e unha comisión formada por tódolos membros dos tribunais dos TFG. No caso dos TFM a coordinación dos mesmos recae na comisión do título correspondente.

Os TFG e TFM deberán ter un/ha titor/a académico que asista aos estudantes na realización do traballo e que será ordinariamente persoal docente e investigador (PDI) das áreas que impartan docencia na propia titulación.

A asignación dos titores aos estudantes, a liña temática ou tema do traballo e a avaliación farase conforme ao que establece o regulamento do TFG/TFM do título.

A defensa do traballo requirirá o informe previo e preceptivo atendendo as normas de cada titulación do/a titor/a e o alumnado depositará os TFG/TFM, de acordo coa normativa propia e coa guía docente da materia.

A cualificación será pública e trasladarase, unha vez que sexa definitiva, ao expediente do alumnado.

Anualmente, as comisións de título, á vista das propostas da comisión con competencias en TFG/TFM, das incidencias presentadas a través do proceso *PS-05 Xestión das incidencias (SQR)*, dos resultados da materia e de calquera outra información que se considere relevante (enquisas de satisfacción, recomendacións de procesos de verificación, seguimento, modificación e acreditación...) proporá os cambios necesarios para a programación da materia para o seguinte curso. A revisión documentarase no marco do proceso *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*.

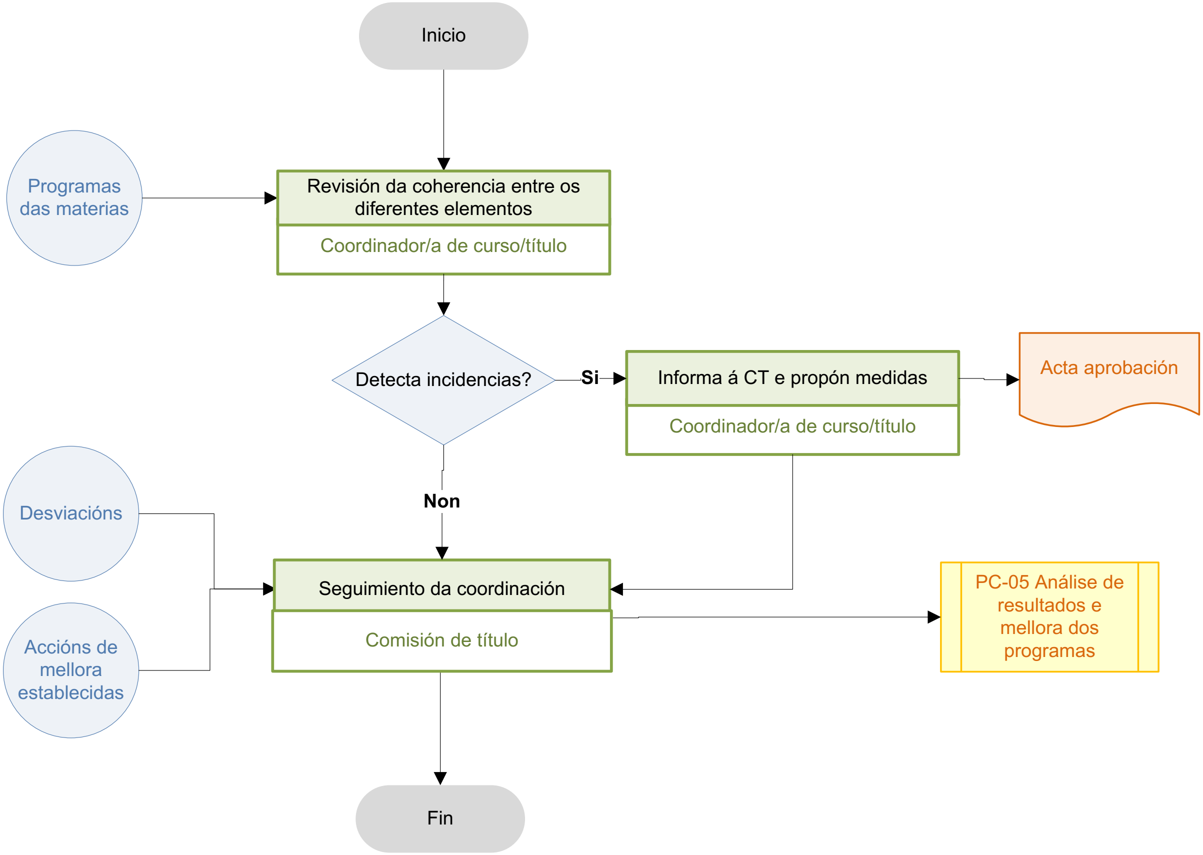
3. Ficha do proceso

Responsable		Xunta de Facultade de Matemáticas
Cargo responsable		Decana/o
Grupos de interese	**Implicados e mecanismos de participación**	- **Profesorado** - **Alumnado** - **Persoal de apoio** Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas. - **Equipo decanal**: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso *PS-06 Información pública*, a difusión das distintas convocatorias, as listaxes de selección/asignación, e todos aqueles documentos que a normativa esixe que teñan difusión, serán publicados nas páxinas web das titulacións na Facultade.

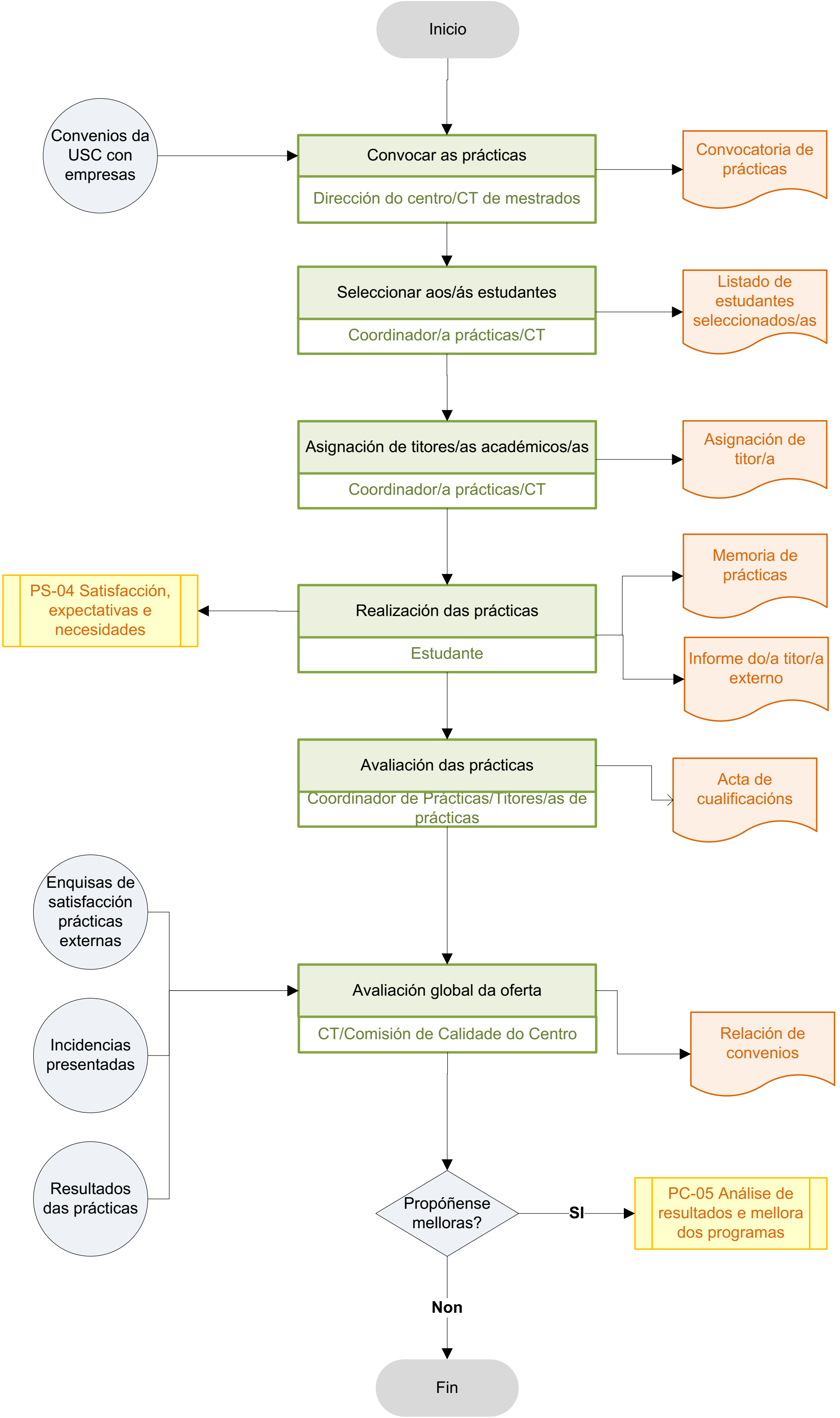
		A participación e rendición de contas aos representantes dos grupos de interese faise a través das distintas comisións que participan no proceso e a rendición de contas tamén se instrumenta a través dos informes correspondentes á Xunta de Facultade.
Recollida e análise de información		A persoa responsable de calidade do centro deberá recompilar a información necesaria para revisar a eficacia do proceso en cada un dos aspectos que desenvolve: - Incidencias presentadas - Satisfacción dos grupos de interese nas enquisas - Resultados obtidos nas distintas materias As comisións académicas e o centro deberán ter en conta as incidencias presentadas polos diferentes grupos de interese que poidan afectar ao proceso, así como as recomendacións emanadas do ciclo VSMA das titulacións (verificación, seguimento, modificación, acreditación) que teñan que ver con este eido.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		Anualmente, coincidindo coa elaboración e aprobación dos diferentes instrumentos, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora. Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade anual da Facultade de Matemáticas (MCC), no marco da revisión do funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade (SGC) establecida no *PE-02 Revisión e mellora*. As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un plan de melloras (PM) anual que será recollido na memoria de calidade do centro.
Evidencias		1. Nomeamentos 2. Publicacións de selección/asignación de prazas e titores 3. Compromisos de estudos/Acordo académico 4. Resolución de recoñecemento de estudos 5. Memoria de prácticas 6. Informe titor/a externo/a 7. Actas cualificacións 8. Oferta/ asignación de TFG/TFM 9. Solicitudes do estudantado 10. Asignación do TFG/TFM e titores/as 11. TFG/TFM 12. Informe titor/a do TFG/TFM 13. Nomeamento de tribunais de defensa 14. Cualificacións TFG/TFM

