

MANUAL DE CALIDADE

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	OBXECTO DO DOCUMENTO	11
3.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	11
4.	CONTEXTO DA ORGANIZACIÓN.....	11
4.1	Comprensión da organización e do seu contexto	13
4.2	Comprensión das necesidades e expectativas das partes interesadas.....	13
4.3	Determinación do alcance do Sistema de Xestión da Calidade	13
4.4	Sistema de Xestión da Calidade e os seus proceso	14
5.	LIDERADO	16
5.1	Liderado e compromiso	16
5.1.1	Xeneralidades	16
5.1.2	Enfoque ao cliente.....	17
5.2	Política	17
5.3	Roles, responsabilidades e autoridades na organización	17
6.	PLANIFICACIÓN	18
7.	APOIO	19
7.1	Recursos	19
7.1.1	Xeneralidades	19
7.1.2	Persoas	19
7.1.3	Infraestrutura	19
7.1.4	Ambiente para o funcionamento dos procesos	19
7.1.5	Recursos de seguimento	19
7.1.6	Coñecementos da organización	20
7.2	Competencia	20
7.3	Toma de conciencia.....	20
7.4	Comunicación	20
7.5	Información documentada.....	21
8.	OPERACIÓN	21
8.1	Planificación e control operacional	21
8.2	Requisitos para os produtos e servizos	22
8.2.1	Comunicación co cliente	22
8.2.2	Determinación dos requisitos relacionados cos servizos.....	22

8.2.3	Revisión dos requisitos relacionados cos servizos	23
8.2.4	Cambios nos requisitos para os servizos	23
8.3	Deseño e desenvolvemento dos servizos	23
8.4	Control dos procesos e servizos fornecidos externamente	23
8.5	Produción e provisión do servizo	24
8.5.1	Control da provisión do servizo.....	24
8.5.2	Identificación e rastrexabilidade	25
8.5.3	Propiedade pertencente ás persoas usuarias	25
8.5.4	Preservación	25
8.5.5	Actividades posteriores á entrega.....	25
8.5.6	Control dos cambios.....	26
8.6	Liberación dos servizos.....	26
8.7	Control dos elementos de saída non conformes	26
9.	Avaliación do desempeño	27
9.1	Seguimento, medición, análise e avaliación	27
9.2	Auditoría interna	27
9.3	Revisión a cargo da dirección	28
9.3.1	Xeneralidades	28
9.3.2	Elementos de entrada da revisión a carga da dirección	28
9.3.3	Elementos de saída da revisión a cargo da dirección	28
10.	Mellora	29
10.1	Xeneralidades	29
10.2	Non-conformidade e acción correctiva.....	29
10.3	Mellora continua	29
Anexo 1	30
Anexo 2	33
Anexo 3	34
2.	RESPONSABILIDADES	37
2.1.	REITOR/A DA USC	37
2.2.	CONSELLO DE GOBERNO.....	37
2.3.	VICERREITORÍA CON COMPETENCIAS EN CALIDADE.....	37
2.4.	COMITÉ DE DIRECCIÓN	37
2.4.1	Composición do Comité de Dirección	38

2.5.	COMITÉ DE CALIDADE.....	38
2.5.1	Composición	39
2.6.	VICESECRETARÍA XERAL.....	39
2.7.	XEFATURA DO SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	39
2.8.	XEFATURA DO SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA.....	40
2.9.	OFICINA DE ANÁLISE E RECLAMACIÓNS	41
3.	FUNCIÓNS.....	41
3.1	VICESECRETARIO/A XERAL.....	41
3.2	XEFE/A DO SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	41
3.3	XEFE/A DO SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA	42
3.4	XEFE/A DA OFICINA DE ANÁLISE DE RECLAMACIÓNS.....	43
3.5	XEFATURA DE SERVIZO / XEFATURA DE OFICINA.....	44
3.6	XEFATURA DE SECCIÓN / RESPONSABLE DE XESTIÓN	45
3.7	XEFATURA DE NEGOCIADO DE SERVIZOS CENTRAIS.....	46
3.8	XEFATURA DE NEGOCIADO DE SERVIZOS PERIFÉRICOS.....	47
3.9	XEFATURA DE UNIDADE DE XESTIÓN ACADÉMICA	48
3.10	XEFATURA DA ÁREA DE CALIDADE E MELLORA DE PROCEDEMENTOS	49
3.11	DIRECCIÓN DA ÁREA DE TECNOLOXÍAS DA INFORMACIÓN E COMUNICACIÓN	50
3.12	RESPONSABLE UNIDADE DE XESTIÓN DE CENTROS E DEPARTAMENTOS.....	50

HISTORIAL DE REVISIÓNS

Rev.	Modificacións	Data
1	Edición inicial	06/09/04
2	Desglose en anexos	25/11/04
3	Actualización historial e eliminación edición e datas	04/03/05
4	Axustes no organigrama por cambios na estrutura	10/01/07
5	Revisión e actualización do Manual de calidade	26/02/08
6	Actualización do Manual de calidade: Actualización do organigrama (Anexo 3): Introducción do nome xenérico e a perspectiva de xénero nos cargos e eliminación do grupo e nivel de cada posto Eliminación anexos 4 e 5 Actualización da misión da USC Inclusión da misión e funcións da OAR Actualización da edición das normas de referencia Actualización dos cargos do Comité de Dirección	23/11/2011
7	-	12/03/2012
8	-	27/03/2012
9	Modificación do Manual de calidade: Eliminación do proceso PO4-04 Materias de libre elección Eliminación do proceso PXA-06 Libre elección e recoñecemento de actividades Inclusión do proceso PXA-10 Peticións Actualización de Anexos 2 e 3:	19/02/2014
	Actualización do organigrama (Anexo 3): Introducción do nome xenérico e a perspectiva de xénero nos cargos. Actualización da política de calidade da USC (Anexo 2)	24/02/2015
10	Actualización do Manual de calidade: Inclusión do organigrama da OAR Inclusión do perfil de Dirección da Área TIC Actualización	23/03/2015

11	Actualización da política de calidade da USC (Anexo 2)	09/05/2017
12	Adaptación á norma UNE-EN ISO 9001:2015	25/04/2018
13	<p>Modificación do Manual de calidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración dos estudos de doutoramento no SXC - Inclusión de novos procesos operativos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ POA-06 Verificación e implantación de títulos oficiais ▪ POA-07 Renovación da acreditación de títulos oficiais - Actualización de anexos: <ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre a documentación e a norma UNE-EN ISO 9001 referida aos novos procesos (Anexo 1) Actualización da política de calidade da USC (Anexo 2) Incorporación ao Organigrama das Unidades de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos (Anexo 3) 	23/04/2019
14	<p>Modificación do Manual de Calidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modificación da composición do Comité de Calidade -Inclusión do perfil de Vicesecretario/a Xeral e de Xefe/a da OAR - Corrección funcións OAR - Corrección organigramas 	27/04/2021

1. INTRODUCCIÓN

A UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

A Universidade de Santiago de Compostela (USC) é unha institución pública dotada de plena personalidade xurídica e patrimonio propio, que asume e desenvolve as súas funcións mediante o estudo, a docencia e a investigación; actividades para as que goza de autonomía, recollida no artigo 27 da Constitución, nos seus Estatutos e demais lexislación vixente.

A universidade realiza o servizo público da educación superior mediante a investigación, a docencia e o estudo. Son funcións da universidade ao servizo da sociedade:

- a) A creación, desenvolvemento, transmisión e crítica da ciencia, da técnica e da cultura.
- b) A preparación para o exercicio de actividades profesionais que exixan a aplicación de coñecementos e métodos científicos e para a creación artística.
- c) A difusión, a valorización e a transferencia do coñecemento ao servizo da cultura, da calidade da vida, e do desenvolvemento económico.
- d) A difusión do coñecemento e a cultura a través da extensión universitaria e a formación ao longo de toda a vida.

A USC conta con 19 centros (escolas e facultades) no campus de Santiago de Compostela e 6 no campus de Lugo, escola/s de doutoramento, 3 centros adscritos e 2 centros vinculados e 3 hospitais universitarios.

Nesta universidade impártense titulacións oficiais (graos, másteres e programas de doutoramento), titulacións propias e programas de extensión universitaria (estudos de IV ciclo e formación continua).

A universidade conta cunha importante dotación en infraestruturas, ao servizo dos 25.000 estudantes, 2.000 docentes e investigadores e 1.200 persoas de administración e servizos, en cifras globais, que integran o cadro de persoal.

Para a consecución dos seus obxectivos e funcións, a Universidade de Santiago de Compostela organízase en estruturas de xestión para o apoio ás funcións docentes e investigadoras. Dentro desta estrutura atópase a organización administrativa para o apoio á xestión do alumnado, dende o seu ingreso, a xestión dos seus expedientes e a expedición de títulos, entre outras, así como a organización da actividade docente e a oferta académica que a institución ofrece aos alumnos.

Esta estrutura está composta por persoal de administración e servizos das universidades, que está formado por persoal funcionario das escalas das propias universidades e persoal laboral contratado pola propia Universidade, así como por persoal funcionario pertencente aos corpos e escalas doutras administracións públicas. Corresponde ao persoal de administración e servizos das universidades públicas o apoio, asistencia e asesoramento ás autoridades académicas, o exercicio da xestión e administración, particularmente nas áreas de recursos humanos, organización administrativa, asuntos económicos, informática, arquivos, bibliotecas, información, servizos xerais, así como calquera outro proceso de xestión administrativa e de soporte que se considere preciso para a Universidade en cumprimento dos seus obxectivos.

O SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA

O Servizo de Xestión Académica (SXA) dependente da Secretaría Xeral da Universidade, ten como misión a realización das tarefas relacionadas con todos os procedementos administrativos derivados do estudo na USC, para alumnos e outros usuarios. En particular, realizar a dirección operativa das Unidades de Xestión Académica, órganos centrais de xestión administrativa dos alumnos para as distintas facultades e centros universitarios, así como a resolución de peticións de alumnos e calquera outra relacionada coa xestión académica.

A misión xenérica antes sinalada concrétase nas seguintes funcións:

1. Desenvolver os procedementos de selección de alumnos naqueles procesos onde a demanda é maior que a oferta, ben directamente ou por coordinación coa CIUG ou as outras estruturas de ámbito supra-universitario que se poidan crear.
2. Deseñar e realizar os procedementos de matrícula dos alumnos para a totalidade dos estudos da USC.
3. Aperturar, manter, actualizar e custodiar os expedientes académicos dos alumnos da USC, así como emitir as correspondentes certificacións.
4. Xestionar a totalidade dos procedementos de adaptación, validación ou recoñecemento de estudos derivados de cambios e reaxustes internos dos plans das titulacións ou por traslados de universidade.
5. Fornecer ao profesorado da información relativa aos estudantes das súas materias e recoller as cualificacións dos distintos procesos de avaliación do rendemento discente.
6. Realizar o control económico do pagamento das obrigas dos alumnos e usuarios de servizos docentes, dándolle os efectos académicos que correspondan.
7. Expedir os títulos dos diversos tipos de estudo, logo da verificación de cumprimento das condicións de remate.
8. Xestionar as incidencias académicas derivadas das funcións anteriormente sinaladas.

9. Proporcionar soporte técnico ás autoridades académicas para a elaboración da normativa relacionada coas funcións do servizo.
10. Colaborar, xunto coa Oficina de Relacións Exteriores e os xestores académicos dos centros, no deseño de procedementos e na actualización normativa para a xestión dos intercambios tanto nacionais como internacionais dos estudantes.
11. Xestionar a convocatoria de prácticas en empresas e traballos académicamente dirixidos.
12. Xestionar as solicitudes de equivalencia de estudos estranxeiros para o acceso ao terceiro ciclo.
13. Mantemento das táboas de adaptación e validación de estudos.

O SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

O Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica (SXOPRA) ten por misión servir de apoio ás estruturas académicas da USC para esta configurar unha oferta anual e integrada de estudos.

Esta misión concrétese nas seguintes funcións:

1. Facilitar información de análise da demanda de estudos que fan os estudantes, a partir dos datos que se obteñan do tratamento da información facilitada polo circuito de xestión académica e as diversas autoridades rexionais, nacionais e internacionais, así como do grao de satisfacción en relación con eles.
2. Fornecer de información sobre a oferta docente de todo tipo que afecta aos estudos universitarios.
3. Elevar informes sobre a demanda da nosa universidade e dos datos que sobre o seu rendemento, impartición e configuración poidan dar lugar a decisións de mellora.
4. Tramitar, ata a súa publicación e publicitación, todos os procedementos precisos para a aprobación, modificación e renovación dos plans de estudos oficiais, titulacións propias (cíclicas, de posgrao e formación continua) aulas de informática, estudos ou cursos de institutos ou escolas profesionais (Criminoloxía, ICE, Idiomas, Escola de Práctica Xurídica), cursos de cuarto ciclo e, en xeral, todos os elementos que configuran a oferta docente anual da USC. No relativo á xestión de actividades que non configuran esa oferta e que se organizan para a libre elección do alumno ao longo de todo o ano —congresos, cursos, xornadas e outras actividades—, a xestión será realizada polo Servizo de Xestión Académica.
5. Elaborar os informes económicos sobre a implantación de novos estudos e a proposta de prezos públicos que corresponda.

6. Canalizar, en relación coa Oficina de Relacións Exteriores, a xestión de titulacións que se poidan conveniar entre universidades españolas e estranxeiras.
7. Facilitar a información que precisen as autoridades académicas sobre recursos docentes dispoñibles (horas de docencia de profesores, áreas de coñecemento e departamento, laboratorios, aulas, etc.)
8. Servir de apoio ás autoridades académicas para a xestión ANUAL e integrada (coa axuda dos xestores académicos de centro e o centro de posgrao) dos programas de organización docente.
9. Implementación de sistemas de elección de grupos e/ou profesor por parte dos alumnos, e análise e estudos deses datos, en colaboración cos xestores académicos de centro, que serán os responsables da xestión.
10. Elaboración do documento de Oferta académica anual da USC para posibilitar o inicio do proceso de xestión académica propiamente dito e o mantemento do soporte informático desa oferta.

