



FACULTADE DE FILOLOXÍA

# Manual do Sistema de Garantía de Calidade da Facultade de Filoloxía

4ª edición

## Identificación do centro

<b>Centro</b>	Facultade de Filoloxía
<b>Responsable</b>	Elias Feijo Torres
<b>Enderezo</b>	Avda. Castelao, s/n Campus Norte. 15782. Santiago de Compostela (A Coruña)
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:filoloxía.decanato@usc.gal">filoloxía.decanato@usc.gal</a>
<b>Teléfono</b>	+34 881 811759

## Historial de revisións

<b>Número</b>	<b>Data</b>	<b>Principais modificacións</b>
00	22/07/2009	Versión inicial
01	04/02/2015	Simplificación documental: creación do Manual Simplificado do SGC da Facultade de Filoloxía
02	27/02/2020	Actualización do Manual do SGC da Facultade de Filoloxía. Revisión e simplificación documental: supresión do Manual Marco extenso, supresión de procesos e procedementos obsoletos, particularización de procesos ás características do centro
03	07/07/2022	Actualización do Manual do SGC da Facultade de Filoloxía. Modificación dos indicadores propios da Facultade. Actualización do mapa de procesos
04	23/10/2024	Actualización do Manual do SGC da Facultade de Filoloxía. Eliminación da mención dunha titulación extinguida. Engadido dun indicador e informe

## Control da elaboración e aprobación

<b>Fase</b>	<b>Unidade/Órgano</b>	<b>Data</b>
Elaborado por	Comisión de Calidade da Facultade de Filoloxía	27/02/2020
Aprobado por	Xunta de 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 Xunta de 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 da Facultade de Filoloxía	23/10/2023
Aprobado por	Xunta de Facultade de Filoloxía	23/10/2023
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	29/11/2024

## Contido

<b>1</b>	<b>A Facultade</b> .....	<b>4</b>
1.1	<b>Presentación</b> .....	<b>4</b>
1.2	<b>Organigrama</b> .....	<b>5</b>
1.3	<b>Órganos de goberno, comisións e departamentos implicados na docencia</b> .....	<b>6</b>
1.4	<b>Regulamentos e normas</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Alcance do Sistema de Garantía de Calidade</b> .....	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Estrutura para o desenvolvemento do Sistema de Garantía de Calidade</b> .....	<b>10</b>
3.1	<b>Equipo Decanal (ED)</b> .....	<b>10</b>
3.2	<b>Comisión de Calidade do Centro (CCC)</b> .....	<b>11</b>
3.3	<b>Responsable de Calidade do Centro (RCC)</b> .....	<b>13</b>
3.4	<b>Comité Consultivo</b> .....	<b>13</b>
3.5	<b>Comisións dos títulos</b> .....	<b>14</b>
3.6	<b>Coordinador/a de título (CT)</b> .....	<b>16</b>

3.7	Coordinador/a de Calidade.....	16
4	Mapa de procesos.	
5	Indicadores e informes .....	16
6	Relación entre os procesos do sistema e as directrices Fides-Audit.....	19
	Anexo I. Compromiso de calidade .....	22

# 1 A Facultade

## 1.1 Presentación

O nacemento dos estudos filolóxicos na Universidade de Santiago de Compostela coincide coas mesmas orixes da institución, datadas no século XV: cando, en setembro de 1495, o notario Lope Gómez de Marzoa consegue as licenzas necesarias para establecer unha escola de gramática, as letras eríxense no fundamento da nacente universidade.

Na época contemporánea, os estudos filolóxicos desenvolvéronse inicialmente na antiga Facultade de Filosofía e Letras, creada en 1922. A partir de entón, como fortalecemento das súas principais materias, o centro asiste á progresiva implantación de diversas seccións filolóxicas: en 1963 nace a sección de Filoloxía Románica; en 1966, a de Filoloxía Moderna, coas subseccións de Inglés e Francés, e en 1970, a sección de Filoloxía Clásica.