4. Diagrama de fluxo do proceso

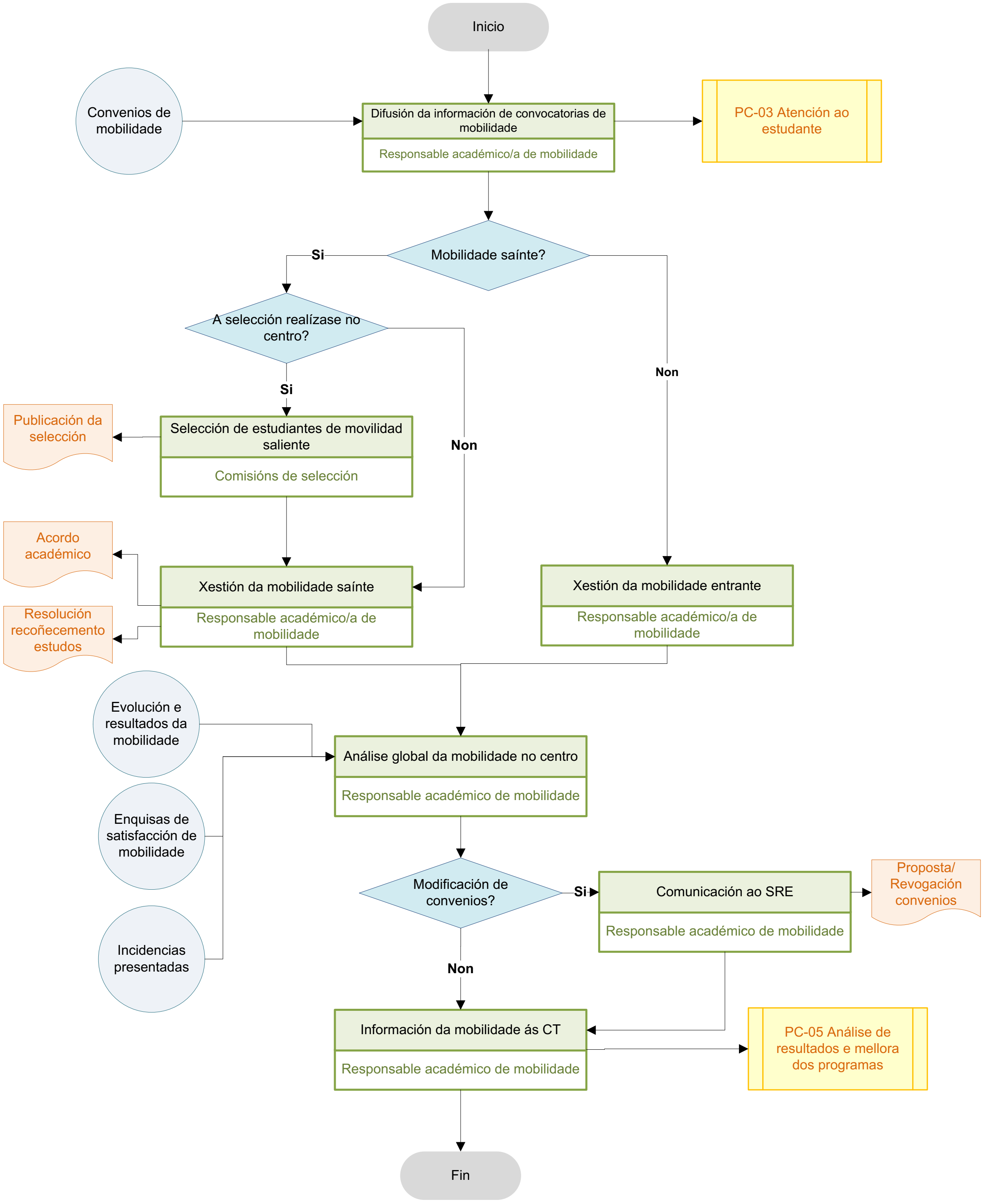
Coordinación docente



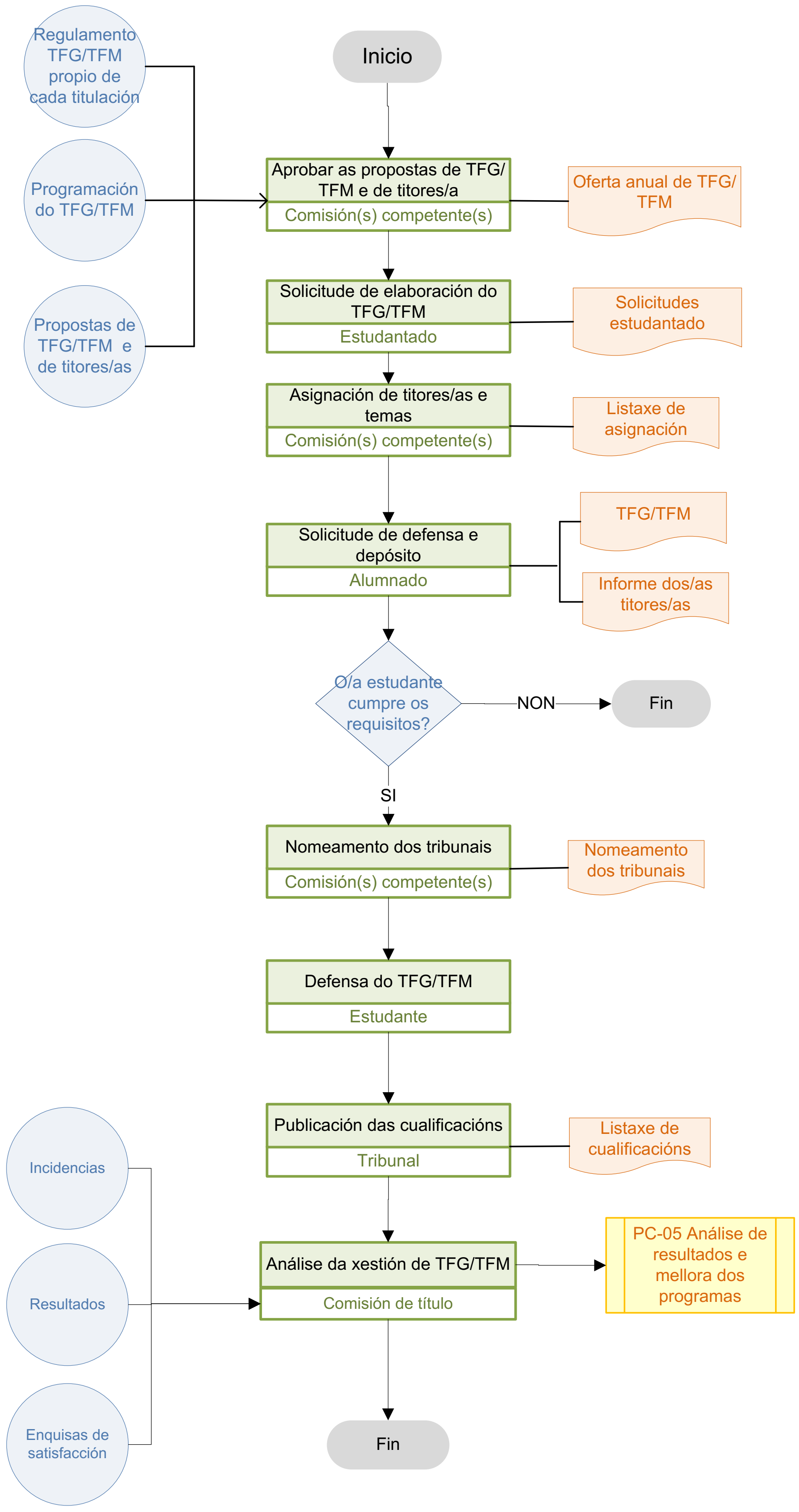
Xestión de prácticas externas



Xestión da mobilidade



Asignación e realización de TFG/TFM



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles na Facultade de Matemáticas.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Nomeamentos	Formato electrónico/papel	Web Secretaría do decanato	Decana/o
Publicacións de selección/asignación de prazas e titores	Formato electrónico	Páxina web	Responsable Académica/o de Mobilidade Coordinador/a de prácticas do grao/ Coordinador/a do título (mestrado) Coordinador/a TFG/ Coordinador/a do título (mestrado)
Compromisos de estudos	Formato electrónico	Xescampus	Responsable Académica/o de Mobilidade
Resolución de recoñecemento de estudos	Formato electrónico	Xescampus	Decana/o
Memoria de prácticas	Formato electrónico	UXCD	Responsable da UXCD
Informe titor/a externa/o	Formato electrónico	UXCD	Responsable da UXCD
Actas cualificacións	Formato electrónico	Xescampus	Coordinador/a de Prácticas externas/ Coordinador/a do título (mestrados)
Oferta anual de TFG/TFM	Formato electrónico	Páxina web/Correo electrónico	Coordinador/a TFG/ Coordinador da titulación (mestrados)
Solicitudes alumnado	Formato electrónico	Secretaría do Decanato/ Coordinadores dos mestrados	Coordinador/a de Prácticas externas/ Coordinador/a do título (mestrados)
Asignación do TFG/TFM e titores/as	Formato electrónico	Páxina web/ Correo electrónico	Coordinador/a TFG/ Coordinador/a da titulación (mestrados)
TFG/TFM	Formato electrónico/papel	Biblioteca / UXCD/ Web	Director/a da biblioteca/ Responsable da UXCD/Coordinadores de mestrado
Informes titores/as	Formato electrónico	Xescampus/Correo electrónico	Coordinador/a TFG/ Titores Académicos/Presidente Tribunal

Nomeamento de tribunais de defensa	Formato electrónico	Páxina web	Comisións de títulos
Cualificacións TFG/TFM	Formato electrónico	Xescampus	Membros do tribunal/ Coordinador/a de TFG / Coordinador/a da titulación (mestrados)

3. Normativa e documentación e relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa mobilidade dos estudantes a xestión de prácticas externa e a coordinación da actividade docente.

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa mobilidade dos estudantes, a xestión de prácticas externas, os TFG/TFM e a coordinación da actividade docente.

4. Glosario de abreviaturas

- AASX Axuda aos Sistemas de Xestión
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- Ciclo VSMA Ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais
- CT Comisión de título
- MCC Memoria de calidade do centro
- PC Proceso clave
- PDI Persoal Docente Investigador
- PM Plan de Melloras
- PS Proceso de soporte
- RAM Responsable Académica/o de Mobilidade
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, queixas e reclamacións
- SRE Servizo de Relacións Exteriores
- TFG Traballo Fin de Grao
- TFM Traballo Fin de Mestrado
- UXA Unidade de Xestión Académica
- UXCD Unidade de Xestión de Centro e Departamento

6. Formatos

Os formatos serán os establecidos na aplicación informática Xescampus para aquelas evidencias que se rexistren nesta aplicación.

E as demais evidencias non teñen formato establecido, agás o Traballo Fin de Grao/ Master que terá o formato establecido no correspondentes regulamentos de traballos fin de grao/mestrados de cada título.

PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha do proceso 4
4. Diagrama de fluxo do proceso 5
5. Información complementaria 6
 1. Indicadores e informes 6
 2. Rexistros/evidencias 6
 3. Normativa e documentación relacionada 6
 4. Glosario de abreviaturas 6
6. Formatos 6
 1. Autoinforme de seguimento/acreditación 6
 2. Informe de resultados (se o centro dispón de acreditación institucional) 6

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	30/05/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer como a Facultade de Matemáticas realiza a análise dos resultados dos programas formativos que se imparten nel e como se emprega esta información para a mellora das titulacións e para a consecución da súa política e obxectivos.

2. Desenvolvemento

A/O responsable de calidade do centro (RCC), ou persoa en quen delegue, é responsable de recibir a información necesaria para a análise e de trasladala aos/ás coordinadores/as de título, que deberán revisala e comprobar a súa validez. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información, a/o RCC debe comunicalo á Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) para a súa corrección. Así mesmo, será a persoa responsable de proporcionar os indicadores e informes propios da Facultade de Matemáticas.