A OFICINA DE ANÁLISE DE RECLAMACIÓNS

A OAR ten como misión recibir, analizar e dar resposta ás reclamacións presentadas en relación coa actividade académica e de apoio ao estudo na USC, facilitando aos órganos directivos da USC a información correspondente para corrixir disfuncións, mellorar procedementos e manter a coherencia xurídica das súas resolucións singulares. Esta misión concrétase nas seguintes funcións:

1. Recibir, analizar e dar resposta ás reclamacións que non teñan contido xurídico que presenten os alumnos con respecto ao funcionamento dos servizos docentes, administrativos e de apoio da USC.
2. Resolver os recursos administrativos que se correspondan coa actividade académica da USC e canalizar e resolver, de ser o caso, as peticións dos estudantes que non teñan delegada a súa resolución noutros órganos, en coordinación cos servizos correspondentes, co obxecto de manter a coherencia da aplicación das normas.
3. Realizar informes sistemáticos e anuais sobre as deficiencias detectadas e poñelas en coñecemento das unidades administrativas afectadas.
4. Propoñer melloras de procedementos ou a adopción de medidas que minimicen as reclamacións.
5. Dar soporte aos órganos de goberno no que afecta ao desenvolvemento das políticas de mellora da calidade na área académico-administrativa.

2. OBXECTO DO DOCUMENTO

Este manual recolle a síntese das disposicións en xestión da calidade levadas a efecto no **Servizo de Xestión Académica (SXA)**, o **Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica (SXOPRA)** e a **Oficina de Análise de Reclamacións (OAR)** da USC, que garanten a perdurabilidade na obtención das especificacións demandadas e as expectativas dos nosos usuarios.

Dito doutra forma, este manual ten como obxecto:

- Reflectir o compromiso e a maneira de entender a calidade na prestación do servizo dentro do marco proporcionado polas políticas e directrices corporativas de calidade da USC.
- A descrición do Sistema de Xestión da Calidade (abreviadamente, SXC), xunto coas responsabilidades en materia de calidade, conforme os requisitos da Norma UNE-EN ISO 9001.
- Servir de documento de referencia no noso proceso de mellora permanente.
- Axudar a comprender no seu conxunto o SXC da prestación dos servizos da USC.
- Empregarse como documento de referencia de calidade, distribuíndose aos usuarios e organizacións externas que o requiran, ou aos auditores de calidade para describir as disposicións de xestión da calidade na nosa organización.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

O Sistema de Xestión da Calidade da USC establécese de acordo cos requisitos establecidos na norma:

- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Xestión da Calidade. Requisitos

Para o seu desenvolvemento tívose en conta a nomenclatura, os principios e as recomendacións descritos nas normas:

- UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de Xestión da Calidade. Fundamentos e Vocabulario
- UNE-EN ISO 9004:2009 Xestión para o éxito sostido dunha organización. Enfoque de xestión da calidade
- UNE-ISO/TS 9002 Sistemas de xestión de calidade. Directrices para a aplicación da Norma ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DA ORGANIZACIÓN

A Universidade de Santiago de Compostela afronta os retos en materia de calidade dende a seguridade e a confianza que proporcionan cinco séculos de experiencia, cunha permanente adaptación tanto aos retos históricos como ás transformacións culturais e científicas que se deron nas súas aulas.

A USC definiu en 1998 os elementos básicos da súa planificación estratéxica nun primeiro documento de bases. En concreto, nel propúxose un lema definitorio da misión institucional: coñecemento ao servizo da sociedade, e caracterizáronse os trazos fundamentais (a misión e os eixes estratéxicos que debían orientala), que determinaban a súa vocación e vontade futura.

Posteriormente aprobouse o Plan Estratéxico da Universidade, logo de terse producido unha ampla reflexión por grandes áreas científicas e temáticas xerais, na que se concretou a posición de partida da USC. O plan estratéxico actualizouse no ano 2011, abarcando o período 2011-2020 e nel recóllese unha actualización da misión da USC:

MISIÓN DA USC-Que somos?

A Universidade de Santiago de Compostela é una institución pública dedicada á preservación, xeración, transmisión e difusión do coñecemento de xeito socialmente responsable. É unha universidade completa, cunha ampla oferta académica en todas as grandes áreas do saber e que desenvolve unha importante actividade investigadora, o que a sitúa nunha posición destacada entre as universidades españolas, sendo pioneira en políticas de emprendemento e en transferencia e valorización dos resultados da investigación, ao tempo que proporciona un servizo esencial á sociedade galega.

VISIÓN DA USC-Que queremos ser?

- Unha universidade de recoñecido prestixio, que continúe destacando a todos os niveis pola súa solvencia académica e por unha oferta atractiva capaz de captar o mellor estudiantado, así como por unha actividade investigadora recoñecida que responda ás demandas da contorna e aos criterios de excelencia científica que afiancen a súa proxección internacional.
- Unha universidade firmemente comprometida coa sociedade, que actúe como motor do desenvolvemento socioeconómico da contorna e que sexa un referente na cooperación social, no desenvolvemento sostible, no respecto ao medio ambiente e na creación e difusión da cultura.
- Unha universidade exemplar na xestión dos recursos, cun modelo de xestión áxil e transparente, cunha economía saneada e que saiba vincular o funcionamento das diferentes unidades estruturais coa estratexia institucional.
- Unha universidade participativa en torno a un proxecto común, na que todas as estratexias estean centradas nas persoas e nas súas competencias e condicións de traballo para conseguir que todo o seu persoal estea altamente cualificado e motivado.

VALORES DA USC-Como somos?

- Sinais de identidade propios
- Respecto

- Transparencia
- Confianza
- Desenvolvemento sostible
- Transferencia de coñecementos
- Servizo á sociedade

4.1 Comprensión da organización e do seu contexto

A Área de Xestión Académica determinou mediante unha análise DAFO as cuestións externas e internas que son pertinentes para o seu propósito e a súa dirección estratéxica, e que afectan á súa capacidade para lograr os resultados previstos do seu Sistema de Xestión da Calidade.

A USC realiza o seguimento e a revisión da información sobre estas cuestións externas e internas anualmente, segundo o proceso **PX-02 “Revisión pola Dirección”**

4.2 Comprensión das necesidades e expectativas das partes interesadas

Debido ao seu efecto, real ou potencial, na capacidade da organización de proporcionar regularmente servizos que satisfagan os requisitos do cliente e os legais e regulamentarios aplicables, a universidade determinou:

- a) As partes interesadas que son pertinentes ao SXC.
- b) Os requisitos pertinentes destas partes interesadas para o SXC.

A organización realiza o seguimento e a revisión da información sobre estas partes interesadas e os seus requisitos pertinentes no proceso **PX-02 “Revisión pola Dirección”**

4.3 Determinación do alcance do Sistema de Xestión da Calidade

Este manual ten como ámbito de aplicación as actividades que se desenvolven no Servizo de Xestión Académica, no Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica e na Oficina de Análise de Reclamacións (OAR) para a prestación dos servizos seguintes:

“Planificación docente, ordenación docente e confección da oferta académica; e xestión académica na tramitación de admisión, matriculacións, xestión de actas de cualificación, emisión e entrega de títulos, recoñecemento de actividades, adaptacións, validacións e xestión de actos académicos e emisión de certificados”.

As titulacións oficiais veñen predeterminadas, non procedendo ningún tipo de personalización polos servizos incluídos neste Sistema de Xestión de Calidade. Por iso, a USC considera que o deseño e desenvolvemento dos estudos non está incluído no alcance. Non obstante, os

trámites administrativos de verificación e implantación, ou modificación no seu caso, así como a renovación da acreditación de títulos oficiais si están incluídos no citado SXC.

As actividades que desenvolva a USC en materia de xestión ambiental e prevención de riscos/saúde laboral, cuxos requirimentos e operativas específicas son establecidos nos seus correspondentes sistemas de xestión, non forman parte do ámbito de aplicación do presente manual nin, polo tanto, do Sistema de Xestión da Calidade.

No caso de ambigüidade ou interferencia entre os requirimentos e as operativas de actuación establecidos nestes sistemas, sempre prevalecerán, salvo autorización expresa en contra, os relacionados coa prevención de riscos laborais e prevención da contaminación, sobre os de calidade e especialmente se aqueles derivan dunha existencia legal.

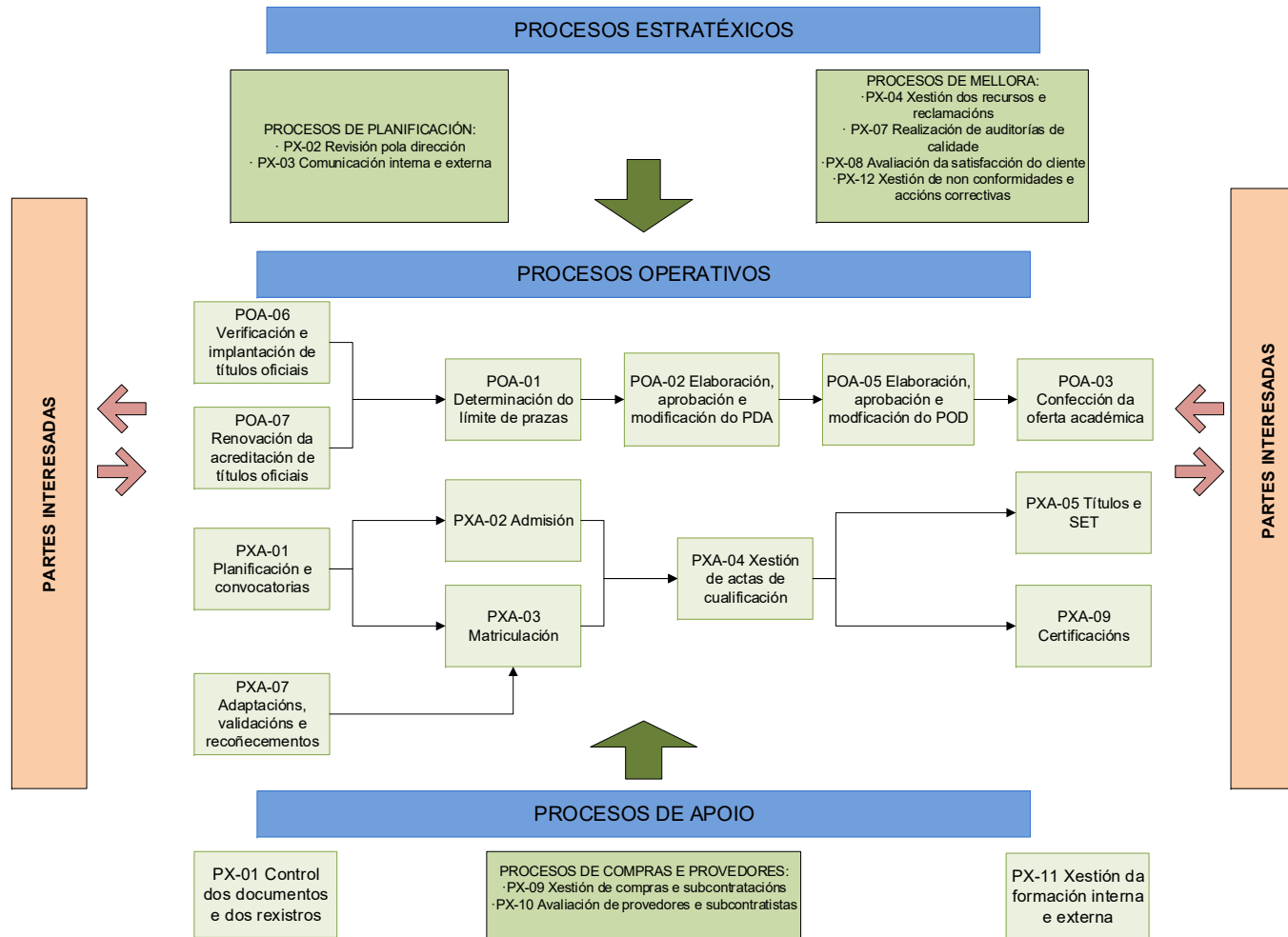
Así mesmo, prevalecerán sobre as sistemáticas e requisitos establecidos no sistema de calidade, os requirimentos expresados pola lexislación ou regulamentación oficial aplicables aos servizos prestados.

4.4 Sistema de Xestión da Calidade e os seus proceso

A USC estableceu, implementou, mantén e mellora continuamente un Sistema de Xestión da Calidade, incluídos os procesos necesarios e as súas interaccións, de acordo cos requisitos da norma internacional UNE-EN ISO 9001.

Para isto:

- a) Determinou os elementos de entrada requiridos e os elementos de saída esperados destes procesos.
- b) Determinou a secuencia e interacción destes.
- c) Determinou e aplicou os criterios e os métodos (incluíndo o seguimento, as medicións e os indicadores do desempeño relacionados) necesarios para asegurarse do funcionamento eficaz e o control destes procesos.
- d) Determinou os recursos necesarios para estes procesos, asegurando a súa dispoñibilidade.
- e) Asignou as responsabilidades e autoridades para estes procesos.
- f) Abordou os riscos e oportunidades determinados de acordo cos requisitos do apartado 6.1 da citada norma.
- g) Avalía estes procesos e implementa calquera cambio necesario para asegurarse de que se logran os resultados previstos.
- h) Mellora os procesos e o propio SXC.



A USC determinou os aspectos e parámetros que definen e caracterizan cada proceso, expresándoos nas correspondentes fichas de proceso, en cada unha das cales recóllese:

- Obxecto e alcance do proceso
- A unidade responsable
- As unidades e entidades colaboradoras
- Os indicadores asociados
- A documentación relacionada, tanto interna como externa (normativa e lexislación)
- Os rexistros xerados
- Diagrama de fluxo do proceso

A correspondencia existente entre os requisitos da norma UNE-EN ISO 9001 e os procesos e os documentos asociados ao Sistema de Xestión da Calidade, descríbese no **Anexo 1 “Correspondencia entre a documentación do Sistema de Xestión da Calidade da USC e a norma UNE-EN ISO 9001”** do presente manual.

Os documentos do sistema de xestión da calidade que desenvolven a operativa concreta de cada proceso (procedementos, instrucións, etc.), identifícanse ademais nas correspondentes fichas de proceso, exceptuando a documentación considerada auxiliar e que constitúe documentación do SXC sen pertencer exclusivamente a ningún dos seus procesos.