Por segregación das tres ramas constituíntes dos estudos de Filosofía e Letras, no ano 1975 fúndase a Facultade de Filoloxía. Pouco antes, o Plan de Estudos de 1973 supuxo a reorganización das ensinanzas filolóxicas en catro grandes seccións: Clásicas; Xermánicas, con especialización en Inglés; Hispánicas, coas subseccións de Español e Galego-Portugués; e Románicas, con especialización en Francés. Posteriormente as seccións de Xermánicas e Románicas enriquecíanse coa implantación das especialidades de Alemán e Italiano, respectivamente.

Tras vinte anos de vixencia deste modelo organizativo, a renovación veu marcada pola elaboración de plans de estudos adaptados ao novo catálogo de títulos de licenciatura establecidos para todo o Estado polo RD 1497/1987. Os novos plans, aprobados en 1994, supuxeron unha redistribución das ensinanzas en nove títulos de natureza máis especializada, a saber: Filoloxía Alemá, Filoloxía Clásica, Filoloxía Francesa, Filoloxía Galega, Filoloxía Hispánica, Filoloxía Inglesa, Filoloxía Italiana, Filoloxía Portuguesa e Filoloxía Románica. Posteriormente, a reforma aprobada no ano 2000 introduciu algunhas modificacións nos plans de estudos, que, en todo caso, non afectaron ao catálogo de títulos de licenciatura, que se mantiveron ata o curso 2009-2010, no que iniciaron un proceso de eliminación gradual como consecuencia da adaptación ao Espazo Europeo de Educación Superior (EEES).

A reforma iniciada coa publicación do RD 1393/2007, de 29 de outubro, sobre Organización das Ensinanzas Universitarias Oficiais en España levou, no curso 2009-2010, ao inicio do proceso de implantación dos novos títulos de grao, paralelo ao de extinción dos títulos de licenciatura e culminado no curso 2012-2013. As nove licenciaturas reducíronse a cinco graos:

- Grao en Filoloxía Clásica.
- Grao en Lingua e Literatura Españolas (cun Grupo B impartido na Facultade de Humanidades do Campus de Lugo, en proceso de extinción desde o curso 2019-2020).
- Grao en Lingua e Literatura Galegas.
- Grao en Lingua e Literatura Inglesas.
- Grao en Linguas e Literaturas Modernas, con mencións en Lingua e Literatura Alemás, Lingua e Literatura Francesas, Lingua e Literatura Italianas, Lingua Portuguesa e Literaturas Lusófonas e Filoloxía Románica.

Por outra banda, tamén ao amparo do RD1393/2007, a Facultade de Filoloxía e os Departamentos radicados nela traballaron na elaboración de diversas propostas de títulos de Máster, que desembocaron na seguinte oferta:

- Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura.
- Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos.
- Máster Interuniversitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións.
- Máster Interuniversitario en Lingüística Aplicada.
- Máster Erasmus Mundus en Lexicografía.
- Máster Universitario en Ensinanza do Español como Lingua Estranxeira ou Segunda Lingua

## **1.2 Organigrama**

De acordo co establecido no vixente Regulamento da Facultade de Filoloxía (aprobado pola Xunta de Facultade o 24/01/2020 e ratificado polo Consello de

Goberno o 07/02/2020), o equipo de dirección da Facultade de Filoloxía está constituído polos seguintes membros:

- Decano/a
- Secretario/a da Facultade
- Vicedecanos/as

O/A decano/a é o órgano unipersoal de dirección executiva e de xestión do centro. Representa a Facultade, exerce a súa dirección e a xestión ordinaria, preside e coordina a actuación dos seus órganos Colexiados e executa os seus acordos.

O/A secretario/a da Facultade é quen dá fe dos actos e acordos dos órganos de goberno, representación e administración do centro e, como tal, ten encomendada a custodia das actas e a expedición das certificacións dos acordos e de todos os actos e feitos que consten nos documentos oficiais do centro. Ademais, exercerá aquelas outras funcións que lle encomenden o/a decano/a, a lexislación vixente e os Estatutos da Universidade.

