

# Manual do Sistema de Garantía de Calidade da Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo (2021)



### Identificación do centro

<b>Centro</b>	Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo (adscrita á USC)
<b>Responsable</b>	Director/a
<b>Enderezo</b>	Avda. Filarmónica, s/n. 27002 Lugo
<b>Correo electrónico</b>	hola@relacioneslaboraleslugo.com
<b>Teléfono</b>	98282824800 (Conserxería)

### Historial de revisións

Número	Data	Principais modificacións
00	21/12/2009	Edición inicial
01	31/05/2013	Simplificación documental: creación do Manual Simplificado do SGIC e revisión de algúns procesos e procedementos.
02	03/10/2014	Modificación dos indicadores e informes dispoñibles dentro do SGC
03	22/02/2018	Revisión e simplificación documental: supresión do Manual extenso, supresión de procesos e procedementos obsoletos.
04	16/06/2021	Simplificación documental: creación do Manual Simplificado do SGIC e revisión de algúns procesos e procedementos.
05	30/06/2021	Modificación dos procesos institucionais

### Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos	21/06/2021
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación	30/06/2021

## Índice

<b>1 A facultade/ escola.....</b>	<b>4</b>
1.1 Presentación .....	4
1.2 Organigrama .....	4
1.3 Órganos de goberno. Comisións. ....	5
1.4 Regulamentos e normas .....	7
<b>2 Alcance do Sistema de Garantía de Calidade .....</b>	<b>8</b>
<b>3 Estrutura para o desenvolvemento do Sistema de Garantía de Calidade .....</b>	<b>9</b>
3.1 Equipo de dirección (ED) .....	9
3.2 Comisión de Título/Calidade do Centro(CTCC).....	9
3.3 Responsable de calidade do centro (RCC) .....	10
3.4 Comité(s) Consultivo(s).....	11
3.5 Coordinador/a de título (CT) .....	11
3.6 Comisión Prácticas Externas (CPE .....	11
<b>4 Mapa de procesos.....</b>	<b>12</b>
<b>5 Indicadores e informes.....</b>	<b>14</b>
<b>6 Relación entre os procesos do sistema e as directrices Fides-Audit .....</b>	<b>14</b>
<b>Anexo I. Política de calidade .....</b>	<b>17</b>