A documentación do Sistema de Xestión da Calidade inclúe:

- a) Declaración documentada dunha política de calidade (ver **Anexo 2**) e de obxectivos de calidade.
- b) O presente manual de calidade.
- c) Os procedementos documentados requiridos pola norma internacional de referencia.
- d) Os documentos que precisa a organización para asegurarse da eficaz implantación, operación e control dos seus procesos.
- e) Os rexistros requiridos pola norma internacional de referencia.

5. LIDERADO

5.1 Liderado e compromiso

5.1.1 Xeneralidades

O Consello de Goberno da USC, e no seu nome, o reitor, demostra liderado e compromiso con respecto ao Sistema de Xestión da Calidade. Para isto, a USC conta cun Plan Estratéxico, no que se integran a Programación Plurianual e os Plans Anuais de Mellora que se aproben.

Para dar apoio ao reitor nas funcións de dirección e liderado, este SXC conta coa seguinte estrutura:

- Comité de Calidade, formado polos servizos directamente implicados neste Sistema de Xestión de Calidade.
- Comité de Dirección, formado polos titulares das respectivas Vicerreitorías, Secretaría Xeral e Xerencia.

5.1.2 Enfoque ao cliente

O reitor demostra liderado e compromiso con respecto ao enfoque ao cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, comprenden e cumpren regularmente os requisitos do cliente e os legais e regulamentarios aplicables.
- b) Se determinan e consideran os riscos e oportunidades que poden afectar á conformidade dos produtos e servizos e á capacidade de aumentar a satisfacción do cliente.
- c) Se mantén o enfoque no aumento da satisfacción do cliente.

5.2 Política

O reitor da USC estableceu, implementou e mantén unha política de calidade apropiada, que proporciona un marco de referencia para o establecemento dos obxectivos da calidade, e comprometida co cumprimento dos requisitos aplicables e coa mellora continua.

A política de calidade, dispoñible no **Anexo 2**, publícase na web da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos, así como nas páxinas do SXOPRA, OAR e SXA.

5.3 Roles, responsabilidades e autoridades na organización

O reitor da USC, como máximo responsable dela, e polo tanto máximo responsable do Sistema de Xestión da Calidade, enuncia:

“Como reitor da USC,

DECLARO:

- ✓ Que a calidade é un obxectivo estratéxico da Universidade e por iso é un deber de todos os que formamos parte desta organización desenvolver a correcta aplicación dos principios do noso sistema e política de calidade, recaendo o compromiso por igual en toda a estrutura da nosa organización dende a súa cima ata a súa base, pero con maior responsabilidade na existencia do seu cumprimento canto maior sexa o nivel ocupado na organización, involucrando, na medida do posible, nestes principios os nosos provedores.
- ✓ Que o presente manual de calidade e documentos nel referidos, recollen as directrices do Sistema de Xestión da Calidade, que dá corpo á política de calidade da USC, enunciada neste documento e que tomamos como propia.

Polo que establezo a obriga da difusión e aplicación do seu contido a todos os que formamos parte desta organización.

- ✓ Que desegno aos membros do Comité de Calidade, como representante desta Dirección, con poder e autoridade suficientes, para impulsar, manter e vixiar o cumprimento dos requisitos do Sistema de Xestión da Calidade implantado, dotándoo para iso dos medios que precise. Esta función levaraa a cabo en coordinación e con dependencia xerárquica do Comité de Dirección da USC.
- ✓ Que este manual de calidade e documentos nel referidos, emitidos pola USC, son propiedade dela e non poden ser reproducidos ou difundidos sen previa autorización do reitor da USC.”

Por outra banda, no **Anexo 3** preséntase a estrutura organizativa así como as responsabilidades derivadas da aplicación do Sistema de Xestión da Calidade.

Como se enuncia na terceira epígrafe da declaración de autoridade, os membros do Comité de Calidade da USC son designados pola Dirección como os seus representantes en materia de calidade. Este comité, con independencia doutras responsabilidades, ten as de:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan e manteñen os procesos precisos para o Sistema de Xestión da Calidade.
- b) Informar ao Comité de Dirección da USC sobre o desempeño do Sistema de Xestión da Calidade e de calquera necesidade de mellora, e
- c) Asegurarse de que se promova a toma de conciencia dos requisitos do usuario en todos os niveis da organización.

6. PLANIFICACIÓN

Ao planificar o Sistema de Xestión da Calidade, a USC considera as cuestións referidas no apartado 4.1 e os requisitos referidos no apartado 4.2, e determina os riscos e oportunidades que é necesario abordar.

Estes riscos e oportunidades, así como as accións para abordar os mesmos, considéranse na revisión do sistema, segundo o procedemento **PX-02 “Revisión pola Dirección”**.

O reitor da USC, mediante a estrutura de dirección do SXC, dentro das directrices da política de calidade, establece obxectivos de calidade para as funcións e niveis pertinentes e os procesos necesarios para o SXC. Estes obxectivos son coherentes, medibles e teñen en conta os requisitos aplicables.

Non obstante, a metodoloxía concreta para a elaboración e revisión do plan anual de obxectivos de calidade detállase en:

PX-02: “Revisión pola Dirección”.

Cando a organización determina a necesidade de cambios no SXC, estes lévanse a cabo de maneira planificada, segundo o proceso **PX-02 “Revisión pola Dirección”**.

7. APOIO

7.1 Recursos

7.1.1 Xeneralidades

A universidade determina e proporciona os recursos necesarios para o establecemento, implementación, mantemento e mellora continua do SXC.

No momento de establecer os obxectivos, a USC ten en conta as necesidades de recursos humanos e económicos.

7.1.2 Persoas

A organización determina e proporciona as persoas necesarias para a implementación eficaz do seu SXC e para o funcionamento e control dos seus procesos.

No **Anexo 3** deste manual, recóllese o organigrama, responsabilidades e funcións do persoal dos servizos que integran a Área Académica.

7.1.3 Infraestrutura

A organización determina, proporciona e mantén a infraestrutura necesaria para o funcionamento dos seus procesos e lograr a conformidade dos servizos.

Todas as tarefas de infraestruturas de equipos da USC recaen nun servizo colaborador dos implicados no alcance do sistema, polo que esta materia é tratada no proceso **PX-10 “Avaliación de provedores e subcontratistas”**.

7.1.4 Ambiente para o funcionamento dos procesos

A organización determina, proporciona e mantén o ambiente necesario para o funcionamento dos seus procesos e para lograr a conformidade dos servizos. Para os procesos incluídos no alcance do sistema, non se precisa de ambientes especiais de traballo por tratarse de traballo de oficina.

7.1.5 Recursos de seguimento

Para realizar o seguimento, a USC emprega recursos informáticos, como aplicacións propias da USC e bases de datos. A Área TIC é a encargada de realizar o mantemento destes recursos.

7.1.6 Coñecementos da organización

O coñecemento necesario para o funcionamento dos procesos da organización e para lograr a conformidade dos servizos atópase recollido na información documentada do seu Sistema de Xestión da Calidade.

O mantemento e a adquisición de coñecemento xestiónanse segundo o **PX-01 Control da documentación e dos rexistros**, e o **PX-11 Xestión da formación interna e externa**.

7.2 Competencia

O persoal que desenvolve tarefas que afecten á calidade do servizo é competente, con base na educación, formación, habilidades e experiencia apropiadas.

A USC:

- a) Determina a competencia necesaria das persoas que realizan, baixo o seu control, un traballo que afecta ao desempeño e eficacia do SXC.
- b) Asegúrase de que estas persoas sexan competentes, baseándose na educación, formación ou experiencia apropiadas.
- c) Cando sexa aplicable, pon en marcha accións para adquirir a competencia necesaria e avaliar a eficacia das accións postas en marcha.
- d) Conservar a información documentada apropiada como evidencia da competencia.

A metodoloxía para a xestión da formación está recollida no documento de apoio:

PX-11 “Xestión da formación interna e externa”

7.3 Toma de conciencia

A organización asegúrase de que as persoas que realizan o traballo baixo o control da organización tomen conciencia:

- a) Da política da calidade.
- b) Dos obxectivos da calidade pertinentes.
- c) Da súa contribución á eficacia do Sistema de Xestión da Calidade, incluídos os beneficios dunha mellora do desempeño.
- d) Das implicacións do incumprimento dos requisitos do citado SXC.

7.4 Comunicación

O reitor da USC determina as comunicacións internas e externas pertinentes ao Sistema de Xestión da Calidade.

As pautas concretas da comunicación detállase no proceso:

PX-03 “Comunicación interna e externa”

7.5 Información documentada

A documentación do Sistema de Xestión da Calidade inclúe:

- a) Declaracións documentadas dunha política da calidade (ver **Anexo 2**) e de obxectivos da calidade.
- b) O presente manual.
- c) Os procesos e procedementos requiridos pola norma internacional de referencia.
- d) Os documentos que a organización determina necesarios para a eficacia do Sistema de Xestión da Calidade.

Ao crear e actualizar a información documentada, a organización asegúrase de que a identificación e descrición, o formato e revisión e aprobación son apropiados.

A información documentada do SXC está sometida a control.

A USC estableceu un proceso que define as actividades para o control da información documentada:

- a) Distribución, acceso, recuperación e uso.
- b) Almacenamento e preservación.
- c) Control de cambios.
- d) Conservación e disposición.

A forma na que se realizan estas actividades exprésase no **PX-01 “Control da documentación e dos rexistros”**.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación e control operacional

A USC planifica, implementa e controla os procesos (véxase 4.4) necesarios para cumprir os requisitos para a provisión de servizos, e para implementar as accións determinadas no capítulo 6, mediante:

- a) A determinación dos requisitos para os servizos.
- b) O establecemento de criterios para:
 - 1) os procesos
 - 2) a aceptación dos servizos
- c) A determinación dos recursos necesarios para lograr a conformidade cos requisitos dos servizos.
- d) A implementación do control dos procesos de acordo cos criterios.
- e) A determinación e almacenamento da información documentada na extensión necesaria para:
 - 1) ter confianza en que os procesos se levaron a cabo segundo o planificado
 - 2) demostrar a conformidade dos servizos cos seus requisitos.

A metodoloxía para a planificación da prestación do servizo está documentada nos procesos **POA-06 “Verificación e implantación de títulos oficiais”, POA-07 “Renovación da acreditación de títulos oficiais”, POA-01 “Determinación da oferta de prazas”, POA-02 “Elaboración, aprobación e modificación do PDA”, POA-05 “Elaboración, aprobación e modificación do POD”, e PXA-01 “Planificación e convocatorias”.**

8.2 Requisitos para os produtos e servizos

8.2.1 Comunicación co cliente

A USC determina e implementa disposicións eficaces para a comunicación cos usuarios, relativas a:

- a) A subministración da información relativa aos servizos.
- b) O tratamento das consultas, incluíndo os cambios.
- c) A obtención de información de retorno dos clientes relativa aos servizos, incluíndo as queixas dos clientes.
- d) O manexo ou control da propiedade do cliente.
- e) O establecemento de requisitos específicos para as accións de continxencia, cando sexa pertinente.

A documentación na que se determinan as canles de comunicación coa persoa usuaria, vén sendo o **PX-04 “Xestión de recursos e reclamacións”.**

Ademais, na documentación propia da prestación do servizo especificase como se lle notifican á persoa usuaria as resolucións e decisións adoptadas pola USC.

8.2.2 Determinación dos requisitos relacionados cos servizos

Cando se determinan os requisitos para os servizos que se lles van ofrecer aos clientes, a organización debe asegurarse de que:

- a) Os requisitos para os servizos se definen, incluíndo:
 - 1) calquera requisito legal e regulamentario aplicable
 - 2) aqueles considerados necesarios
- b) A USC pode cumprir coas declaracións acerca dos servizos que ofrece

A metodoloxía para a determinación dos requisitos relacionados co servizo está documentada en:

PXA-01 “Planificación e convocatorias”

PXA-02 “Admisión”

E-PXA-02/1 “Inicio de estudos en titulacións con límite de prazas”

E-PXA-02/4 “Continuación de estudos en titulacións con límite de prazas e cota”

E-PXA-02/5 “Inicio de estudos en titulacións con límite (resto de estudos)”

E-PXA-02/6 “Outras admisións”

8.2.3 Revisión dos requisitos relacionados cos servizos

A USC revisa os requisitos relacionados co servizo. Esta revisión efectúase antes de que a organización se comprometa a proporcionar un servizo ao usuario (por exemplo a matriculación, a entrega de certificados, etc.) e asegúrase de incluír:

- a) Os requisitos especificados polo cliente, incluíndo os requisitos para as actividades de entrega e as posteriores a esta.
- b) Os requisitos non establecidos polo cliente, pero necesarios para o uso especificado ou previsto, cando sexa coñecido.
- c) Os requisitos especificados pola organización.
- d) Os requisitos legais e regulamentarios aplicables aos servizos.

A metodoloxía para a revisión dos requisitos relacionados co servizo está documentada nos procedementos propios de prestación do servizo.

A USC conserva a información documentada, cando sexa aplicable, sobre os resultados da revisión e sobre calquera requisito novo para os servizos.

8.2.4 Cambios nos requisitos para os servizos

A organización asegúrase de que, cando se cambien os requisitos para os servizos, a información documentada pertinente sexa modificada, e de que as persoas pertinentes sexan conscientes dos requisitos modificados.

8.3 Deseño e desenvolvemento dos servizos

As titulacións oficiais veñen predeterminadas, non procedendo ningún tipo de personalización polos servizos incluídos neste Sistema de Xestión de Calidade. Por iso, a USC considera que este punto non é aplicable ao seu sistema, salvo os procesos relativos á verificación e implantación, ou modificación no seu caso, así como a renovación da acreditación de títulos oficiais que si están incluídos no citado SXC.

A USC proporciona os servizos incluídos no alcance deste sistema segundo o estipulado na normativa corresponde. A universidade identifica, revisa e controla os cambios feitos durante o desenvolvemento dos servizos, propiciados pola normativa que resulte de aplicación.