É labor dos/as vicedecanos/as coordinaren ou dirixiren, baixo a autoridade do/a decano/a, a área ou áreas de competencias que este/a lles encomende, sen prexuízo de que as funcións técnico-administrativas correspondan ao persoal de administración e servizos. O/A decano/a designará o/a vicedecano/a que o/a substituirá en caso de ausencia ou enfermidade.

Correspóndelle ao equipo decanal a xestión diaria do centro, respondendo da mesma no pleno da Xunta de Facultade.

### **1.3 Órganos de goberno, comisións e departamentos implicados na docencia**

De acordo co Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Filoloxía, os órganos de goberno e administración do centro son:

- a) Os órganos Colexiados (Xunta de Facultade, Comisión Permanente, comisións delegadas e comisións non delegadas).
- b) Os órganos unipersoais (decano/a, secretario/a e vicedecanos/as).

## Xunta de Facultade

A Xunta de Facultade é o principal órgano Colexiado do centro, aproba as liñas xerais de actuación e supervisa o labor dos demais órganos e cargos de dirección e de xestión. Está composta por:

- a. O/A decano/a, que a convoca e preside.
- b. O/A secretario/a da Facultade, que o será tamén da Xunta.
- c. Os/As vicedecanos/as.
- d. O/A responsable da Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos.
- e. O/A director/a da biblioteca do centro.
- f. O seguinte Persoal Docente e Investigador e persoal investigador en formación con docencia no centro e censado nel, así como o non censado que teña neste un encargo docente igual ou superior ao 35% da capacidade docente dun/ha profesor/a a tempo completo:
  - Todo o profesorado con vinculación permanente á Universidade, que representará o 51%.
  - O resto, sempre que non exceda o 10% do total da Xunta. O Persoal Docente e Investigador a tempo parcial non poderá representar máis do 5%.
- g. Unha representación do estudiantado do 32%. O estudiantado de grao suporá o 25% e o de mestrado o 7% restante.
- h. Unha representación do Persoal de Administración e Servizos censado no centro, nunha proporción do 7% da Xunta, cun mínimo de dous/dúas representantes.

Como complemento da Xunta de Facultade, existen no centro as seguintes **comisións**, cuxas respectivas composicións, funcións e competencias se declaran nos capítulos II, III e IV do Título II do Regulamento de Réxime Interno:

- a) A Comisión Permanente.
- b) Comisións delegadas da Xunta de Facultade:
  - i. A Comisión de Actividades Culturais.



- ii. A Comisión de Economía e Infraestruturas.
  - iii. A Comisión de Prácticas Externas e Mobilidade.
  - iv. A Comisión de Traballo de Fin de Grao.
- c) Outras comisións do Centro, non delegadas da Xunta de Facultade:
- i. As comisións das titulacións oficiais de grao e mestrado impartidas no centro.
  - ii. A Comisión de Calidade do Centro.
  - iii. A Comisión de Biblioteca.
  - iv. A Comisión de Igualdade.
  - v. A Comisión de Normalización Lingüística.

A información relativa aos departamentos implicados na docencia dos títulos de grao e mestrado da Facultade actualízase de maneira regular na web da Facultade.

## 1.4 Regulamentos e normas

A Facultade de Filoloxía conta coas normas e regulamentos que rexen os procesos académicos e de xestión que en cada caso corresponden:

- Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Filoloxía.
- Regulamentos de Réxime Interno dos departamentos adscritos á Facultade.
- Normativa do Traballo de Fin de Grao das Titulacións de Grao en Filoloxía Clásica, Grao en Lingua e Literatura Españolas, Grao en Lingua e Literatura Galegas, Grao en Lingua e Literatura Inglesas e Grao en Linguas e Literaturas Modernas da Universidade de Santiago de Compostela.
- Regulamento do Traballo de Fin de Máster do Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos.
- Actas cos acordos da Xunta de Facultade e das distintas comisións delegadas.
- Memoria do Grao en Filoloxía Clásica.

- Memoria do Grao en Lingua e Literatura Españolas.
- Memoria do Grao en Lingua e Literatura Galegas.
- Memoria do Grao en Lingua e Literatura Inglesas.
- Memoria do Grao en Linguas e Literaturas Modernas.
- Memoria do Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura.
- Memoria do Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos.
- Memoria do Máster Interuniversitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións.
- Memoria do Máster Interuniversitario en Lingüística Aplicada.

