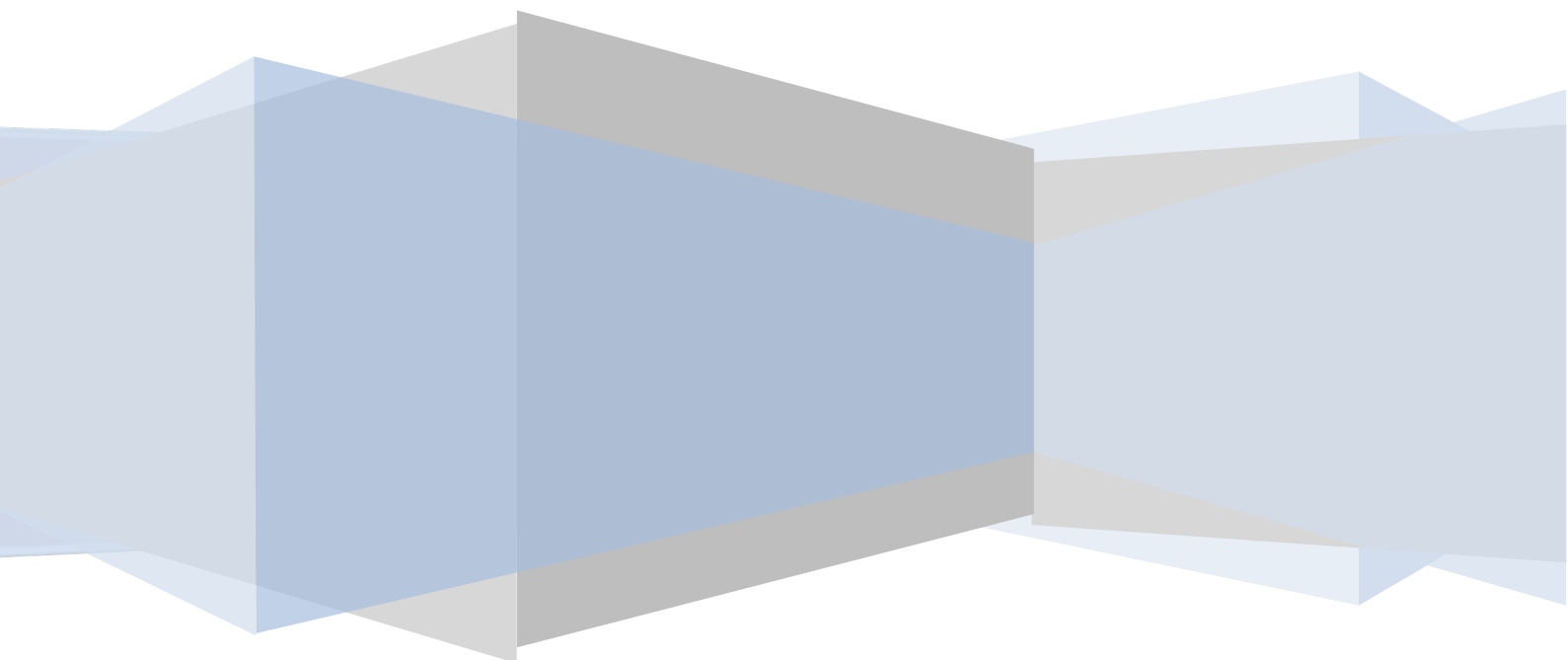




FACULTADE DE FILOLOXÍA

Manual de procesos da Facultade de Filoloxía



ÍNDICE:

PE-01 Planificación estratéxica	3
PE-02 Revisión e mellora	13
PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación	25
PC-02 Planificación das ensinanzas	35
PC-03 Apoio a estudantes	45
PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas	53
PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas	69
PS-01 Xestión dos recursos humanos	77
PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos	87
PS-03 Xestión documental	97
PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades	105
PS-05 Xestión das incidencias (SQR)	113
PS-06 Información pública	121



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PE-01 Planificación estratéxica

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	6
2. Desenvolvemento	6
3. Ficha do proceso	7
4. Diagrama de fluxo do proceso	8
5. Información complementaria	9
1. Indicadores	9
2. Rexistros/evidencias	9
3. Normativa e documentación relacionada	9
4. Glosario de abreviaturas	9
6. Formatos	11
Plan Estratéxico	11

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial
02	07/07/2022	Supresión do formato papel (evidencias)
03	23/10/2024	Inclusión de procedementos

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	07/07/2022
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	23/09/2022
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	07/10/2022
Elaborado por	Comisión de Calidade de Filoloxía	23/10/2024
Aprobado por	Xunta de Facultade de Filoloxía	23/10/2024

1. Obxecto

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

2. Desenvolvemento

O obxectivo deste proceso acádase a través da formulación do PE da Facultade de Filoloxía, que deberá ter como máximo o mesmo horizonte temporal que o establecido para a planificación estratéxica da USC. 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 decanal do centro será o responsable de nomear a comisión ou grupo responsable para a elaboración do PE, así como de seleccionar os grupos de interese que deben ser consultados e a forma de obter esa información.

Os requisitos esenciais para a elaboración do PE serán:

- A diagnose estratéxica.
- A exposición pública para recoller as suxestións dos grupos de interese.
- A verificación da congruencia co PE vixente na USC por parte da vicerreitoría con competencias en calidade.
- A aprobación por parte da Xunta de Facultade.
- A aprobación por parte da CCPdCG.

O PE 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 ACMP.

A diagnose estratéxica do centro que incluírá:

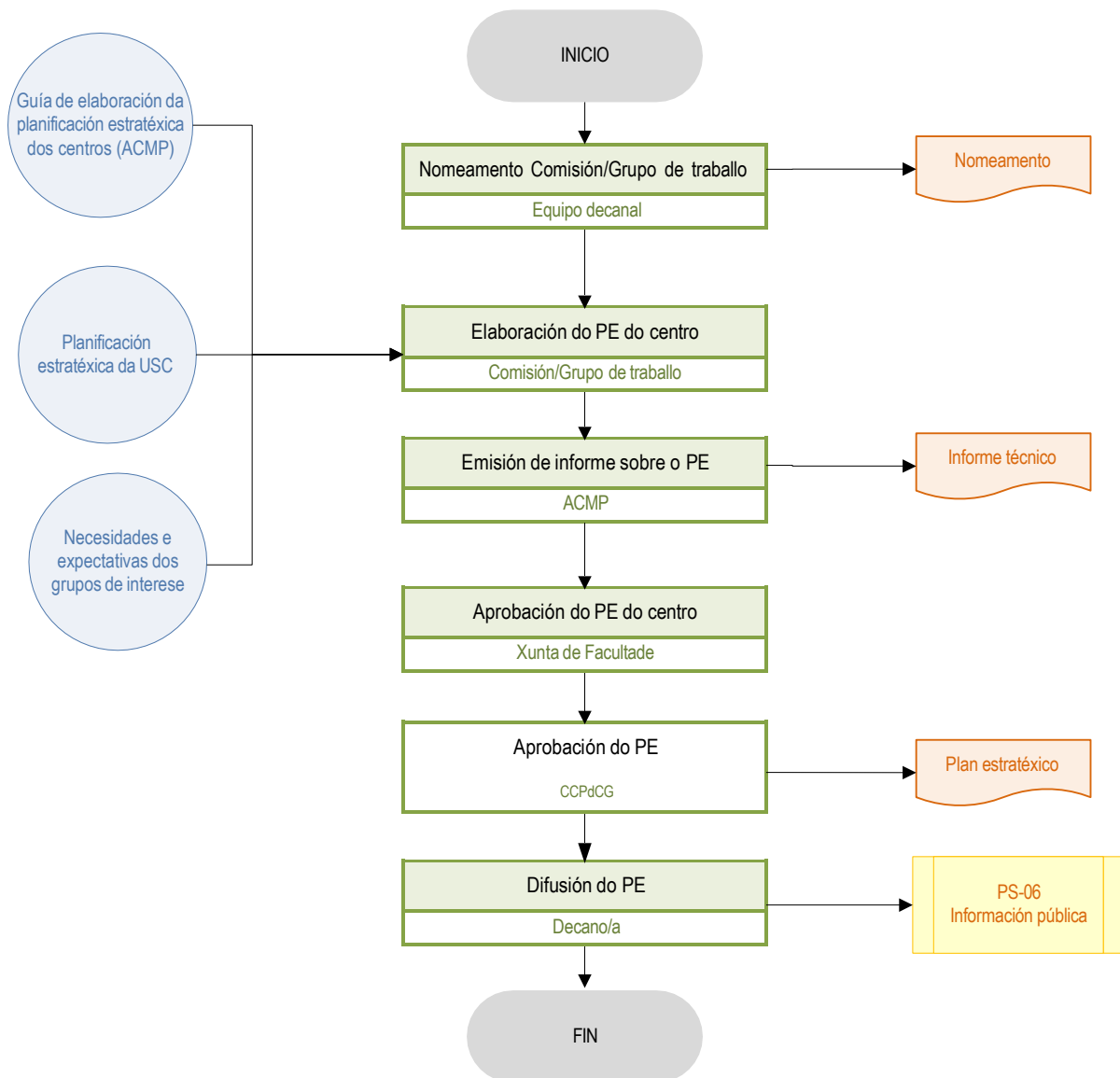
- A análise da situación actual, tanto interna do centro como da súa contorna, preferentemente mediante a análise DAFO.
- A análise prospectiva da situación futura que orientará a estratexia a seguir, preferentemente mediante a análise CAME.
- A planificación e a prioridade das iniciativas do equipo de dirección e o calendario de tempos para a súa realización.

Seguindo o proceso *PS-06 Información pública*, o/a decano/a 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		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participa a través da CCC e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade e tamén está representado nos órganos de decisión da Universidade. - Comité Consultivo: será consultado pola Facultade para a elaboración do PE.
	Rendición de contas	De acordo co proceso <i>PS-06 Información pública</i> , o PE da Facultade deberá ser público e terá difusión entre os diferentes grupos de interese. O plan debe ser aprobado pola Xunta de Facultade, asegurando a participación e información dos grupos de interese internos.
Recollida e análise de información		O equipo decanal recollerá información previa dos indicadores dispoñibles no SGC e calquera outra fonte que considere apropiada. Durante a elaboración do PE, recollerase información dos diferentes grupos de interese mediante os instrumentos que o equipo decanal 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 decanal ou a CCC poderán propoñer cambios no proceso de planificación estratéxica en calquera momento, de acordo co proceso <i>PE-02 Revisión e mellora</i> . En calquera caso, a revisión do funcionamento do SGC 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, de ser o caso, ao PMA, que forma parte da MCC.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomeamento do grupo de traballo para a elaboración do PE. 2. Informe técnico. 3. PE aprobado.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Nomeamento	Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decano/a
Informe técnico	Formato electrónico	AASX	RCC
Plan Estratégico	Formato electrónico	Páxina web	RCC

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Programa Fides-Audit. ACSUG.
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). ENQA.

Documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC.
- PE 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
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- 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
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PE Plan Estratégico
- RCC Responsable de Calidade do Centro

- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

Plan Estratégico

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, ameazas, fortalezas e oportunidades do centro (análise DAFO).
- Análise e priorización das estratexias posibles (análise CAME).
- Identificación das liñas estratégicas, cos obxectivos estratégicos de cada liña e as accións que se van levar a cabo para acadar cada obxectivo.

IDENTIFICACIÓN DAS LIÑAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

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

LIÑA ESTRATÉGICA 1

OBXECTIVOS ESTRATÉGICOS

- 1.
- 2.

OBXECTIVO ESTRATÉGICO 1.1

ACCIÓNES ESTRATÉGICAS

- A.
- B.
- C.
- D.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PE-02 Revisión e mellora

[\[Ir a índice\]](#)

Índice	
1. Obxecto	16
2. Desenvolvemento	16
3. Ficha do proceso.....	19
4. Diagrama de fluxo do proceso	20
5. Información complementaria.....	21
1. Indicadores	21
2. Rexistros/evidencias	21
3. Normativa e documentación relacionada	21
4. Glosario de abreviaturas.....	21
6. Formatos	23
1. Memoria de Calidade do Centro	23
1.1 <i>Plan de Melloras Anual</i>	23
1.2 <i>Accións de mellora</i>	23

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

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

- A política de calidade da Facultade.
- Os obxectivos de calidade do PMA.
- O funcionamento do SGC e dos títulos aos que afecta.
- Os resultados dos programas formativos que están no ámbito do SGC da Facultade.

2. Desenvolvemento

Información de entrada

- Documentación do SGC: 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 PE do centro.
- Revisión do grao de cumprimento dos obxectivos da calidade do centro establecidos no PMA.
- Estado/seguimento das accións recollidas no PMA.
- Informes de resultados dos programas formativos (autoinformes de seguimento/acreditación).
- Resultados dos procesos establecidos no SGC.
- Resultados de satisfacción dos grupos de interese (enquisas, reunións específicas, focus groups...)
- 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 reclamacións.
- Outra información que se considere relevante (actas do Comité Consultivo; consultas a grupos de interese, cambios organizativos etc.).

Desenvolvemento

O/A 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 ACMP, agás no caso de indicadores e informes propios. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información institucional debe comunicalo á ACMP para a súa revisión e/ou corrección.

As comisións dos títulos, de acordo co proceso *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*, deberán analizar os seus indicadores e trasladar á CCC, a través da persoa coordinadora, as áreas de mellora detectadas e as propostas de accións que se deben adoptar.

As reflexións e propostas de mellora levadas a cabo polas comisións de cada un dos títulos deberán consignarse no autoinforme de seguimento ou acreditación, en función do momento do ciclo VSMA no que se atope o título.

Na CCC analizarase o funcionamento global do SGC do centro e os resultados dos distintos programas formativos, en base ás reflexións e propostas de mellora achegadas polas comisións dos títulos. Esta análise quedará recollida na MCC que conterá, cando menos, información sobre:

- A vixencia da política de calidade.
- A evolución e grao de cumprimento do PE do centro.
- O funcionamento e resultados dos distintos procesos considerados no SGC (evolución dos indicadores).
- A evolución e grao de cumprimento do PMA do curso anterior (obxectivos de calidade e seguimento das accións de mellora).
- A proposta de PMA onde se recollen os obxectivos de calidade para o seguinte ciclo e as accións de mellora previstas para o seguinte curso.
- Os cambios nos procesos que conforman o sistema.

A CCC determinará os obxectivos de calidade ou operativos que concreten os obxectivos estratéxicos establecidos no PE do centro. Na súa actualización tamén se poderá ter en conta a información derivada dos plans de mellora dos títulos impartidos no centro.

Os obxectivos de calidade recollidos no PMA deberán ser:

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

Tendo en conta as propostas de mellora xurdidas na revisión do SGC e propostas polas comisións dos diferentes títulos impartidos na Facultade, a CCC elaborará o PMA 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 será a responsable de establecer os resultados planificados para os indicadores xerais do centro, así como de establecer os obxectivos que se queren alcanzar en cada un dos indicadores clave relacionados cos obxectivos de calidade do centro.

Sempre que sexa posible, os indicadores de medición dos obxectivos establecidos no PMA serán os xerados para o SGC e estableceranse valores que cómpre 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 VSMA dos títulos.

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

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

O/A RCC remitirá a MCC á vicerreitoría con competencias en calidade, que dará traslado da mesma á CCPdCG para o seu coñecemento e para, no seu caso, formular recomendacións.