Os resultados que son obxecto de medición e análise son:

- Resultados do programa formativo: indicadores de resultados, o grao de cumprimento da programación docente, modificacións significativas realizadas, etc.
- Resultados da aprendizaxe. Miden o cumprimento dos obxectivos de aprendizaxe dos/as estudantes.
- Resultados de inserción laboral.
- Resultados da retroalimentación dos grupos de interese (medidas de percepción e análise de incidencias).
- Resultados dos procedementos de consulta internos ou externos para valorar a relevancia e actualización do perfil de egreso dos estudantes do título ou que valoren a adquisición da aprendizaxe.
- Impacto da aplicación das distintas normativas (admisión, permanencia, recoñecemento de créditos, avaliación...) nos resultados do programa.

As comisións de título, a partir da información proporcionada pola/o RCC, analizan o grao de consecución das accións planificadas e dos obxectivos asociados a cada un dos indicadores definidos, en orde a avaliar a eficacia do título.

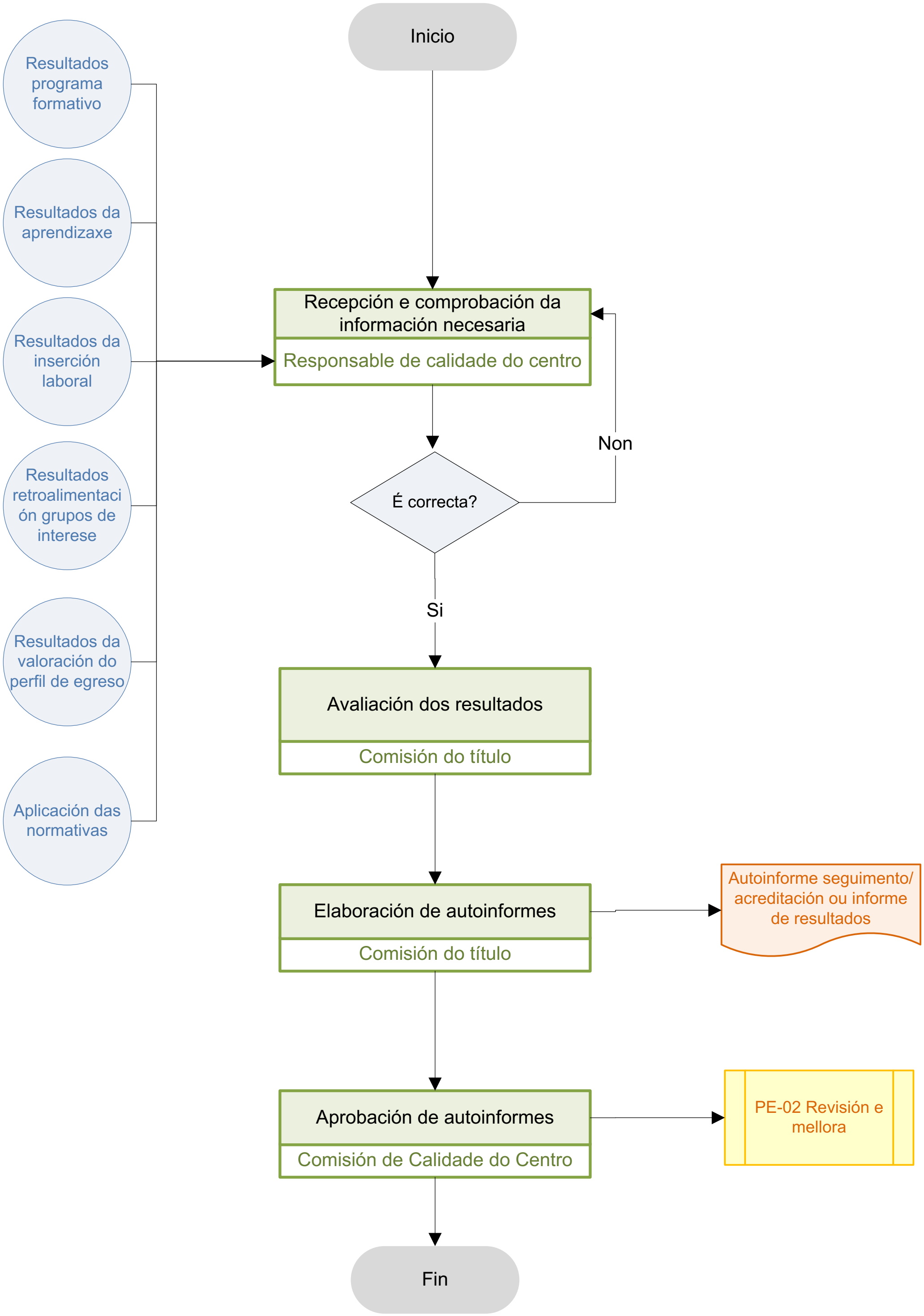
Como consecuencia desta análise, propoñen accións de mellora das titulacións en función dos resultados obtidos. Esta análise e a proposta de accións recóllense no autoinforme de seguimento/acreditación dos títulos, no caso de que o centro non dispoña de acreditación institucional, ou nun informe de resultados anexo ás actas das comisións de título.

O informe de que se trate, será presentado e aprobado na Comisión de Calidade do Centro no marco do proceso *PE-02 Revisión e mellora*, no que se realiza a análise global dos resultados do centro, do funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade e a través do que se elabora o plan de melloras incluído na memoria de calidade do centro.

3. Ficha do proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Comisión de título</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Coordinador/a de título</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de Administración e Servizos
Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
- Empregadores e sociedade en xeral: a través dos contactos realizados</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>De acordo co proceso PS-06 Información pública, os plans de mellora das titulacións e do centro deberán ser públicos.
Ademais, deben ser aprobados pola xunta de centro, polo que se asegura a participación e información dos grupos de interese.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>A/O RCC, ou persoa en quen delegue, é responsable de recibir a información necesaria para a análise e de trasladala aos/ás coordinadores/as do título, que deberán revisala e comprobar a súa validez. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información, a/o RCC debe comunicalo á Área de Calidade e Mellora dos Procedementos para a súa corrección.
As comisións de título realizarán unha análise para avaliar o grao de consecución dos resultados planificados e os obxectivos asociados a cada un dos indicadores definidos para avaliar a eficacia do título. Como consecuencia desta análise, proporán as accións de mellora da titulación.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, coincidindo coa elaboración e aprobación dos diferentes instrumentos, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade do centro, que se realizará anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao plan de melloras que forma parte da memoria de calidade do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Autoinforme de seguimento/acreditación ou informe de resultados anexo á acta.</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Autoinforme de seguimento/acreditación ou informe de resultados	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión (AASX)/Web	Responsable de Calidade da Facultade de Matemáticas

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa ordenación das ensinanzas e a análise dos resultados

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa ordenación das ensinanzas e a análise dos resultados

4. Glosario de abreviaturas

- AASX Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión
- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do Sistema Universitario de Galicia
- PAS Persoal de administración e servizos
- PE Plan estratéxico
- RCC Responsable de calidade do centro
- RD Real decreto
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestión, queixas e reclamacións

6. Formatos

1. Autoinforme de seguimento/acreditación

O modelo será o proporcionado pola Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)

2. Informe de resultados (se o centro dispón de acreditación institucional)

Non se establece un formato pero o informe deberá conter a análise, como mínimo, dos seguintes aspectos:

- Resultados do programa formativo: grao de cumprimento das guías docentes (competencias, actividades formativas, metodoloxías docentes, sistemas de avaliación...), modificacións significativas realizadas, etc.
- Resultados da aprendizaxe. Miden o cumprimento dos obxectivos de aprendizaxe dos/as estudantes.
- Taxas de éxito global da titulación e por materia.
- Evolución das taxas de resultados (graduación, abandono, eficiencia, rendemento, éxito, avaliación...)
- Evolución da demanda do título (novo ingreso por curso académico e relación entre a oferta e a demanda).
- Resultados de inserción laboral. Os valores de inserción laboral son adecuados ao contexto socio-económico e profesional do título.
- Resultados da retroalimentación dos grupos de interese (medidas de percepción e análise de incidencias).
- Resultados dos procedementos de consulta internos ou externos para valorar a relevancia e actualización do perfil de egreso dos estudantes do título ou que valoren a adquisición da aprendizaxe.

PS-01 Xestión dos recursos humanos

ÍNDICE

1. Obxecto ... 3
2. Desenvolvemento ... 3
3. Ficha do proceso ... 5
4. Diagrama de fluxo do proceso ... 6
5. Información complementaria ... 8
   1. Indicadores e informes ... 8
   2. Rexistros/evidencias ... 8
   3. Normativa e documentación relacionada ... 8
   4. Glosario de abreviaturas ... 8
6. Formatos ... 9

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	26/06/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer o proceso para a detección de necesidades de recursos humanos na Facultade de Matemáticas así como as súas necesidades de formación.

2. Desenvolvemento

Persoal docente

Necesidades de persoal

A vicerreitoría con competencias en materia de profesorado é a responsable da difusión, cumprimento, revisión e actualización da política de PDI, para o que conta coa colaboración do Servizo de Planificación de Persoal Docente e Investigador. Esta información está recollida no proceso institucional *PI-03 Xestión dos recursos humanos*.

O proceso de *PC-02 Planificación das ensinanzas* ten por obxecto garantir que as ensinanzas oficiais se planifican de acordo ao establecido nas memorias de verificación das titulacións que se impartan na Facultade de Matemáticas asegurando a dispoñibilidade de medios docentes, entre os que están os recursos humanos necesarios.

Os consellos de departamento son os encargados de formular as demandas de profesorado perante a vicerreitoría con competencias en persoal docente, no marco das necesidades docentes dos centros.

Anualmente, no marco do proceso *PC-05 Análise dos resultados e mellora dos programas*, revisarase en cada comisión de título a adecuación do perfil do profesorado así como os resultados da avaliación docente ao establecido na MVT e trasladarao á CCC a través dos informes de resultados ou de seguimento/acreditación dos títulos.

A Comisión de Calidade do Centro deixará constancia da análise realizada na memoria de calidade do centro, de acordo co proceso *PE-02 Revisión e mellora*.

Formación

A formación do persoal académico da USC está asignada ao Programa de Formación e Innovación Docente (PFID) dependente da vicerreitoría con competencias en materia de formación do profesorado.

As comisións de título, no marco do proceso *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*, analizan os resultados da participación do profesorado do título no plan de formación anual e os resultados das enquisas de satisfacción dos participantes coas actividades desenvolvidas e, se é o caso, identifican propostas de mellora.

Estas propostas serán elevadas á Comisión de Calidade do Centro, que determinará as necesidades de formación do persoal académico baseándose nas carencias identificadas, modificacións en plans de estudo, asignación de novas titulacións, etc. Estas necesidades de formación serán comunicadas ao PFID para que considere se requiren unha actuación particular no centro, ou se polo contrario se inclúen no plan de formación anual.