Ademais, a Facultade réxese, nos seus procedementos e actuacións, pola normativa xeral de USC que lle é de aplicación, nomeadamente, os seus estatutos, regulamentos xerais etc., así como a procedente dos gobernos e parlamentos estatal e autonómico e entidades dependentes destes como as axencias de calidade (ANECA, ACSUG).

## **2 Alcance do Sistema de Garantía de Calidade**

O Sistema de Garantía de Calidade da Facultade de Filoloxía alcanza a todas as titulacións oficiais impartidas nela e das que é responsable, tanto de grao como de mestrado universitario. Así mesmo, alcanza a todas as persoas (alumnado, persoal docente e de administración e servizos) vinculadas a el.

En conxunto, o SGC da Facultade de Filoloxía contempla o deseño da oferta formativa, a avaliación e revisión do seu desenvolvemento, así como a toma de decisións para a mellora continua. Así mesmo, recolle a planificación dos obxectivos a acadar, de acordo coa estratexia da universidade e da propia Facultade e a revisión periódica do funcionamento do sistema, en orde a garantir a súa utilidade para todos os grupos de interese.

## Ciclo de mellora da formación universitaria

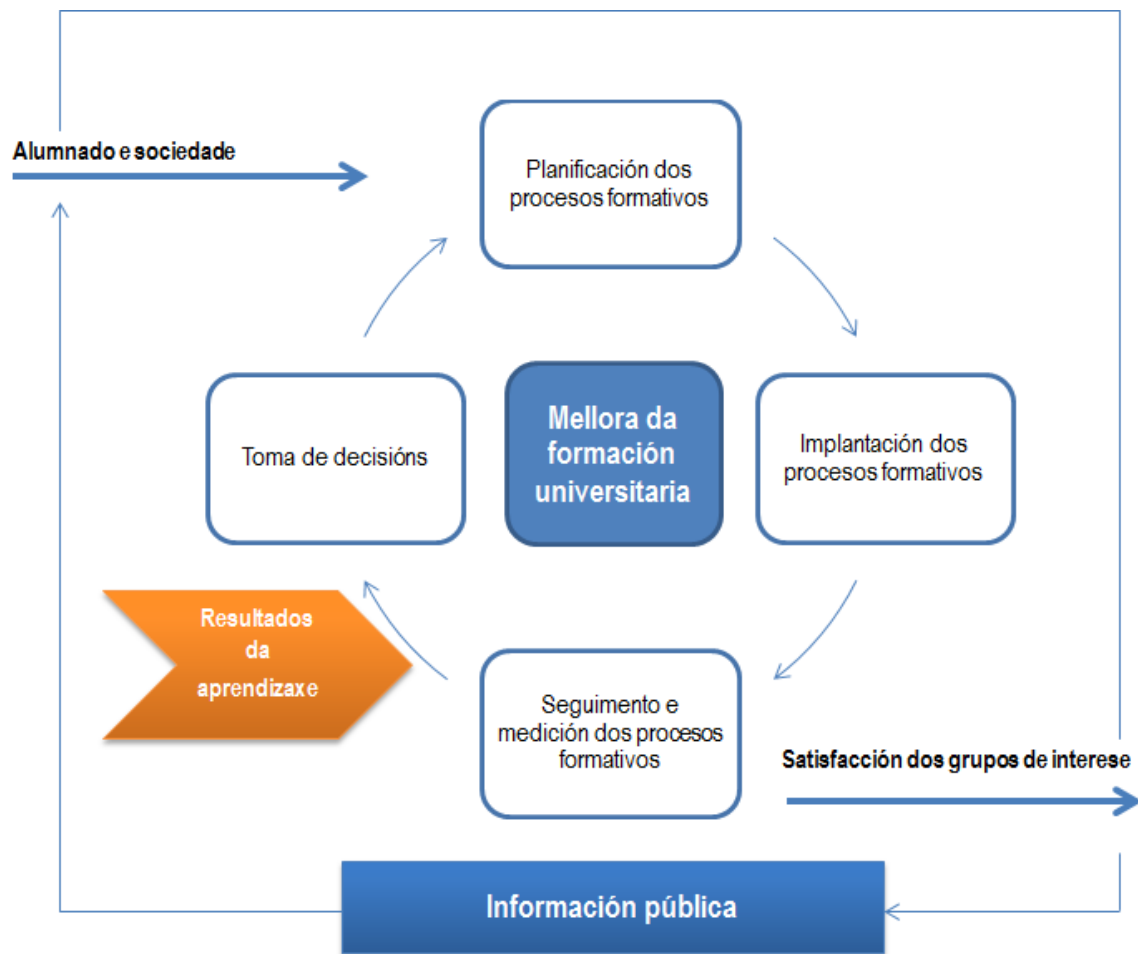


Figura 1. Adaptación propia a partir da “Guía para el diseño de SGC de la formación universitaria. Programa AUDIT. ANECA”

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

#### 3.1 Equipo Decanal (ED)

O Equipo Decanal (ED) da Facultade de Filoxía, e en particular o seu decano ou a súa decana como principal responsable, actúa como corresponde á dirección de calquera organización comprometida co desenvolvemento, establecemento, revisión e mellora dun sistema de xestión da calidade.

Respecto ao SGC, as súas funcións principais son as seguintes:

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

### **3.2 Comisión de Calidade do Centro (CCC)**

A Comisión de Calidade do Centro (CCC) é un órgano que participa nas tarefas de planificación, desenvolvemento e seguimento do SGC da Facultade de Filoloxía, actuando ademais como medio de difusión interna do Sistema e dos seus logros.

Serán membros da Comisión de Calidade do Centro:

- O/A decano/a, que a presidirá.
- O/A Responsable de Calidade do Centro (RCC).

- O/A coordinador/a de calidade.
- Os/as coordinadores/as dos títulos de grao e mestrado impartidos na Facultade.
- O/A responsable da Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos.