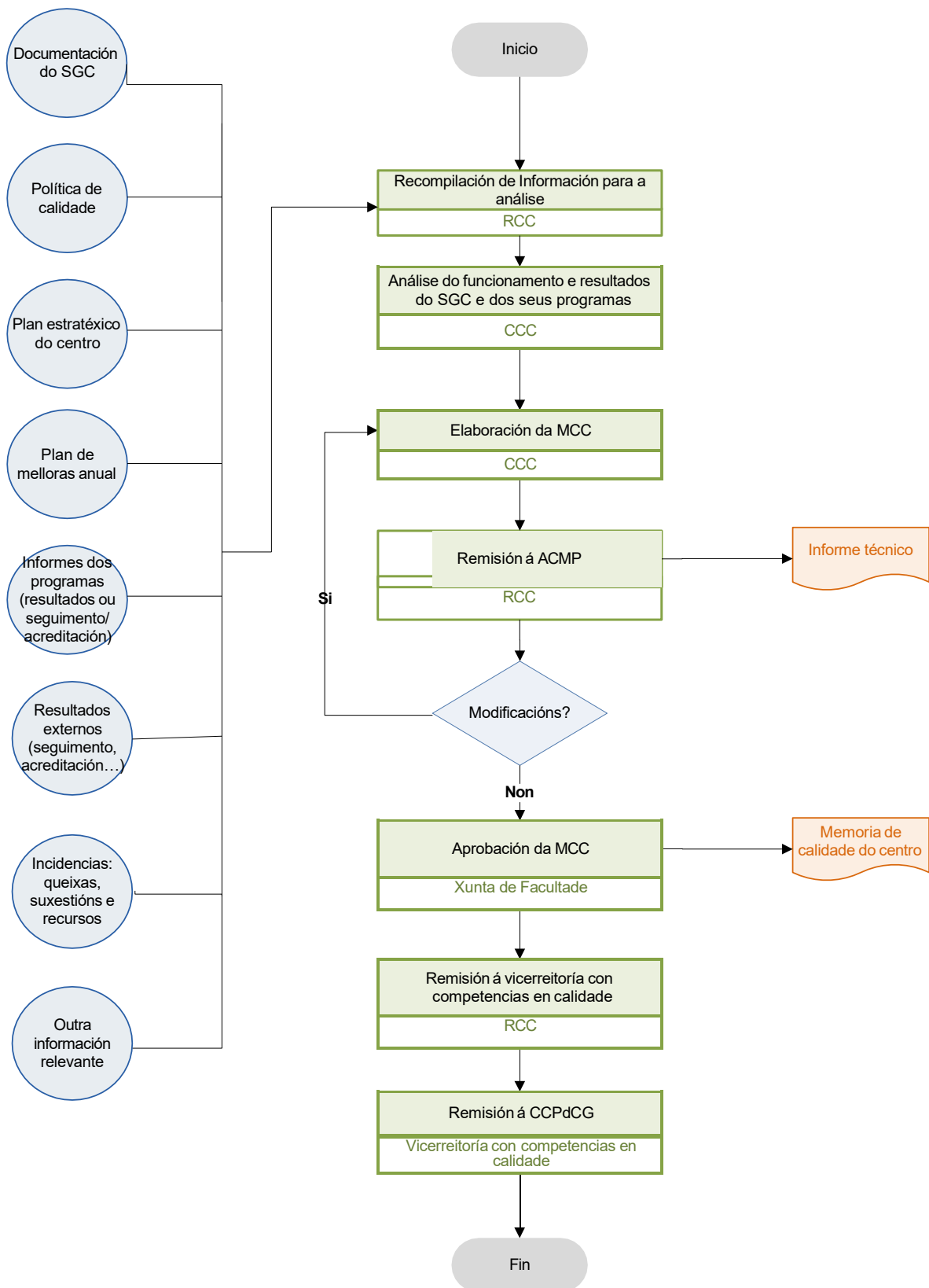
Seguindo o proceso *PS-06 Información pública*, o/a decano/a difundirá o contido dos documentos elaborados aos grupos de interese para aumentar a toma de conciencia e a motivación dos mesmos na consecución dun ensino de calidade.

Anualmente, a ACMP remitirá a MCC á ACSUG para o seguimento externo dos sistemas certificados baixo as directrices do programa Fides-Audit.

3. Ficha do proceso

Responsable		CCC
Cargo responsable		RCC
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>De acordo co proceso <i>PS-06 Información pública</i>, a MCC deberá ser pública e daráselle difusión entre os diferentes grupos de interese.</p> <p>A MCC será remitida á ACMP con carácter previo á súa aprobación, para que emita un informe técnico. Posteriormente será aprobada pola Xunta de Facultade, polo que se asegura a participación e rendición de contas aos representantes dos grupos de interese internos.</p> <p>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.</p>
Recollida e análise de información		<p>A ACMP facilitará os resultados dos indicadores para os programas formativos do centro, así como os resultados agregados a nivel de centro. Así mesmo, elaborará e distribuirá os informes de satisfacción das enquisas establecidas a nivel institucional, así como os informes complementarios e os modelos de documentación.</p> <p>O/A RCC, ou a persoa en quen delegue, será 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 deberá comunicalo á ACMP para a súa corrección.</p> <p>O/A RCC será o responsable de proporcionar a información correspondente aos informes e indicadores propios que se determinan no SGC.</p> <p>De forma xeral, a CCC será a responsable de establecer os resultados planificados para os indicadores xerais do centro, así como de establecer os obxectivos que cómpre alcanzar para cada un dos indicadores clave relacionados cos obxectivos de calidade do centro.</p>
Seguimento, revisión e mellora do proceso		<p>A revisión do funcionamento do SGC e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso.</p> <p>As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao PMA, que forma parte da MCC.</p>
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe técnico da ACMP. 2. MCC.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes **comúns aos centros da USC** que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informe técnico	Formato electrónico	AASX	RCC
Memoria de Calidade do Centro	Formato electrónico	Páxina web	RCC

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*). ENQA.
- Programa Fides-Audit. ACSUG.

Documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC.
- PE 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

- **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
- 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
- **ENQA** European Association for Quality Assurance in Higher Education
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PE Plan Estratéxico

- PMA Plan de Melloras Anual
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

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. Introducción.
3. Seguimento do SGC 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 centradas 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. PMA.
5. Modificacións nos diferentes títulos.
6. Listaxe de evidencias e indicadores.

1.1 Plan de Melloras Anual

O PMA deberá conter ao inicio os obxectivos de calidade coa seguinte información mínima:

OBXECTIVO:			
RESPONSABLE DO OBXECTIVO:		DATA INICIO:	DATA FIN:
Obxectivo estratéxico relacionado			
Procesos clave relacionados			
Indicador/es de medición		Meta	
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/descripción proposta (recollerá a descripción dos recursos necesarios).
- Datas de execución previstas (data de inicio e data de fin).
- Estado/Eficacia.
- Responsables.
- Tarefas que se van realizar.
- Comprobacións da execución (evidencias documentais e/ou rexistros que se presentan para evidenciar a implantación).



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	28
2. Desenvolvemento	28
3. Ficha do proceso	30
4. Diagrama de fluxo do proceso	31
5. Información complementaria	32
1. Indicadores e informes	32
2. Rexistros/evidencias	32
3. Normativa e documentación relacionada	32
4. Glosario de abreviaturas.....	32
6. Formatos	33
1. Informe do perfil de ingreso	33
2. Accións de captación.....	33

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial
02	23/10/2024	Inclusión de procedemento

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020
Elaborado por	Comisión de Calidade de Filoloxía	23/10/2024
Aprobado por	Xunta de Facultade de Filoloxía	23/10/2024
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	23/10/2024

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, co fin de desenvolver accións de captación acordes co perfil definido e coa oferta de prazas de cada titulación.

2. Desenvolvemento

Análise do perfil de ingreso

O perfil de ingreso das titulacións defínese na MVT, de acordo co proceso institucional *PI-01 Deseño, modificación e extinción de 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 dos títulos, tendo en conta a información consignada na MVT e a evolución real dos devanditos perfís.

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 VSMA das titulacións.

Da proposta de revisión do perfil de ingreso deixarase constancia no autoinforme de seguimento/acreditación, de acordo co proceso clave *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas*. Se a revisión implica cambios con respecto á MVT, 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 CCC. Unha vez superado este trámite os perfís deben ser obxecto de difusión xeral a través da información dirixida ao estudantado potencial e exposta en páxinas web, trípticos, carteis, campañas de publicidade etc. (*PS-06 Información pública*).

Accións de captación de alumnado

O centro terá en conta para analizar as accións de captación que se van desenvolver os plans de captación institucionais e, especificamente, o plan de captación da Facultade de Filoloxía, no que se inclúen, entre outras, as accións derivadas dos programas de relacionamento co ensino secundario.

Durante a planificación do inicio do seguinte curso académico, as comisións dos títulos, tendo en conta os resultados da captación de anos anteriores e o perfil de ingreso actualizado, 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.

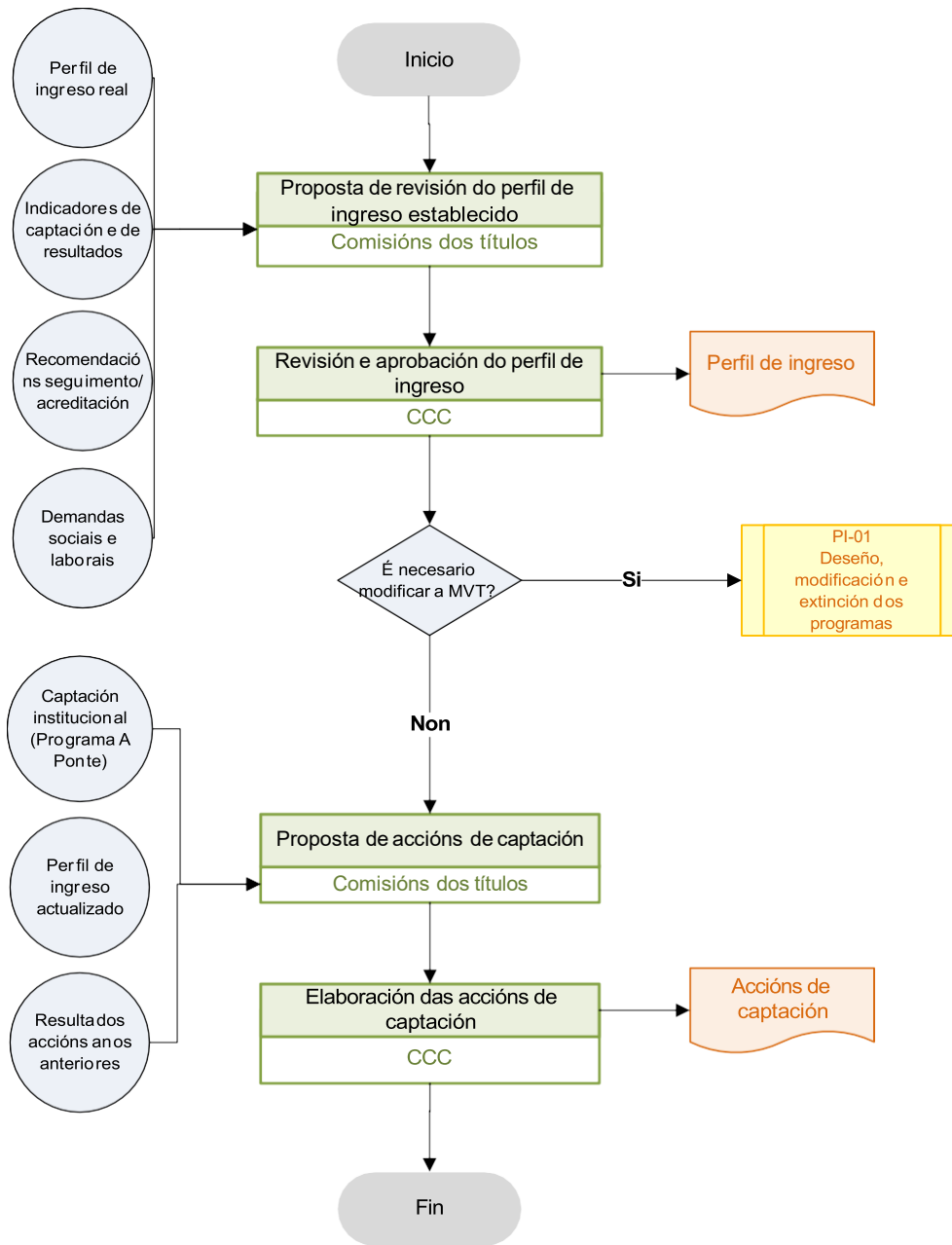
- Xeración de noticias e reportaxes que poidan crear impacto e que proporcionen materiais para reforzar a promoción, así como para darlle contido á información da páxina web. A isto pódese engadir a presenza nos buscadores máis comúns, na prensa virtual e nas redes sociais (facebook, twitter etc.).
- Xornadas de presentación da oferta de mestrados/graos aos/ás estudantes de graos relacionados da USC e das universidades coas que se concerta a acción promocional, tanto en Galicia como fóra dela.

A CCC, á vista das propostas e da análise dos resultados, aprobará as accións de captación de cada curso. O equipo decanal procederá, a partir dese momento, a darlle difusión de acordo co proceso *PS-06 Información pública*, e os órganos responsables executarán as accións previstas baixo a supervisión do equipo decanal.

3. Ficha do proceso

Responsable		CCC
Cargo responsable		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
	Rendición de contas	<p>De acordo co proceso <i>PS-06 Información pública</i>, o perfil de ingreso de cada título e as accións de captación deberán ser obxecto de difusión a todos os grupos de interese.</p> <p>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.</p>
Recollida e análise de información		<p>A ACMP facilitará os resultados dos indicadores establecidos no proceso institucional <i>PI 06 Medición e mellora</i> que deberán terse en conta para a revisión do perfil de ingreso e para as posteriores accións de captación.</p> <p>O/A RCC, ou a persoa en quen delegue, será responsable de trasladar a información aos/ás coordinadores/as de título para que revisen e comprobren a validez de toda a información necesaria para a análise. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información, o/a RCC comunicao á ACMP para a súa corrección.</p> <p>Por outra parte, o/a RCC porá a disposición das comisións dos 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.</p>
Seguimento, revisión e mellora do proceso		<p>A revisión do funcionamento do SGC e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso.</p> <p>As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao PMA, que forma parte da MCC.</p>
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe do perfil de ingreso de cada titulación. 2. Accións de captación do centro (por curso académico).

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informe de perfil de ingreso	Formato electrónico	Autoinforme de seguimento/renovación	RCC
Accións de captación	Formato electrónico	Páxina web	RCC

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. ACSUG.
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). 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
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- MVT Memoria de Verificación do Título
- PMA Plan de Melloras Anual
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

1. Informe do perfil de ingreso

Non se establece un formato predefinido, posto que se incluíra no autoinforme de seguimento/acreditación de cada título, pero deberá 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 os seguintes elementos:

- Valoración das accións de captación anteriores.
- Accións de promoción que cómpre levar a cabo durante o seguinte curso académico, co detalle de a que títulos van dirixidos. As accións deberán conter, como mínimo, a seguinte información:
 - Colectivo ao que vai dirixida.
 - Título no que se prevé o impacto.
 - Planificación temporal.
 - Recursos necesarios.
 - Indicadores de seguimento.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PC-02 Planificación das ensinanzas

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	38
2. Desenvolvemento	38
3. Ficha do proceso	40
4. Diagrama de fluxo do proceso	41
5. Información complementaria	42
1. Indicadores e informes	42
2. Rexistros/evidencias	42
3. Normativa e documentación relacionada	42
4. Glosario de abreviaturas.....	42
6. Formatos	43

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

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

2. Desenvolvemento

Unha vez que a oferta formativa sexa aprobada e difundida, o centro procederá a planificar a impartición das ensinanzas baseándose na normativa e o calendario académico aprobados polo CG.

As comisións dos títulos 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 PDA, á elaboración de calendarios de exames e horarios e á programación das materias.

Programación Docente Anual

O SXOPRA realizará unha primeira proposta de PDA que remitirá aos centros e aos departamentos con docencia no título, conxuntamente cos criterios para a súa elaboración, a información sobre as titulacións do centro e a simulación de creación de grupos.

O Decanato, en colaboración cos departamentos, fará unha proposta de PDA considerando a dispoñibilidade dos recursos humanos cos que contan as áreas de coñecemento, así como os medios materiais existentes na Facultade. Utilizaranse principios de optimización dos recursos na asignación de docencia ás áreas de coñecemento ás que están adscritas as materias e, no seu caso, ás áreas afíns, segundo a normativa que sexa de aplicación.

A Xunta de 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, enviarase á vicerreitoría con competencias en organización académica para a súa aprobación definitiva.

Elaboración dos horarios e calendario de exames

O Decanato, con carácter previo á elaboración do POD dos departamentos, deberá establecer os horarios dos diferentes grupos de docencia das materias das distintas titulacións que se imparten no centro.

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

Programación das materias

O profesorado encargado da docencia elaborará a programación docente das materias. No caso de ser dous/dúas ou máis profesores/as os/as encargados/as, o departamento designará un/unha profesor/a coordinador/a da materia.

A programación das materias realizarase seguindo o modelo da guía docente e incluírá 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 dos títulos deberán supervisar a programación para cada materia e comprobar que se adapta ao plan de estudos vixente e á 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.

A persoa responsable da biblioteca 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.

No caso de titulacións impartidas en varios centros, as correspondentes comisións intercentros supervisarán os programas das materias nas diferentes sedes, para que sexan coherentes coa MVT e se asegure a igualdade de condicións entre o alumnado dos diferentes centros.