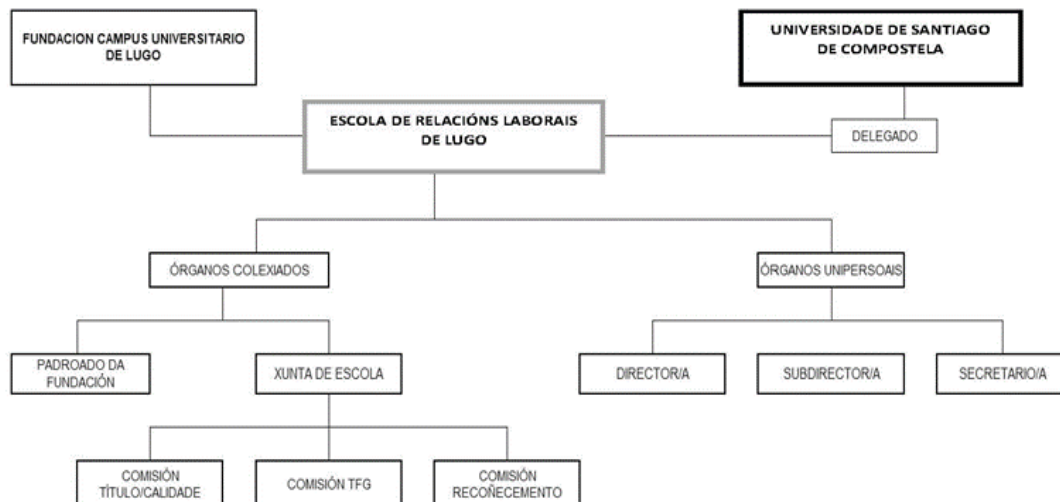
## 1 A facultade/ escola

### 1.1 Presentación

A Escola Universitaria de Relacións Laborais comezou a súa andaina no ano 1995 como resposta á demanda social de formar expertos no ámbito do traballo e as súas relacións. A primeira titulación impartida foi a hoxe extinguida Diplomatura en Relacións Laborais. Dende o curso 2009- 2010, coa integración no sistema do Espazo Europeo de Educación Superior, implántase o Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos. Tamén se imparte o "Mestrado en Dirección de Persoas Paulo Fabio" e os Mestrados de Formación Permanente da USC en "Orientación Laboral" e de "Igualdade de Oportunidades e Xénero na Empresa". Así mesmo, ofrécense aos alumnos, tanto aos da propia Escola, como ao resto dos universitarios da USC, outros cursos e actividades complementarias (cursos de informática, cursos de idiomas estranxeiros, cursos de nóminas, contabilidade, conferencias, xornadas, etc.).

A Escola Universitaria de Relacións Laborais nace grazas á Fundación Campus Universitario de Lugo, entidade creada no ano 1995, que foi impulsada pola Excm. Deputación Provincial de Lugo, a Confederación de Empresarios de Lugo e a Cámara de Comercio, Industria e Navegación de Lugo, ás que se uniu despois a Universidade de Santiago de Compostela. O fin primordial da Fundación foi promocionar e colaborar na consecución dos obxectivos que establecera o Campus Universitario de Lugo, poñendo todos os medios necesarios para a devandita consecución e incluso dotándoo de novas metodoloxías e actividades.

### 1.2 Organigrama



### 1.3 Órganos de goberno. Comisións.

Na Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo (adscrita a USC) o Equipo de Dirección está composto por tres persoas que ostentan os seguintes cargos:

- Director/a coas seguintes competencias:
  - Dirección executiva e de xestión da Escola.
  - Representación da Escola.
  - Presidir os órganos colexiados e executa os seus acordos.
- Subdirector/a, Nomeado/a polo/a Reitor/a, con unhas función específicas definidas polo/a director/a. En ausencia do/a director/a, realizará as súas funcións o/a subdirector/a.
- Secretario/a Académico, Nomeado/a polo/a Reitor/a, con unhas función específicas definidas polo/a director/a. Levanta acta de todas a sesión da Xunta da Escala que incluírá os asistentes, e acordos literais.

#### Xunta de Escola

A Xunta de Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo (adscrita á USC) está composta por:

- O/a director/a, quen presidirá.
- O/a subdirector/a.
- O/a secretario/a, que tamén o será da Xunta.
- Persoal docente con docencia no Centro.
- Unha representación do alumnado.
- Unha representación do persoal de administración e servizos.

#### Comisión de Título/Calidade

A Comisión de Título/Calidade estará composta por:

- a) A/o director/a ou persoa en quen delegue
- b) A/o responsable de Calidade do Centro
- c) As/os coordinadoras/es de curso do título do Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos impartido no Centro
- d) As/os docentes que a/o directora/or considere oportuno propoñer á Xunta de Escola, nun número mínimo de catro e máximo de seis, para o funcionamento axeitado do SGIC.
- e) Unha/un alumna/o

A Comisión de Título/Calidade é o órgano que participa nas tarefas de planificación, desenvolvemento e seguimento do SGIC do Centro, actuando ademais como medio de difusión interna do SGIC e dos seus logros.