- Un mínimo dun/ha estudante de grao.
- Un mínimo dun/ha estudante de mestrado.
- Outros membros que o/a decano/a considere oportuno propoñer á Xunta de Facultade para o bo funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade do Centro.

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

As funcións principais da CCC son as seguintes:

- Realizar o deseño, a implantación, o seguimento e mellora do SGC no centro.
- Elaborar a Memoria de Calidade do Centro (MCC).
- Fomentar a realización e o seguimento periódico do plan de melloras anual do centro.
- Estimular a participación de todos os colectivos implicados na avaliación e mellora da calidade das titulacións que se imparten no centro.
- Realizar o seguimento dos resultados do centro.
- Propoñer ao equipo de dirección a información que debe ser pública.
- Informar favorablemente, ou propoñer modificacións se é o caso, dos informes de resultados ou seguimento/acreditación elaborados polas comisións de título.

### **3.3 Responsable de Calidade do Centro (RCC)**

O/A decano/a da Facultade de Filoloxía asume persoalmente as funcións relacionadas a continuación, ou ben pode nomear a un/ha Responsable de Calidade do Centro (RCC) entre os membros do equipo decanal. Con independencia doutras funcións que se lle asignen no momento do seu nomeamento, as funcións básicas do/a RCC poden concretarse en:

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

### **3.4 Comité Consultivo**

O Comité Consultivo da Facultade de Filoloxía é un órgano vinculado á política e obxectivos de calidade do centro. As súas funcións principais son as seguintes:

- a) Debater as tendencias e cambios sociais de interese para a actividade docente e investigadora do centro.
- b) Canalizar á sociedade información sobre o centro co fin de acadar unha maior proxección na súa contorna.
- c) Prestar asesoramento na elaboración e implantación do Plan Estratéxico do centro.

Son membros natos do Comité Consultivo o/a decano/a, que o presidirá, e o/a vicedecano/a Responsable de Calidade do Centro, que actuará como secretario/a do Comité. Os membros non natos serán elixidos pola Xunta de Facultade, a proposta do equipo decanal, previo informe da Comisión de Calidade do Centro. Representarán distintos grupos de interese externos á Facultade, incluíndo unha persoa egresada das titulacións de grao e outra dos títulos de mestrado impartidos no centro.