A universidades identifica, revisa e controla os cambios feitos durante o deseño e desenvolvemento dos servizos, ou posteriormente na medida necesaria para asegurarse de que non haxa un impacto adverso na conformidade cos requisitos. Os cambios veñen propiciados por cambios normativos.

8.4 Control dos procesos e servizos fornecidos externamente

A USC asegúrase de que os procesos, produtos e servizos fornecidos externamente son conformes aos requisitos. Para iso, determina os controis que deben aplicárselles aos ditos procesos, produtos e servizos fornecidos externamente.

A USC determinou e aplica criterios para a avaliación, selección, seguimento e reavaliación dos provedores externos.

O documento que describe as actividades relacionadas co proceso de compras é o **PX-09 “Xestión de compras e subcontratacións”**.

A documentación na que se describen as actividades relacionadas coa relación, a avaliación e o seguimento dos provedores é **PX-10 “Avaliación de provedores e subcontratistas” e os correspondentes sistemas de avaliación de provedores**.

8.5 Producción e provisión do servizo

8.5.1 Control da provisión do servizo

A USC leva a cabo a provisión do servizo baixo condicións controladas. Estas inclúen, cando é aplicable:

- a) A dispoñibilidade de información documentada que defina:
 - 1) os servizos que se van prestar, ou as actividades que se van desempeñar
 - 2) os resultados que se queren alcanzar
- b) A dispoñibilidade e o uso dos recursos de seguimento e medición adecuados.
- c) A implementación de actividades de seguimento e medición nas etapas apropiadas para comprobar que se cumpren os criterios para o control dos procesos ou dos seus elementos de saída, e os criterios de aceptación para os produtos e servizos.
- d) O uso da infraestrutura e a contorna adecuadas para o funcionamento dos procesos.
- e) A designación de persoas competentes, incluíndo calquera cualificación requirida.
- f) A comprobación e recomprobación periódica da capacidade para alcanzar os resultados planificados dos procesos de produción e de prestación do servizo, cando os elementos de saída resultantes non poidan comprobarse mediante actividades de seguimento ou medición posteriores.
- g) A implementación de accións para previr os erros humanos.
- h) A implementación de actividades de liberación, entrega e posteriores á entrega.

A documentación que describe as actividades relacionadas co presente requisito é:

POA-01:	“Determinación da oferta de prazas”.
POA-02:	“Elaboración, aprobación e modificación do PDA”.
POA-03:	“Elaboración da oferta académica”.
POA-05:	“Elaboración, aprobación e modificación do POD”.
POA-06:	“Verificación e implantación de títulos oficiais”.
POA-07:	“Renovación da acreditación de títulos oficiais”.
E-PXA-00/1:	“Revisión de documentación”.
PXA-03:	“Matriculación”.
E-PXA-03/1:	“Modificacións de matrículas e axustes de liquidación”.
E-PXA-03/2:	“Reclamacións extraordinarias de non pagamentos de matrícula”.
PXA-04:	“Xestión de actas de cualificación”.
E-PXA-04/1:	“Rectificación das actas de exame por modificación cualificación”.
E-PXA-04/2:	“Rectificación contido das actas para inclusión de estudantes”.
PXA-05:	“Títulos e SET”.
E-PXA-05/2:	“Expedición duplicado títulos”.

- E-PXA-05/3: “Entrega de títulos”.
- PXA-07: “Adaptacións, validacións e recoñecementos”.
- E-PXA-07/1: “Recoñecemento de estudos por intercambio universitario”.
- PXA-09: “Certificacións”.
- E-PXA-09/1: “Certificacións académicas non informatizadas e expediente documental no arquivo histórico universitario”.

8.5.2 Identificación e rastrexabilidade

O servizo prestado pola USC afectado por este requisito é o relativo á xestión académica referente á tramitación dos títulos e certificacións dos alumnos, os cales son tratados nos documentos:

- PXA-05: “Títulos e SET”.
- E-PXA-05/2: “Expedición duplicado títulos”.
- E-PXA-05/3: “Entrega de títulos”.
- PXA-09: “Certificacións”.
- E-PXA-09/1: “Certificacións académicas non informatizadas e expediente documental no arquivo histórico universitario”.

8.5.3 Propiedade pertencente ás persoas usuarias

A USC identifica, comproba, protexe e salvagarda a documentación que achegan as persoas usuarias, estando identificada e arquivada de forma adecuada no expediente da persoa usuaria para evitar a súa perda ou deterioración.

Por outra banda, polo que respecta á confidencialidade dos datos persoais achegados polo usuario, a USC garante o cumprimento da Lei Orgánica de Protección de Datos de Carácter Persoal (LOPD).

8.5.4 Preservación

A USC preserva a conformidade dos documentos asociados á prestación do servizo durante o proceso interno e a entrega ao destino previsto. Esta preservación inclúe a identificación, manipulación, arquivo e protección.

Os documentos que describen as operativas concretas de preservación son:

- PXA-05: “Títulos e SET”.
- E-PXA-05/2: “Expedición duplicado títulos”.
- E-PXA-05/3: “Entrega de títulos”.
- PXA-09: “Certificacións”.
- E-PXA-09/1: “Certificacións académicas non informatizadas e expediente documental no arquivo histórico universitario”.

8.5.5 Actividades posteriores á entrega

A organización debe cumprir os requisitos para as actividades posteriores á entrega asociadas cos servizos.

Ao determinar o alcance das actividades posteriores á entrega que se requiren, a organización debe considerar:

- a) Os requisitos legais e regulamentarios.
- b) As consecuencias potenciais non desexadas asociadas aos seus produtos e servizos.

- c) A natureza, o uso e a vida útil prevista dos seus produtos e servizos.
- d) Os requisitos do cliente.
- e) A información de retorno do cliente.

8.5.6 Control dos cambios

A organización revisa e controla os cambios para a prestación do servizo, na extensión necesaria para asegurarse da continuidade na conformidade cos requisitos.

A organización conserva a información documentada que describa os resultados da revisión dos cambios, as persoas que autorizan o cambio e calquera acción necesaria que xurda da revisión.

8.6 Liberación dos servizos

A USC fai un seguimento das características do servizo para verificar que se cumpren os seus requisitos. Isto realízase nas etapas apropiadas do proceso de realización do servizo de acordo coas disposicións planificadas.

A liberación dos servizos ás persoas usuarias non debe levarse a cabo ata que se completen satisfactoriamente as disposicións planificadas, salvo que sexa aprobado doutra maneira por unha autoridade pertinente.

A USC conserva a información documentada sobre a liberación dos servizos. Esta inclúe:

- a) Evidencia da conformidade cos criterios de aceptación.
- b) Rastrexabilidade ás persoas que autorizan a liberación.

8.7 Control dos elementos de saída non conformes

A USC asegúrase de que o servizo que non é conforme cos requisitos se identifica e controla para previr o seu uso non intencional. Os controis, as responsabilidades e as autoridades relacionadas co tratamento do servizo non conforme están definidos nos documentos:

PX-12: “Xestión de non conformidades e accións correctivas”.

A USC trata os servizos non conformes mediante unha ou máis das seguintes maneiras:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención, devolución ou suspensión de provisión de servizos.
- c) Información á persoa usuaria.
- d) Obtención de autorización para a súa aceptación baixo concesión.

Mantéñense rexistros da natureza das non conformidades e de calquera acción tomada posteriormente, incluíndo as concesións que se obteñan e a autoridade que decide a acción con respecto á non-conformidade.

Cando se corrixe un servizo non conforme, sométese a unha nova verificación para demostrar a súa conformidade cos requisitos.

Cando se detecta un servizo non conforme despois da entrega, a USC toma as accións apropiadas respecto aos efectos, ou efectos potenciais, da non conformidade.

9. Avaliación do desempeño

9.1 Seguimento, medición, análise e avaliación

A universidade realiza o seguimento das percepcións dos seus usuarios sobre o grao en que se cumpren as súas necesidades e expectativas. A USC determinou os métodos para obter, realizar o seguimento e revisar esta información, como se recolle no documento **PX-08 “Avaliación da satisfacción do cliente”**.

Por outra parte, tamén se ten analiza a información procedente das reclamacións e queixas das persoas usuarias, segundo o establecido no documento **PX-04 “Xestión de recursos e reclamacións”**.

A USC analiza e avalía os datos e a información que xorden do seguimento e a medición.

Os indicadores dos procesos utilizados para efectuar o seguimento aparecen identificados nas propias fichas de proceso e procedementos mediante:

- **Código** para a súa fácil identificación
- **Nome do indicador**, descrición da medida buscada

Por outra parte, dispónse das correspondentes “fichas de indicador” nas que se recolle, ademais da información anterior:

- **Código**. A codificación dos indicadores amósase no documento PX-01 “Control da documentación e dos rexistros”
- **Nome do indicador**, descrición da medida buscada
- **Forma de cálculo**, indicando os parámetros que se van medir e o algoritmo co que se obtén a medida
- **Límites de control** entre os cales debe operar o proceso para actuar baixo control. Fóra deses límites faise precisa a adopción dalgún tipo de medida correctiva
- **Prazo de seguimento**, ou periodicidade coa que se debe obter unha medida
- **Fonte de datos**, lugar onde se atopa a información precisa para efectuar o cálculo
- **Responsable** de levar a cabo o seguimento
- Rexistro do **seguimento do indicador**

9.2 Auditoría interna

A USC debe levar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de se os criterios de calidade aplicables son conformes cos requisitos do seu Sistema de Xestión da Calidade, cos requisitos da Norma Internacional de referencia, e que o dito sistema se implementa e mantén eficazmente.

Ademais, planifícase un programa de auditorías tomando en consideración a importancia dos procesos que se van auditar, os cambios que afecten á organización e os resultados das auditorías previas. Defínense os criterios de auditoría, o alcance desta, a súa frecuencia e metodoloxía. A selección de auditores e a realización das auditorías aseguran a obxectividade e imparcialidade do proceso de auditoría. Os auditores non auditan o seu propio traballo.

Defínense, nos documentos máis adiante referidos, as responsabilidades e os requisitos para a planificación e a realización de auditorías, para informar dos resultados e para manter os rexistros.

A dirección responsable da área que é auditada asegúrase de que se toman accións sen demora inxustificada para eliminar as non conformidades detectadas e as súas causas. As actividades de seguimento inclúen a verificación das accións tomadas e o informe dos resultados da verificación.

A documentación antes mencionada e que describe as actividades para a planificación, desenvolvemento e execución das auditorías internas é **PX-07 “Realización de auditorías internas de calidade”**.

9.3 Revisión a cargo da dirección

9.3.1 Xeneralidades

O reitor da USC e os comités revisan o Sistema de Xestión da Calidade da organización a intervalos planificados, para asegurarse da súa conveniencia, adecuación, eficacia e aliñamento continuos coa dirección estratéxica da organización.

As pautas que se deben seguir para levar a cabo a revisión do sistema exprésanse na documentación **PX-02 “Revisión pola dirección”**.

9.3.2 Elementos de entrada da revisión a carga da dirección

A revisión a cargo da dirección planifícase e lévase a cabo incluíndo consideracións sobre:

- a) O estado das accións procedentes das revisións anteriores.
- b) Os cambios nas cuestións externas e internas que sexan pertinentes.
- c) A información sobre o desempeño e a eficacia do Sistema de Xestión da Calidade, incluídas as tendencias relativas a:
 - 1) a satisfacción do cliente e a información de retorno das partes interesadas
 - 2) o grao en que se lograron os obxectivos da calidade
 - 3) o desempeño dos procesos e conformidade dos servizos
 - 4) as non-conformidades e accións correctivas
 - 5) os resultados do seguimento e a medición
 - 6) os resultados das auditorías
 - 7) o desempeño dos provedores externos
- d) A adecuación dos recursos.
- e) A eficacia das accións postas en marcha para abordar os riscos e as oportunidades.
- f) As oportunidades de mellora.

9.3.3 Elementos de saída da revisión a cargo da dirección

Os elementos de saída da revisión a cargo dirección inclúen as decisións e accións relacionadas:

- a) Coas oportunidades de mellora.

- b) Con calquera necesidade de cambio no Sistema de Xestión da Calidade.
- c) Coas necesidades de recursos.

Como evidencia dos resultados das revisións a cargo da dirección, a organización conserva os “Informes de revisión do sistema”.

10. Mellora

10.1 Xeneralidades

A USC determina e selecciona as oportunidades de mellora e implementa calquera acción necesaria para cumprir os requisitos das persoas usuarias e aumentar a satisfacción das mesmas.

Estas inclúen:

- a) Mellorar os servizos para cumprir os requisitos, así como considerar as necesidades e expectativas futuras.
- b) Corrixir, previr ou reducir os efectos non desexados.
- c) Mellorar o desempeño e a eficacia do sistema de xestión da calidade.

10.2 Non-conformidade e acción correctiva

Cando ocorre unha non conformidade, a USC pon en marcha accións para investigar as desviacións ocorridas, para corrixilas, de ser posible, e para evitar que cuestións similares volvan a suceder no futuro. A organización procura eliminar de forma permanente as causas e os efectos consecuentes dos problemas que poden ter un impacto negativo.

A USC toma accións para eliminar as causas de non-conformidades efectivas e potenciais co obxecto de previr que volvan a acontecer ou acontezan, respectivamente. As accións correctivas son apropiadas para os efectos das non conformidades atopadas ou para efectos dos problemas potenciais.

Todo isto recóllese no documento **PX-12 “Xestión de non conformidades e accións correctivas”**

10.3 Mellora continua

A USC mellora continuamente a conveniencia, adecuación e eficacia do Sistema de Xestión da Calidade. Para isto, a organización considera os resultados da análise e avaliación, e os elementos de saída da revisión pola dirección, para determinar se hai necesidades ou oportunidades que deben considerarse como parte da mellora continua

Anexo 1

Correspondencia entre a documentación do Sistema de Xestión da Calidade da USC e a norma UNE-EN ISO 9001

		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.	10.	10.	
Estratéxicos e de apoio	PX-01															x														
	PX-02	x	x						x	x	x	x														x				
	PX-03														x															
	PX-04																	x							x					
	PX-07																									x				
	PX-08																								x					
	PX-09																				x									
	PX-10												x								x									
	PX-11													x																
	PX-12																								x				x	
	Oferta académica	POA-01																	x			x								
		POA-02																	x			x								
POA-03																		x			x									
POA-05																		x			x									
POA-06																			x											
POA-07																			x											

	PXA-07														x			x								
	E-PXA-07/1														x			x								
	PXA-09														x			x								
	E-PXA-09/1														x			x								
Manual SXC	Manual			x		x							x		x		x			x	x			x		x
	Anexo 1																									
	Anexo 2				x		x									x										
	Anexo 3							x						x												

Anexo 2

Política de calidade da USC

A política de calidade da USC concrétese en facer posible o compromiso asumido na súa misión: “*Ser unha universidade completa e emprendedora con campus de crecemento equilibrado dando resposta ás demandas da sociedade a través dos servizos de calidade xestionados profesionalmente*”.