A eficacia das accións formativas levadas a cabo será avaliada no seguinte ciclo, tendo en conta a participación do profesorado do título e a satisfacción con esa formación en orde a detectar novas necesidades.

Persoal de apoio

Necesidades de persoal

A Xerencia é a responsable da difusión, cumprimento, revisión e actualización da política de PAS, para o que conta coa colaboración do Servizo de Planificación e Programación do PAS. A organización destas actividades está recollida no proceso institucional *PI-03 Xestión dos recursos humanos.*

O proceso de *PC-02 Planificación das ensinanzas* ten por obxecto garantir que as ensinanzas oficiais se planifican de acordo ao establecido nas memorias de verificación das titulacións que se impartan no centro, asegurando a dispoñibilidade de medios docentes, entre os que están os recursos humanos de apoio necesarios.

A/O decana/o, e no seu caso os departamentos con sede na Facultade de Matemáticas, en coordinación cos persoa responsable das Unidade de Xestión de Centro e Departamentos, tendo en conta os compromisos das memorias verificadas das titulacións, a política de PAS da universidade, a planificación das ensinanzas e a información de satisfacción e incidencias deste colectivo, comunicarán á Xerencia as necesidades de persoal de apoio detectadas, de ser o caso. Disto deixarase constancia a través da correspondente solicitude.

Anualmente a Comisión de Calidade do Centro revisará a adecuación do persoal de apoio para o correcto desenvolvemento do título, de acordo co estipulado nas MVT dos títulos impartidos no centro. A CCC, deixará constancia en acta da adecuación ou das necesidades detectadas, que serán remitidas á Xerencia se é o caso por parte do equipo directivo. Esta información terase en conta no proceso *PE-02 Revisión e mellora*, na elaboración da memoria de calidade do centro.

No caso dos títulos interuniversitarios haberá ter en conta o establecido no sistema de Garantía de Calidade dos centros participantes e a coordinación entre eles.

Formación

A responsabilidade de elaborar e xestionar o Programa de accións formativas para o persoal de administración e servizos (PAS) correspóndelle ao Servizo de Planificación e Programación de PAS.

Da detección das necesidades formativas e da recollida das propostas do persoal relacionadas con formación encárgase a persoa responsable da Unidade de Xestión de Centro e Departamentos. Logo de detectalas comunícallas ao servizo antedito, e é este quen -de acordo coa Xerencia- elabora un plan de formación, valorando se estas necesidades requiren unha actuación organizada desde a propia universidade ou se a formación debe ser externa. A/O responsable da unidade recibirá unha comunicación sobre a aceptación ou o rexeitamento da proposta de acción formativa que remitiu.

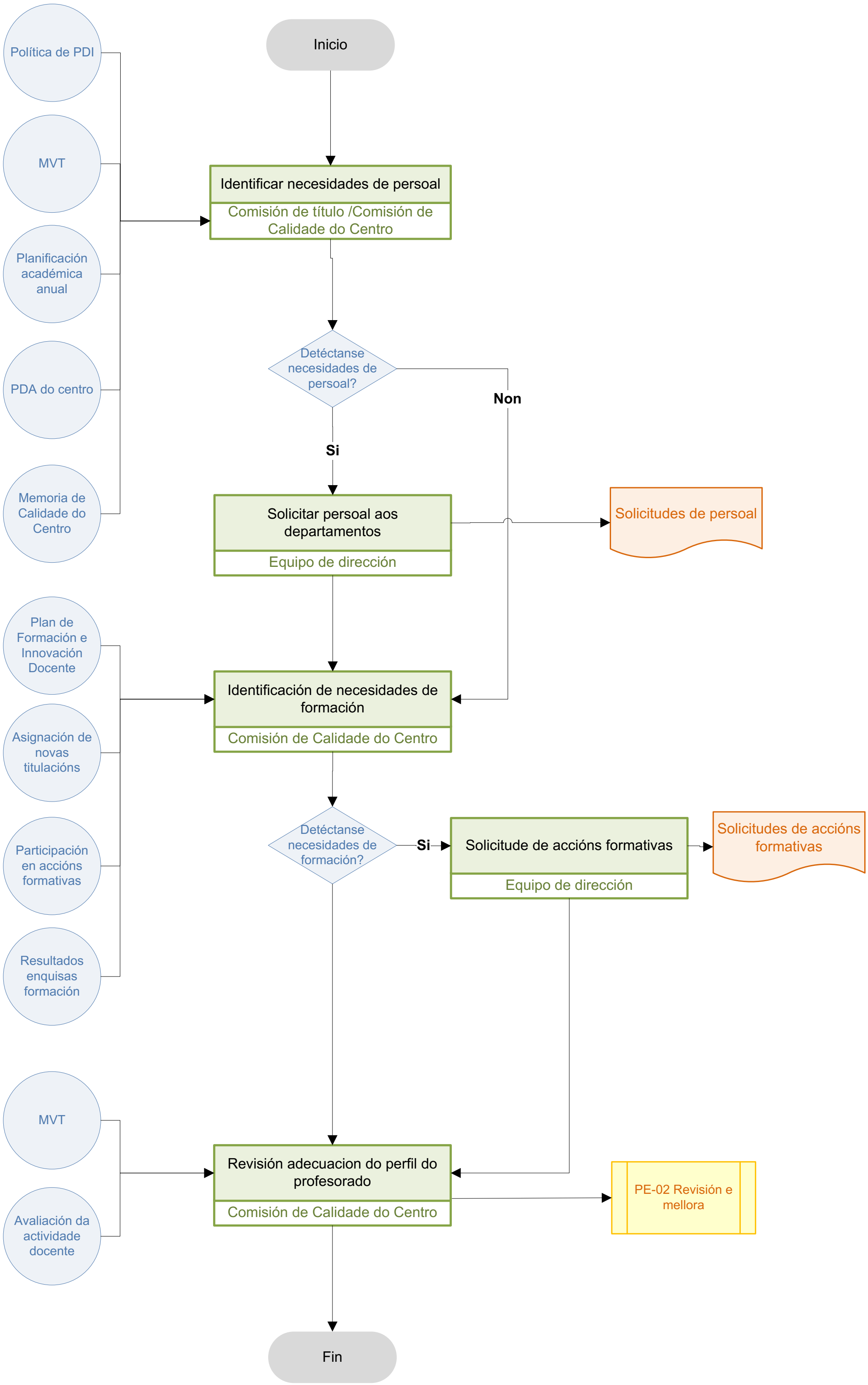
A eficacia das accións formativas desenvolvidas será avaliada no marco do proceso *PE-02 Revisión e mellora*, tendo en conta a participación nas actividades do persoal do centro e a satisfacción con esa formación, en orde a detectar novas necesidades.

3. Ficha do proceso

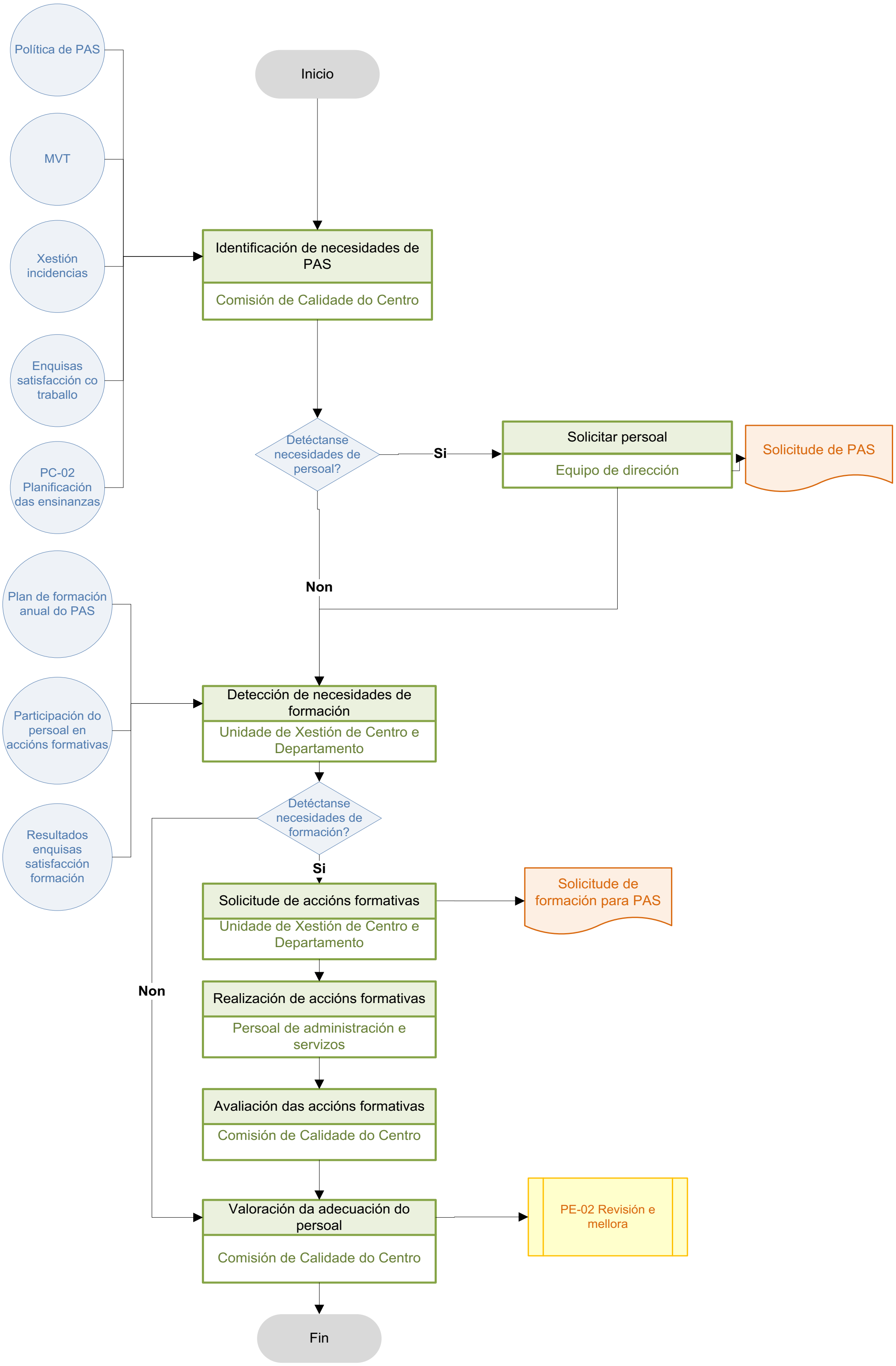
<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>A/O decana/o</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>A/O decana/o</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de PS-05 Xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da facultade.</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>De acordo co proceso PE-02 Revisión e mellora, darase conta a través da memoria da calidade do centro aos diferentes grupos de interese. Este instrumento é aprobado pola xunta de centro na que están representados os colectivos afectados.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>Para a detección de necesidades de persoal docente, a información será proporcionada polo Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica, de acordo coa planificación académica anual. A Area de Calidade e Mellora dos Procedementos, no marco do seguimento e acreditación dos títulos, proporcionará tamén as evidencias referidas á tipoloxía do profesorado, a mobilidade, a participación en plans institucionais de formación e os resultados nos programas de avaliación que a universidade desenvolva.
Para a detección de necesidades de persoal de apoio, o centro contará coa documentación facilitada pola Área de Calidade e Mellora dos Procedementos coa súa tipoloxía.
Para a detección de necesidades de formación, a Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) facilita os resultados dos indicadores establecidos no proceso institucional PI-06 Medición e mellora.
A/O RCC, ou a persoa en quen delegue, é responsable de trasladar a información aos/ás coordinadores/as para que revisen e comproben a validez de toda a información necesaria para a análise. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información, a/o RCC comunícao á ACMP para a súa corrección.
Por outra parte, o RCC pon a disposición das comisións de títulos e da Comisión de Calidade do Centro a información que considere relevante para o correcto desenvolvemento do proceso.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar memoria de calidade do centro, que se elabora anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un plan de melloras anual que será recollido na memoria de calidade do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Solicitude de PAS cursada pola Facultade de Matemáticas
2. Solicitudes de accións formativas para PDI
3. Solicitudes de accións formativas para PAS</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso

Persoal Docente e Investigador (PDI)



Persoal de Administración e Servizos (PAS)



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Solicitude de PAS	Papel/Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decana/o
Solicitude de formación ao PFID	Papel/Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decana/o
Solicitude de formación para PAS	Formato electrónico	UXCD	Responsable da Unidade de Xestión de Centro e Departamentos

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa contratación, formación e xestión do persoal doente e investigador e o persoal de administración e servizos.