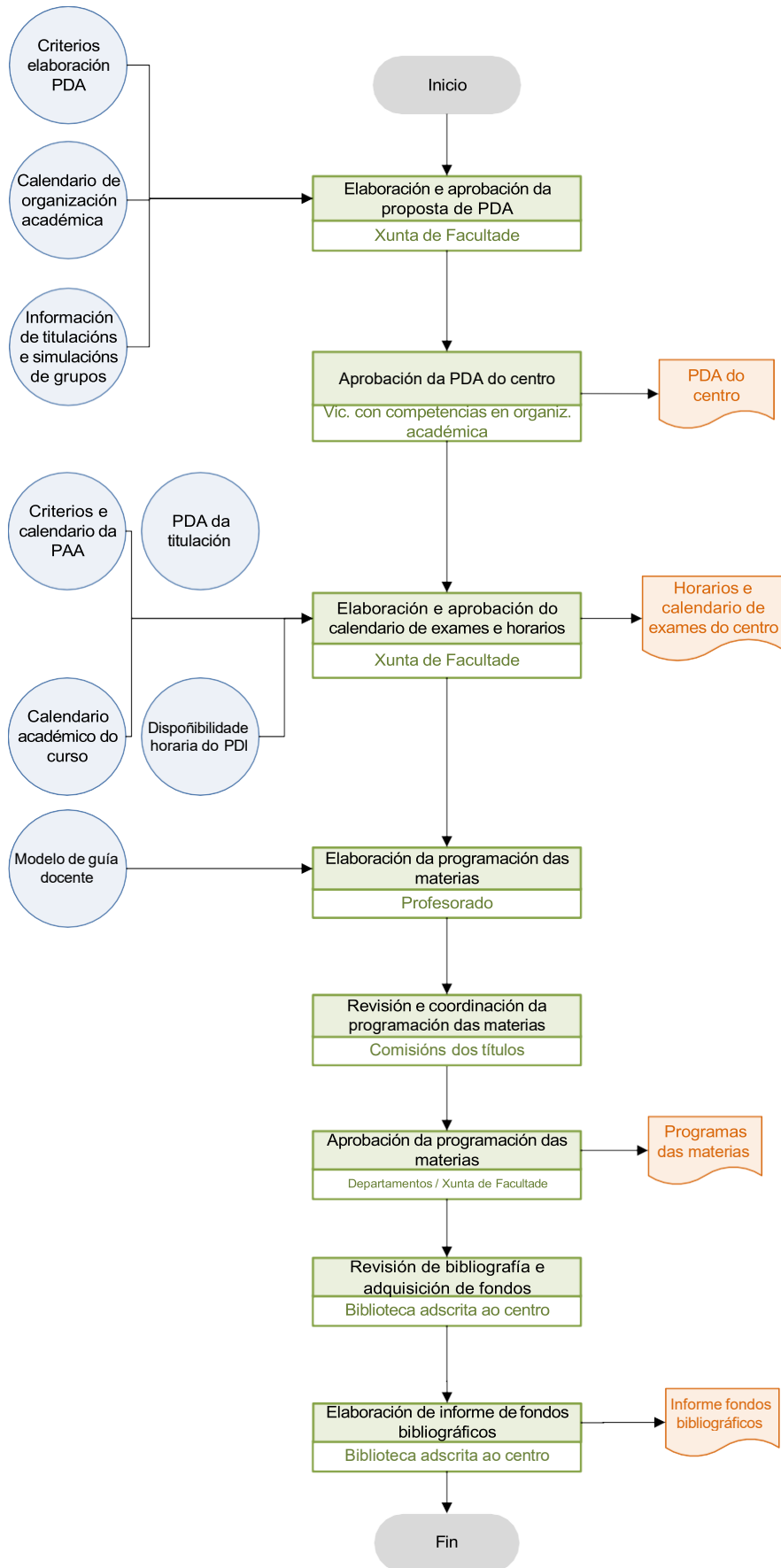
No caso de títulos interuniversitarios, o convenio regulador deberá contemplar a existencia dunha comisión de título interuniversitaria, que será responsable de supervisar os programas das materias nas diferentes sedes, para que sexan coherentes coa MVT e se asegure a igualdade de condicións entre o alumnado dos diferentes centros. A CT interuniversitaria deixará constancia de que se realiza esta revisión e de que se propoñen medidas correctoras no caso de detectar desviacións entre as diferentes sedes. As programacións das materias serán aprobadas, unha vez revisadas, en Xunta de Facultade.

Unha vez realizada a planificación docente, o/a decano/a, coa información proporcionada polas CT, trasladará á CCC as incidencias xurdidas durante o proceso de planificación e as propostas de mellora que conviría incorporar, se é o caso, no PMA do centro, de acordo co proceso *PE-02 Revisión e mellora*.

3. Ficha do proceso

Responsable		Xunta de Facultade
Cargo responsable		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión das incidencias</i> (SQR) e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión do centro.
	Rendición de contas	<p>De acordo co proceso <i>PS-06 Información pública</i>, os calendarios de exames, os horarios e a programación das materias deberán facerse públicos a través das páxinas web das titulacións.</p> <p>A PDA, o calendario de exames, 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.</p>
Recollida e análise de información		<p>O SXOPRA proporcionará a información, de acordo coa PAA, que sexa necesaria para a elaboración dos diferentes instrumentos de planificación e programación.</p> <p>As comisións dos títulos e o equipo decanal deberán ter en conta as incidencias presentadas polos diferentes grupos de interese que poidan afectar á PDA, calendarios de exames e horarios ou á programación das materias, así como as recomendacións emanadas do ciclo VSMA das titulacións que teñan que ver con este eido.</p> <p>A biblioteca do centro revisará os programas, unha vez dispoñibles na páxina web, para determinar a adecuación dos recursos bibliográficos existentes no centro.</p>
Seguimento, revisión e mellora do proceso		<p>A revisión do funcionamento do SGC e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso.</p> <p>As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao PMA, que forma parte da MCC.</p>
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. PDA. 2. Calendario de exames e horarios das titulacións. 3. Programación das materias. 4. Informe de fondos bibliográficos e outros recursos documentais de cada título.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores e informes.

2. Rexistros / evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Proposta de Programación Docente Anual	Formato electrónico	Xescampus	Decano/a
Calendario de exames e horarios	Formato electrónico	Xescampus / Páxina web	Decano/a
Programación das materias	Formato electrónico	Páxina web	Decano/a
Informe de fondos bibliográficos e outros recursos documentais	Formato electrónico	AASX	RCC

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

- AASX Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión
- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CG Consello de Goberno
- CT Comisión de Título
- Ciclo VSMA Ciclo de Verificación, Seguimento, Modificación e Acreditación
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- MVT Memoria de Verificación do Título
- PAA Planificación Académica Anual
- PDA Programación Docente Anual
- PDI Persoal Docente e Investigador
- PE Plan Estratéxico
- PMA Plan de Melloras Anual

- POD Plan de Organización Docente
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- SXOPRA Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica
- USC Universidade de Santiago de Compostela

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 de exames, os horarios e a programación das materias.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PC-03 Apoio a estudantes

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	48
2. Desenvolvemento	48
3. Ficha do proceso	49
4. Diagrama de fluxo do proceso	50
5. Información complementaria	51
1. Indicadores e informes	51
2. Rexistros/evidencias	51
3. Normativa e documentación relacionada	51
4. Glosario de abreviaturas.....	51
6. Formatos	52

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

Establecer como o centro 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

O PAT da Facultade de Filoloxía inclúe as accións necesarias para:

- Acoller o alumnado de novo ingreso e proporcionarlle a información necesaria para a súa incorporación á universidade e á Facultade.
- Orientar o alumnado no desenvolvemento do título (prácticas externas, mobilidade, elaboración e defensa de TFG/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 dos/as titulados/as.

A CCC supervisará e aprobará as accións de atención ao estudantado incluídas no PAT e propondrá a súa difusión, de acordo co proceso *PC-06 Información pública*.

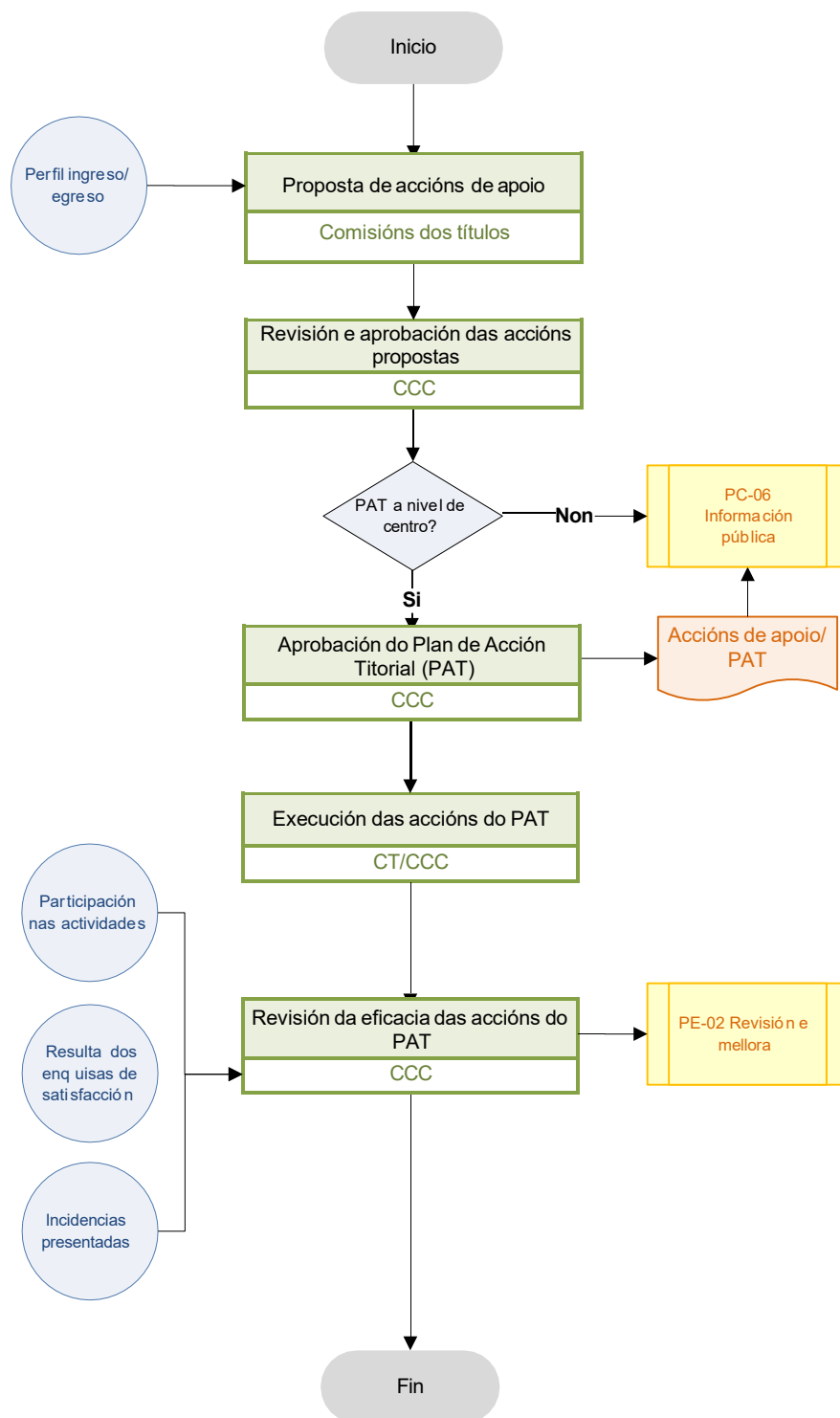
Anualmente, a CCC realizará unha revisión da eficacia das accións propostas no marco do PAT tendo en conta a participación nas actividades realizadas, os resultados das enquisas de satisfacción, as incidencias presentadas a través do proceso *PS-05 Xestión das incidencias (SQR)* ou calquera outra información que resulte relevante.

En función desta análise, a CCC propondrá as medidas que, de ser o caso, se consideren necesarias para o seguinte curso. As accións propostas quedarán documentadas nunha acta da CCC para a súa aprobación e inclusión, de ser o caso, no PMA da MCC, no marco do proceso estratéxico *PE-02 Revisión e mellora*.

3. Ficha do proceso

Responsable		CCC
Cargo responsable		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas. <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso <i>PS-06 Información pública</i> , as accións de atención ao estudante difundiranse a todos os grupos de interese.
Recollida e análise de información		Para a proposta de accións deberanse ter en conta as incidencias presentadas polos diferentes grupos de interese a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> , os resultados das enquisas de satisfacción que recollan cuestións relativas a este proceso e as recomendacións emanadas do ciclo VSMA das titulacións que teñan que ver con este eido.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		A revisión do funcionamento do SGC 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 PMA, que forma parte da MCC.
Evidencias		1. Accións de atención ao estudantado.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Plan de Acción Titorial	Formato electrónico	Páxina web	RCC

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

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

Normativa e documentación interna.

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

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
- CT Comisión de Título
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PAT Plan de Acción Titorial
- PM Plan de Melloras
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- TFG Tráballo Fin de Grao
- TFM Tráballo Fin de Mestrado
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

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

- Alumnado obxectivo ao que vai dirixida a acción.
- Descrición da acción.
- Obxectivos.
- Procedemento para a medición dos resultados (satisfacción, participación etc.).



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas

[\[Ir a índice\]](#)

Índice	
1. Obxecto	56
2. Desenvolvemento	56
3. Ficha do proceso	60
4. Diagrama de fluxo do proceso	61
1. Coordinación da actividade docente	61
2. Xestión das prácticas externas	62
3. Xestión da mobilidade	63
4. Organización e xestión de TFG/TFM.....	64
5. Información complementaria	65
1. Indicadores e informes	65
2. Rexistros/evidencias	65
3. Normativa e documentación e relacionada	66
4. Glosario de abreviaturas.....	66
6. Formatos	67

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial
02	07/07/2022	Supresión do soporte papel (evidencias). Adaptación do procedemento dos TFG á nova normativa dos TFG da Facultade
03	23/10/2024	Inclusión de procedemento

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	30/09/2020
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	07/07/2022
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	23/09/2022
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	07/10/2022
Aprobado por	Comisión de Calidade do Centro	23/10/2024
Aprobado por	Xunta de Facultade do Centro	23/10/2024
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	29/11/2024

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.
- Organización e xestión do TFG/TFM.

Coordinación da actividade docente

O centro desenvolverá 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.

No caso dos estudos de grao, e de acordo co que se recolle no protocolo de coordinación de graos da Facultade de Filoloxía, o/a decano/a nomeará a persoa coordinadora de curso/módulo, que será responsable de garantir a coordinación no desenvolvemento das ensinanzas dentro dun mesmo curso e titulación. No caso dos estudos de mestrado, estas funcións recaerán no/a coordinador/a do título.

O/A coordinador/a de curso/módulo deberá verificar a coherencia entre os obxectivos, competencias, contidos, actividades e sistemas de avaliación dos programas das materias do curso/módulo. Así mesmo, deberá velar pola coordinación e, no seu caso, a interacción entre as actividades e/ou traballos encomendados polo profesorado aos estudantes, trasladando as incidencias detectadas á CT.

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

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

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 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 xestionáanse de acordo coa normativa vixente na USC.

A Facultade de Filoloxía conta cunha Comisión de Prácticas Externas e Mobilidade, delegada da Xunta de Facultade. As súas competencias no ámbito da xestión das prácticas externas son: incentivar a participación de empresas, entidades e estudantes no programa de prácticas, coordinar todo o proceso, participar na designación e asignación de tutores/as académicos/as e coordinar o seguimento e avaliación das prácticas.

A selección dos/as estudantes admitidos/as será pública xunto coa correspondente lista de agarda. No caso das titulacións que contén prácticas non obrigatorias, unha vez que os/as estudantes acepten a praza, darase traslado da lista definitiva de asignación á UXA.

A cada estudante seralle asignado/a un/ha titor/a académico/a que será docente da titulación e que terá como misión facer un seguimento directo da actividade, 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 profesional na entidade colaboradora onde realice as prácticas. Esta 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/a estudante.

O/A titor/a académico/a avaliará e cualificará o/a estudante tendo en conta a memoria que este/a deberá presentar ao final das prácticas e o informe remitido polo/a titor/a profesional.