Á Comisión de Título/Calidade correspóndelle, entre outras, as seguintes funcións:

- a) Realizar o deseño, a implantación, o seguimento e mellora do SGIC da Escola
- b) Elaborar e propoñer á Xunta de Escola, para a súa aprobación a Memoria de Calidade do Centro.
- c) Ser a/o interlocutor/a coa Área de Calidade e Mellora dos Procedementos, a través da/o responsable de calidade do Centro, así como atender as indicacións e requirimentos dados pola vicerreitoría con competencias en Calidade para implantar os axustes e melloras do SGIC na Escola.
- d) Todas aquelas outras funcións relacionadas co ámbito da calidade necesarias para o correcto desenvolvemento do SGIC.
- e) En relación co título de Grao en Relacións Laborais, e dentro do ámbito da Calidade, a Comisión de Título/Calidade terá as seguintes funcións:

- Elaborar o informe de seguimento do título, para a súa posterior aprobación en Xunta de Escola, que deberá incluír o informe de resultados do Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos que se imparte na Escola e de propostas de mellora.
- Analizar a información proporcionada polos/as coordinadores/as dos cursos Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos e a/o responsábel de calidade para levar a cabo o seguimento dos títulos.

### **Comisión de Trabajo Fin de Grao**

A comisión de Trabajo Fin de Grao estará composta por:

- a) A/o Director/a
- b) A/o Subdirector/a
- c) A/o Secretario/a da Escola
- d) A/o coordinador/a do TFG
- e) A/o coordinador/a do Grao
- f) Un/unha alumno/a.

A comisión de Trabajo Fin de Grao é o órgano que entende dos procedementos de asignación, elaboración, modificación, presentación e avaliación dos TFG. En particular, no marco do establecido neste regulamento, terá as seguintes funcións:

- a) Elaborar o procedemento e o calendario para a solicitude, elección e asignación dos TFG e dos títulos.
- b) Aprobar a proposta das liñas telemáticas e temas.
- c) Aprobar a asignación dos TFG e dos seus títulos.
- d) Aceptar ou denegar as solicitudes de anulación ou modificación dos TFG.
- e) Designar e aprobar os tribunais de avaliación dos TFG.
- f) Propor ao /á Director/a a autorización para a presentación de TFG en casos excepcionais.
- g) Decidir sobre a modificación de temas e/ou titor/a asignado derivada de situación excepcionais, previa consulta ao docente afectado cando sexa preciso.
- h) Elaborar e/ou modificar os criterios de avaliación (sistema de rúbricas) do TFG.
- i) Elaborar e/ou modificar a guía para a presentación do TFG, na que se establecerán as características formais que deberán respectar estes (extensión, formato, contido mínimo...), de acordo co fixado neste Regulamento.
- j) Resolver as incidencias non previstas neste Regulamento.
- k) Calquera outra que a Xunta de Escola lle encomende.

### **Comisión de Recoñecemento de Materias do Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos**

Esta comisión estará composta por:

- a) A/o director/a
- b) A/o Secretario/a da Escola
- c) Un docente de cada área integrante do plan de estudos.

A Comisión de recoñecemento de materias do Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos resolverá as solicitudes dos alumnos que versen sobre:

- a) Recoñecemento de créditos, no plan de estudos do Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos que foron obtidos nun ensino oficial, na mesma ou outra universidade,
- b) Competencias adquiridas a través da actividade profesional que sexa acreditada documentalmente.

### Comisión Intercentros

Esta comisión estará composta por:

- Decano/a, que a presidirá
- Director/a da E.U. de RR.LL.
- Responsable de Calidade de cada centro (Santiago e Lugo)
- Coordinador/a do título, que será PDI.
- Secretario/a, que será elixido/a entre os membros da comisión.
- Un membro do persoal de apoio (preferiblemente será o/a responsable da Unidade de Xestión de Centro e Departamentos ou persoa que designe o decano/a do Centro)
- Un/unha estudante de cada Centro (preferiblemente alumno/a-titor/a ou representante do alumnado).
- Poderán participar (con voz, pero sen voto) na comisión, cando así o demande a natureza do título, profesorado externo, egresados/as, profesionais ou representantes de colexios ou sociedades profesionais.