A participación dos membros non natos do Comité Consultivo terá carácter voluntario e non será remunerada, e as súas achegas non serán vinculantes.

A vinculación dos membros non natos do Comité Consultivo será por un período de catro anos, con posibilidade de renovación. No caso das persoas egresadas das titulacións de grao, establécese unha limitación de seis anos dende a graduación no momento da incorporación ao Comité. Polo que respecta ás persoas egresadas das titulacións de mestrado, a limitación establécese en tres anos dende o egreso.

A renovación dos membros non natos do Comité realizarase bianualmente de forma parcial (como mínimo un terzo dos seus membros).

O Comité Consultivo reunirase, como mínimo, unha vez ao ano e deixará constancia das súas reunións mediante actas. Ademais, co obxecto de facilitar a recollida de información, poderanse articular outros mecanismos que lles permitan participar aos seus membros (solicitude de informes, enquisas etc.).

O seguimento e rendición de contas dos informes derivados das reunións do Comité Consultivo serán incorporadas á Memoria de Calidade do Centro anualmente.

### **3.5 Comisións dos títulos**

O centro conta cunha comisión de título para cada un dos seus títulos oficiais, de grao e mestrado. No caso dos mestrados interuniversitarios, conta cunha comisión de título local, formada por PDI, PAS e estudantes do propio centro, sen prexuízo da existencia da comisión de título interuniversitaria conformada segundo o correspondente convenio.

As comisións dos títulos de grao e mestrado estarán compostas, de acordo co establecido no Regulamento das titulacións oficiais de grao e mestrado na USC e no Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Filoloxía, do seguinte xeito:

- O/A decano/a ou persoa en quen delegue, que a presidirá.
- O/A responsable de Calidade do Centro.
- O/A responsable da Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos.
- O/A coordinador/a do título.
- Un mínimo de catro e un máximo de doce membros do Persoal Docente e Investigador con docencia no título. No caso das titulacións de grao, un destes membros pertencerá a unha das dúas áreas transversais da Facultade, que rotarán na súa función cada dous anos.
- Un mínimo dun/ha estudante do título.

O/A secretario/a será elixido/a de entre os seus membros.

As comisións de título velarán polo funcionamento ordinario do título, terán as funcións que estableza o regulamento de titulacións oficiais de grao e mestrado vixente en cada momento, así como outras que poidan contemplarse no Regulamento de Réxime Interno do centro ou noutras normativas.

En relación co Sistema de Garantía de Calidade, entre as súas funcións cabe destacar as seguintes:

- Analizar a información proporcionada polo/a coordinador/a do título e o/a RCC para levar a cabo o seguimento do título.
- Realizar o seguimento periódico do título e elaborar os informes correspondentes.
- Realizar as propostas de mellora, derivadas dese seguimento, para o seu traslado á CCC e a súa incorporación, de ser o caso, ao plan de melloras do centro.
- Elevar proposta, de ser o caso, de modificación ou supresión do título, se así se deriva do seu seguimento periódico.



### **3.6 Coordinador/a de título (CT)**

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

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

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

### **3.7 Coordinador/a de Calidade**

Será a persoa nomeada polo/a decano/a do centro entre o PDI que non sexa membro do equipo de dirección para a realización de funcións de apoio ao/á Responsable de Calidade do Centro.

## **4. Mapa de procesos**

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

A nivel de centro (facultade/escola) concrétese en 13 procesos, cuxo desenvolvemento figura no manual de procesos do sistema.