A Comisión de Prácticas Externas e Mobilidade, tendo en conta as incidencias presentadas durante o desenvolvemento das prácticas, a satisfacción dos diferentes axentes implicados no proceso das prácticas (alumnado, tutores/as académicos/as e profesionais), as competencias adquiridas polos/as estudantes e calquera outra cuestión que considere relevante, propondrá 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, a CCC supervisará a relación de convenios vixentes e aprobará 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

O centro facilitará e promoverá 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 estadias de mobilidade, tanto entrantes como saíntes, realizarase conforme á normativa vixente na USC.

A Comisión de Prácticas Externas e Mobilidade xunto co/coa RAM serán os encargados de coordinar a xestión da mobilidade na Facultade. Entre as súas funcións, convén sinalar a promoción dos 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. Estas actividades formarán parte do PAT do centro, no marco do proceso *PC-03 Apoio a estudantes*, e daráselles difusión pública de acordo co proceso *PS-06 Información pública*.

Así mesmo, o/a RAM rexistrará as incidencias presentadas durante o desenvolvemento das estancias de mobilidade. Á vista dos 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)*, a Comisión de Prácticas Externas e Mobilidade propondrá ao SRE a necesidade de establecer novos convenios ou de revogar os existentes.

Anualmente, o/a RAM informará ás comisións de título da evolución da mobilidade, dos cambios nos convenios, de ser o caso, e de calquera incidencia rexistrada relativa á xestión. As comisións dos títulos terán en conta esta información 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 estadias de mobilidade por parte de alumnado do centro realizarase conforme á normativa vixente na USC:

- No caso dos programas de mobilidade cuxo proceso de selección do alumnado se realiza no centro, conforme á 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 do/a coordinador/a académico/a, que terá carácter vinculante.
- A proposta de recoñecemento de estudos será elevada polo/a coordinador/a académico/a ao/á decano/a do centro para que, previa revisión por parte do/a RAM, emita a correspondente resolución de recoñecemento de estudos, que se comunicará ao/á interesado/a e se remitirá á UXA correspondente para que procedan á imputación das cualificacións no expediente do/da alumno/a.

Mobilidade entrante

O alumnado que accede á USC mediante un programa de intercambio, unha vez recibido no SRE, reunirse co/coa RAM, que será o/a encargado/a de orientalo cara ás persoas coordinadoras para confirmar as materias a cursar na USC.

Ademais, o persoal da UAXCD informará o alumnado procedente doutras universidades facilitándolle información particular da titulación que veñen cursar, dos/as coordinadores/as, dos procedementos, dos horarios das materias etc.

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

Este alumnado goza dos mesmos dereitos e obrigas que os/as estudantes da USC no plano académico, estarán 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.

Organización e xestión de Tralado de Fin de Grao/Tralado de Fin de Mestrado

O centro organizará e xestionará os TFG/TFM do alumnado garantindo a súa calidade, o recoñecemento académico e o seu aproveitamento.

A definición, realización, defensa, cualificación e tramitación administrativa dos TFG e TFM realizarase conforme á normativa vixente na universidade e á normativa específica do centro e/ou dos títulos.

Tal e como se recolle no Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Filoloxía, o centro conta cunha Comisión de Tralado de Fin de Grao, que se encarga da xestión de todas as fases relativas aos TFG dos títulos de grao da Facultade. No caso dos TFM, é a comisión de cada un dos títulos a responsable destas tarefas de xestión.

Os TFG e TFM terán un/ha titor/a que asista os estudantes na realización do traballo. No caso dos TFG, o/a titor/a deberá cumprir os requisitos recollidos na Normativa de TFG da Facultade de Filoloxía. No que atinxe aos TFM, será ordinariamente PDI das áreas que impartan docencia na propia titulación, sen prexuízo dos criterios establecidos nas eventuais normativas propias dos títulos.

A asignación dos/as titores/as aos/as estudantes, a liña temática do traballo e a avaliación farase conforme ao que establece a normativa vixente a nivel de título, centro ou universidade.

A avaliación do traballo por tribunal requirirá o informe previo e preceptivo do/a titor/a (no caso da avaliación por titor/a só, o informe non é necesario). O alumnado realizará a solicitude de defensa e o depósito do TFG/TFM polos medios telemáticos estipulados pola universidade, 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.

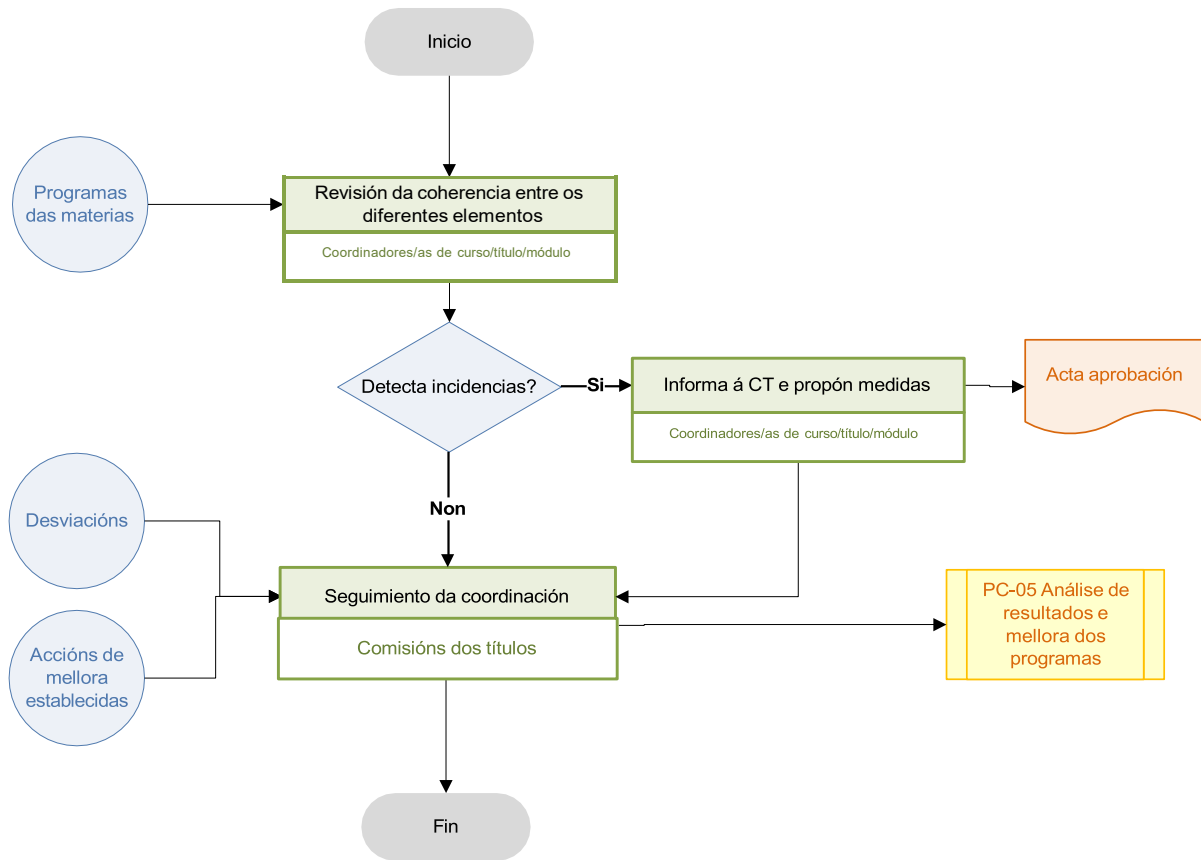
Anualmente, as comisións dos títulos, á vista das propostas das comisións con competencias en TFG/TFM, das incidencias presentadas a través do proceso *PS-05 Xestión das incidencias (SQR)*, dos resultados da materia e de calquera outra información que se considere relevante (enquisas de satisfacción, recomendacións de procesos de verificación, seguimento, modificación e acreditación...), propondrá 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

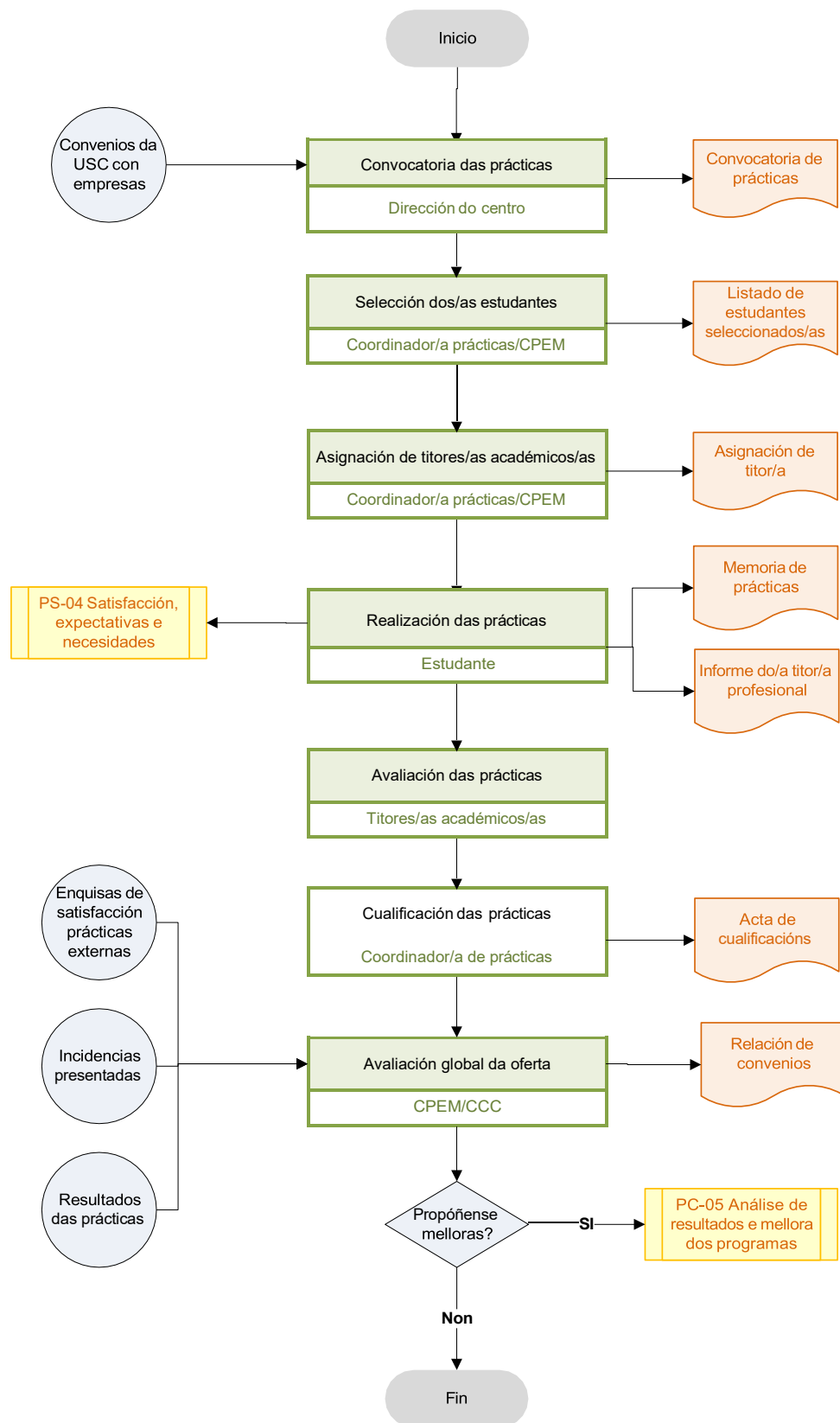
Responsable		Xunta de Facultade
Cargo responsable		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	<p>De acordo co proceso <i>PS-06 Información pública</i>, a difusión das distintas convocatorias, as listaxes de selección/asignación, e todos aqueles documentos que a normativa esixe que teñan difusión, serán publicados na páxina web do centro.</p> <p>A participación e rendición de contas aos representantes dos grupos de interese farase a través das distintas comisións que participan no proceso e a rendición de contas tamén se instrumentará a través dos informes correspondentes á Xunta de Facultade.</p>
Recollida e análise de información		<p>O/A RCC deberá recompilar a información necesaria para revisar a eficacia do proceso en cada un dos aspectos que desenvolve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidencias presentadas. • Satisfacción dos grupos de interese nas enquisas. • Resultados obtidos nas distintas materias. <p>As comisións dos títulos 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 que teñan que ver con este eido.</p>
Seguimento, revisión e mellora do proceso		<p>A revisión do funcionamento do SGC e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso.</p> <p>As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao PMA, que forma parte da MCC.</p>
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomeamentos. 2. Publicacións de selección/asignación. 3. Compromisos de estudos/Acordos académicos. 4. Resolución de recoñecemento de estudos. 5. Asignación de titores/as académicos/as. 6. Memorias de prácticas. 7. Informes titores/as profesionais. 8. Actas de cualificacións. 9. Oferta/asignación de TFG/TFM. 10. Solicitudes do estudantado. 11. Listaxe de asignación de liñas temáticas TFG/TFM e titores/as. 12. TFG/TFM. 13. Informes de titores/as de TFG/TFM. 14. Nomeamento de tribunais de avaliación. 15. Listaxes públicas de cualificacións. 16. Actas das comisións dos títulos con propostas de mellora.