### 1.4 Regulamentos e normas

- Resolución de 20 de marzo de 2019, da Secretaría Xeral de Universidades, pola que se ditan instrucións para a determinación da oferta de prazas nas titulacións oficiais de grao e máster nas universidades do SUG.
- Regulamento das titulacións oficiais de grao e máster na USC (aprobada en Consello de Goberno [CG] de 28/07/2017).
- Normativa sobre permanencia nas titulacións de grao e máster na USC (CG 15/06/2011 e 25/05/2012; Consello Social 05/06/2012)
- Resolución do 3 de decembro de 2014 pola que se acorda dar a publicación da modificación da normativa sobre permanencia nas titulacións de grao e máster (Consello Social de 3/11/2014).
- Normativa de transferencia e recoñecemento de créditos (CG 14/03/2008)
- Procedemento para o recoñecemento de competencias nas titulacións de grao e máster (RR 15/04/2011)
  - Acreditación do nivel de coñecemento dunha lingua estranxeira (acordo de CG de 28/05/2019)
  - Acordo de CG sobre recoñecemento de créditos nos estudos de Grao conforme ao art. 12.8 do RD 1393/2007 (CG 05/07/2016, modificado por CG 12/05/2017)
- Normativa de avaliación do rendemento académico dos estudantes e de revisión das cualificacións (aprobada en CG 15/06/2011).
  - Modificación da normativa de avaliación do rendemento académico (CG 05/04/2017)
- Regulamento de matrícula, elaboración e defensa dos traballos fin de grao e fin de máster (acordo CG 10/03/2016)
- Regulamento de acceso e admisión das ensinanzas universitarias oficiais de grao para persoas maiores de 40 anos que acrediten experiencia profesional ou laboral (CG 23/03/2011)
- Normativa de asistencia a clase nas ensinanzas adaptadas ao EEES (CG 25/03/2010)
- Regulamento de prácticas académicas externas (CG 29/07/2015)
- Regulamento de Intercambios Interuniversitarios de estudantes da USC (CG 26/10/2012), modificado para as titulacións dobres ou programas de simultaneidade académica por acordo do CG de 18/07/2019.
- Normativa sobre recoñecemento de estudos realizados en réxime de intercambio (CG 03/03/2017), modificado en CG de 24/05/2018.
- Convocatoria de fin de carreira para as titulacións adaptadas ao EEES (CG 24/09/2013)
- Modificación do punto segundo da Convocatoria de Fin Carreira para as titulacións adaptadas ao

EEES (CG 08/10/2015)

Ademais dos regulamentos xerais da USC aplicables ó Centro, son regulamentos específicos deste:

Estatutos da Fundación Campus Universitario de Lugo

Regulamento Interno da Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo

Regulamento de Traballo Fin de Grao da Titulación de Relacións Laborais e Recursos Humanos Regulamento del Mestrado Propio da USC en Orientación Laboral.

Regulamento de Traballo Fin de Mestrado de Orientación Laboral.

Regulamento del Mestrado Propio da USC igualdade de Oportunidade e Xénero na Empresa. Regulamento del Traballo Fin de Mestrado Igualdade de Oportunidades e Xénero na Empresa.

## 2 Alcance do Sistema de Garantía de Calidade

O Sistema de Garantía de Calidade da Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo (adscrita á USC) alcanza a todas as titulacións oficiais impartidas nela e das que é responsable, tanto de grao como de posgrao. Así mesmo, alcanza a todas as persoas (alumnado, persoal docente, persoal administrativo) vinculadas a el. En conxunto, o SGC da Escola contempla o deseño da oferta formativa, a avaliación e revisión do seu desenvolvemento, así como a toma de decisións para a mellora continua. Así mesmo, recolle a planificación dos obxectivos a acadar, de acordo coa estratexia da universidade e da propia escola e a revisión periódica do funcionamento do sistema, en orde a garantir a súa utilidade para todos os grupos de interese.