Normativa e documentación interna

- Normativa interna relacionada coa contratación, formación e xestión do persoal doente e investigador e o persoal de administración e servizos.

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- Ciclo VSMA Ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais
- MCC Memoria de calidade do centro
- MVT Memoria verificada da titulación
- PAA Planificación académica anual
- PAS Persoal de Administración e Servizos
- PDA Planificación docente anual
- PDI Persoal docente e investigador
- PFID Programa de formación e innovación docente
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, queixas e reclamacións
- UXCD Unidade de Xestión de Centro e Departamento

6. Formatos

Non se establecen formatos para este proceso.

PS-02 Xestión dos recursos materiais

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
  a) Xestión de recursos materiais 3
3. Ficha do proceso 4
4. Diagrama de fluxo do proceso 5
5. Información complementaria 6
  1. Indicadores e informes 6
  2. Rexistros/evidencias 6
  3. Normativa e documentación relacionada 6
  4. Glosario de abreviaturas 6
6. Formatos 6

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	26/06/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer a sistemática para xestionar os recursos materiais e os servizos de que dispoñen ou ofertan os centros, co fin de alcanzar os obxectivos establecidos nos plans de estudo e cubrir as necesidades e satisfacer as expectativas dos seus grupos de interese.

2. Desenvolvemento

a) Xestión de recursos materiais

Os gastos xerais da Facultade de Matemáticas (consumo enerxético, consumo de recursos naturais, mantemento de instalacións comúns, reformas, ampliación e mellora de infraestruturas, etc.) xestiónase a través do servizos centrais e será responsabilidade do órgano de dirección que asuma as competencias de economía.

Coincidindo co proceso clave *PC-02 Planificación das ensinanzas*, o equipo decanal da Facultade de Matemáticas identifica as necesidades en canto a recursos materiais: aulas, laboratorios, despachos de titorías, salas de lectura, aulas de informática, etc.

Así mesmo, determina aquelas necesidades que debe cubrir con cargo ao seu orzamento e aquelas outras que debe comunicar aos servizos centrais para a súa tramitación. As necesidades detectadas deberán terse en conta nos procesos estratéxicos do Sistema de Garantía de Calidade (*PE-01 Planificación estratéxica e PE-02 Revisión e mellora*), especialmente cando supoñan gastos a realizar de xeito centralizado.

A/O decana/o presenta á Xunta da Facultade, para a súa aprobación, a proposta de repartición do crédito do gasto do centro elaborada pola Comisión de Economía, Infraestruturas, Administración e Servizos.

A xestión do orzamento propio do centro realízase a través da persoa responsable de asuntos económicos do centro.

Os centros de gasto axustan a súa actuación ao Regulamento de xestión orzamentaria da USC para a xestión dos créditos orzamentarios asignados.

Dependendo de diversos factores, entre os que destacan a contía económica das necesidades detectadas e o prazo de execución ou vixencia do contrato a realizar, tamén se aplicará a normativa de adquisición ou contratación que corresponda e recolleranse as evidencias (documentos) que a devandita normativa establece.

Ao finalizar o exercicio económico, a/o decana/o presenta na xunta de centro unha memoria de execución do orzamento do centro, no que se dá conta do gasto realizado por conceptos.

O mantemento e a xestión dos distintos recursos materiais son realizados polo propio centro e por servizos centrais da universidade ou ben por servizos externos contratados con esta finalidade.

Os membros do equipo decanal do centro serán os responsables do mantemento ordinario de edificios así como a/o responsable da área de conserxaría. A universidade disporá dun Plan básico de mantemento anual de edificios, cuxas tarefas deben ser realizadas polo persoal de conserxaría do centro a menos que o plan indique especificamente o contrario.

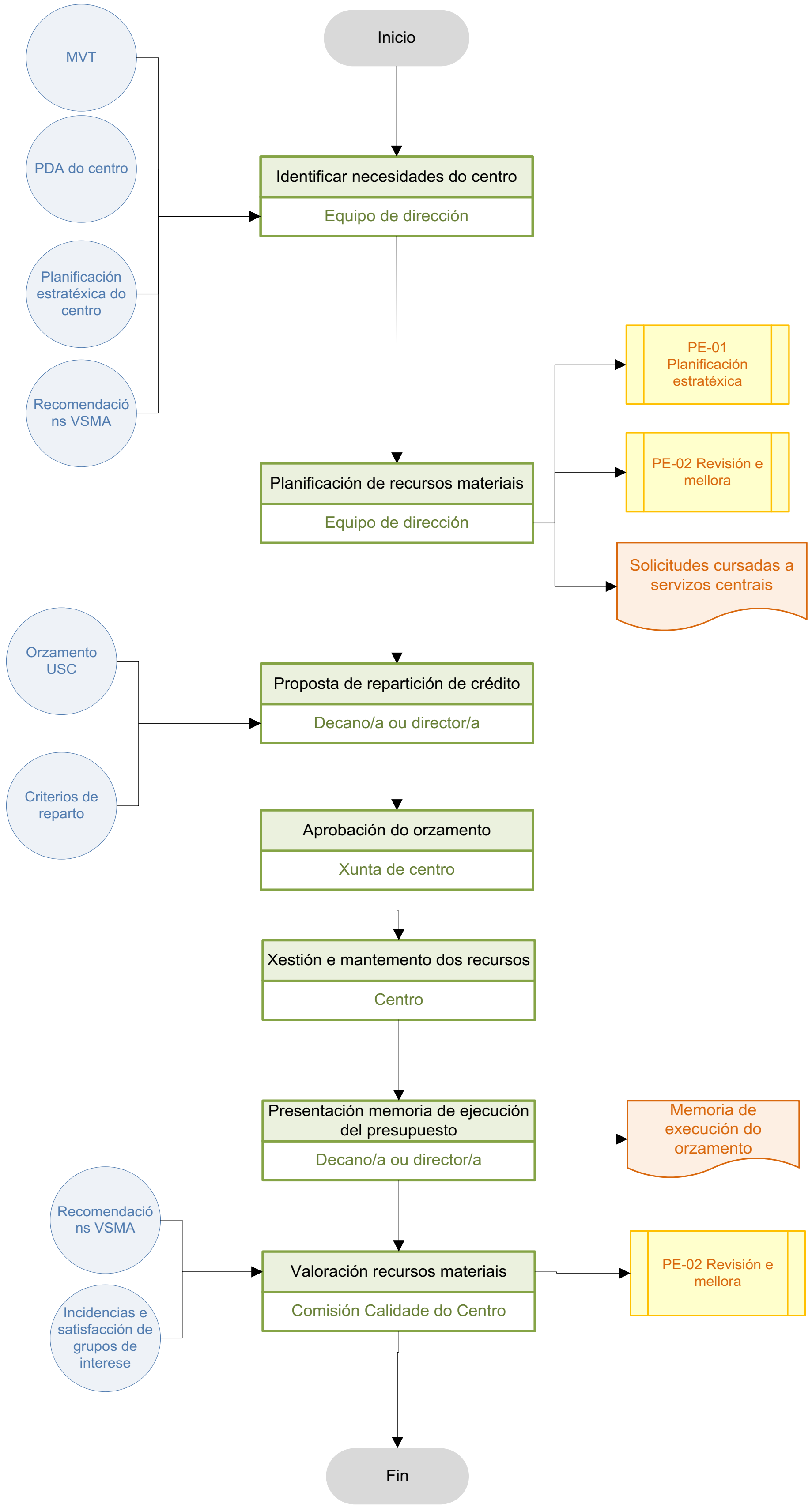
A planificación dos recursos materiais necesarios será obxecto de análise no marco do proceso *P02-Revisión e mellora,* e no marco da elaboración da memoria de calidade do centro (MCC) a Comisión de Calidade do Centro (CCC) realizará unha valoración dos recursos materiais, tendo en conta especialmente os compromisos incluídos nas memorias de verificación de título relativos á creación, posta en marcha ou utilización de novas infraestruturas

ou servizos externos á universidade. Tamén se terán en conta as recomendacións xurdidas dos procesos de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos que se imparten no centro.

3. Ficha do proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Equipo decanal da Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Decana/o</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de PS-05 Xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da facultade.</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>O equipo decanal dá conta da execución do orzamento na Xunta de Facultade, a través da memoria de execución.
De acordo co proceso PE-02 Revisión e mellora, darase conta a través da Memoria da Calidade do Centro aos diferentes grupos de interese. Este instrumento é aprobado pola xunta de centro na que están representados os colectivos afectados.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>A/O decana/o recompilará a información necesaria para a identificación de necesidades en recursos materiais.
A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos poñerá a disposición do centro os resultados das enquisas de satisfacción, nas que se pregunta aos diferentes colectivos pola súa satisfacción coas infraestruturas.
A/O responsable de calidade do centro recollerá as incidencias presentadas a través do proceso PS-05 Xestión das incidencias (SQR) dos diferentes colectivos e que estean relacionadas cos recursos materiais do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade do centro, que se elabora anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un plan de melloras anual que será recollido na memoria de calidade do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Memoria de execución do orzamento
2. Solicitudes de recursos materiais cursadas aos servizos centrais</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Memoria de execución do orzamento	Papel/ Soporte electrónico	Secretaría do Decanato	Decana/o
Solicitudes cursadas aos servizos centrais	Papel/Rexistro electrónico	Secretaría do Decanato	Decana/o

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa adquisición e contratación de recursos materiais e servizos

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa adquisición e contratación de recursos materiais e servizos

4. Glosario de abreviaturas

- CCC Comisión de Calidade do Centro
- MCC Memoria de calidade do centro
- MVT Memoria Verificada da Titulación
- PAS Persoal de Administración e Servizos
- PDA Plan Docente Anual
- PDI Persoal Docente e Investigador
- PE Plan estratéxico
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Xestión de incidencias

6. Formatos

Non se establecen formatos para este proceso.