4. Diagrama de fluxo do proceso

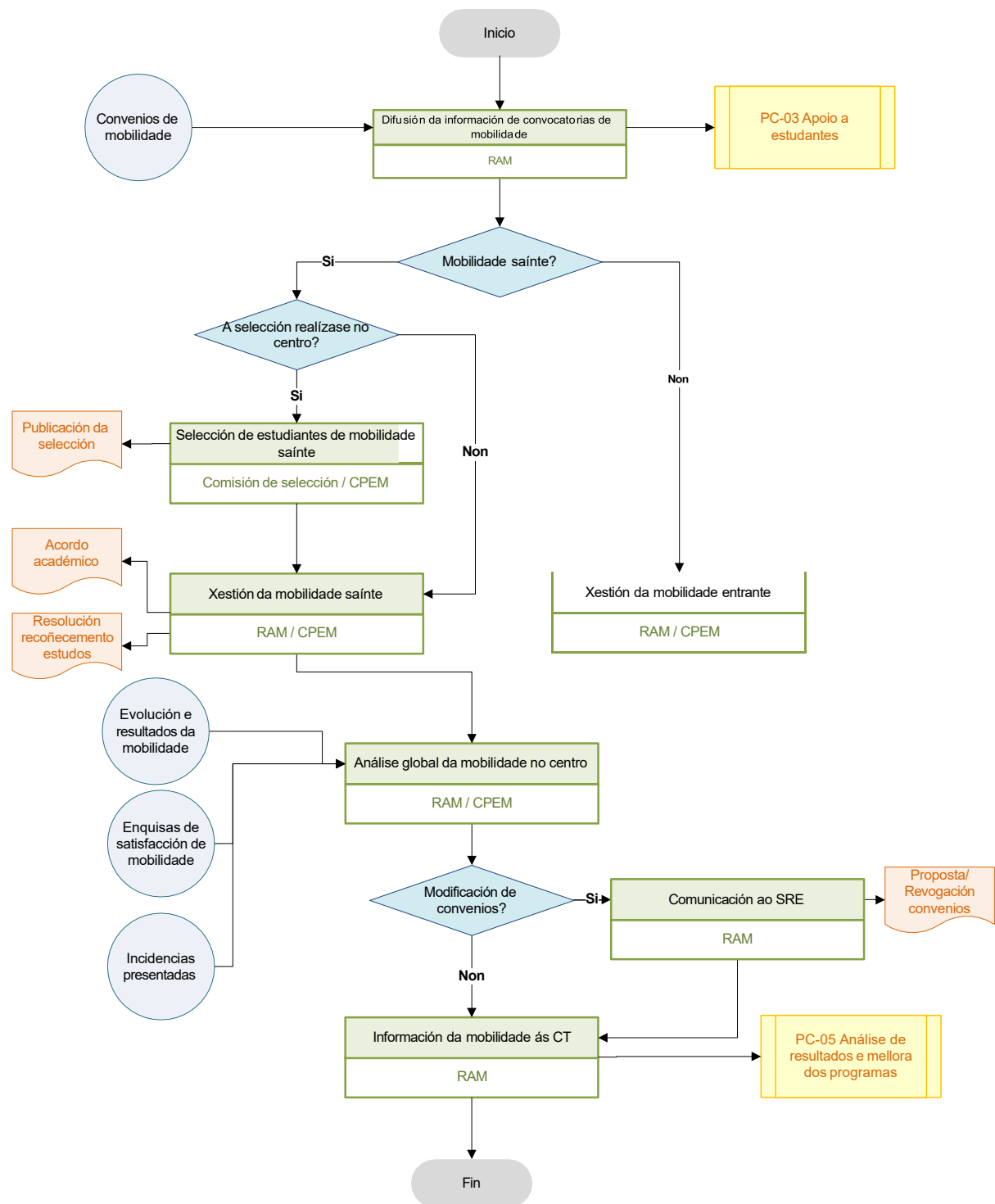
Coordinación da actividade docente



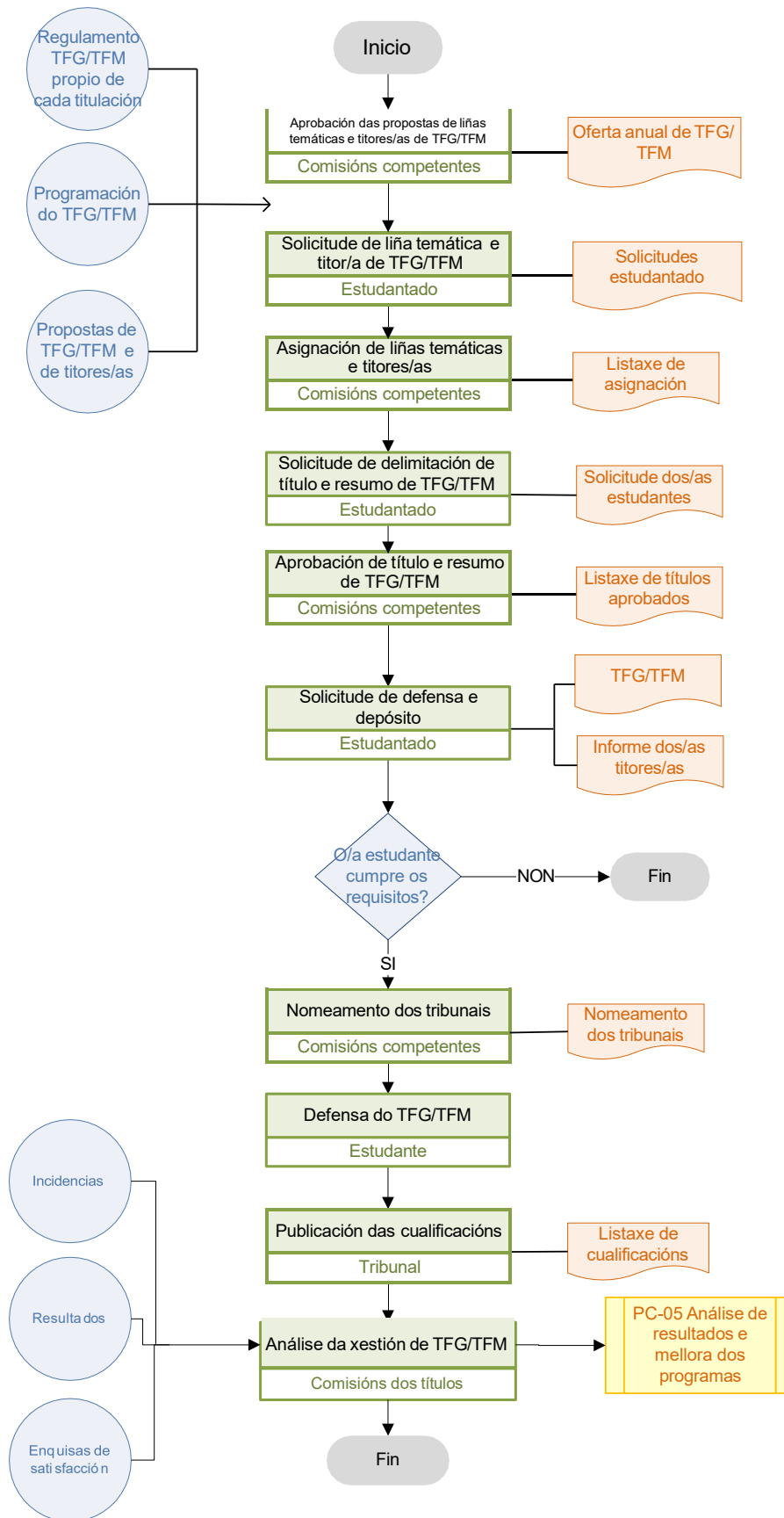
Xestión das prácticas externas



Xestión da mobilidade



Organización e xestión de TFG/TFM



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Nomeamentos	Formato electrónico	Páxina web/Taboleiro electrónico	Decano/a
Publicacións de selección/asignación	Formato electrónico	Páxina web/Taboleiro electrónico	RAM
			Coordinador/a de prácticas do centro
			Presidente/a da Comisión de TFG e Coordinadores/as dos títulos de máster
Compromisos de estudos	Formato electrónico	Xescampus	RAM
Resolución de recoñecemento de estudos	Formato electrónico	Xescampus	Decano/a
Asignación de titores/as académicos/as	Formato electrónico	Secretaría do Decanato/Taboleiro electrónico/Páxina web	Coordinador/a de prácticas do centro/título
Memoria de prácticas	Formato electrónico	UAXCD	Responsable da UAXCD
Informe de titor/a profesional	Formato electrónico	UAXCD	Responsable da UAXCD
Actas de cualificacións	Formato electrónico	Xescampus	Titor/a académico/a e Coordinador/a de prácticas do centro/título
Oferta anual de TFG/TFM	Formato electrónico	Páxina web	Presidente/a da Comisión de TFG e Coordinadores/as dos títulos de máster
Solicitudes de alumnado de TFG/TFM	Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Presidente/a da Comisión de TFG e Coordinadores/as dos títulos de máster
Asignación de liñas temáticas e titores/as de TFG/TFM	Formato electrónico	Páxina web/Taboleiro electrónico	Presidente/a da Comisión de TFG e Coordinadores/as dos títulos de máster
Títulos de TFG/TFM	Formato electrónico	Páxina web/Taboleiro electrónico	Presidente/a da Comisión de TFG e

			Coordinadores/as dos títulos de máster
TFG/TFM	Formato electrónico	Biblioteca / Secretaría do Decanato	Director/a da biblioteca/Secretario/a do centro
Informes de titores/as	Formato electrónico	Xescampus	Responsable da UAXCD
Nomeamento de tribunais de defensa	Formato electrónico	Páxina web/Taboleiro electrónico	Decano/a
Listaxe de cualificacións TFG/TFM	Formato electrónico/Papel	Xescampus/Taboleiro	Secretaría do Decanato
Acta de aprobación das melloras propostas	Formato electrónico	Páxina web	Coordinador/a da titulación

3. Normativa e documentación e relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa mobilidade dos estudantes, a xestión de prácticas externas 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

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- Ciclo VSMA Ciclo de Verificación, Seguimento, Modificación e Acreditación
- CT Comisión de Título
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PC Proceso Clave
- PDI Persoal Docente e Investigador
- PM Plan de Melloras
- PS Proceso de Soporte
- RAM Responsable Académico/a de Mobilidade
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- 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
- UAXCD Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

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

As demais evidencias non terán formato establecido, agás o TFG/TFM, que terá o formato establecido nos correspondentes regulamentos de TFG/TFM aplicables a cada título.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	72
2. Desenvolvemento	72
3. Ficha do proceso	73
4. Diagrama de fluxo do proceso	74
5. Información complementaria	75
1. Indicadores e informes	75
2. Rexistros/evidencias	75
3. Normativa e documentación relacionada	75
4. Glosario de abreviaturas.....	75
6. Formatos	76
1. Autoinforme de seguimento/acreditación	76

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

Establecer como o centro 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

O/A RCC, ou persoa en quen delegue, será 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, o/a RCC deberá comunicalo á ACMP para a súa corrección. Así mesmo, será a persoa responsable de proporcionar os indicadores e informes propios do centro.

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 a adquisición da aprendizaxe.
- Impacto da aplicación das distintas normativas (admisión, permanencia, recoñecemento de créditos, avaliación...) nos resultados do programa.

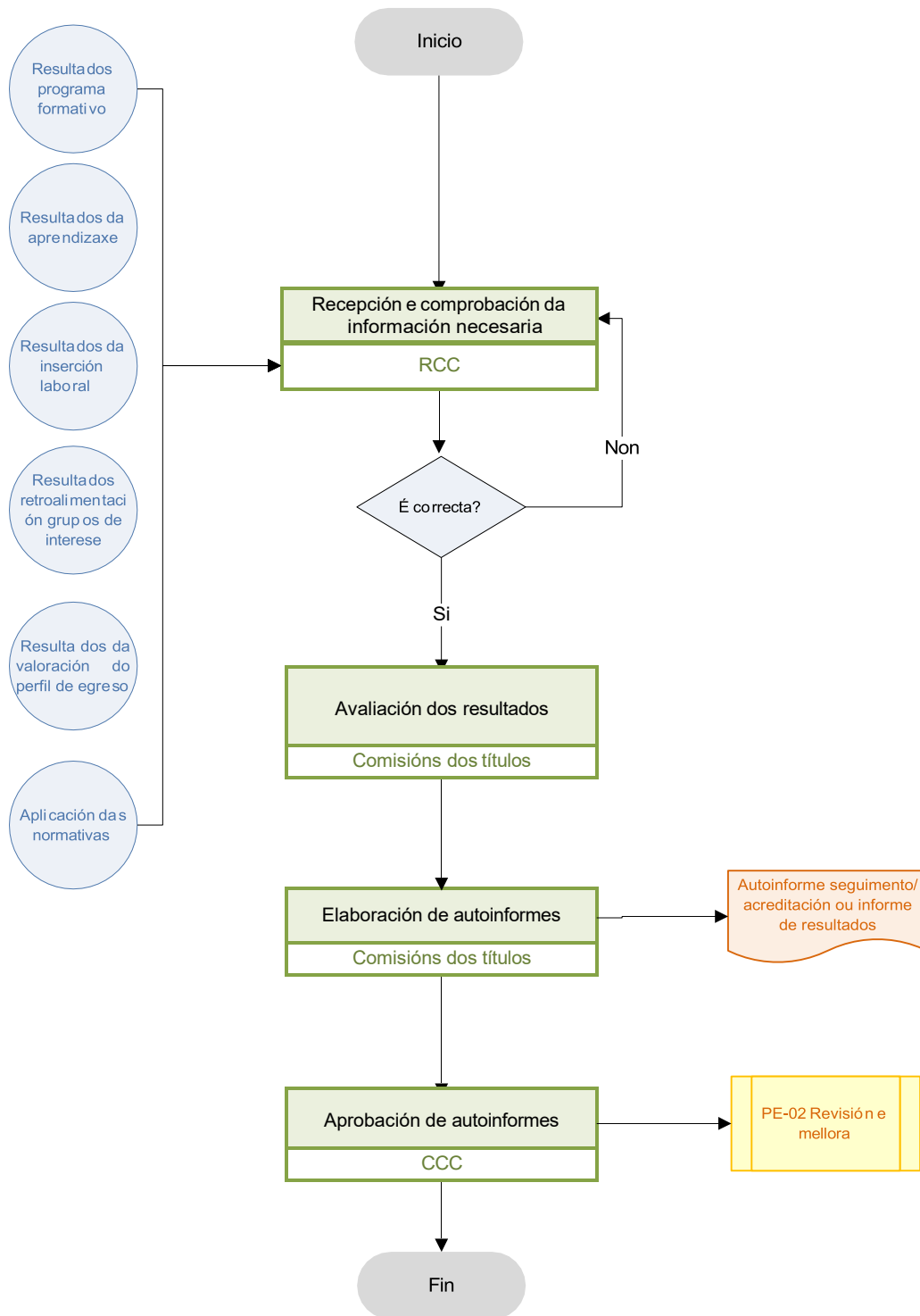
As comisións dos títulos, a partir da información proporcionada polo/a RCC, analizarán o grao de consecución das accións planificadas e dos obxectivos asociados a cada un dos indicadores definidos, co fin de avaliar a eficacia do título.

Como consecuencia desta análise, propoñerán accións de mellora das titulacións en función dos resultados obtidos. Esta análise e a proposta de accións recolleranse nos autoinformes de seguimento/acreditación dos títulos. Estes autoinformes serán presentados e aprobados na CCC no marco do proceso *PE-02 Revisión e mellora*, no que se realizará a análise global dos resultados do centro, do funcionamento do SGC e a través do que se elabora o PMA incluído na MCC.

3. Ficha do proceso

Responsable		Comisións dos títulos
Cargo responsable		Coordinadores/as dos títulos
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - PAS <p>Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade. - Empregadores e sociedade en xeral: a través dos contactos realizados no marco do comité consultivo ou de consultas para eses efectos.
	Rendición de contas	De acordo co proceso <i>PS-06 Información pública</i> , os plans de mellora das titulacións e do centro deberán ser públicos. Ademais, deberán ser aprobados pola Xunta de Facultade, polo que se asegurará a participación e información dos distintos grupos de interese.
Recollida e análise de información		<p>O/A RCC, ou persoa en quen delegue, será responsable de recibir a información necesaria para a análise e de trasladala aos/ás coordinadores/as dos títulos, que deberán revisala e comprobar a súa validez. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información, o/a RCC deberá comunicalo á ACMP para a súa corrección.</p> <p>As comisións dos títulos 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 dos títulos. Como consecuencia desta análise, proporán as accións de mellora das titulacións.</p>
Seguimento, revisión e mellora do proceso		<p>A revisión do funcionamento do SGC e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso.</p> <p>As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao PMA, que forma parte da MCC.</p>
Evidencias		1. Autoinforme de seguimento/acreditación.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Autoinforme de seguimento/acreditación	Formato electrónico	AASX/Páxina web	RCC

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
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PAS Persoal de Administración e Servizos
- PE Plan Estratéxico
- PS Proceso de Soporte
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- RD Real Decreto
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

1. Autoinforme de seguimiento/acreditación

O modelo será o proporcionado pola ACSUG



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PS-01 Xestión dos recursos humanos

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	80
2. Desenvolvemento	80
1. Persoal docente.....	80
2. Persoal de apoio.....	81
3. Ficha do proceso	82
4. Diagrama de fluxo do proceso	83
5. Información complementaria	85
1. Indicadores e informes	85
2. Rexistros/evidencias	85
3. Normativa e documentación relacionada	85
4. Glosario de abreviaturas.....	85
6. Formatos	86

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial
02	07/07/2022	Supresión do formato papel (evidencias)

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	07/07/2022
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	23/09/2022
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	07/10/2022

1. Obxecto

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

2. Desenvolvemento

1. Persoal docente

Necesidades de persoal

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

O proceso *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 imparten no centro, asegurando a dispoñibilidade de medios docentes, entre os que están os recursos humanos docentes necesarios.

A Facultade, tendo en conta os compromisos das MVT e a información proporcionada pola normativa de PAA, no caso de detectar necesidades de persoal docente, informará aos departamentos das áreas afectadas e, de ser o caso, deixará constancia mediante as solicitudes cursadas aos departamentos das necesidades detectadas nas distintas titulacións.

Os Consellos de Departamento serán os encargados de formular as demandas de profesorado perante a vicerreitoría con competencias en persoal docente, no marco das necesidades docentes da Facultade.

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 ao establecido na MVT e trasladarase á CCC a través dos informes de resultados ou de seguimento/acreditación dos títulos.

A CCC revisará o perfil do profesorado, así como os resultados da avaliación docente, e deixará constancia da análise realizada na MCC, de acordo co proceso *PE-02 Revisión e mellora*.

Formación

A formación do persoal académico está asignada ao PFID, dependente da vicerreitoría con competencias en materia de formación do profesorado.

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

Estas propostas trasladaranse á CCC, que determinará as necesidades de formación do persoal académico baseándose nas carencias identificadas, nas modificacións dos plans de estudo, na asignación de novas titulacións etc. Estas necesidades de formación comunicaranse 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 co fin de detectar novas necesidades.

2. Persoal de apoio

Necesidades de persoal

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

O proceso *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.

O equipo de dirección da Facultade, e no seu caso os dos departamentos, en coordinación coa persoa responsable da UAXCD, tendo en conta os compromisos das MVT, a política de PAS da universidade, a planificación das ensinanzas e a información de satisfacción e incidencias deste colectivo, comunicaranlle á Xerencia as necesidades de persoal de apoio detectadas a través da correspondente solicitude.

A CCC revisará anualmente a adecuación do persoal de apoio para o correcto desenvolvemento do título, de acordo co estipulado nas memorias de verificación 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 MCC.