### Ciclo de mellora da formación universitaria

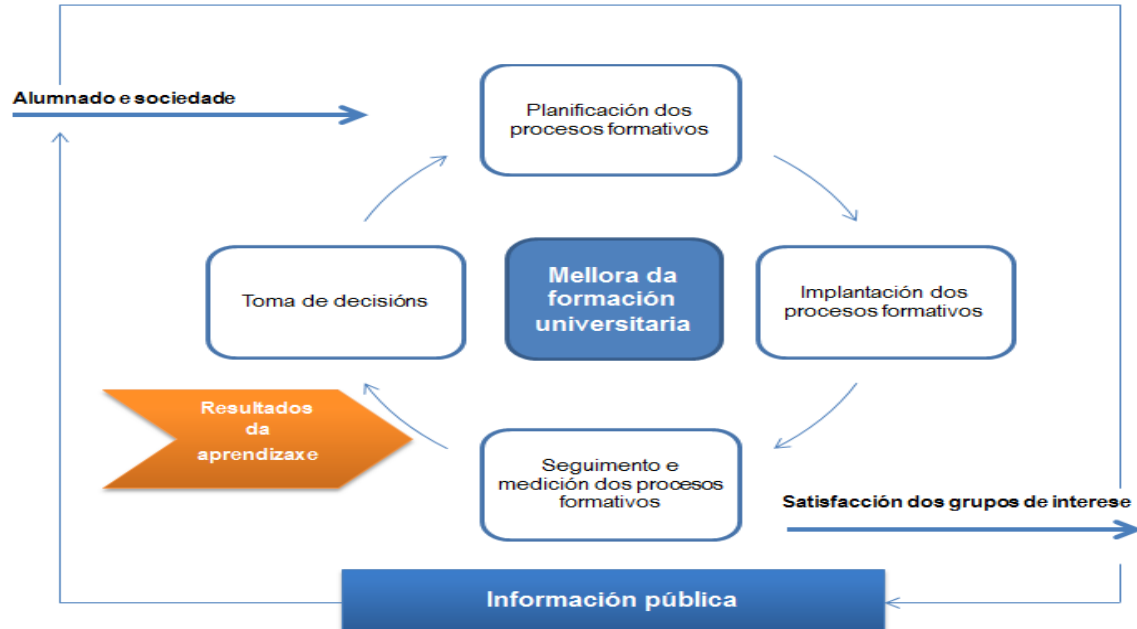


Figura 1. Adaptación propia a partir da “Guía para el diseño de SGIC dla formación universitaria. Programa AUDIT. ANECA”



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

#### 3.1 Equipo de dirección (ED)

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

Respecto ao SGC, as funcións principais son as seguintes:

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

#### 3.2 Comisión de Título/Calidade do Centro(CTCC)

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

Serán membros da CTCC, cando menos:

- Director/a do centro (presidente/a)
- Responsable de calidade do centro (RCC)
- Coordinadores/as de titulación/s
- 1 membro do persoal de apoio (preferiblemente será o responsable da Unidade de Xestión de Centro e Departamento ou persoa que designe o decano/a ou director/a do centro)
- 1 alumno/a como mínimo, preferiblemente alumno/a-titor/a.

Ademais, o/a director/a do centro cando o considere oportuno pode propoñer outros membros á xunta de centro para o bo funcionamento do SGC, mesmo con voz e sen voto.

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

As funcións principais da CTCC son as seguintes:

- Realizar o deseño, a implantación, o seguimento e mellora do SGC no centro.
- Elaborar a memoria de calidade do centro (MCC)
- Fomentar a realización e o seguimento periódico do plan de melloras anual do centro.
- Estimular a participación de todos os colectivos implicados na avaliación e mellora da calidade das titulacións que se imparten no centro.
- Realizar o seguimento dos resultados do centro.
- Propoñer ao equipo de dirección a información que debe ser pública.
- Informar favorablemente, ou propoñer modificacións se é o caso, dos informes de resultados ou seguimento/acreditación elaborados por outros órganos.
- Velar polo funcionamento ordinario do título.
- Analizar a información proporcionada polo/a coordinador/a do título e o/a RCC para levar a cabo o seguimento do título.
- Realizar o seguimento periódico do título e elaborar os informes correspondentes.
- Realizar as propostas de mellora, derivadas dese seguimento, e a súa incorporación, de ser o caso, ao plan de melloras do centro.
- Elevar proposta, de ser o caso, de modificación ou supresión do título, se así se deriva do seu seguimento periódico.