### **Nivel institucional**

- PI-01 Planificación Institucional da Mellora da Calidade
- PI-02 Obtención e mantemento da acreditación institucional de centros
- PI-03 Establecemento e actualización da oferta académica
- PI-04 Xestión dos recursos humanos
- PI-05 Xestión dos recursos materiais e servizos
- PI-06 Organización e procedementos administrativos
- PI-07 Medición e mellora dos programas de estudo e dos centros
- PI-08 Análise das expectativas e a satisfacción dos grupos de interese
- PI-09 Xestión de incidencias (SQR)
- PI-10 Auditoría Interna
- PI-11 Revisión pola dirección do sistema de garantía de calidade
- PI-12 Xestión documental

### **Nivel de centro**

#### ***-Procesos estratéxicos***

##### **--Planificación**

- PE-01 Planificación estratéxica
- PE-02 Revisión e mellora

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

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

- PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación
- PC-02 Planificación das ensinanzas
- PC-03 Apoio a estudantes
- PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas
- PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas

##### ***-Procesos de soporte***

##### **--Xestión dos recursos**

- PS-01 Xestión dos recursos humanos
- PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos

##### **--Xestión de apoio ao sistema**

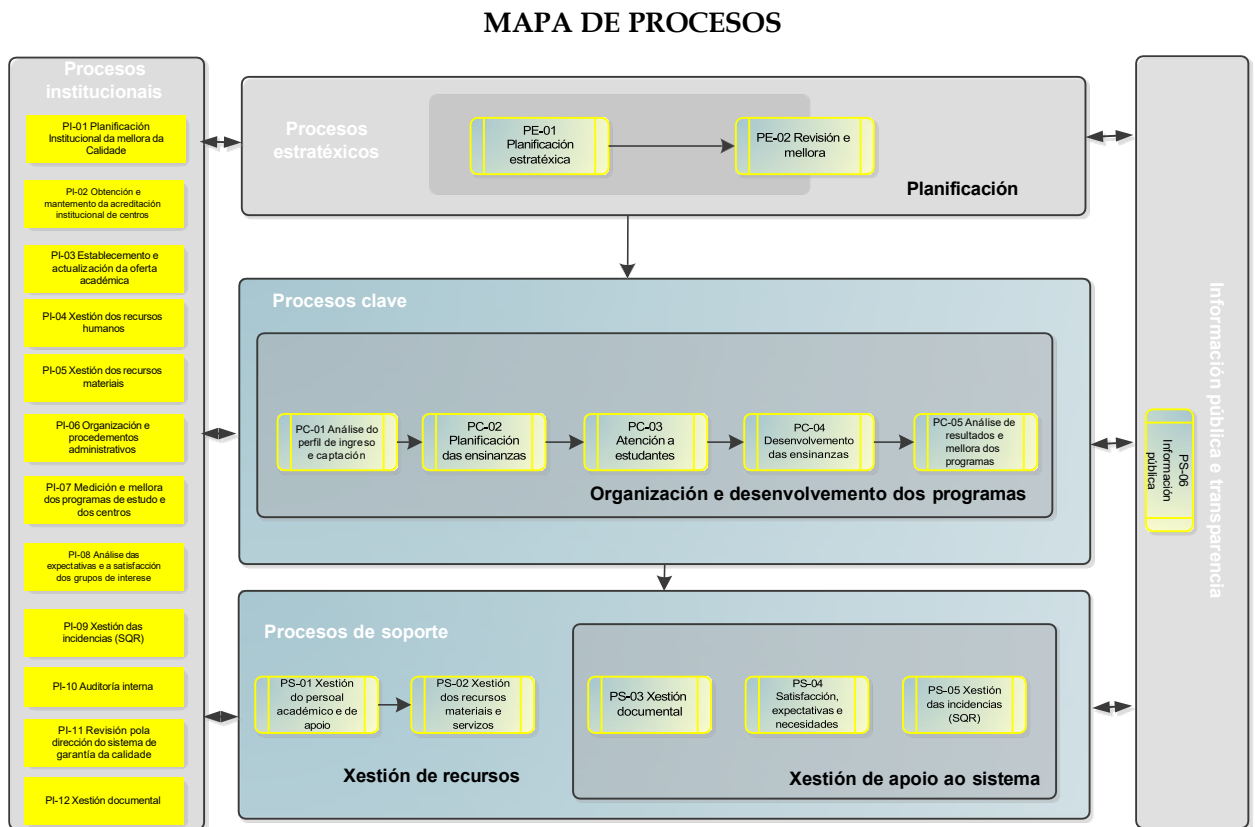
- PS-03 Xestión documental
- PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades
- PS-05 Xestión das incidencias (SQR)