Formación

A responsabilidade de elaborar e xestionar o programa de accións formativas para o PAS corresponderalle ao Servizo de Planificación e Programación de PAS.

A persoa responsable da UAXCD encargarse da detección das necesidades formativas e da recollida das propostas do persoal relacionadas coa formación. Logo de detectalas, comunicarallas ao servizo antedito e será este quen, de acordo coa Xerencia, elaborará un plan de formación, valorando se estas necesidades requiren unha actuación organizada desde a propia universidade ou se a formación debe ser externa. O/A responsable da UAXCD recibirá unha comunicación sobre a aceptación ou o rexeitamento da proposta de acción formativa que remitiu.

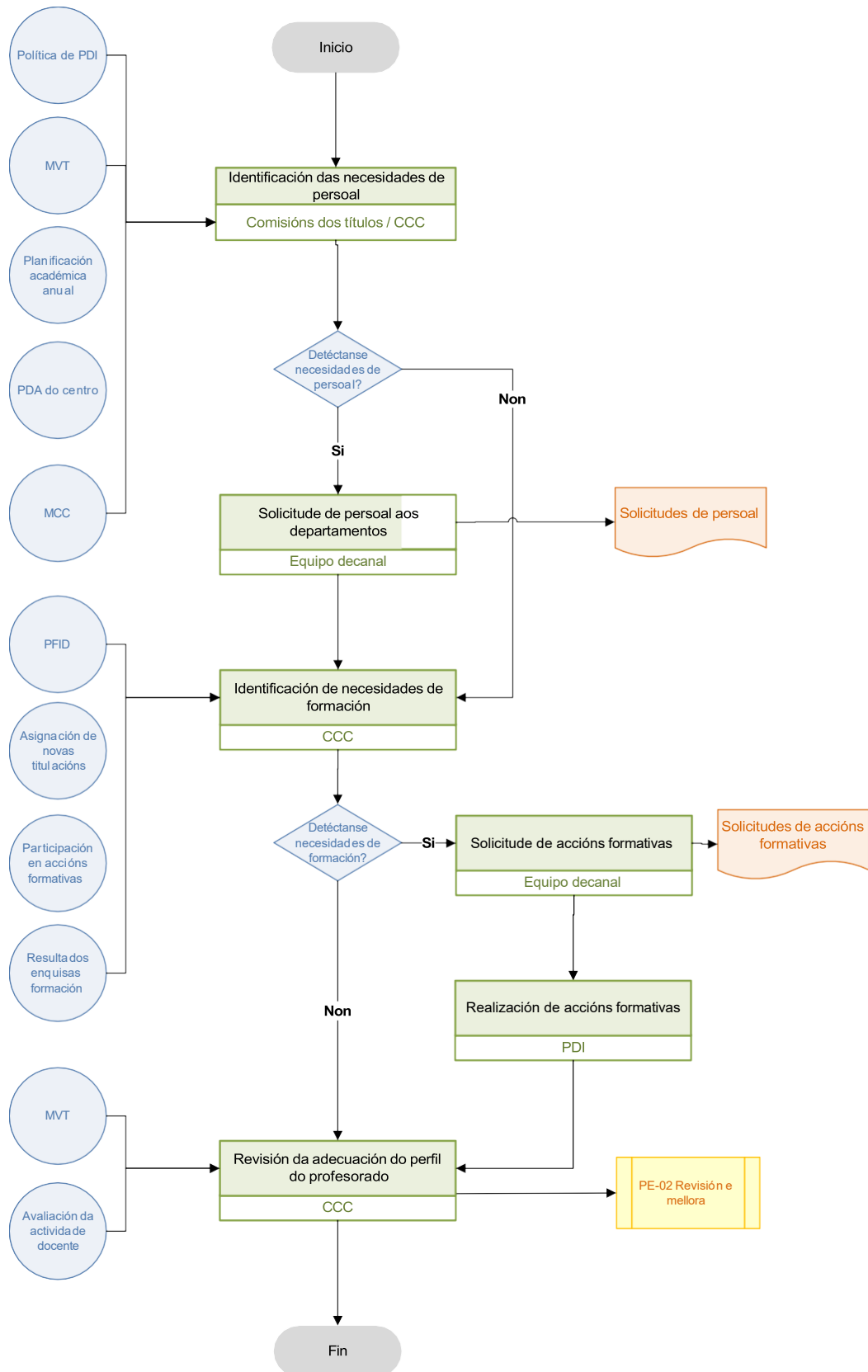
A eficacia das accións formativas desenvolvidas será avaliada no marco do proceso *PE-02 Revisión e mellora*, tendo en conta a participación nas actividades do persoal do centro e a satisfacción con esa formación para detectar novas necesidades.

3. Ficha do proceso

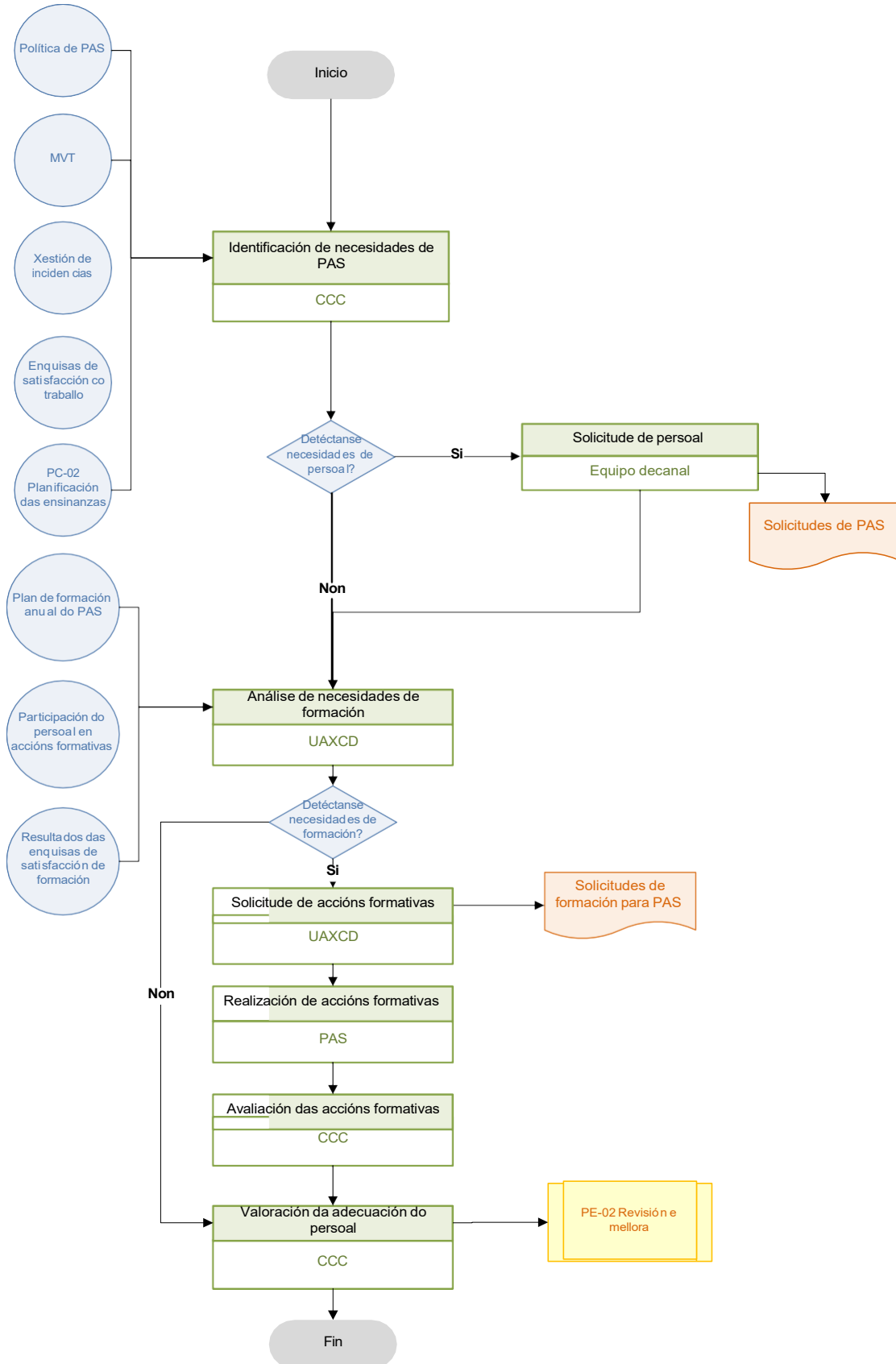
Responsable		CCC
Cargo responsable		RCC
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso <i>PE-02 Revisión e mellora</i> , darase conta a través da MCC aos diferentes grupos de interese. Este instrumento será aprobado pola Xunta de Facultade, na que estarán representados todos os colectivos afectados.
Recollida e análise de información		<p>Para a detección de necesidades de persoal docente, a información será proporcionada polo SXOPRA, de acordo coa PAA. A ACMP, no marco do seguimento e acreditación dos títulos, proporcionará tamén as evidencias referidas á tipoloxía do profesorado, á mobilidade, á participación en plans institucionais de formación e aos resultados nos programas de avaliación que a universidade desenvolva.</p> <p>Para a detección de necesidades de persoal de apoio, o centro contará coa documentación facilitada pola ACMP.</p> <p>Para a detección de necesidades de formación, a ACMP facilitará os resultados dos indicadores establecidos no proceso institucional <i>PI-06 Medición e mellora</i>.</p> <p>O/A RCC, ou a persoa en quen delegue, será responsable de trasladar a información aos/ás coordinadores/as para que revisen e comprobren a validez de toda a información necesaria para a análise. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información, o/a RCC comunicarllo á ACMP para a súa corrección.</p> <p>Por outra parte, o/a RCC porá a disposición das comisións dos títulos e da CCC a información que considere relevante para o correcto desenvolvemento do proceso.</p>
Seguimento, revisión e mellora do proceso		<p>A revisión do funcionamento do SGC e dos seus procesos realizarase, polo menos, con carácter anual. Incluirá, de ser o caso, os cambios necesarios para a mellora deste proceso.</p> <p>As áreas de mellora detectadas trasladaranse ao PMA, que forma parte da MCC.</p>
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitude de PDI cursada polo centro aos departamentos. 2. Solicitude de PAS cursada polo centro á Xerencia. 3. Solicitudes de accións formativas para PDI. 4. Solicitudes de accións formativas para PAS.

4. Diagrama de flujo do proceso

Persoal Docente e Investigador



Personal de Administración e Servizos



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Solicitud de PDI	Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decano/a
Solicitud de PAS	Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decano/a
Solicitud de formación ao PFID	Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decano/a
Solicitud de formación para PAS	Formato electrónico	UAXCD	Responsable da UAXCD

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e autonómica relacionada coa contratación, formación e xestión do PDI e do PAS.

Normativa e documentación interna

- Normativa interna relacionada coa contratación, formación e xestión do PDI e do PAS.

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- MVT Memoria de Verificación do Título
- 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
- PMA Plan de Melloras Anual
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- SXOPRA Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica

- UAXCD Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

Non se establecen formatos para este proceso.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	90
2. Desenvolvemento	90
3. Ficha do proceso	92
4. Diagrama de fluxo do proceso	93
5. Información complementaria	94
1. Indicadores e informes	94
2. Rexistros/evidencias	94
3. Normativa e documentación relacionada	94
4. Glosario de abreviaturas	94
6. Formatos	95

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial
02	07/07/2022	Supresión formato papel (evidencias)

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	07/07/2022
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoloxía	23/09/2022
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno	07/10/2022

1. Obxecto

Establecer o sistema para xestionar os recursos materiais e os servizos de que dispón ou oferta a Facultade, 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

Xestión de recursos materiais

Os gastos xerais do centro (consumo enerxético, consumo de recursos naturais, mantemento de instalacións comúns, reformas, ampliación e mellora de infraestruturas etc.) xestionaranse, segundo corresponda, a través da Facultade ou dos servizos centrais e serán responsabilidade do órgano(s) de dirección que asuma(n) as competencias de economía.

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

Así mesmo, determinará 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 SGC (*PE-01 Planificación estratéxica e PE-02 Revisión e mellora*), especialmente cando supoñan gastos que se van realizar de xeito centralizado.

O/A decano/a presentará á Xunta de Facultade, para a súa aprobación, a proposta de repartición do crédito do centro, de acordo con criterios previamente aprobados por esta e que teñan en conta, entre outros, o número de profesores/as, o número de estudantes, os créditos impartidos e as necesidades estimadas.

A xestión do orzamento propio da Facultade realizarase a través do responsable de asuntos económicos do centro.

Os centros de gasto axustarán 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, tamén se aplicará a normativa de adquisición ou contratación que corresponda e recolleranse as evidencias (documentos) que a devandita normativa establece.

Ao finalizar o ano, o/a decano/a presentará na Xunta de Facultade unha memoria de execución do orzamento do centro, na que se dará conta do gasto realizado por conceptos.

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

A dirección do centro será a responsable do mantemento ordinario do edificio, xunto co/coa responsable da área de conserxaría. A universidade disporá dun plan básico de mantemento anual de edificios, cuxas tarefas deberán 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 *PE-02-Revisión e mellora*. A CCC, no marco da elaboración da MCC, realizará unha valoración dos recursos materiais, tendo en conta especialmente os compromisos incluídos nas MVT relativos á creación, posta en marcha ou utilización de

novas infraestruturas ou servizos externos á USC. Tamén se terán en conta as recomendacións xurdidas dos procesos do ciclo VSMA dos títulos que se imparten no centro.

Xestión de servizos

A correcta xestión dos servizos do centro é unha necesidade que incide directamente na calidade do servizo prestado. A Facultade deberá garantir unha eficiente e eficaz xestión dos servizos, adaptándose continuamente aos cambios e atendendo á satisfacción dos diferentes grupos de interese.

O equipo decanal definirá e revisará os obxectivos dos distintos servizos prestados no centro, en particular aqueles que inflúen na calidade do proceso ensino-aprendizaxe. A continuación, os responsables dos servizos definirán e planificarán as accións de mellora que correspondan para a súa posterior posta en marcha e incorporación, se procede, á planificación anual do centro.

O equipo decanal difundirá interna e externamente os obxectivos dos servizos, así como as melloras realizadas.

Os servizos serán avaliados polos grupos de interese a través dos procedementos institucionais ou de centro para a xestión de incidencias e para a medición da satisfacción.

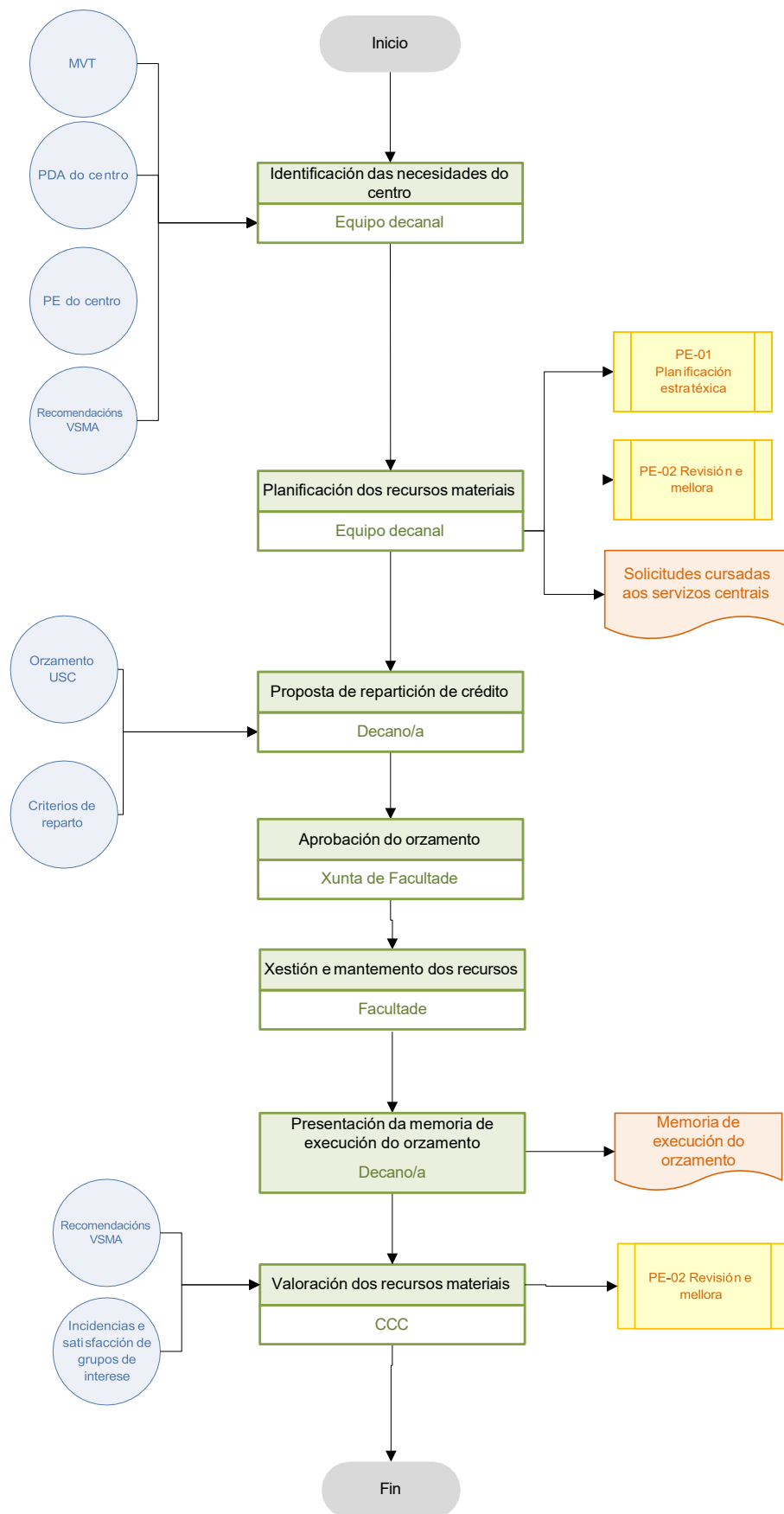
A CCC, de acordo co proceso estratéxico *PE-02 Revisión e mellora*, deberá realizar unha valoración dos servizos do centro, así como dos índices de satisfacción, das reclamacións e dos procesos abertos relacionados con estes, elaborando finalmente propostas para emendar as debilidades detectadas. Estas propostas remitiranse ao equipo decanal para a súa aprobación e/ou remisión á Xunta de Facultade.