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

O/A Director/a asume persoalmente as funcións relacionadas a continuación ou ben poderá nomear a un/a responsable de calidade do centro (RCC) entre os membros do equipo de dirección. Con independencia doutras funcións que se lle asignen no momento do seu nomeamento, as funcións básicas do/a RCC poden concretarse en:

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

### 3.4 Comité(s) Consultivo(s)

O equipo de dirección do centro pode crear un comité consultivo do centro ou un comité por titulación cando o seu ámbito así o aconselle, para que axude ao centro a conseguir os seguintes obxectivos:

- Debater as tendencias e cambios sociais de interese para a actividade docente e investigadora do centro.
- Canalizar á sociedade información sobre o centro e facer que teña máis proxección no seu entorno.
- Prestar asesoramento na elaboración e implantación do plan estratéxico do centro.

A participación dos seus membros terá carácter voluntario e non será remunerada, e as súas achegas non serán vinculantes.

No momento da súa creación, deberá determinarse a vinculación dos membros do comité que, a título orientativo, pode ser por un período de 4 anos, con posibilidade de renovación.

O Comité consultivo reunirse, como mínimo, unha vez ao ano e deixará constancia das súas reunións mediante actas. Co obxecto de facilitar a recollida de información, para as consultas necesarias poderanse articular mecanismos alternativos que permitan participar aos seus membros (solicitude de informes, enquisas, etc).

### 3.5 Coordinador/a de título (CT)

Os/As coordinadores/as de título serán os responsables do título de grao ou mestrado, e serán nomeados/as polo/a reitor/a da USC.

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

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

### 3.6 Comisión Prácticas Externas (CPE)

A comisión de prácticas externas é a responsable de establecer os mecanismos necesarios para un bo desenvolvemento e calidade das prácticas externas.

Ostentará as seguintes competencias:

- Garantir unhas prácticas externas de calidade ao estudiantado da titulación do Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos da Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo, dende unha perspectiva docente e asistencial.
- Coordinar e establecer estratexias comúns para o desenvolvemento e a consecución das prácticas.
- Resolver as incidencias que poidan acontecer durante o período de prácticas do alumnado.
- Revisión e actualización dos convenios coas entidades colaboradoras para as prácticas externas.

Para o exercicio das súas competencias a Comisión poderá realizar consultas a cantas persoas considere oportunas.

O número de reunións mínimas por curso académico será de dúas.

#### 4 Mapa de procesos

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

A nivel de *escola* concrétese en 13 procesos, cuxo desenvolvemento figura no manual de procesos do sistema.

##### **Nivel institucional**

PI-01 Planificación Institucional da Mellora da Calidade

PI-02 Obtención e mantemento da acreditación institucional de centros

PI-03 Establecemento e actualización da oferta académica

PI-04 Xestión dos recursos humanos

PI-05 Xestión dos recursos materiais e servizos

PI-06 Organización e procedementos administrativos

PI-05 Xestión documental

PI-07 Medición e mellora dos programas de estudo e dos centros

PI-08 Análise das expectativas e a satisfacción dos grupos de interese

PI-09 Xestión de incidencias (SQR)