PS-03 Xestión documental

ÍNDICE

1. Obxecto 3

2. Desenvolvemento 3

3. Ficha do proceso 4

4. Diagrama de fluxo do proceso 5

5. Información complementaria 6

    1. Indicadores e informes 6

    2. Rexistros/evidencias 6

    3. Normativa e documentación relacionada 6

    4. Glosario de abreviaturas 6

6. Formatos 6

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	26/06/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer a sistemática para elaborar, codificar, revisar, aprobar, distribuír e controlar os documentos que conforman o Sistema de Garantía de Calidade, así como a conservación e custodia das evidencias e rexistros xerados na súa implantación.

2. Desenvolvemento

Elaboración e aprobación

A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) elabora os documentos marco que conforman o SGC e que inclúe o Manual do sistema e o Manual de procesos. A elaboración e aprobación dos documentos marco establécese no proceso institucional *PI-05 Xestión documental*.

A Comisión de Calidade do Centro (CCC), en colaboración coa ACMP, identifica aqueles axustes á documentación ou documentación nova que debe xerar en función da especificidade do centro.

A CCC elabora os documentos particularizados, remíteos para a súa revisión á ACMP e posteriormente preséntaos ante á xunta de centro para a súa aprobación. Unha vez aprobados a nivel de centro elévanse á Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno (CCPdCG) para a súa aprobación a nivel institucional, excepto no caso particular da primeira edición da documentación do Sistema de Garantía de Calidade na que será o Consello de Goberno quen proceda á súa aprobación. Ademais de estes documentos aprobados que estarán publicados na web do centro en PDF, quedará unha versión dos mesmos en word na aplicación AASX, para ter de base para as futuras modificacións.

Coincidindo coa análise de resultados do sistema prevista no proceso *PE-02 Revisión e mellora*, ou cando se produzan cambios que afecten ao SGC, a CCC procede a revisar a documentación para comprobar a súa adecuación e, se é o caso, realizar os axustes oportunos. A sistemática será a indicada anteriormente para a elaboración inicial.

Calquera documento do SGC definido polo centro (definición de procesos, formatos, etc.), entra en vigor no momento da súa aprobación pola CCPdCG. Se o centro optase por non utilizar documentos en soporte papel, senón utilizar unicamente documentos en soporte electrónico, déixase constancia da revisión e aprobación na acta correspondente da xunta de centro e da CCPdCG respectivamente. En todo caso, a/o responsable de calidade do centro (RCC) toma as medidas necesarias para, por un lado, asegurar a dispoñibilidade no seu punto de uso da versión actualizada de cada un dos documentos do SGC e, por outro, de que se dispón das medidas d

Cada vez que un documento sexa modificado asígnaselle un novo estado de versión e identifícanse os cambios realizados mediante o seu rexistro no cadro de revisións definido a tal fin. Ao primeiro documento elaborado asígnaselle a versión "01".

Conservación e custodia

Tanto no caso de evidencias e rexistros recollidos en papel como en soporte informático, os documentos deberán ser lexibles e conservarse de forma que se poidan recuperar doadamente, e en condicións que eviten unha posible perda ou deterioro.

As evidencias consérvanse, polo menos, ata a seguinte visita de certificación do SGC, agás que se indique expresamente outro particular. Aquelas evidencias que se encontren suxeitas a lexislación específica deben conservarse durante o tempo que esta sinale.

O acceso aos arquivos está limitado ao/á RCC e ás persoas autorizadas, ás persoas responsables da súa custodia e ao equipo decanal da Facultade de Matemáticas.

Distribución dos documentos

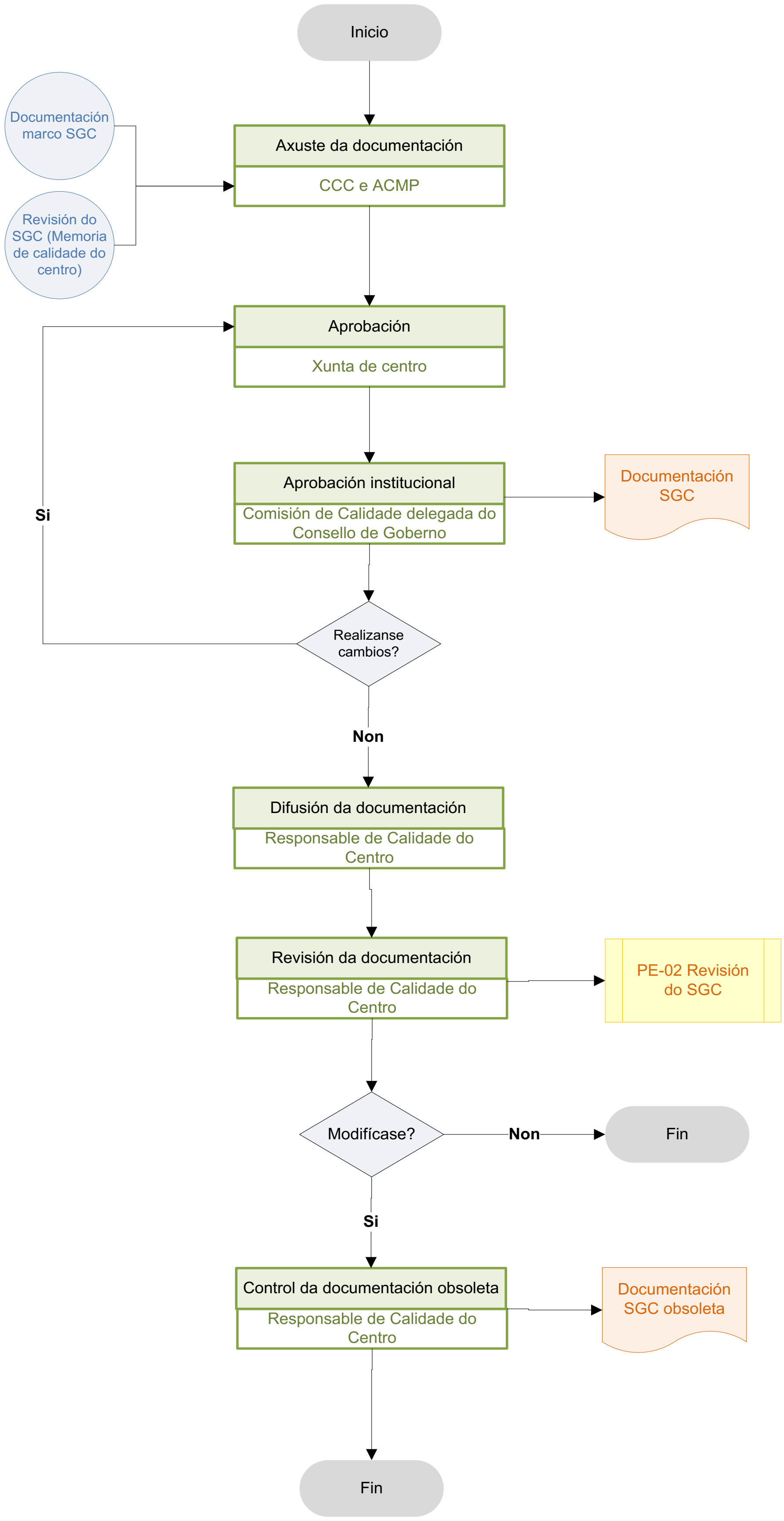
Asegúrase a distribución da versión actualizada da documentación que compón o SGC mediante a súa publicación na páxina web do centro.

Cando un documento deixe de estar en vigor, a/o RCC comunícao a todo o persoal do centro e procede a destruír o orixinal en papel, se é o caso, gardando unha copia en soporte informático recoñecido baixo o epígrafe de "*Documento obsoleto*".

3. Ficha do proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Responsable de calidade da Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de PS-05 Xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da facultade</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>A documentación elaborada no marco do SGC é aprobada pola Xunta de Facultade, o que asegura a rendición de contas.
De acordo co proceso PE-02 Revisión e mellora, darase conta a través da memoria de calidade do centro aos diferentes grupos de interese. Este instrumento é aprobado pola xunta de centro na que están representados os colectivos afectados.
Por outra banda, a documentación que forma o SGC publícanse na páxina web, sendo de libre acceso para todos os grupos de interese.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos poñerá a disposición do centro a documentación marco aprobada de acordo co proceso institucional PI-05 Xestión documental.
A/O responsable de calidade do centro será a persoa responsable de levar o control da documentación aprobada e obsoleta, así como da súa difusión.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade do centro, que se elabora anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un plan de melloras anual que será recollido na memoria de calidade do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Documentación do SGC vixente
2. Documentación do SGC obsoleta</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles na Facultade.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Documentación do SGC vixente	Soporte electrónico	Páxina web	Responsable de Calidade do Centro
Documentación do SGC obsoleta	Soporte electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Responsable de Calidade do Centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa xestión documental

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa xestión documental

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CCC Responsable de calidade do centro
- CCPdCG Comisión de Calidade delegada de Consello de Goberno
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Xestión de incidencias

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados.

PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha do proceso 4
4. Diagrama de fluxo do proceso 5
5. Información complementaria 6
   1. Indicadores e informes 6
   2. Rexistros/evidencias 6
   3. Normativa e documentación relacionada 6
   4. Glosario de abreviaturas 6
6. Formatos 7

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	26/06/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer e documentar como se planifica e desprega a medición da satisfacción dos grupos de interese para garantir o coñecemento da súa opinión en estudos de satisfacción exclusivos da Facultade de Matemáticas.

2. Desenvolvemento

A medición da satisfacción dos principais grupos de interese articúlase, a nivel institucional, a través da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos que é a encargada de elaborar, realizar e procesar os instrumentos de medición da satisfacción considerados obrigatorios no marco dos sistemas de garantía de calidade. Non obstante, os centros poden desenvolver instrumentos propios dirixidos a cubrir ocos existentes na información proporcionada ou a profundar en determinados aspectos.

A Comisión de Calidade do Centro (CCC), por iniciativa propia ou a proposta do equipo decanal, pode decidir a realización de estudos de satisfacción propios. Nese caso, deberanse concretar os seguintes elementos:

- o obxecto do estudo,
- a poboación á que estará dirixido,
- o método de investigación (enquisas, grupos focais, entrevistas, etc),
- os recursos necesarios para o seu desenvolvemento.

Antes de aprobar a realización deste estudo, a CCC deberá ter en conta se existe información institucional proporcionada a través da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) no mesmo eido e buscar a racionalización dos recursos para non duplicar estudos.

A dirección do centro será a encargada do deseño e aplicación do estudo de satisfacción, así como da análise estatística, se é o caso, e da elaboración dos informes de resultados. No caso de títulos interuniversitarios impartidos no centro esta responsabilidade será compartida coas comisións de título correspondentes.