Aprobadas as accións correctoras, iniciaranse os trámites para a súa posta en marcha. As accións de mellora adoptadas serán difundidas polo equipo decanal, que coordinará a súa efectiva realización.

3. Ficha do proceso

Responsable		Equipo decanal
Cargo responsable		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas. <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	O equipo decanal dará conta da execución do orzamento na Xunta de Facultade, a través da memoria de execución. De acordo co proceso <i>PE-02 Revisión e mellora</i> , darase conta a través da MCC aos diferentes grupos de interese. Este instrumento será aprobado pola Xunta de Facultade, na que estarán representados todos os colectivos afectados.
Recollida e análise de información		O/A decano/a recompilará a información necesaria para a identificación de necesidades en recursos materiais. A ACMP poñerá a disposición do centro os resultados das enquisas de satisfacción, nas que se lles preguntará aos diferentes colectivos pola súa satisfacción coas infraestruturas. O/A RCC recollerá as incidencias presentadas a través do proceso <i>PS-05 Xestión das incidencias (SQR)</i> dos diferentes colectivos e que estean relacionadas cos recursos materiais do centro.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		A revisión do funcionamento do SGC 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 PMA, que forma parte da MCC.
Evidencias		1. Memoria de execución do orzamento. 2. Solicitudes de recursos materiais cursadas aos servizos centrais.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Memoria de execución do orzamento	Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decano/a
Solicitudes cursadas aos servizos centrais	Formato electrónico	Secretaría do Decanato	Decano/a

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

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- MVT Memoria de Verificación do Título
- PAS Persoal de Administración e Servizos
- PC Proceso Clave
- PMA Plan de Melloras Anual
- 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 Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

Non se establecen formatos para este proceso.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PS-03 Xestión documental

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	100
2. Desenvolvemento	100
3. Ficha do proceso	102
4. Diagrama de fluxo do proceso	103
5. Información complementaria	104
1. Indicadores e informes	104
2. Rexistros/evidencias	104
3. Normativa e documentación relacionada	104
4. Glosario de abreviaturas.....	104
6. Formatos	104

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filoxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

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

2. Desenvolvemento

Elaboración e aprobación

A ACMP elaborará os documentos marco que conforman o SGC e que incluírá 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 CCC, en colaboración coa ACMP, identificará aqueles axustes que lle cumpran á documentación ou a documentación nova que sexa preciso xerar en función da especificidade do centro.

A CCC elaborará os documentos particularizados, remitiraos para a súa revisión á ACMP e posteriormente presentaraos ante a Xunta de Facultade para a súa aprobación. Unha vez aprobados polo centro, elévanse á CCPdCG para a súa aprobación a nivel institucional, excepto no caso particular da primeira edición da documentación do SGC, na que será o Consello de Goberno quen procederá á súa aprobación.

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 procederá a revisar a documentación para comprobar a súa adecuación e, se é o caso, realizar os axustes oportunos. O sistema será o indicado anteriormente para a elaboración inicial.

Calquera documento do SGC deseñado pola Facultade (definición de procesos, formatos etc.) entrará en vigor no momento da súa aprobación pola CCPdCG. Se o centro opta por utilizar unicamente documentos en soporte electrónico, deberá quedar constancia da revisión e aprobación na acta correspondente da Xunta de Facultade e da CCPdCG. En todo caso, o/a RCC tomará as medidas necesarias para, por unha banda, asegurar a dispoñibilidade no seu punto de uso da versión actualizada de cada un dos documentos do SGC e, por outra banda, de que se dispón das medidas de seguridade/protección necesarias.

Cada vez que un documento sexa modificado, asignaráselle un novo estado de versión e identificaranse os cambios realizados mediante o seu rexistro no cadro de revisións definido a tal fin. Ao primeiro documento elaborado asignaráselle 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 conservaranse, polo menos, ata a seguinte visita de certificación do SGC, agás que se indique expresamente outro período de tempo. Aquelas evidencias que estean suxeitas a lexislación específica deberán conservarse durante o tempo que esta sinala.

O acceso aos arquivos estará limitado ao/a RCC e ás persoas autorizadas, ás persoas responsables da súa custodia e ao equipo decanal.

Distribución dos documentos

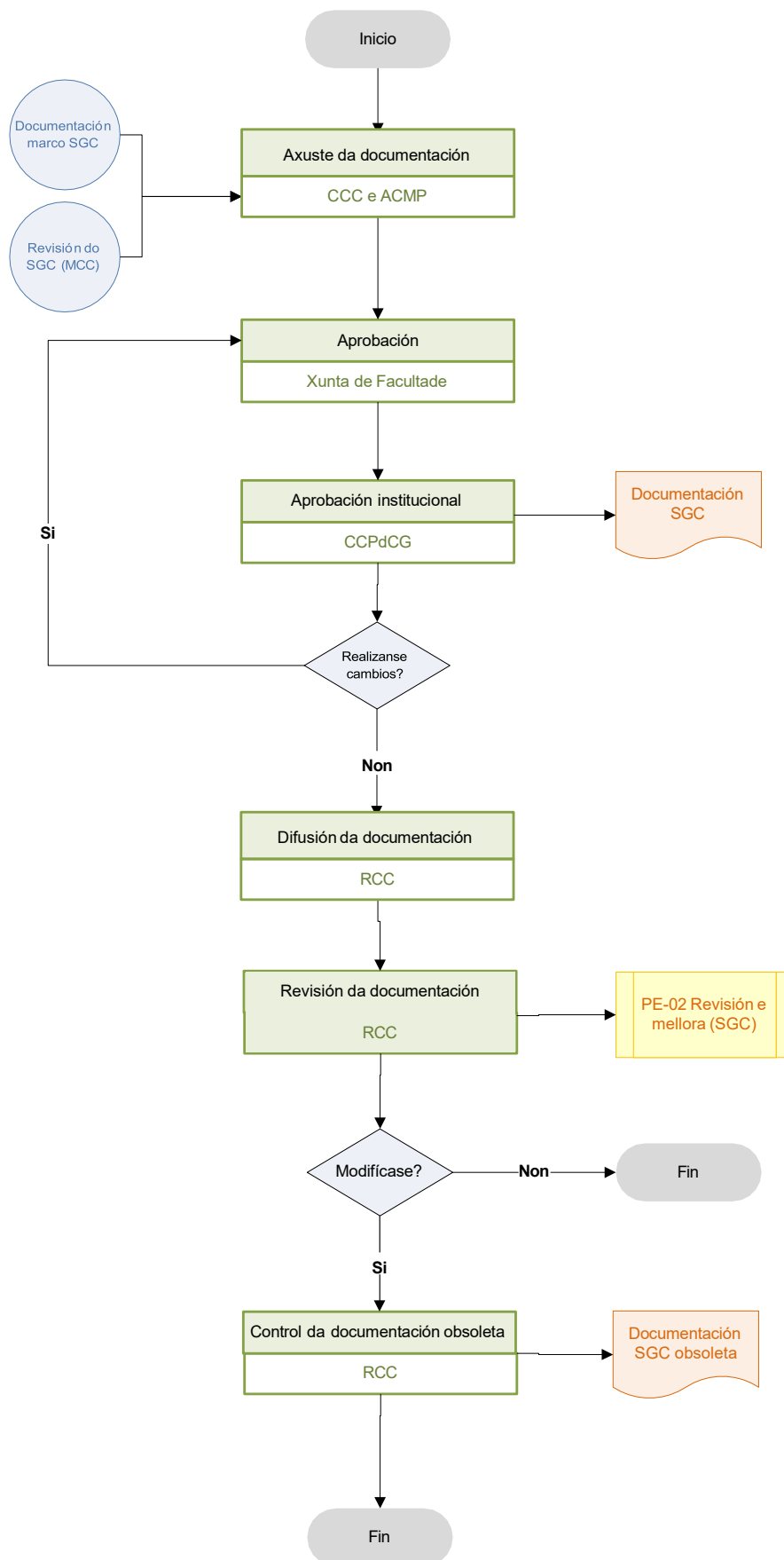
Asegurarase a distribución da versión actualizada da documentación que compón o SGC mediante a súa publicación na páxina web do centro.

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

3. Ficha do proceso

Responsable		CCC
Cargo responsable		RCC
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas. <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade
	Rendición de contas	A documentación elaborada no marco do SGC será aprobada pola Xunta de Facultade, o que asegurará a rendición de contas. De acordo co proceso <i>PE-02 Revisión e mellora</i> , darase conta a través da MCC aos diferentes grupos de interese. Este instrumento será aprobado pola Xunta de Facultade, na que estarán representados todos os colectivos afectados. Por outra banda, a documentación que forma o SGC publicárase na páxina web, sendo de libre acceso para todos os grupos de interese.
Recollida e análise de información		A ACMP poñerá a disposición do centro a documentación marco aprobada de acordo co proceso institucional <i>PI-05 Xestión documental</i> . O/A RCC será a persoa responsable de levar o control da documentación aprobada e obsoleta, así como da súa difusión.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		A revisión do funcionamento do SGC 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 PMA, que forma parte da MCC.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación do SGC vixente. 2. Documentación do SGC obsoleta.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Documentación do SGC vixente	Soporte electrónico	Páxina web	RCC
Documentación do SGC obsoleta	Soporte electrónico	AASX	RCC

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

- AASX Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión
- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CCPdCG Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PMA Plan de Melloras Anual
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	108
2. Desenvolvemento	108
3. Ficha do proceso	109
4. Diagrama de fluxo do proceso	110
5. Información complementaria	111
1. Indicadores e informes	111
2. Rexistros/evidencias	111
3. Normativa e documentación relacionada	111
4. Glosario de abreviaturas.....	111
6. Formatos	112

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

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

2. Desenvolvemento

A medición da satisfacción dos principais grupos de interese articularase, a nivel institucional, a través da ACMP, que será a encargada de elaborar, realizar e procesar os instrumentos de medición da satisfacción considerados obrigatorios no marco do SGC. A Facultade desenvolverá, adicionalmente, instrumentos propios dirixidos a cubrir ocos existentes na información proporcionada ou a profundar en determinados aspectos.

A CCC, por iniciativa propia ou a proposta do equipo decanal, poderá 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 ACMP no mesmo eido e buscar a racionalización dos recursos para non duplicar estudos.

O equipo decanal e as comisións dos títulos serán as encargadas do deseño e aplicación dos estudos de satisfacción, así como da análise estatística, se é o caso, e da elaboración dos informes de resultados.

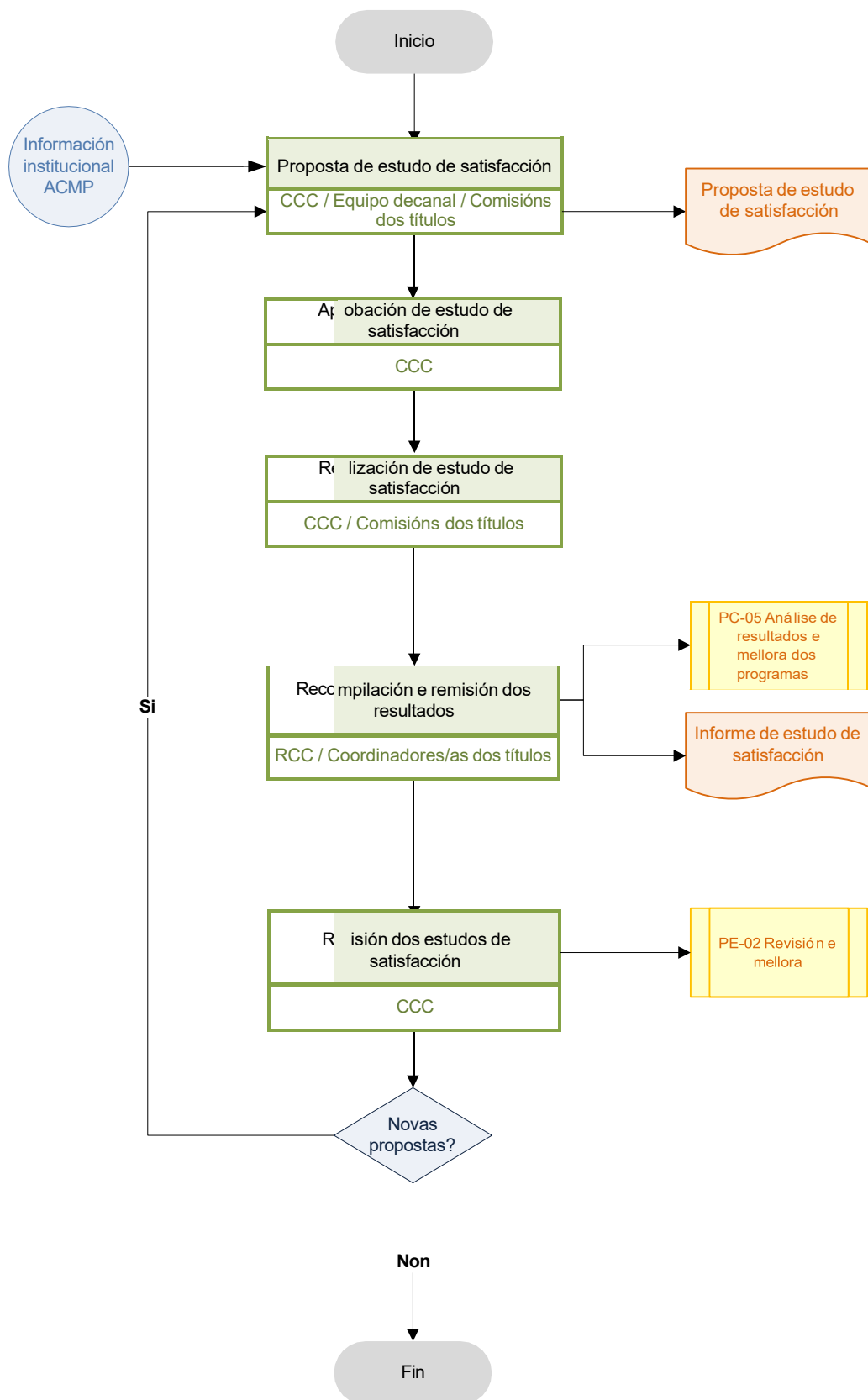
O/A RCC será a persoa encargada de recompilar e remitir ás comisións dos títulos, de ser o caso, e á CCC os resultados co fin de que se analicen no marco dos procesos *PC-05 Análise de resultados* e *PE-02 Revisión e mellora*. O resultado desta análise e as propostas de mellora que afecten aos plans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

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

3. Ficha do proceso

Responsable		CCC
Cargo responsable		RCC
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso de <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso <i>PE-02 Revisión e mellora</i> , darase conta a través da MCC aos diferentes grupos de interese. Este instrumento será aprobado pola Xunta de Facultade, na que estarán representados todos os colectivos afectados.
Recollida e análise de información		A ACMP proporcionará anualmente a información de resultados (indicadores e informes de satisfacción). As comisións dos títulos e o/a RCC serán os encargados de revisala e solicitar a modificación ou ampliación da información que consideren oportuna. O/A RCC e os/as coordinadores/as dos títulos serán as persoas responsables da supervisión e execución dos estudos, así como da recompilación dos datos e análise dos resultados nos procesos pertinentes.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		A revisión do funcionamento do SGC 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 PMA, que forma parte da MCC.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposta de estudo de satisfacción. 2. Informe do estudo de satisfacción.