Para a USC, a consecución da calidade abrangue todos os ámbitos da súa actividade, esixindo a aplicación e participación de toda a comunidade universitaria na implantación da mellora permanente co obxectivo último de acadar docencia, investigación e servizos que satisfagan á sociedade. Esta mellora permanente esixe a implantación de accións que, nacendo dos órganos de goberno da USC e liderados pola máxima autoridade universitaria, impliquen o compromiso e a participación de todos.

Partindo inicialmente do Plan de Calidade do ano 2005, onde se contemplaba o desenvolvemento de sistemas de certificación de servizos que asegurasen a eficacia e eficiencia da xestión introducindo criterios de mellora continua, os Servizos de Xestión Académica e de Oferta e Programación Académica implantaron un Sistema de Xestión da Calidade certificado segundo a Norma UNE-EN ISO 9001, aínda vixente.

A aposta da universidade cun modelo de xestión áxil e transparente mantívose no Plan Estratégico 2011-2020 que no ámbito de Xestión institucional recolle unha liña estratéxica denominada *Xestión simple, eficaz e transparente dos recursos*. Esta liña establece como obxectivos da universidade, entre outros, o incremento do número de servizos ou centros de xestión da Universidade que teñan implantado un sistema de xestión da calidade, de xestión ambiental e de seguridade e saúde no traballo.

A USC baixo o liderado do seu reitor e co compromiso do responsables dos servizos e de todo o persoal implicado comprométese a realizar, implantar, manter e mellorar un Sistema de Xestión da Calidade dirixido a obter a maior eficacia no cumprimento de cada un dos requisitos do devandito sistema, cara á sociedade.

En particular, este compromiso —que será desenvolvido polos Servizos de Oferta e Programación Académica e o Servizo de Xestión Académica fronte aos usuarios— implica traballar baixo os principios de:

Compromiso: O SXOPRA e o SXA adquiren o compromiso do estrito cumprimento da lexislación e regulamentación que resulte aplicable nas súas actividades e áreas, así como outros requisitos aos que voluntariamente decidan adherirse. Tamén adquiren o compromiso da mellora continua e a eficacia do Sistema de Xestión da Calidade implantado.

Responsabilidade: A implicación dos responsables do servizo no apoio ao traballo para a mellora continua do noso Sistema de Xestión da Calidade.

Integración e participación: Crear procesos de calidade nos que estean implicados e participen todos os membros do servizo de maneira que se asegure o compromiso do traballo na calidade por parte de todos.

Orientación do usuario: Adaptarnos á demanda continua dos nosos usuarios baseándose en conceptos de modernidade e unha grande capacidade innovadora.

Eficacia: Traballar na liña da xestión eficaz e eficiente na que resulta fundamental a documentación dos procesos.

Transparencia: Ter como obxectivos de calidade cara aos novos usuarios a accesibilidade e transparencia.

Santiago de Compostela, 7 de maio de 2019

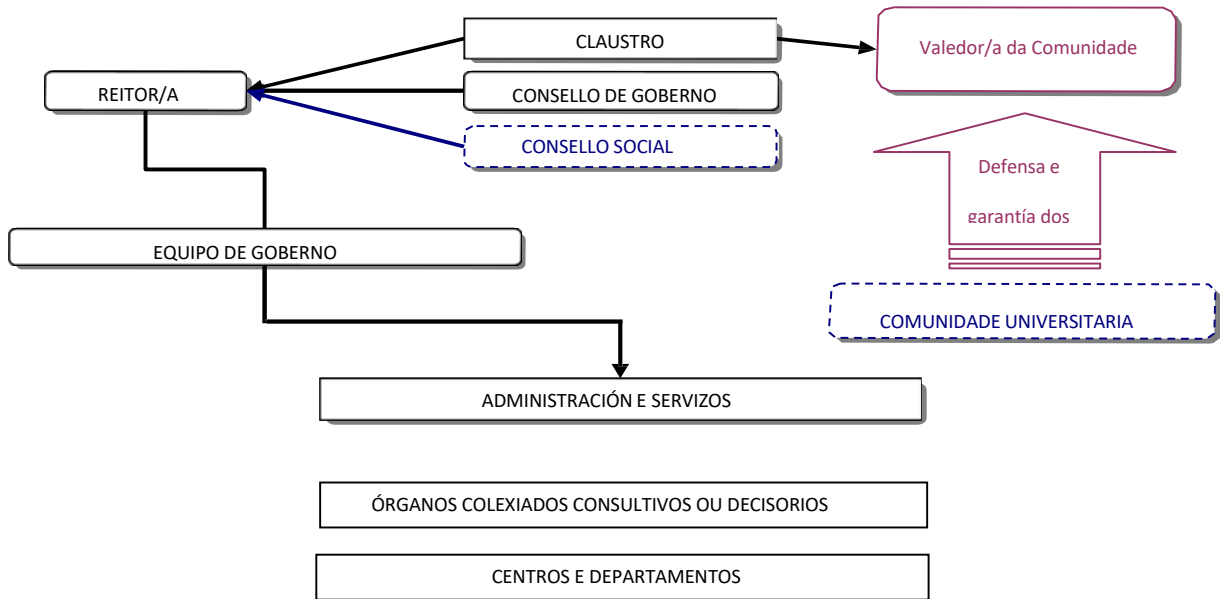
O reitor
Antonio López Díaz

Documento asinado dixitalmente conforme a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas (BOE nº 236 do 2 de outubro de 2015).

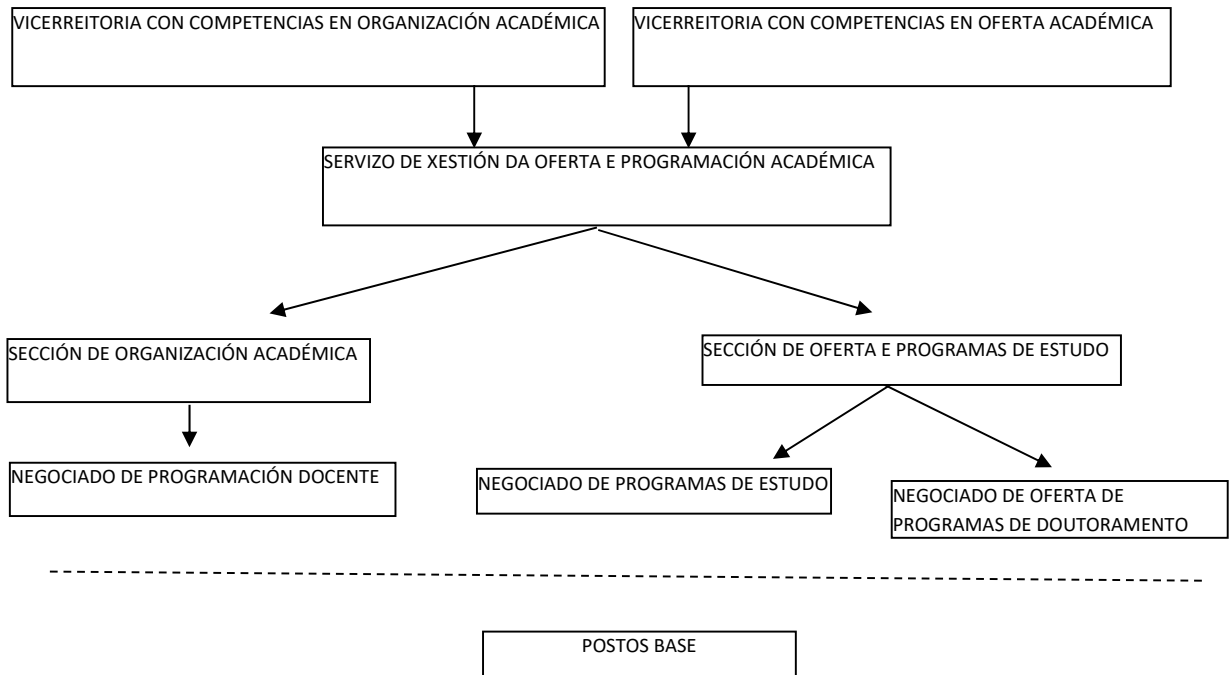
Anexo 3

Organigrama, responsables e funcións

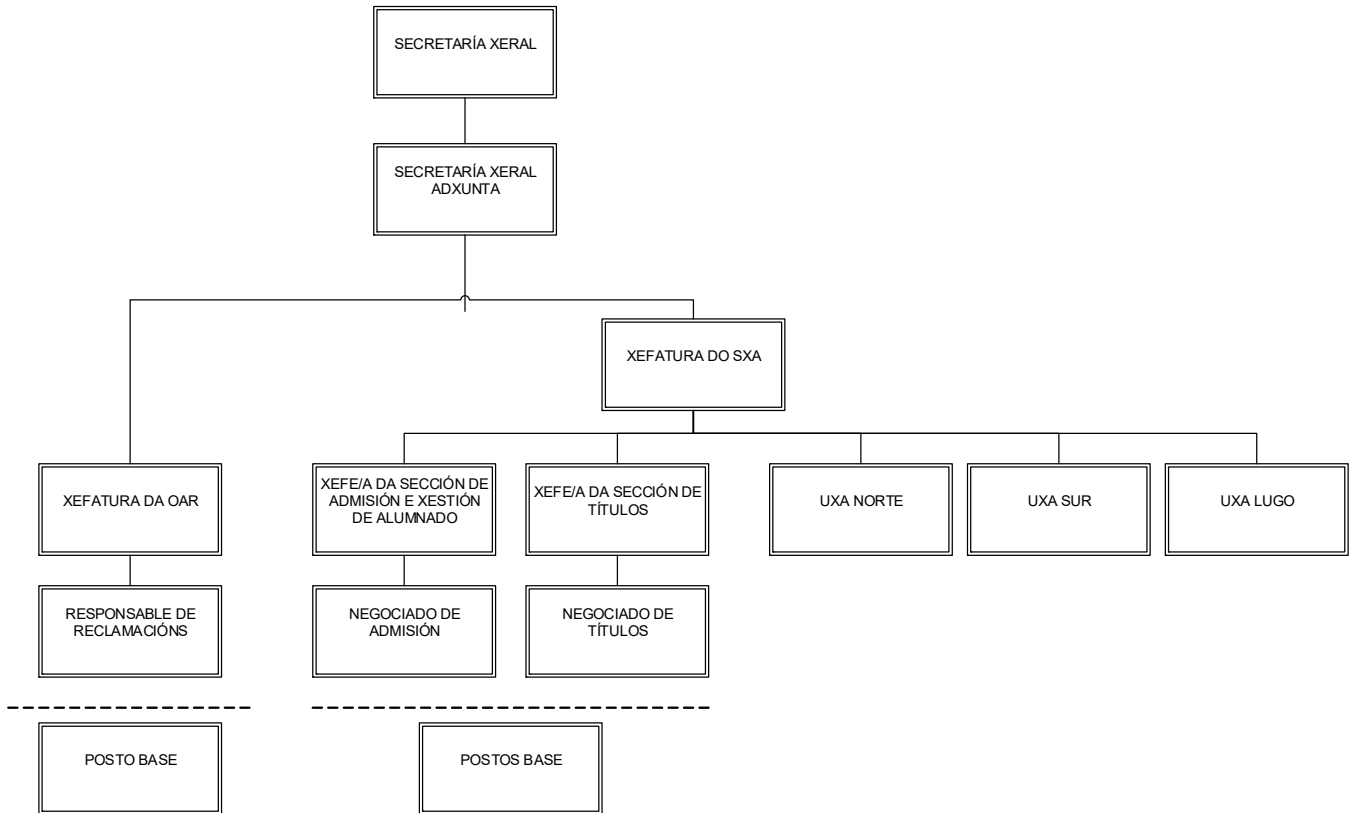
1.1. ORGANIGRAMA DE PRIMEIRO NIVEL DA UNIVERSIDADE



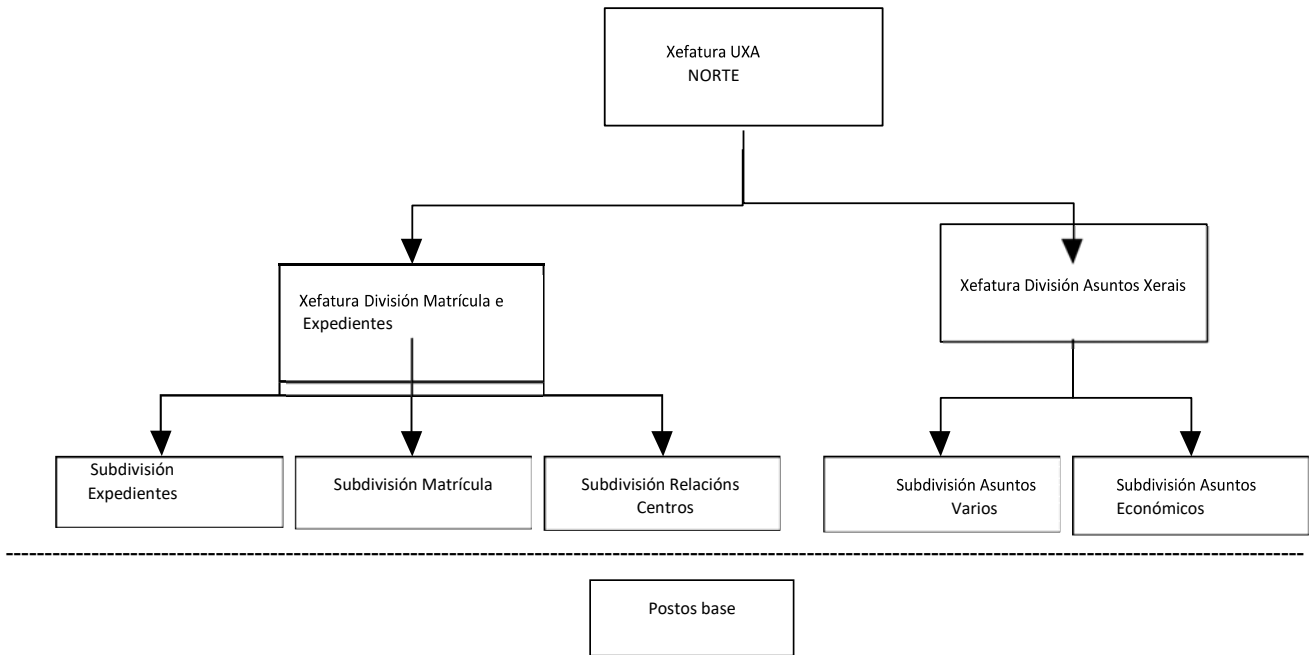
1.2 ORGANIGRAMA SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA