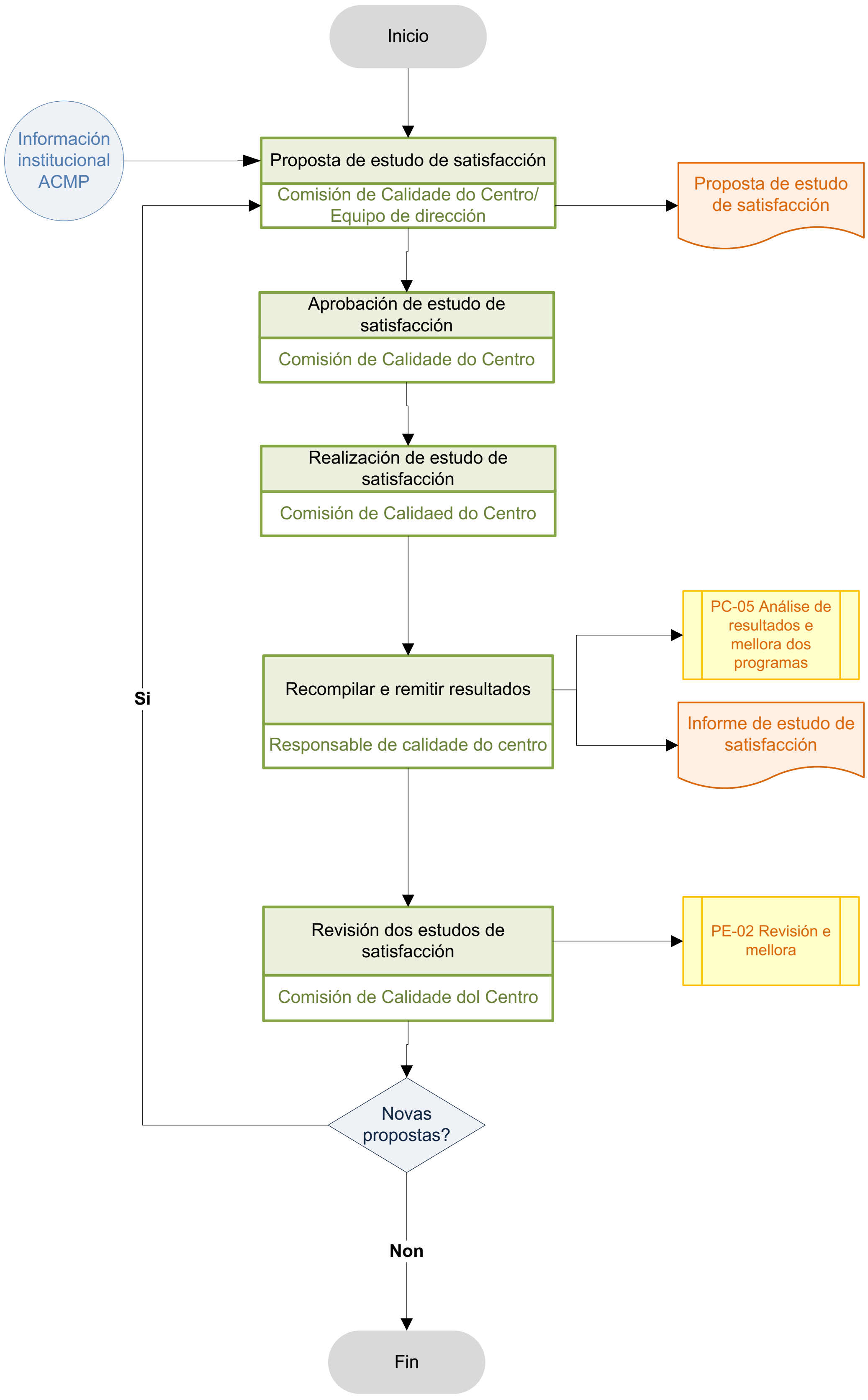
A/O responsable de calidade da Facultade de Matemáticas (RCC), ou a persoa coordinadora do título, será a persoa encargada de recompilar e remitir ás comisións de título e á CCC os resultados co fin de que se analicen no marco dos procesos *PC-05 Análise de resultados* e *PE-02 Revisión e mellora*. O resultado desta análise e as propostas de mellora que afecten aos plans de estudos serán incorporados ao autoinforme de seguimento/acreditación dos títulos, se é o caso, e/ou á memoria de calidade do centro (MCC).

En función dos estudos realizados e dos resultados, a CCC poderá propor novos estudos de satisfacción o a eliminación dos existentes.

3. Ficha do proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Responsable de calidade da Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de PS-05 Xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da facultade</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>De acordo co proceso PE-02 Revisión e mellora, darase conta a través da memoria de calidade do centro (MCC) aos diferentes grupos de interese. Este instrumento é aprobado pola Xunta de Facultade na que están representados os colectivos afectados.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>A/O responsable de calidade do centro será a persoa responsable da supervisión, execución dos estudos así como da súa recompilación e análise nos procesos pertinentes.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora do proceso</td><td>Anualmente, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade do centro, que se elabora anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un Plan de Melloras anual que será recollido na memoria de calidade do centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Proposta de estudo de satisfacción
2. Informe do estudo de satisfacción</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Proposta de estudo de satisfacción	Soporte electrónico	Acta de aprobación	Responsable de calidade do centro
Informe do estudo de satisfacción	Soporte electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión/Páxina web do centro o do Título	Responsable de calidade do centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universtiario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).
- Normativa estatal e autonómica relativa a la organización das ensinanzas universitarias e dereitos dos estudantes

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC
- Procedementos de realización de enquisas a nivel institucional

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- MCC Memoria de calidade do centro
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, queixas e reclamacións

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados pero a proposta de estudo de satisfacción conterá os seguintes elementos mínimos:

- o obxecto do estudo
- a poboación á que estará dirixido
- o método de investigación (enquisas, grupos focais, entrevistas, etc)
- os recursos necesarios para o seu desenvolvemento.

PS-05 Xestión das incidencias (SQR)

ÍNDICE

1. Obxecto ... 3
2. Desenvolvemento ... 3
3. Ficha do proceso ... 4
4. Diagrama de fluxo do proceso ... 5
5. Información complementaria ... 6
    1. Indicadores e informes ... 6
    2. Rexistros/evidencias ... 6
    3. Normativa e documentación relacionada ... 6
    4. Glosario de abreviaturas ... 6
6. Formatos ... 6

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	26/06/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer a sistemática para rexistrar, xestionar e analizar as posibles incidencias (suxestións, queixas e reclamacións) que se presenten na Facultade de Matemáticas.

2. Desenvolvemento

Calquera membro da comunidade universitaria pode presentar directamente na Facultade de Matemáticas as incidencias que considere oportunas. A/O decana/o da Facultade é a/o responsable de rexistralas, así como de comunicalas ao órgano competente para a súa xestión ou resolvelas internamente.

Nos casos en que as incidencias sexan dirixidas polas persoas interesadas aos coordinadores de título, estes trasladarán a información ao equipo decanal para o seu rexistro e/ou para a determinación do órgano competente para a súa xestión.

O estudantado da Facultade, de acordo coa normativa vixente para a avaliación do rendemento e revisión de cualificacións, terá dereito á revisión das súas cualificacións e á presentación de reclamacións motivada dirixida ao decana/o do centro.

Tramitación

Unha vez recibida na Facultade de Matemáticas a incidencia, presentada por calquera das vías mencionadas anteriormente, é a/o decana/o a persoa responsable da análise e toma de decisións sobre elas. As fases polas que deberán pasar as queixas, suxestións ou reclamacións son:

- A/O decana/o é responsable de decidir se se admite ou non a trámite. No caso de admitila, informará da incidencia á persoa ou órgano afectado dándolle un prazo para presentar as súas alegacións.
- Se a queixa, suxestión ou reclamación afecta a un proceso para o que o centro conta cunha comisión responsable, daralle traslado xunto coas alegacións, para que a comisión emita un informe que sirva de base para a resolución.
- No caso de que afecte a un proceso directamente baixo a responsabilidade do equipo de dirección do centro, resolverá a/o decana/o.
- No suposto de que afecte a asuntos cuxa responsabilidade recaia en órganos alleos ao centro, a/o decana/o daralle traslado ao órgano competente.

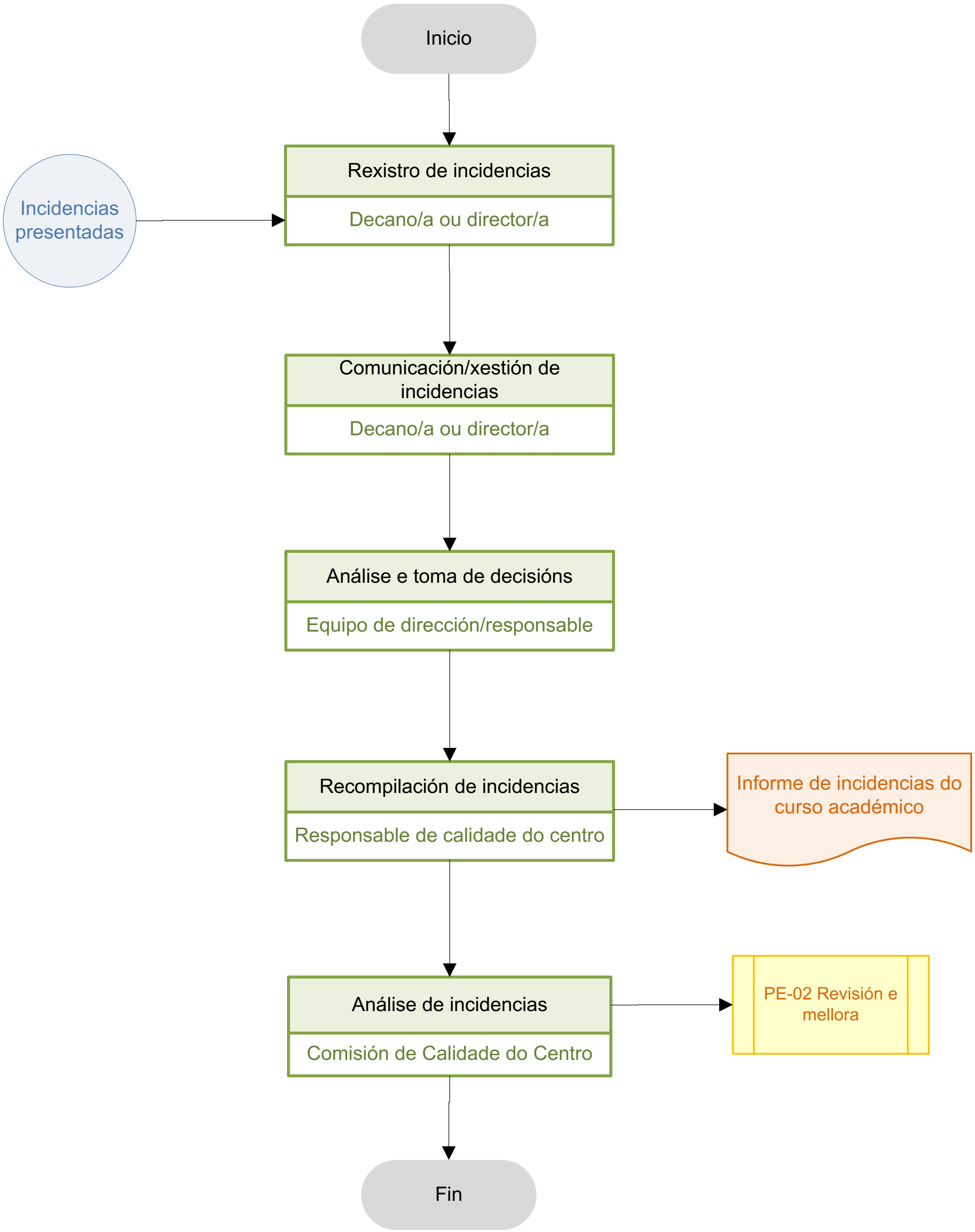
No caso de que calquera persoa presente unha queixa, suxestión ou recurso a través doutra canle das establecidas no proceso institucional *PI-07 Xestión de incidencias (SQR)*, a Facultade emitirá un informe a requirimento do órgano correspondente, que terá a obriga de informalo da resolución adoptada.