4. Diagrama de flujo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Proposta de estudo de satisfacción	Soporte electrónico	Acta de aprobación	RCC/Coordinadores/as dos títulos
Informe do estudo de satisfacción	Soporte electrónico	AASX/Páxina web do centro	RCC

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. ACSUG.
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación Superior (*European Standard Guidelines*). ENQA.
- Normativa estatal e autonómica relativa á 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

- 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
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PE Plan Estratéxico
- PMA Plan de Melloras Anual
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados, se ben a proposta de estudo de satisfacción conterà os seguintes elementos mínimos:

- O obxecto do estudo.
- A poboación á que está dirixido.
- O método de investigación (enquisas, grupos focais, entrevistas etc.)
- Os recursos necesarios para o seu desenvolvemento.



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PS-05 Xestión das incidencias (SQR)

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	116
2. Desenvolvemento	116
3. Ficha do proceso	117
4. Diagrama de fluxo do proceso	118
5. Información complementaria	119
1. Indicadores e informes	119
2. Rexistros/evidencias	119
3. Normativa e documentación relacionada	119
4. Glosario de abreviaturas.....	119
6. Formatos	119

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

Establecer o sistema para rexistrar, xestionar e analizar as posibles incidencias (suxestións, queixas e reclamacións) que se presenten na Facultade.

2. Desenvolvemento

Calquera membro da comunidade universitaria poderá presentar directamente no centro as incidencias que considere oportunas. O/A decano/a será o/a responsable de rexistralas, así como de comunicalas ao órgano competente, ben para a súa xestión, ben para resolvelas internamente.

Nos casos en que as persoas interesadas dirixan as incidencias aos/ás coordinadores/as dos títulos, estes/as trasladarán a información ao Decanato para o seu rexistro e/ou para a determinación do órgano competente para a súa xestión.

O estudiantado terá dereito á revisión das súas cualificacións e á presentación de reclamacións de acordo coa normativa vixente para a avaliación do rendemento académico e de revisión das cualificacións.

Tramitación

Unha vez recibida no centro a incidencia, presentada por calquera das vías mencionadas anteriormente, o/a decano/a será a persoa responsable da análise e toma de decisións sobre elas. As fases polas que deberán pasar as queixas, suxestións ou reclamacións son:

- O/A decano/a será a 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.
- No caso das reclamacións contra as cualificacións, procederase segundo o estipulado na normativa vixente para a avaliación do rendemento académico e de revisión das cualificacións.
- Se a queixa, suxestión ou reclamación afecta a un proceso para o que a Facultade conta cunha comisión responsable, daralle traslado, xunto coas alegacións, para que esa comisión emita un informe que sirva de base para a resolución.
- No caso de que afecte a un proceso que sexa responsabilidade directa do equipo decanal, resolverá o/a decano/a.
- No suposto de que afecte a asuntos cuxa responsabilidade recaia en órganos alleos ao centro, o/a decano/a daralle traslado ao órgano competente.

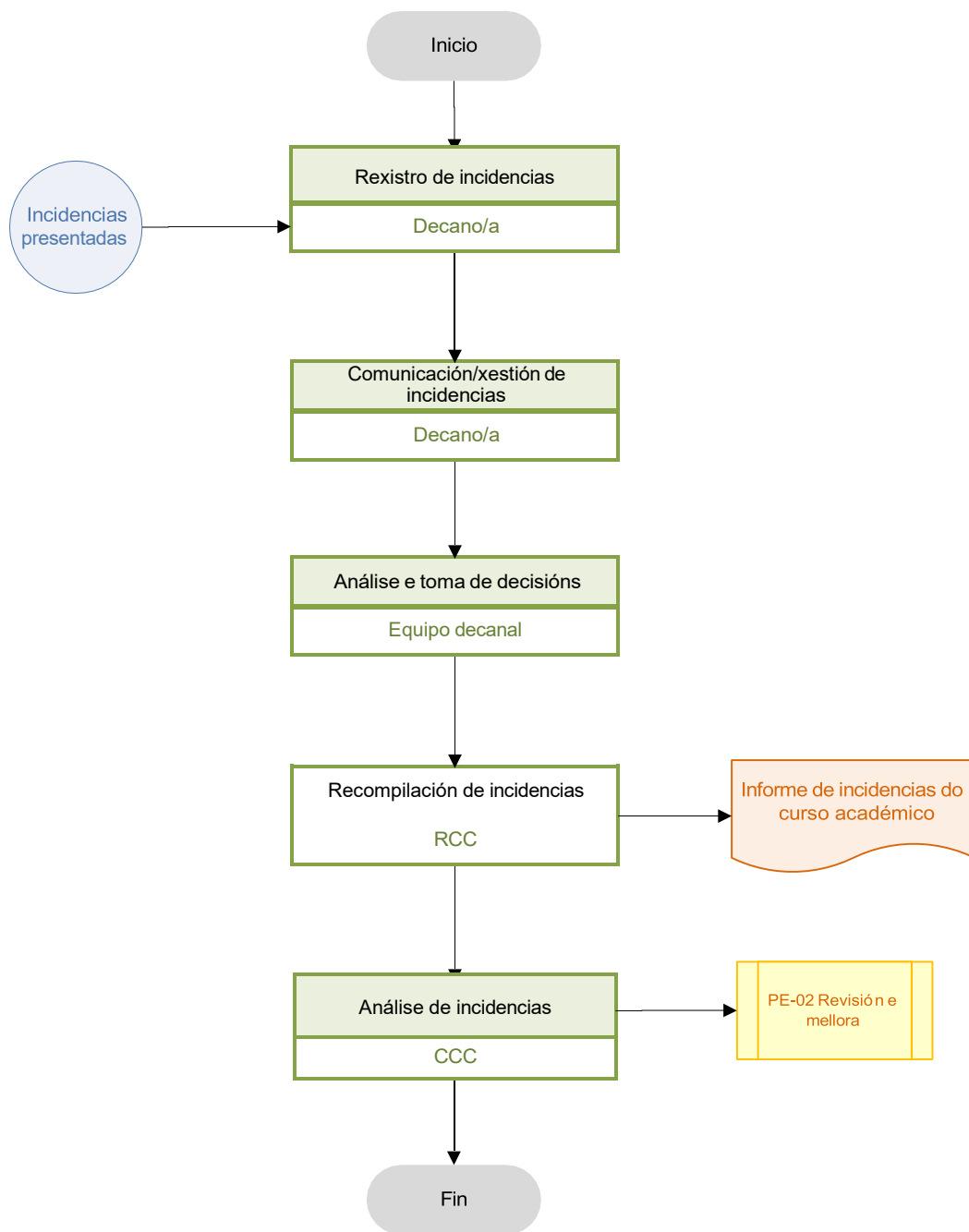
No caso de que calquera persoa presente unha queixa, suxestión ou reclamación a través doutra canle das establecidas no proceso institucional *PI-07 Xestión de incidencias (SQR)*, a Facultade emitirá un informe a requirimento do órgano correspondente, que terá a obriga de informala da resolución adoptada.

As incidencias tratadas internamente polo centro e aquelas das que o centro tivese que informar a outros órganos, serán recompiladas polo/a RCC nun informe para a súa análise posterior pola CCC, de acordo ao recollido no proceso *PE-02 Revisión e mellora*.

3. Ficha do proceso

Responsable		Equipo decanal
Cargo responsable		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas. <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso <i>PE-02 Revisión e mellora</i> , darase conta a través da MCC aos diferentes grupos de interese. Este instrumento será aprobado pola Xunta de Facultade, na que estarán representados todos os colectivos afectados.
Recollida e análise de información		O/A RCC será a persoa responsable da recompilación e elaboración dun informe coas incidencias presentadas.
Seguimento, revisión e mellora do proceso		A revisión do funcionamento do SGC 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 PMA, que forma parte da MCC.
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 comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informe de incidencias do curso académico	Soporte electrónico	AASX	RCC

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

- AASX Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión
- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PE Plan Estratéxico
- PMA Plan de Melloras Anual
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados, se ben o informe deberá conter os seguintes elementos mínimos:

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



FACULTADE DE FILOLOXÍA

PS-06 Información pública

[\[Ir a índice\]](#)

Índice

1. Obxecto	124
2. Desenvolvemento	124
3. Ficha de proceso	125
4. Diagrama de fluxo do proceso	126
5. Información complementaria	127
1. Indicadores e informes	127
2. Rexistros/evidencias	127
3. Normativa e documentación relacionada	127
4. Glosario de abreviaturas	127
6. Formatos	127

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	27/02/2020	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión Permanente da Facultade de Filloxía	27/02/2020
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	30/09/2020

1. Obxecto

Establecer o sistema para facer pública a información relevante das titulacións impartidas na Facultade, así como o modo no que se realiza a súa revisión periódica e a súa actualización, co fin de manter informados os grupos de interese do centro.

2. Desenvolvemento

Anualmente, as comisións dos títulos revisarán e analizarán se a información pública das titulacións está actualizada e cumpre coa información mínima requirida no ciclo VSMA. De non ser así, as persoas coordinadoras dos títulos promoverán a actualización e o/a RCC asegurará que se realizan a revisión e modificación oportunas.

No caso de considerar que a información é insuficiente ou errónea, a RCC, ou persoa en quen delegue, deberá recompilar os datos ou mellorar aqueles aspectos que resulten deficientes, solicitando á ACMP aquela información da que non dispoña.

Os distintos procesos do SGC recollerán, na súa planificación, os documentos que deberán ser obxecto de difusión.

A CCC propondrá que información publicar en relación cos resultados do SGC e o/a decano/a aprobará a súa difusión.

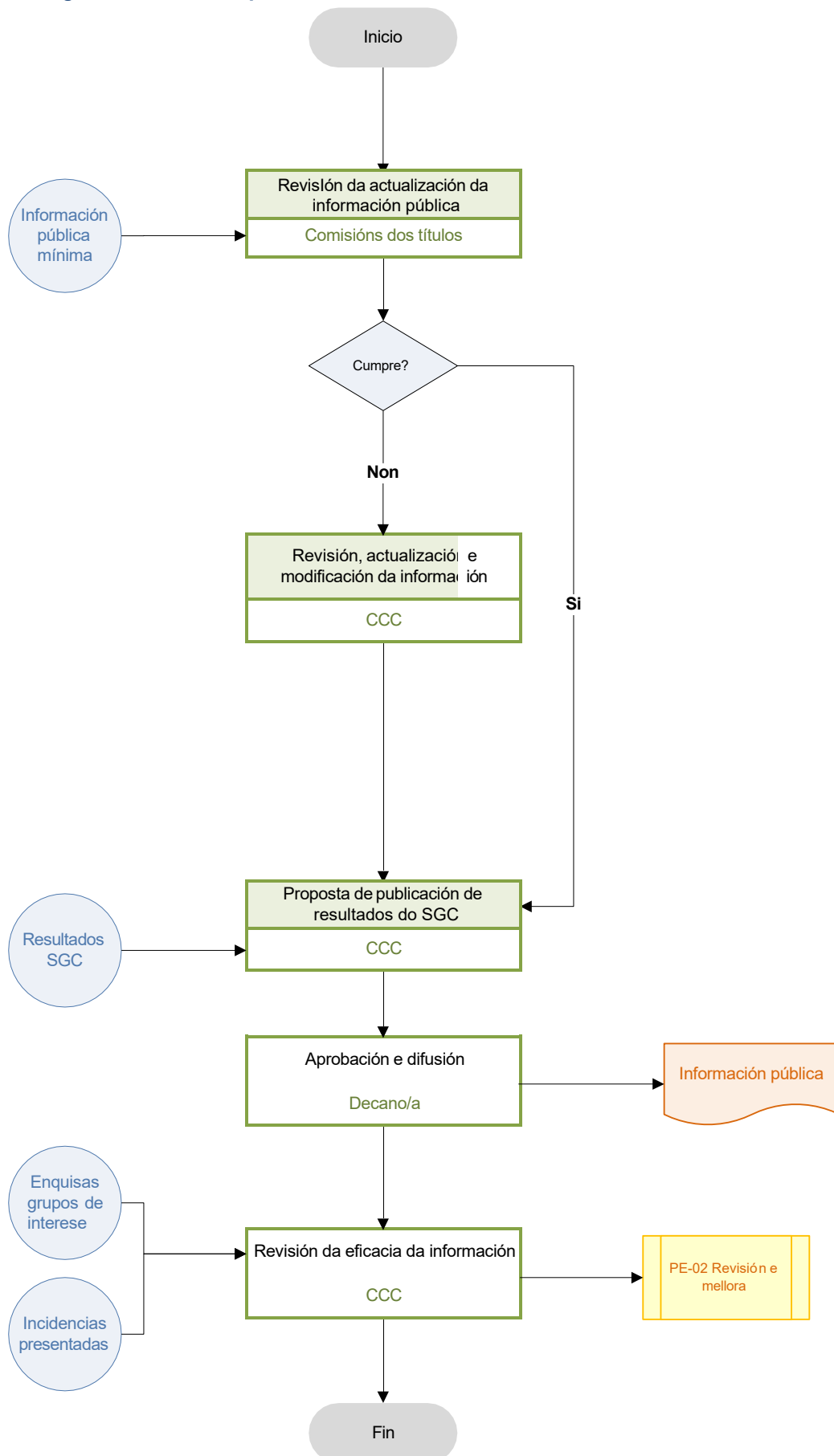
Para calquera documento ou información que sexa obxecto de información pública deberán terse en conta as disposicións do Manual de imaxe corporativa da institución. Para isto, a CCC poderá establecer formatos específicos para a documentación xerada polo SGC do centro.

A CCC revisará o funcionamento do proceso á vista das incidencias presentadas e da satisfacción coa información pública dos diferentes grupos de interese e propondrá as melloras necesarias, que se trasladarán ao PMA e á MCC.

3. Ficha de proceso

Responsable		Equipo decanal
Cargo responsable		Decano/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participa a través da CCC e das comisións dos títulos e está representado na Xunta de Facultade. Tamén se recolle información deste colectivo a través do proceso <i>PS-05 Xestión de incidencias (SQR)</i> e das enquisas realizadas. <ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal: forma parte de todos os órganos de decisión da Facultade.
	Rendición de contas	De acordo co proceso <i>PE-02 Revisión e mellora</i> , darase conta a través da MCC aos diferentes grupos de interese. Este instrumento será aprobado pola Xunta de Facultade, na que están representados os colectivos afectados.
Recollida e análise de información		A ACMP proporcionará anualmente a información de resultados (indicadores e informes). As comisións dos títulos e o/a RCC serán os encargados de revisala e solicitar a modificación ou ampliación da información que consideren oportuna. O/A RCC será a persoa responsable de proporcionar a información sobre indicadores e informes propios.
Seguimento, revisión e mellora		A revisión do funcionamento do SGC 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 PMA, que forma parte da MCC.
Evidencias		1. Páxina web do centro.

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

A ACMP definirá anualmente os indicadores e informes comúns aos centros da USC que se van empregar para este proceso. A lista de indicadores e informes será remitida aos centros e estará dispoñible na páxina web da ACMP.

A CCC definirá os indicadores e informes propios que, de ser o caso, engade ao proceso para complementar os definidos pola ACMP. Elaborará e publicará na web de calidade do centro a lista cos ditos indicadores/informes.

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordarán as súas decisións mediante actas que custodiará o/a secretario/a da Facultade e que se atoparán dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Información pública	Formato electrónico	Páxina web	RCC

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. ACSUG.
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación Superior (*European Standard Guidelines*). 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
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- MCC Memoria de Calidade do Centro
- PE Plan Estratéxico
- PMA Plan de Melloras Anual
- RCC Responsable de Calidade do Centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- SQR Suxestións, Queixas e Reclamacións
- USC Universidade de Santiago de Compostela

6. Formatos

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