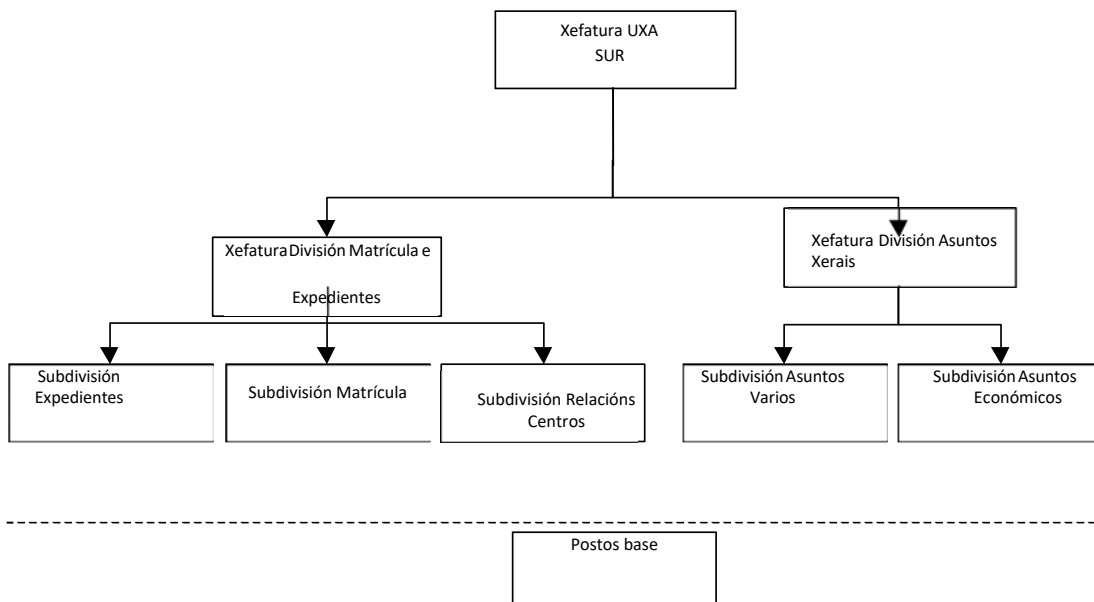
1.3. ORGANIGRAMA DO SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA E DA OFICINA DE ANÁLISE DE RECLAMACIÓNS



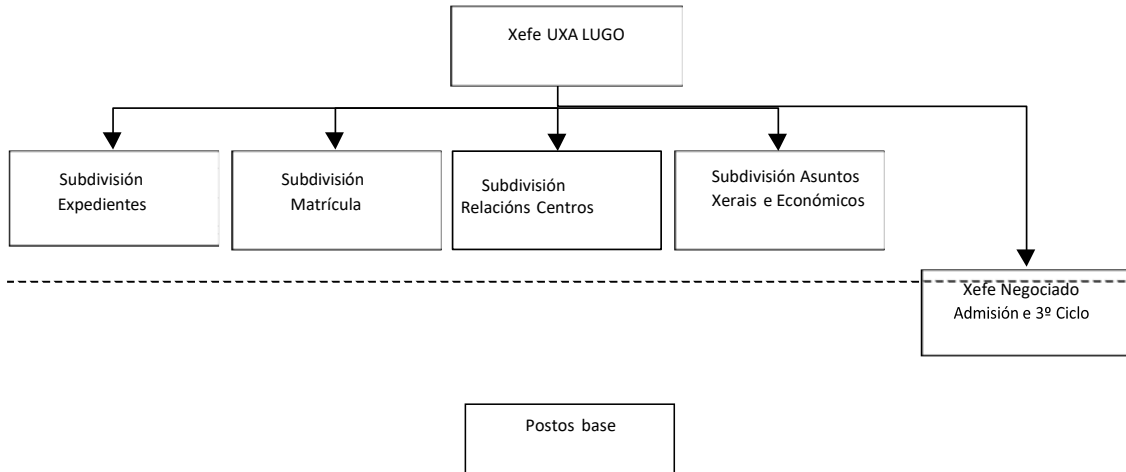
1.3.1 ORGANIGRAMA DA UXA NORTE



1.3.2 ORGANIGRAMA DA UXA SUR



1.3.1 ORGANIGRAMA DA UXA LUGO



2. RESPONSABILIDADES

2.1. REITOR/A DA USC

É o máximo responsable último do correcto desenvolvemento do Sistema de Xestión da Calidade. As súas responsabilidades son:

- Propoñer ao Consello de Goberno as liñas estratéxicas en materia de calidade da USC, executar os seus acordos e asignar a política de calidade da USC.

2.2. CONSELLO DE GOBERNO

- Aprobar das liñas estratéxicas en materia de calidade da USC.
- Trazar e dotar dos recursos precisos para o desenvolvemento das liñas estratéxicas en materia de calidade da USC.

2.3. VICERREITORÍA CON COMPETENCIAS EN CALIDADE

- Executar as liñas estratéxicas que, en materia de calidade, defina o Consello de Goberno.
- Dotar dos recursos necesarios para o despregamento das ditas liñas estratéxicas.
- Nomear aos responsables de calidade dos servizos implicados na implantación do Sistema de Xestión da Calidade.
- Aprobar as enquisas de satisfacción de clientes e a segmentación destes.

2.4. COMITÉ DE DIRECCIÓN

- Prever e proporcionar os medios materiais e humanos necesarios para o cumprimento dos requisitos do Sistema de Xestión da Calidade.

- Promover a participación de todo o persoal na mellora da calidade.
- Aprobar o Manual da Calidade da USC. É o último responsable da aprobación da documentación do sistema.
- Aprobar os indicadores de proceso de cada área.
- Aprobar o plan de obxectivos anual.
- Aprobar o informe de revisión pola Dirección.
- Informar ao Consello de Dirección sobre o desenvolvemento do Sistema de Xestión da Calidade e calquera necesidade de mellora.
- Asegurarse de que se promova a toma de conciencia dos requisitos do cliente en todos os niveis da organización.
- Aprobar, dentro do sistema informático de xestión da documentación, a documentación do sistema.
- Aprobar o plan de auditorías internas.

2.4.1 Composición do Comité de Dirección

- Vicerreitoría con competencias en calidade
- Vicerreitoría con competencias de coordinación no Campus de Lugo
- Vicerreitoría con competencias en organización académica
- Vicerreitoría con competencias en estudantes
- Secretaria xeral
- Xerencia
- Dirección da Área de Tecnoloxías da Información e da Comunicación
- Responsable do Sistema de Xestión da Calidade

2.5. COMITÉ DE CALIDADE

- Determinar e divulgar a política e obxectivos de calidade da organización, tendo en conta os medios dispoñibles para o seu fin.
- Revisar ou examinar periodicamente a eficacia e adecuación do Sistema de Xestión da Calidade.
- Aprobar a implantación de medidas encamiñadas á optimización e mellora do Sistema de Xestión da Calidade.
- Aprobar o plan de accións derivadas da medición da satisfacción do cliente.
- Asegurar que o Sistema de Xestión da Calidade é conforme á norma UNE-EN ISO 9001.
- Asegurarse de que se establecen, implementan e manteñen os procesos necesarios para o Sistema de Xestión da Calidade.
- Definir, propoñer modificacións e actualizar os requisitos do Sistema de Xestión da Calidade dentro do modelo de mellora continua da organización.
- Supervisar e dirixir as actuacións dos responsables da calidade designados.
- Elevar o plan anual de obxectivos da calidade ao Comité de Dirección.
- Participar activamente na revisión pola Dirección.

- Coordinar a implantación, desenvolvemento e mantemento do Sistema de Xestión da Calidade entre as diferentes áreas.

2.5.1 Composición

- Vicesecretaría Xeral
- Secretaría Xeral Adxunta
- Xefatura do Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica
- Xefatura do Servizo de Xestión académica
- Xefatura da Oficina de Análise de Reclamacións
- Responsable da Área de Tecnoloxías da Información e da Comunicación
- Xefatura da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos

O Comité de Calidade funcionará coas estruturas de apoio, entre as que figura o Grupo de Traballo da CTIC de xestión académica.

2.6. VICESECRETARÍA XERAL

Como responsable de Calidade do Sistema de Xestión de Calidade:

- Convocar e participar nas reunións do Comité de Calidade e asumir as responsabilidades derivadas como integrante deste.
- Formular as accións correctivas ou preventivas oportunas. Na mesma liña, avaliar e nomear aos responsables da resolución de accións correctivas ou preventivas.
- Identificar e documentar as non conformidades detectadas. Na mesma liña, avaliar e nomear aos responsables da súa resolución.
- Elevar ao Comité de Dirección toda a información do Sistema de Xestión da Calidade que coide oportuna, incluíndo as non conformidades e accións correctivas-preventivas.

2.7. XEFATURA DO SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Como responsable de Calidade do Grupo Oferta Académica:

- Planificar e supervisar o desenvolvemento e a execución dos procesos e procedementos de traballo da área ao seu cargo.
- Convocar e participar nas reunións do Comité de Calidade e asumir as responsabilidades derivadas como integrante deste.
- Formular as accións correctivas ou preventivas oportunas. Na mesma liña, avaliar e nomear aos responsables da resolución de accións correctivas ou preventivas.
- Identificar e documentar as non conformidades detectadas. Na mesma liña, avaliar e nomear aos responsables da

súa resolución.

- Realizar a avaliación inicial e o seguimento de provedores, sexan internos ou externos.

Como responsable de proceso:

- Controlar os procesos que estean ao seu cargo.
- Propoñer e controlar os indicadores dos procesos baixo a súa responsabilidade.
- Identificar as necesidades de recursos para a correcta execución dos procesos ao seu cargo, e solicitalos.

Como xefe/a de Servizo:

- Ser o voceiro do servizo con entidades externas ou internas colaboradoras do servizo.
- Detectar as necesidades de formación do persoal ao seu cargo.
- Avaliar a eficacia da formación recibida polo persoal ao seu cargo.
- Controlar a documentación externa regulamentaria aplicable.

2.8. XEFATURA DO SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA

Como responsable de Calidade do Grupo Xestión Académica:

- Planificar e supervisar o desenvolvemento e a execución dos procesos e procedementos de traballo da área ao seu cargo.
- Convocar e participar nas reunións do Comité de Calidade e asumir as responsabilidades derivadas como integrante deste.
- Formular as accións correctivas ou preventivas oportunas. Na mesma liña, avaliar e nomear aos responsables da resolución de accións correctivas ou preventivas.
- Identificar e documentar as non conformidades detectadas. Na mesma liña, avaliar e nomear aos responsables da súa resolución.
- Realizar a avaliación inicial e o seguimento de provedores, sexan internos ou externos.

Como responsable de procesos:

- Controlar os procesos que están ao seu cargo.
- Propoñer e controlar os indicadores dos procesos baixo a súa responsabilidade.
- Identificar as necesidades de recursos para a correcta execución dos procesos ao seu cargo, e solicitalos.

Como xefe/a de Servizo:

- Ser o voceiro do servizo con entidades externas ou internas colaboradoras do servizo.
- Detectar as necesidades de formación do persoal ao seu cargo.
- Avaliar a eficacia da formación recibida polo persoal ao seu cargo.
- Controlar a documentación externa regulamentaria aplicable.

2.9. OFICINA DE ANÁLISE E RECLAMACIÓN

- Resolver as diferenzas entre os alumnos da USC, tramitando as reclamacións e queixas destes.

Como responsable de procesos:

- Controlar os procesos que están ao seu cargo.
- Propoñer e controlar os indicadores dos procesos baixo a súa responsabilidade.
- Identificar as necesidades de recursos para a correcta execución dos procesos ao seu cargo, e solicitalos.

Como xefe/a de Oficina:

- Ser o voceiro da oficina con entidades externas ou internas colaboradoras do servizo.
- Detectar as necesidades de formación do persoal ao seu cargo.
- Avaliar a eficacia da formación recibida polo persoal ao seu cargo.
- Controlar a documentación externa regulamentaria aplicable.

3. FUNCIONES

3.1 VICESECRETARIO/A XERAL

MISIÓN DO POSTO:

Dará impulso ás políticas da USC nas materias de transparencia, accesibilidade, acceso á información pública e bo goberno, seguridade da información, xestión e rexistro de convenios e a unha nova organización e desenvolvementos informáticos en materia de xestión académica

- Impulso dunha nova organización no ámbito da xestión académica
- Impulso das reformas operativas e novos desenvolvementos no ámbito da xestión académica
- Impulso da transparencia, accesibilidade, acceso á información pública e bo goberno na USC
- Xestión da seguridade da información na USC en colaboración co responsable da área
- Dirección operativa da xestión dos Convenios na USC
- A realización doutras tarefas directivas e de xestión que lle sexan encomendadas, ou resulten necesarias por razóns de servizo

3.2 XEFE/A DO SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

MISIÓN DO POSTO:

Servir de apoio ás estruturas académicas da USC para que esta configure unha oferta anual e integrada de estudos.