### **Información pública e transparencia**

- PS-06 Información pública

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

## MAPA DE PROCESOS



## 5. Indicadores e informes

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

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

A Facultade de Filoloxía engade, a estes indicadores e informes institucionais, outros de carácter propio que os complementan, cuxa obtención e tratamento é responsabilidade das comisións dos títulos e/ou da CCC, segundo o caso. Estes indicadores e informes propios defínense, ao igual que os institucionais, mediante unha listaxe que se revisa e, no seu caso, se actualiza con carácter anual.

Estes informes/enquisas para todas as titulacións impartidas no centro son:

1. Informe/enquisa de perfil de novo ingreso nos Graos de Filoloxía
2. Informe/enquisa de satisfacción do/a estudante coa materia Traballo de fin de grao nos Graos de Filoloxía
3. Informe/enquisa de satisfacción do/a estudante cos programas de mobilidade
4. Informe de satisfacción do/a estudante que defende o TFG coa súa experiencia académica na Facultade

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

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

Procesos do sistema		Directrices Fides-Audit					Información pública
		Política e obxectivos de calidade	Deseño revisión periódica e mellora dos programas formativos	Garantía da aprendizaxe, ensinanza e avaliación centrados no estudante	Garantía e mellora da calidade dos recursos humanos	Garantía e mellora da calidade dos recursos materiais e servizos	
Procesos institucionais	PI-01 Planificación Institucional da mellora da calidade	X					X
	PI-02 Acreditación institucional dos centros	X	X				X
	PI-03 Oferta académica		X	X	X	X	X
	PI-04 Xestión dos recursos humanos				X		X

PI-05 Xestión dos recursos materiais					X	X
PI-06 Organización administrativa			X	X	X	

	PI-07 Medición e mellora de programas e centros	X	X	X	X	X	X
	PI-08 Análise de expectativas e satisfacción	X	X	X	X	X	X
	PI-09 Xestión de incidencias (SQR)		X	X	X	X	X
	PI-10 Auditoría interna	X	X	X	X	X	X
	PI-11 Revisión pola dirección do SGC	X		X			
	PI-12 Xestión documental						X
Procesos de centro	PE-01 Planificación estratéxica	X	X	X	X	X	X
	PE-02 Revisión e mellora	X	X	X	X	X	X
	PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación		X	X			X
	PC-02 Planificación das ensinanzas		X	X	X	X	X
	PC-03 Apoio a estudantes		X	X			X
	PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas		X	X	X	X	X
	PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas		X	X	X	X	X
	PS-01 Xestión dos recursos humanos				X		X
	PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos					X	X
	PS-03 Xestión documental						X
	PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades	X	X	X	X	X	X
	PS-05 Xestión das incidencias (SQR)		X	X	X	X	X
	PS-06 Información pública	X	X	X	X	X	X

## Anexo I. Compromiso de calidade

A Facultade de Filoloxía é consciente da importancia que ten a calidade no contexto universitario para garantir programas formativos que dean resposta ás demandas de excelencia no contexto universitario.

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

A Facultade de Filoloxía quere ser recoñecida no contexto universitario e social por desenvolver programas formativos que garantan a mellor e máis adecuada formación

para os seus estudantes, que dean resposta ás demandas do mercado laboral, tecnolóxico e investigador, que garantan as condicións de desenvolvemento profesional axeitadas ao seu persoal docente, investigador e de servizos e que

renda contas do investimento e optimización dos seus recursos.

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

Por todo iso, a Facultade de Filoloxía adquire o firme compromiso de garantir a calidade nesta e establece a súa política baixo os seguintes principios:

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

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

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

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

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

O Decanato da Facultade de Filoloxía adquire o compromiso permanente coa mellora continua do seu programa formativo, para o cal o decano subscribe este documento de política de calidade o día 27 de febreiro de 2020.

Sinatura (*electrónica*) do decano do centro