PI-10 Auditoría Interna

PI-11 Revisión pola dirección do sistema de garantía de calidade

PI-12 Xestión documental

##### **Nivel de centro**

###### **- *Procesos estratéxicos***

###### **- Planificación**

PE-01 Planificación estratéxica

PE-02 Revisión e mellora

###### **- *Procesos clave***

###### **- Organización e desenvolvemento dos programas**

PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación

PC-02 Planificación das ensinanzas

PC-03 Apoio á estudantes

PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas

PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas

**- *Procesos de soporte***

**- Xestión dos recursos**

PS-01 Xestión dos recursos humanos

PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos

**- Xestión de apoio ao sistema**

PS-03 Xestión documental

PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades

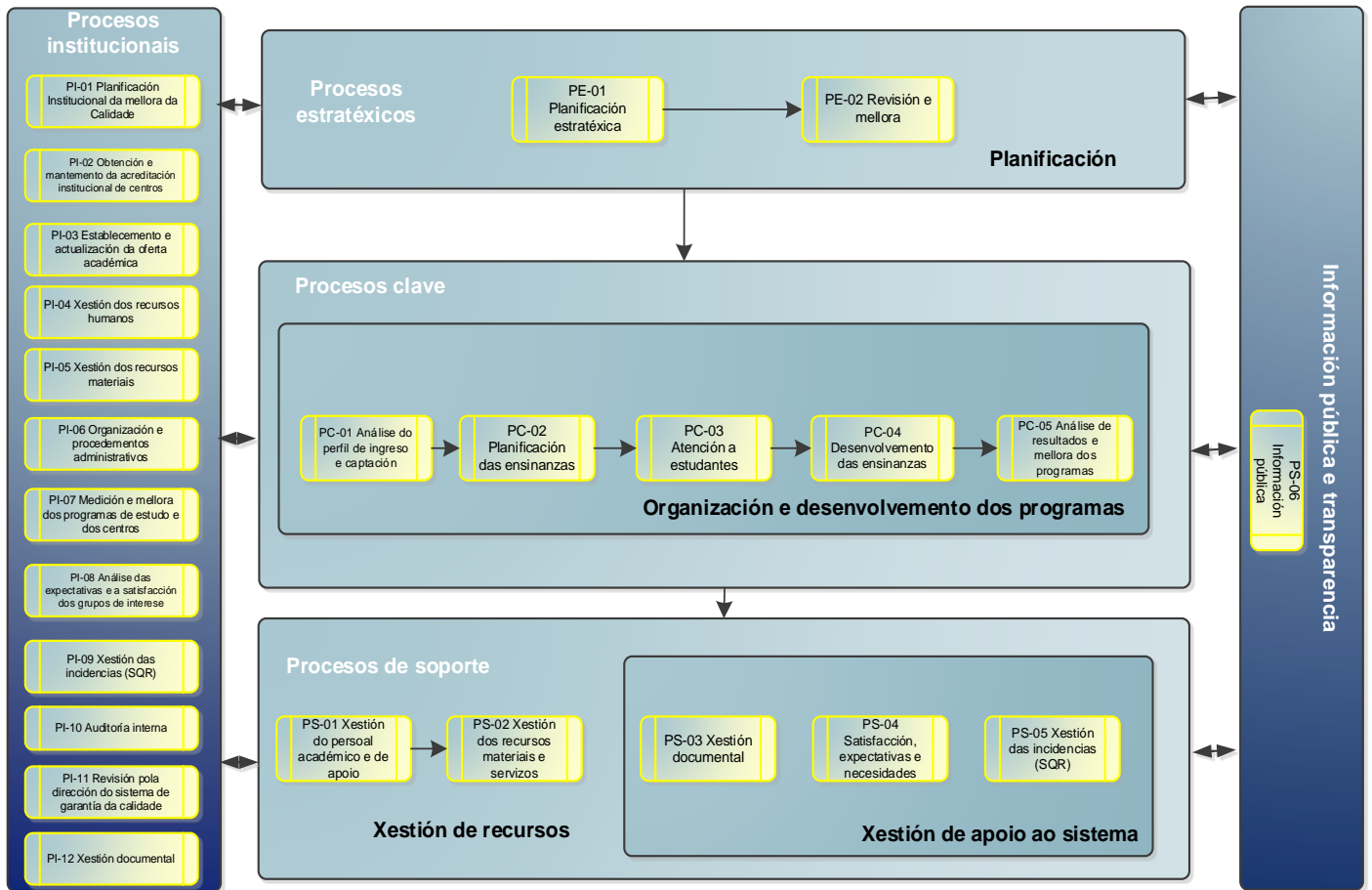
PS-05 Xestión das incidencias (SQR)