- Facilitar anualmente á Comisión de Avaliación de Estudos información de análise da demanda de estudos que fan os estudantes, a partir dos datos que se obteñan do tratamento da información facilitada polo circuíto de xestión académica e as diversas autoridades rexionais, nacionais e internacionais, así como do grao de satisfacción en relación con eles.

- Fornecer anualmente a Comisión de Avaliación de Estudos de información sobre a oferta docente de todo tipo que afecta aos estudos universitarios.
- Elevar anualmente informes á Comisión de Avaliación de Estudos sobre a demanda dos da nosa universidade e dos datos que sobre o seu rendemento, impartición e configuración poidan dar lugar a decisións de mellora.
- Realizar as funcións de secretaría da Comisión de Avaliación de Estudos.
- Tramitar, ata a súa publicación e publicitación, todos os procedementos necesarios para a aprobación, modificación e renovación dos plans de estudos oficiais de primeiro, segundo e terceiro ciclo, titulacións propias (cíclicas, de posgrao e formación continua), aulas de informática, estudos ou cursos de institutos ou escolas profesionais (Criminoloxía, ICE, Idiomas, Escola de Práctica Xurídica), cursos, xornadas ou actividades académicas para a libre elección e cuarto ciclo e, en xeral, todos os elementos que configuran a oferta docente anual da USC.
- Elaborar os informes económicos sobre a implantación de novos estudos e a proposta de prezos públicos que corresponda.
- Canalizar, en relación coa Oficina de Relacións Exteriores, a xestión de titulacións que se poidan conveniar entre universidades españolas e estranxeiras.
- Facilitar anualmente a información necesaria ás autoridades académicas sobre recursos docentes dispoñibles (horas de docencia de profesores, áreas de coñecemento e departamento, laboratorios, aulas, etc.).
- Servir de apoio ás autoridades académicas para a xestión anual e integrada (coa axuda dos xestores académicos de centro e o centro de posgrao) da asignación de profesores a materias, grupos e horarios; provisión de espazos (aulas e laboratorios), tipoloxías de docencia dos distintos contidos (presencial e virtual) e, en xeral, todo o que configura a programación docente.
- Implementación de sistemas de elección de grupos e/ou profesor por parte dos alumnos, e análise e estudos deses datos.
- Elaboración do documento de oferta académica anual da USC, e da oferta de libre elección (que inclúe estudos para impartir, profesorado, horarios e carta de servizos docentes) para posibilitar o inicio do proceso de xestión académica propiamente dito e o mantemento do soporte informático desa oferta.
- O Servizo funcionará en directa relación coas autoridades académicas, ás que serve de apoio e, especialmente, á Comisión de Avaliación de Estudos e ao Voat.

O seu traballo implica unha total conexión cos xestores académicos de centro e o aparato administrativo do Centro de Posgrao.

A plena actividade do servizo exige modificar os prazos da normativa de programación docente para os efectos de facer posible unha sistematización e unificación da oferta docente da USC, ata onde sexa posible e aconsellable.

3.3 XEFE/A DO SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA

MISIÓN DO POSTO:

Xestionar a totalidade dos procesos administrativos derivados do estudo na USC para os alumnos e usuarios.

- Desenvolver os procedementos de selección de alumnos naqueles procesos en que a demanda é maior que a oferta, ben directamente ou por coordinación coa CIUG ou as outras estruturas de ámbito supra- universitario que se poidan crear.
- Deseñar e realizar os procedementos de matrícula dos alumnos para a totalidade dos estudos da USC.
- Abrir, manter, actualizar e custodiar os expedientes académicos dos alumnos da USC, así como emitir as correspondentes certificacións.

- Xestionar a totalidade dos procedementos de adaptación, validación ou recoñecemento de estudos derivados de cambios e reaxustes internos dos plans das titulacións ou por traslados de universidade.
- Fornecer ao profesorado coa información relativa aos estudantes das súas materias e recoller as cualificacións dos distintos procesos de avaliación do rendemento discente.
- Realizar o control económico do pagamento das obrigas dos alumnos e usuarios dos servizos docentes, dándolle os efectos académicos que correspondan.
- Expedir os títulos dos diversos tipos de estudo, logo da verificación de cumprimento das condicións de terminación.
- Xestionar as incidencias académicas derivadas das funcións anteriormente sinaladas.
- Dar soporte técnico ás autoridades académicas para a elaboración de normativa relacionada coas funcións do Servizo.
- Colaborar, xunto coa Oficina de Relacións Exteriores e os xestores académicos dos centros, no deseño de procedementos e na actualización normativa para a xestión dos intercambios tanto nacionais como internacionais dos estudantes.
- Xestionar a convocatoria de libre elección, prácticas en empresas e traballos academicamente dirixidos.
- Xestionar as solicitudes de equivalencia de estudos estranxeiros para o acceso ao terceiro ciclo.
- Mantemento das táboas de adaptación e validación de estudos.

3.4 XEFE/A DA OFICINA DE ANÁLISE DE RECLAMACIÓNS

MISIÓN DO POSTO:

Recibir, analizar e dar resposta ás reclamacións presentadas en relación coa actividade académica e de apoio ao estudo na USC, facilitando aos órganos directivos desta a información correspondente para corrixir disfuncións, mellorar procedementos e manter a coherencia xurídica das súas resolucións singulares.

- Recibir, analizar e dar resposta ás reclamacións que non teñan contido xurídico que presente o alumnado con respecto ao funcionamento dos servizos docentes, administrativos e de apoio da USC.
- Resolver os recursos administrativos que se correspondan coa actividade académica da USC, e canalizar e resolver, de ser o caso, as peticións do estudiantado que non teñan delegada a súa resolución noutros órganos, en coordinación cos servizos correspondentes, co obxecto de manter a coherencia da aplicación das normas.
- Realizar informes sistemáticos e anuais sobre as deficiencias detectadas e poñelas en coñecemento das unidades administrativas afectadas.
- Propoñer melloras de procedementos ou a adopción de medidas que minimicen as reclamacións.
- Dar soporte aos órganos de goberno no que afecta ao desenvolvemento de políticas de mellora da calidade na área académico-administrativa.
- Realizar aquelas outras tarefas afíns ao posto e que lle sexan encomendadas, ou resulten necesarias por razóns de servizo, particularmente aquelas que se deriven dos coñecementos ou experiencias esixidos nas probas de asignación ao posto, ou os adquiridos en cursos de perfeccionamento nos que participara en razón do posto de traballo.

3.5 XEFATURA DE SERVIZO / XEFATURA DE OFICINA

MISIÓN DO POSTO:

Planificar, dirixir e avaliar as actividades que se levan a cabo no servizo e supervisar e instruír ao persoal ao seu cargo, co fin de optimizar e rendibilizar os servizos prestados no seu conxunto. Sen que iso signifique un catálogo exhaustivo, e a expensas de modificacións que se poidan establecer en virtude das atribucións que en materia de ordenación e distribución do traballo teñen atribuídos os órganos competentes da Universidade de Santiago de Compostela, a seguir especificáanse as principais funcións e responsabilidades inherentes ao posto:

- Organizar a actividade administrativa do servizo.
- Diseñar procedementos xerais para a súa aprobación polos órganos competentes e implantalos unha vez aprobados.
- Realizar resolucións de peticións singulares.
- Colaborar na elaboración de normativa e regulamentación que afecten ao servizo.
- Executar as resolucións que emanen dos órganos ou autoridades competentes e afecten ao servizo.
- Elaborar pregos de condicións e cláusulas, redactar as convocatorias e concursos facendo a provisión de medios necesarios para a súa execución.
- Recompilar información sacada dos medios de comunicación, así como de diarios e boletíns oficiais sobre temas de interese público.
- Exercer a dirección, organización, coordinación e control do persoal adscrito ao servizo, trasladando á Xerencia as propostas relativas a licenzas, permisos, contratacións, incumprimentos e outras incidencias de persoal.
- Colaborar coa Xerencia nas funcións de dirección encomendadas a ela.
- Motivar e dirixir a formación permanente e a actualización de coñecementos e técnicas do persoal adscrito ao servizo.
- Planificar, organizar e distribuír os recursos necesarios para a execución das accións e programacións do servizo, así como responsabilizarse do adecuado uso dos materiais e instalacións asignados a el.
- Planificar, coordinar, dirixir e supervisar as actividades que se desenvolvan no servizo, así como propoñer as melloras, mantendo actualizados os coñecementos e técnicas necesarios para lograr a optimización das súas prestacións.
- Realizar a avaliación da actividade do servizo por medio dos procedementos establecidos, informando ao seu responsable e, se fose necesario, levar a cabo as medidas correctoras oportunas.
- Recompilar, actualizar, interpretar e comunicarlle ao persoal ao seu cargo, as disposicións legais e normas relacionadas con temas da súa competencia, incluída a normativa vixente en materia de prevención de riscos laborais, velando polo cumprimento da súa aplicación.
- Atender aos usuarios do servizo en relación con temas da súa competencia, cando estes o soliciten.
- Realizar un seguimento dos convenios ou contratos asinados con outros organismos, institucións e empresas para velar polo seu cumprimento.
- Representar ao servizo tanto nas relacións internas, como nas externas.
- Realizar, de ser o caso, unha memoria anual de actividades, incluíndo os datos económicos e de persoal, para ser incluída na memoria anual da USC.
- Realizar estudos, informes, estatísticas, etc., sobre temas relacionados co servizo.
- Controlar e solventar as incidencias derivadas do funcionamento do servizo.

- Solicitar a substitución do persoal ou designar a persoa ao seu cargo que debe suplir o ausente.
- Propoñer iniciativas aos seus superiores así como prestarlles asesoramento técnico.
- Elaborar normas internas e instrucións de funcionamento de competencias do servizo.

Realizar aquelas outras tarefas afíns ao posto e que lle sexan encomendadas, ou resulten necesarias por razóns de servizo, particularmente aquelas que deriven dos coñecementos ou experiencias exixidos nas probas de asignación ao posto, ou os adquiridos en cursos de perfeccionamento nos que participara en razón do posto de traballo.

3.6 XEFATURA DE SECCIÓN / RESPONSABLE DE XESTIÓN

MISIÓN DO POSTO:

Colaborar co seu responsable na planificación e xestión das actividades que se leven a cabo no servizo e responsabilizarse de coordinar, supervisar e realizar as actividades do ámbito de competencia da sección. Sen que iso signifique un catálogo exhaustivo, e a expensas de modificacións que se poidan establecer en virtude das atribucións que en materia de ordenación e distribución do traballo teñen atribuídos os órganos competentes da Universidade de Santiago de Compostela, a seguir especificanse as principais funcións e responsabilidades inherentes ao posto:

- Colaborar co xefe/a do servizo na programación, planificación e desenvolvemento das súas actividades.
- Encargarse das tarefas de planificación, organización e control correspondente a áreas determinadas encomendadas polo xefe/a do servizo.
- Supervisar, coordinar e distribuír o traballo que se realiza na sección, instruindo o persoal adscrito a ela.
- Atender as consultas, queixas, peticións, suxestións, etc. dos usuarios e transmitirlle esa información ao seu responsable.
- Solicitar a substitución do persoal ou designar a persoa ao seu cargo que debe suplir o ausente.
- Substituír ao seu responsable cando lle sexa encomendado.
- Colaborar co seu responsable na elaboración de convocatorias, resolucións, informes, estatísticas, etc. en materia da súa competencia.
- Colaborar co seu responsable na realización da memoria anual do servizo.
- Colaborar co xefe/a do servizo no deseño e actualización de procedementos administrativos.
- Revisar, actualizar e asegurarse da tramitación da documentación relativa ás actividades que se realizan na sección.
- Recompilar e distribuír información e normativa aos distintos centros e servizos da USC, así como a outras institucións externas, cando o esixan os procedementos, así como remitir información aos boletíns, diarios oficiais e resto de medios de comunicación, sobre temas de interese público que así o requiran.
- Motivar a actualización de coñecementos e a formación permanente do persoal encomendado ás tarefas baixo a súa dirección.
- Realizar a avaliación da actividade da sección por medio dos procedementos establecidos, informando ao seu responsable e, se fose necesario, levar a cabo as medidas correctoras oportunas.
- Levar a xestión da cesión temporal do uso de bens patrimoniais (p.e. alugueres, cesións, etc.) do centro ou servizo.
- Manter informado ao xefe/a do servizo das actividades, xestións e incidencias que se produzan no desempeño do seu traballo.
- Utilizar as medidas de prevención de riscos adecuadas aos materiais e equipos empregados no desempeño

das súas actividades, así como velar polo cumprimento da aplicación das normas vixentes en materia de prevención de riscos laborais.

- Velar polo mantemento e a mellora dos medios técnicos da súa unidade.
- Naqueles casos nos cales o xefe/a de sección non dependa directamente do xefe/a de servizo, asumirá as funcións propias deste.

Realizar aquelas outras tarefas afíns ao posto e que lle sexan encomendadas, ou resulten necesarias por razóns de servizo, particularmente aquelas que deriven dos coñecementos ou experiencias exixidos nas probas de asignación ao posto, ou os adquiridos en cursos de perfeccionamento no que participara en razón do posto de traballo.

3.7 XEFATURA DE NEGOCIADO DE SERVIZOS CENTRAIS

MISIÓN DO POSTO:

Levar a cabo a xestión administrativa que se realiza no negociado, e coordinar o traballo do persoal encomendado a tarefas baixo a súa dirección.