As incidencias tratadas internamente pola Facultade e aquelas das que a facultade tivese que informar a outros órganos, serán recompiladas pola/o responsable de calidade do centro nun informe para a súa análise posterior pola Comisión de Calidade do Centro (CCC), de acordo ao recollido no proceso *PE-02 Revisión e mellora*.

3. Ficha do proceso

Responsable		Equipo decanal da Facultade de Matemáticas
Cargo responsable		Decana/o
Grupos de interese	**Implicados e mecanismos de participación**	- **Profesorado** - **Alumnado** - **Persoal de apoio** Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de *PS-05 Xestión de incidencias (SQR)* e das enquisas realizadas. - **Equipo decanal**: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso *PE-02 Revisión e mellora*, darase conta a través da memoria de calidade do centro (MCC) aos diferentes grupos de interese. Este instrumento é aprobado pola Xunta de Facultade na que están representados os colectivos afectados.
Recollida e análise de información		A/O responsable de calidade do centro será a persoa responsable da recompilación e elaboración dun informe coas incidencias presentadas.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		Anualmente, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora. Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade do centro, que se elabora anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC. As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un plan de melloras anual que será recollido na memoria de calidade do centro.
Evidencias		1. Informe de incidencias do curso académico

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informe de incidencias do curso académico	Soporte electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Responsable de Calidade do Centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa ordenación das ensinanzas e avaliación do rendemento académico

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa ordenación das ensinanzas, avaliación do rendemento académico e coa xestión das queixas

4. Glosario de abreviaturas

- CCC Comisión de Calidade do Centro
- MCC Memoria de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, queixas e reclamacións

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados pero o informe deberá conterá os seguintes elementos mínimos:

- incidencias presentadas directamente no centro: tipoloxía e resolucións adoptadas,
- incidencias presentadas por outras vías: tipoloxía e resolucións adoptadas.

PS-06 Información pública

ÍNDICE

1. Obxecto 3
2. Desenvolvemento 3
3. Ficha de proceso 4
4. Diagrama de fluxo do proceso 5
5. Información complementaria 6
    1. Indicadores e informes 6
    2. Rexistros/evidencias 6
    3.Normativa e documentación relacionada 6
    4. Glosario de abreviaturas 6
6. Formatos 7

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	19/12/2019	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Adaptado por	Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas	26/06/2018
Aprobado por	Xunta de Facultade de Matemáticas	13/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	19/12/2019

1. Obxecto

Establecer a sistemática para facer pública a información relevante das titulacións impartidas no centro, así como o modo no que se realiza a súa revisión periódica e actualización con fin de manter informados aos grupos de interese da Facultade de Matemáticas.

2. Desenvolvemento

Anualmente as comisións de título serán as responsables de revisar e analizar se a información pública dos títulos está actualizada e cumpre coa información mínima requirida no ciclo VSMA (verificación, seguimento, modificación e acreditación). De non ser así, as persoas coordinadoras dos títulos promoverán a actualización e a/o responsable de calidade do centro (RCC) asegurará que a revisión e modificación oportunas se realizan.

No caso de considerar que a información é insuficiente ou errónea a/o RCC, ou persoa en quen delegue, deberá recompilar os datos ou mellorar aqueles aspectos que resulten deficientes, solicitando á Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) aquela información da que non dispoña.

Os distintos procedementos do SGC deberán recoller, na súa planificación, os documentos que deben ser obxecto de difusión.

A Comisión de Calidade da Facultade de Matemáticas (CCC) proporá e aprobará que información publicar en relación cos resultados do SGC.

Para calquera documento ou información que sexa obxecto de información pública, deberán terse en conta as disposicións do Manual de imaxe corporativa da institución. Para isto, a CCC poderá establecer formatos específicos para a documentación xerada polo SGC do centro.

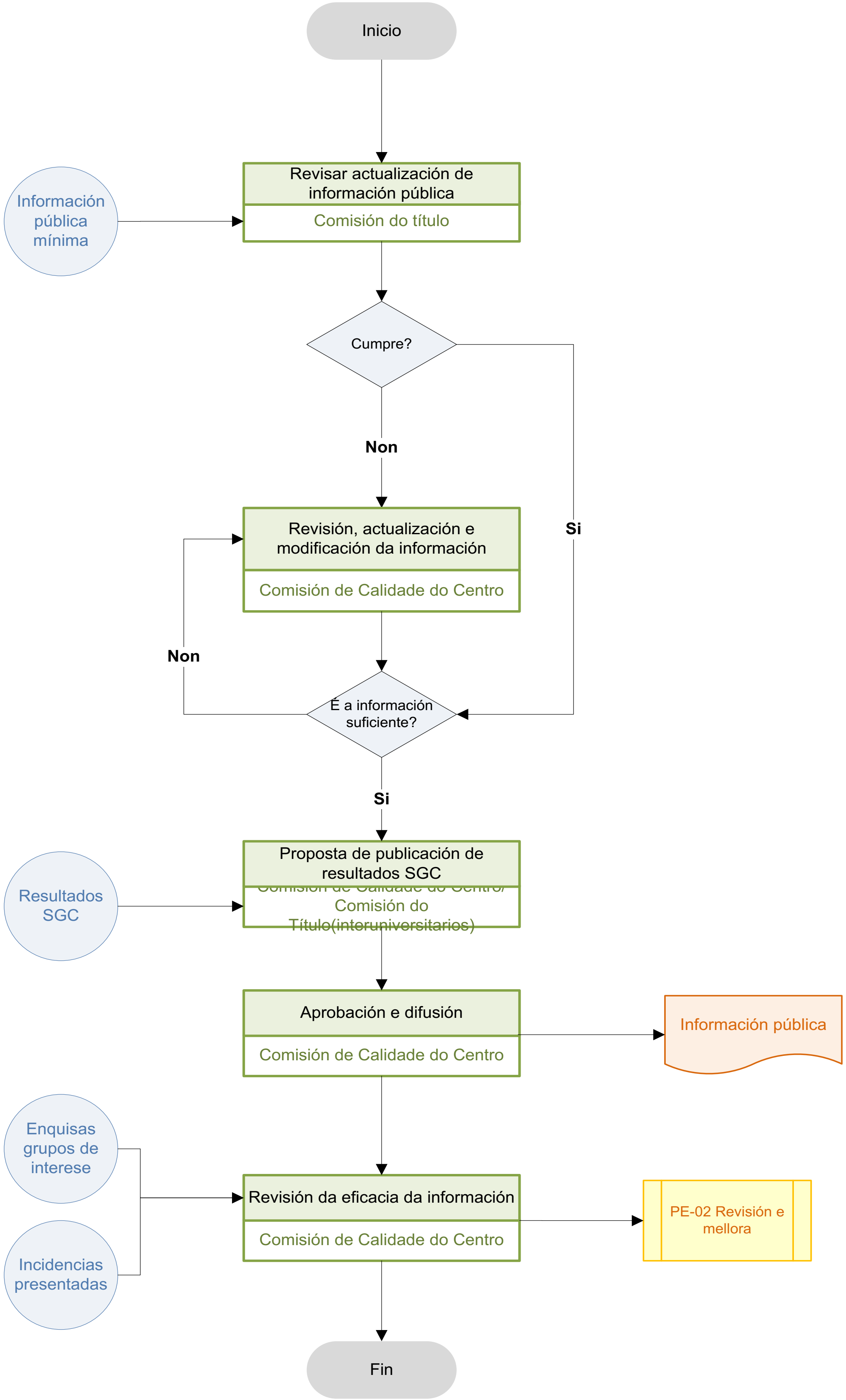
No suposto de títulos interuniversitarios, as comisións de título serán as responsables da información pública das páxinas web propia, sempre que non exista soporte institucional.

A CCC revisará o funcionamento do proceso á vista das incidencias presentadas e da satisfacción coa información pública dos diferentes grupos de interese e proporá as melloras necesarias, que se trasladarán ao plan de melloras e á memoria de calidade do centro (MCC).

3. Ficha de proceso

<table>
<tr><td colspan="2">Responsable</td><td>Equipo Decanal da Facultade de Matemáticas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cargo responsable</td><td>Decana/o</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Grupos de interese</td><td>Implicados e mecanismos de participación</td><td>- Profesorado
- Alumnado
- Persoal de apoio
Participan a través da Comisión de Calidade do Centro e das comisións de título e están representados na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de PS-05 Xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.
- Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.</td></tr>
<tr><td>Rendición de contas</td><td>De acordo co proceso PE-02 Revisión e mellora, darase conta a través da memoria de calidade do centro (MCC) aos diferentes grupos de interese. Este instrumento é aprobado pola xunta de centro na que están representados os colectivos afectados.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recollida e análise de información</td><td>A ACMP proporciona anualmente a información de resultados (indicadores e informes). As comisións de título e a/o RCC serán os encargados de revisala e solicitar a revisión ou ampliación da información que consideren oportuna. Se o centro dispón de indicadores e informes propios, a/o RCC será a persoa responsable de proporcionar esa información.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguimento, revisión e mellora</td><td>Anualmente, revisarase o funcionamento do proceso e proporanse as medidas que se consideren oportunas para a súa mellora.
Os cambios propostos deberán constar na memoria de calidade do centro, que se elabora anualmente, no marco da revisión do funcionamento do SGC.
As áreas de mellora detectadas trasladaranse á un plan de melloras anual que será recollido na memoria de calidade do centro (MCC).</td></tr>
<tr><td colspan="2">Evidencias</td><td>1. Páxina web da Facultade de Matemáticas /Título</td></tr>
</table>

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes a empregar para cada proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia a/o secretaria/o do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Información pública	Formato electrónico	Páxina web da Facultade de Matemáticas/título	Responsable de calidade do centro/Coordinador/a do Título(mestrados)

3.Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa ordenación das ensinanzas universitarias, a información pública, a transparencia e o bo goberno.
- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e normativa interna relacionada coa información pública a transparencia e o bo goberno.

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP — Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG — Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC — Comisión de Calidade do Centro
- Ciclo VSMA — Ciclo de verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais
- ENQA — *European Association for Quality Assurance in Higher Education*
- MCC — Memoria de calidade do centro
- RCC — Responsable de calidade do centro
- SGC — Sistema de Garantía de Calidade
- SGIC — Sistema de Garantía Interna de Calidade
- SQR — Suxestión, queixas e reclamacións

6. Formatos

Non se establecen formatos para as evidencias xeradas por este proceso.