**Información pública e transparencia**

PS-06 Información pública

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

## MAPA DE PROCESOS



### 5 Indicadores e informes

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

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

*O centro pode engadir indicadores propios neste apartado. Neste caso deberá consignar a relación deles e responsabilizarse da obtención dos datos e do seu tratamento.*

### 6 Relación entre os procesos do sistema e as directrices Fides-Audit

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

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

<b>PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas</b>		X	X	X	X	X
<b>PS-01 Xestión dos recursos humanos</b>				X		X
<b>PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos</b>					X	X
<b>PS-03 Xestión documental</b>						X
<b>PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades</b>	X	X	X	X	X	X
<b>PS-05 Xestión das incidencias (SQR)</b>		X	X	X	X	X
<b>PS-06 Información pública</b>	X	X	X	X	X	X



## Anexo I. Política de calidade

A Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo (adscrita á USC) é consciente da importancia que ten a calidade no contexto universitario para garantir programas formativos que dean resposta ás demandas de excelencia no contexto universitario.

Tomando como referencia a política de calidade da USC (enmarcada dentro do despregamento do seu plan estratéxico) a Escola de Relacións Laborais de Lugo elabora a súa política marcando como principal obxectivo desta o desenvolvemento de programas formativos que estean avalados por unha xestión de calidade como elemento clave e estratéxico para establecer un compromiso de máxima eficacia cos nosos grupos de interese.

Esta Escola quere ser recoñecida no contexto universitario e social por desenvolver programas formativos que garantan a mellor e máis adecuada formación para os seus estudantes, que dean resposta ás demandas do mercado laboral, tecnolóxico e investigador, que garantan as condicións de desenvolvemento profesional axeitadas ao seu persoal docente, investigador e de servizos e que renda contas do investimento e optimización dos seus recursos.

Este Centro dirixe os seus esforzos cara á plena consecución da satisfacción das necesidades e expectativas de todos os seus grupos de interese e co fin de satisfacelos, comprométese a empregar todos os recursos técnicos, económicos e humanos á súa disposición; sempre dentro do estricto cumprimento dos requisitos legais aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal e europeo.

Por todo iso, a Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo adquire o firme compromiso de garantir a calidade nesta e establece a súa política baixo estes principios:

**Responsabilidade:** proporcionar unha formación dirixida cara á excelencia garantindo unha oferta académica acorde coas necesidades e expectativas dos nosos usuarios e da sociedade en xeral.

**Integración, participación e igualdade:** esta Escola establece como uns dos principios claves da súa política que todas as necesidades dos seus grupos de interese sexan atendidas e que todos participen no desenvolvemento da Escola a través das vías establecidas para iso garantindo a accesibilidade, a participación e a igualdade.

**Orientación ao alumnado:** este centro garante no seu programa formativo a orientación ao alumno entendendo que é o principal receptor deste.

**Excelencia:** o traballo desta Escola realízase tendo como meta alcanzar a excelencia que marcan os principais modelos de calidade universitaria e as principais Escolas e Facultades recoñecidas.

**Transparencia:** Esta Escola basea a xestión do seu programa formativo na transparencia nos seus resultados e na difusión destes aos seus grupos de interese.

A dirección desta Escola Universitaria de Relacións Laborais de Lugo adquire o compromiso permanente coa mellora continua do seu programa formativo, para o cal a Directora subscribe este documento de política de calidade o día 1 de xuño de 2021.

A Directora do Centro

Mercedes Montes Rodríguez

ESCOLA UNIVERSITARIA DE RELACIÓNS LABORAIS (LUGO)