Sen que signifique un catálogo exhaustivo, e a expensas de modificacións que se poidan establecer en virtude das atribucións que en materia de ordenación e distribución do traballo teñen atribuídos os órganos competentes da Universidade de Santiago de Compostela, a seguir especificanse as principais funcións e responsabilidades inherentes ao posto:

- Recoller, distribuír e clasificar a correspondencia, paquetes e información recibida na sección ou servizo, e realizar os envíos orixinados pola actividade deste.
- Supervisar, coordinar e instruír ao persoal encomendado ás tarefas baixo a súa dirección.
- Realizar o rexistro de entradas e saídas de documentación relativa aos asuntos do negociado, responsabilizándose deste.
- Recibir, cotexar e rexistrar a documentación que se tramite no negociado, así como solicitar a documentación anexa necesaria.
- Custodiar e manter actualizado o arquivo, e periodicamente enviar a documentación acumulada ao arquivo histórico ou a un arquivo intermedio, segundo o caso.
- Elaborar convocatorias, recibir as solicitudes e, unha vez clasificada e rexistrada a documentación, remitila á comisión avaliadora. Esta función implica a publicación das resolucións dos recursos e reclamacións que puideran presentarse.
- Atender e informar aos usuarios tanto internos como externos, subministrando a información ou axuda oportuna segundo os casos.
- Realizar o inventario dos bens mobles e inmobles da USC segundo a normativa vixente e trasladar a documentación aos responsables oportunos.
- Levar a cabo a actualización periódica da páxina WEB correspondente á sección ou servizo, así como resolver os problemas que puideran xurdir durante a utilización das aplicacións informáticas propias do servizo, seguindo as directrices establecidas polo seu responsable.
- Difundir información, listaxes, resolucións, etc. de asuntos relacionados coa sección ou servizo correspondente. Esta función realizarase seguindo as instrucións do seu responsable e utilizando os medios de difusión máis axeitados en cada caso (p.e. BOE, DOG, prensa, etc.).
- Preparar a documentación e o material necesario para a elaboración de estatísticas, memorias, certificados e informes da sección ou servizo, o que implica a recompilación e clasificación da documentación, a transcripción

dos datos e a remisión destes ao responsable correspondente.

- Colaborar co xefe/a da sección ou servizo na elaboración, deseño e normalización de documentos, formularios, impresos e procedementos para axilizar e mellorar a xestión administrativa da USC.
- Prestar apoio administrativo na organización de cursos, congresos, etc., realizando tarefas como: transcripción de programas, envío de comunicacións á prensa, recepción de solicitudes, publicacións de listaxes de admisións, etc.
- Nos servizos en que corresponda, realizar as seguintes tarefas: despachar a diario co seu responsable para programar a súa axenda, organizar actos protocolarios, preparar e presentar os documentos para a súa sinatura.
- Preparar a documentación necesaria para as distintas comisións da USC, e darlles apoio administrativo cando así se requira, o que implica entre outras tarefas, a transcripción, o rexistro e o arquivo da información tratada nelas.
- Suplir e substituír ao persoal ao seu cargo en caso de ausencia.
- Informar ao seu responsable de cantas incidencias se produzan no desempeño do seu traballo.
- Utilizar as medidas de prevención de riscos axeitadas aos materiais e equipos empregados no desempeño das súas actividades.

Realizar aquelas outras tarefas afíns ao posto e que lle sexan encomendadas, ou resulten necesarias por razóns de servizo, particularmente as que deriven dos coñecementos ou experiencias exixidos nas probas de asignación ao posto, ou os adquiridos en cursos de perfeccionamento nos que se teña participado en razón do posto de traballo.

3.8 XEFATURA DE NEGOCIADO DE SERVIZOS PERIFÉRICOS

- Recoller, distribuír e clasificar a correspondencia, paquetes e información recibida na sección ou servizo, e realizar os envíos orixinados pola actividade deste.
- Supervisar, coordinar e instruír ao persoal encomendado baixo a súa dirección.
- Realizar o rexistro de entradas e saídas de documentación relativa aos asuntos do negociado, responsabilizándose deste.
- Recibir, cotexar e rexistrar a documentación que se tramite no negociado, así como solicitar a documentación anexa necesaria.
- Custodiar e manter actualizado o arquivo e periodicamente enviar a documentación acumulada ao arquivo histórico ou a un arquivo intermedio segundo o caso.
- Elaborar convocatorias, recibir solicitudes e unha vez clasificada e rexistrada a documentación, remitila á comisión avaliadora. Esta función implica a publicación das resolucións dos recursos e reclamacións que puideran presentarse.
- Atender e informar aos usuarios tanto internos como externos, subministrando a información ou axuda oportuna segundo os casos.
- Actualización periódica da páxina WEB correspondente, así como resolución dos problemas que puideran xurdir durante o emprego das aplicacións informáticas propias, seguindo as directrices establecidas polo seu responsable.
- Difundir información, listaxes, resolucións, etc. de asuntos da súa competencia. Esta función realizarase seguindo as instrucións do seu responsable e utilizando os medios de difusión máis axeitados en cada caso (p.e. BOE, DOG, prensa, etc.).
- Nas ocasións nas que corresponda, realizar tarefas relacionadas coa xestión académica tales como: elaborar calendarios de exames, tramitar títulos e expedientes, formalizar matrículas, etc.
- Preparar a documentación e o material necesario para a elaboración de estatísticas, memorias, certificados e

informes, o que implica a recompilación e clasificación da documentación, a transcripción dos datos e a remisión destes ao responsable correspondente.

- Colaborar cos seus responsables na elaboración, deseño e normalización de documentos, formularios, impresos e procedementos para axilizar e mellorar a xestión administrativa da USC.
- Prestar apoio administrativo na organización de cursos, congresos, etc., realizando tarefas como: transcripción de programas, envío de comunicacións á prensa, recepción de solicitudes, publicación de listaxes de admisións, etc.
- Nos servizos nos que corresponda, realizar as seguintes tarefas: despachar a diario co seu responsable para programar a súa axenda, organizar actos protocolarios, preparar e presentar os documentos para a súa sinatura.
- Preparar a documentación necesaria para as distintas comisións da USC, e darlles apoio administrativo cando así se requira, o que implica entre outras tarefas, a transcripción, o rexistro e o arquivo da información tratada nelas.
- Suplir e substituír ao persoal ao seu cargo en caso de ausencia.

Informar ao seu responsable de cantas incidencias se produzan no desempeño do seu traballo.

- Empregar as medidas de prevención de riscos adecuadas aos materiais e equipos empregados no desempeño das súas actividades.
- Pedir orzamentos, tramitar a compra de material (p.e. material de prácticas, material de oficina, etc) e a contratación de servizos externos seguindo as directrices do seu responsable.
- Realizar o seguimento dos servizos contratados a empresas externas á USC, o que implica levar un control das incidencias que se produzan e informar delas ao responsable correspondente.
- Nas ocasións que corresponda, realizar tarefas relacionadas coa xestión académica, tales como: elaborar calendarios de exames, tramitar títulos e expedientes, formalizar matriculas, tramitar actas, etc.
- Tramitar a xestión económica das diversas partidas orzamentarias. Esta función implica a realización da contabilidade do orzamento e a xestión da cesión temporal do uso de bens patrimoniais, ademais de todos os trámites necesarios (p.e. emisión de cheques, cotexar os pagamentos, contabilización de cargos, etc.) para a formalización do ADOP.
- Axudar ao seu responsable na realización da memoria económica do centro para a súa inclusión na memoria da USC.

3.9 XEFATURA DE UNIDADE DE XESTIÓN ACADÉMICA

As funcións, tarefas e responsabilidades atribuídas ao xefe/a da Unidade de Xestión Académica podémolas agrupar en tres puntos:

a) Sobre a xestión:

- Adopción das decisións organizativas internas da Unidade.
- Coordinación, a través do Servizo de Xestión Académica, coas outras unidades e servizos.
- Asistencia e colaboración co Servizo de Xestión Académica, en especial no que se refire á organización do procedemento de matrícula, convocatorias, elaboración de impresos, programación e planificación de actividades.
- Propoñer a adopción das medidas necesarias e solicitar os medios pertinentes para mellorar a prestación dos servizos e procedementos de xestión.
- Resolución de actos administrativos nos que estea delegada a sinatura.
- Emisión de informes, cando así foran solicitados por outros servizos ou órganos.

- Asesoramento técnico dos órganos de dirección ou das secretarías dos centros universitarios.
 - Execución das resolucións e acordos dos órganos de goberno en materia de xestión académica.
 - Produción de actos administrativos ou de trámite atribuídos á Unidade nos procedementos regulados.
 - Asesoramento e proposta de resolución de expedientes administrativos atribuídos a outros órganos, cando así foran solicitados.
 - Elevar consultas sobre a aplicación da normativa e das instrucións.
 - Compulsa de documentos de carácter académico.
 - Custodia e arquivo da documentación, en especial dos expedientes académicos e das actas de exame.
 - Garantir a correcta aplicación da instrución da Secretaría Xeral que regula o acceso directo ou por medio de representación aos datos que figuran na Unidade de Xestión Académica.
 - Velar pola fiabilidade dos datos que figuran nos documentos que se expiden na Unidade: certificacións académicas, de traslados de expediente, de depósitos de títulos universitarios, etc.
 - Controlar e supervisar o rexistro da Unidade, que ten carácter auxiliar do rexistro xeral.
 - Demandar os medios materiais e as infraestruturas adecuadas para un correcto desenvolvemento do traballo.
 - Responder ante os superiores xerárquicos sobre o funcionamento da Unidade.
- b) Fronte aos administrados:
- Adoptar as medidas axeitadas para asegurar a atención aos usuarios dos servizos prestados pola Unidade, con calidade, eficiencia, celeridade e economía.
 - Recoller e atender, na medida do posible, as queixas, suxestións ou reclamacións dos usuarios, ou ben darlles traslado aos órganos correspondentes.
 - Garantir a prestación do servizo en todo momento, por vacacións, licenzas, e outras circunstancias.
- c) Sobre o persoal ao cargo:
- Dirixir, coordinar, supervisar e impulsar o traballo da Unidade e de todo o persoal ao seu cargo.
 - Fomentar o clima laboral adecuado para a mellor consecución dos fins públicos e a saúde laboral das persoas.
 - Conceder permisos e licenzas ao persoal da Unidade, que están delegados.
 - Transmitir ao persoal da Unidade as normas e instrucións para a xestión, e velar polo seu cumprimento.
 - Corrixir condutas inadecuadas do persoal, dando as instrucións de funcionamento que correspondan.
 - Atender as suxestións ou queixas do persoal, e tratar de crear un clima de traballo harmonioso.

3.10 XEFATURA DA ÁREA DE CALIDADE E MELLORA DE PROCEDEMENTOS

MISIÓN DO POSTO:

Prestar soporte cualificado na xestión e administración dos plans e sistemas de calidade adoptados pola USC (sensibilización, documentación, implantación e formación)

- Coordinación do SXC dende un punto de vista técnico, implicando a todos os Servizos e unidades afectadas de xeito que os criterios sexan únicos.
- Apoio técnico para a elaboración, documentación e implantación do SXC.

- Apoio técnico na administración da xestión electrónica documental.
- Apoio técnico na elaboración e cálculo de indicadores.
- Apoiar formativamente na difusión e coñecemento da Norma ISO.
- Realización das auditorías internas unha vez implantado o SXC.
- Apoio aos Servizos nas auditorías externas.

3.11 DIRECCIÓN DA ÁREA DE TECNOLOXÍAS DA INFORMACIÓN E COMUNICACIÓN

MISIÓN DO POSTO:

Supervisión e coordinación xeral de toda a actividade da ATIC. Interlocutor co Reitor en todos os asuntos en materia de TIC que este lle demande.

- Responsabilizarse da planificación, organización e distribución dos recursos necesarios para a execución das accións e programacións da Área.
- Supervisar a execución dos proxectos.
- Atender aos centros e unidades da USC na demanda de asesoramento ou traballos no ámbito da súa competencia.
- Manter as relacións con outros servizos ou órganos da USC e empresas e entidades externas, relacionadas coa actividade da Área.

3.12 RESPONSABLE UNIDADE DE XESTIÓN DE CENTROS E DEPARTAMENTOS

MISIÓN DO POSTO:

Coordinar a xestión de toda a actividade administrativa derivada da programación docente, xestión académica, económica e de recursos humanos adscritos ao centro e, prestar o apoio necesario nesa xestión aos órganos responsables das titulacións que se impartan no centro, de acordo co establecido na programación administrativa anual da Unidade.

- Dirixir e planificar a actividade administrativa de todo o persoal da Unidade, relacionado no cadro de persoal, con independencia da adscrición de cada un dos/as traballadores/as a un posto concreto e da súa ubicación no centro.
- Asignarlle ao persoal da Unidade, a tramitación dos procesos relacionados coa xestión que se lle encomende, nomeadamente os que se refiren á xestión dos programas de mobilidade, prácticas, traballos fin de grao, máster, actas individualizadas, as distintas fases de planificación académica anual, etc.
- Elaborar a proposta de Programación Administrativa Anual, coa relación dos principais procesos que se levan a cabo na Unidade e a identificación da/s persoa/s do cadro de persoal ás que se lles encomendan eses procesos.
- Coordinar a elaboración e mantemento dos sitios web do centro e de todas as titulacións e órganos nel radicados.
- Facer propostas relativas a: formación, contratacións e rotacións do persoal, así como informar dos incumprimentos e outras incidencias relacionadas co persoal do centro.
- Autorizar, ou de ser o caso, facer propostas relativas a vacacións, permisos e licenzas do persoal da Unidade.

- Recompilar, actualizar e comunicarlle ao persoal ao seu cargo as disposicións legais e normas relacionadas con temas da súa competencia.
- Informar ao persoal sobre as disposicións legais vixentes en materia de seguridade e saúde laboral, así como controlar o cumprimento das medidas establecidas para a prevención de riscos laborais.
- Colaborar e coordinarse coas unidades administrativas que xestionan procedementos e tarefas vinculadas coa súa área de competencia, ou con outras que puntualmente se estimen necesarias.
- Organizar o apoio técnico-administrativo para as autoridades académicas nas súas competencias de planificación e programación docente e para os/as coordinadores/as de grao, máster e doutoramento.
- Colaborar na xestión dos sistemas de garantía de calidade e nos procesos relacionados coa verificación, seguimento e acreditación das titulacións, apoiando aos seus responsables.
- Coordinarse cos órganos unipersoais de goberno para a planificación e priorización das tarefas a realizar nas secretarías, supervisando a súa execución.
- Coordinarse cos órganos unipersoais de goberno, para a planificación e priorización das tarefas a realizar en materia económica, supervisando a súa execución.
- Organizar as tarefas asociadas á información aos usuarios e á xestión da documentación que deba realizarse no centro.
- Colaborar na implementación da sede electrónica e organizar o desenvolvemento dos procedementos e tarefas que comporte.
- Realizar aquelas outras tarefas afíns ao posto que lle sexan encomendadas, ou que resulten necesarias por razóns de servizo.