



MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DOCUMENTACIÓN GENERAL DE REFERENCIA

NORMATIVA ESTATAL:

Criterios y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior http://www.aneca.es/active/docs/enqa_criteriosydirectrices_261005.pdf

Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado, master y doctorado establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia

Ley 30/1992, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Ley 30/2007, de 30 de octubre de Contratos del Sector Público
<http://www.usc.es/gl/servizos/sxe/lexislacion.html>

Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto básico del empleado público
<http://www.usc.es/xerencia/Normativa/EstatutoEmpregadoPublico.pdf>

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU)
<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/normativa/descargas/loumodif.pdf>

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
http://www.usc.es/es/normativa/normas_xerais/lou.html

Real Decreto 1044/2003 de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título
<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/vrodoces/ees/descargas/rd4403suplemento.pdf>

Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.

<http://www1.usc.es/webvprof/desenvolvemento/docs02/RealDecreto1312-2007.pdf>

Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.

<http://www1.usc.es/webvprof/desenvolvemento/docs02/RealDecreto1313-2007.pdf>

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/vrodoces/eees/descargas/rd139307ordenacionensinanza_sof.pdf

Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, que modifica al Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre http://www.usc.es/gl/servizos/sxopra/0311_graos_normativa.html

Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos <http://www.usc.es/sxa/normativa/ficheros/XA0647.PDF>

Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

<http://www.usc.es/sxa/normativa/ficheros/XA0662.PDF>

Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, modificado por el RD 1200/1986 del 13 de junio, y por el RD 554/1991, del 12 de abril y por el Real Decreto 70/2000, do 21 de enero

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado. http://www.usc.es/gl/centros/cptf/doutoramento/2010/info_xeral/news_0008.html

NORMATIVA AUTONÓMICA:

Convenio colectivo de personal de administración y servicios del Sistema Universitario de Galicia <http://www1.usc.es/lexis/doc/convenio/IVConvenio/MarcoConvenioColectivo2002.htm>

Convenio colectivo personal docente e investigador del Sistema Universitario de Galicia
http://www1.usc.es/webvprof/desenvolvemento/docs01/ConvenioColectivo/ConvenioColectivo_UnivGalegas.pdf

Decreto de la Xunta de Galicia, por el que se fijan los precios correspondientes a los estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales en la enseñanza universitaria para cada curso académico

Decreto legislativo 1/2008 de 13 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Función Pública de Galicia.

Ley 1/2003 de los Consejo Sociales del Sistema Universitario de Galicia
http://www.usc.es/gl/normativa/normas_xerais/consellossociaisgalicia.html

Ley 2/2003, del 22 de mayo, del Consejo Gallego de Universidades
http://www.usc.es/gl/normativa/normas_xerais/consellogauniver.html

Ley de Ordenación del Sistema Universitario de Galicia (Ley 11/1989, de 20 de julio)
http://www.usc.es/gl/normativa/normas_xerais/Lei1189SUG.html

Líneas generales para la implantación de estudios de grado y postgrado de en el Sistema Universitario de Galicia aprobadas por el Consejo Gallego de Universidades el 5 de noviembre de 2007
<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/vrodoces/eees/descargas/linxerCGUgraoposgrao.pdf>

NORMATIVA PROPIA DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA:

Calendario de la programación académica anual aprobado por el Consejo de Gobierno para cada curso académico

Calendario académico aprobado por el Consejo de Gobierno para cada curso académico



Criterios para el cálculo de necesidades docentes <http://www1.usc.es/webvprof/capacidade-docente/capacidade-presenta.htm>

Código ético de la USC

Criterios de ejecución del plan plurianual de obras de reforma, ampliación y mejora (RAM) http://www.usc.es/estaticos/gobierno/direccion/criterios_obrasRAM.pdf

Criterios docentes, de investigación y gestión para la definición de la plantilla de personal docente e investigador
http://www.usc.es/export/sites/default/es/gobierno/vrprofes/descargas/criteriosCP_Xullo08.pdf

Criterios para el cálculo de la relación capacidad-encargo docente de las áreas de conocimiento para la concesión de plazas de sustitución o derivados de nuevas necesidades http://www1.usc.es/webvprof/capacidade-docente/criterios_prazas_substitucion.pdf

Criterios para la elaboración de la planificación docente anual aprobados por el Consejo de Gobierno para cada curso académico

Estatuto del Defensor de la Comunidad Universitaria
<http://www.usc.es/gl/normativa/organos/estatvaledor.html>

Estatutos de la USC. http://www.usc.es/es/normativa/normas_xerais/estatutos2004.html

Gestión de las enseñanzas de grado en la USC
<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/vrodoces/ees/descargas/xestionensinanzasgraousc.pdf>

Instrucción sobre la equivalencia en horas de determinados estudios para a los efectos de su constancia en el Suplemento Europeo al Título
<http://www.usc.es/sxa/normativa/ficheros/XA0667.PDF>

Líneas generales de la USC para la elaboración de la nuevas titulaciones oficiales reguladas por el RD 1393/2007, aprobadas por la Comisión de Titulaciones del Claustro Universitario de la USC en sesión de 9 de abril de 2008
<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/vrodoces/ees/descargas/linasxeraisnovastitulacofic.pdf>

Manual de evaluación de la actividad docente (Programa Docentia)
http://www.usc.es/~calidade/doc/docentia_manual_usc.pdf



Manual de la USC para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

http://www.usc.es/estaticos/servizos/sprl/manual_COPSOQGal21.pdf

Manual de procedimientos del SGIC

Manual del SGIC

Manual integrado de gestión de la USC <http://www.usc.es/estaticos/servizos/sprl/msx-05.pdf>

Normas de gestión académica de la USC aprobadas en Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2007. <http://www.usc.es/estaticos/normativa/pdf/normasxestionacademica.pdf>

Normas generales para el acceso, seguimiento y evaluación de las acciones formativas del PAS <http://www1.usc.es/formacion/NormativaCursos.htm>

Normas para la aplicación del procedimiento negociado sin publicidad en las licitaciones de contratos administrativos que celebre la USC
<http://www.usc.es/gl/servizos/sxe/lexislacion.html>

Normativa básica para la ordenación del proceso de enseñanza-aprendizaje y de la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes
<http://www.usc.es/gl/normativa/estudiantes/Calidocencia1.html>

Normativa de prácticas externas en empresas e instituciones
<http://www.usc.es/sxa/normativa/ficheros/XA0629.PDF>

Normativa de transferencia y reconocimiento de créditos para titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior, aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno de 14 de marzo de 2008 <http://www.usc.es/gl/gobierno/vrodoces/eees/normativa.html>

Normativa propia de la USC en materia de personal de administración y servicios
<http://www1.usc.es/WebPas/SPAS/Normativa.htm>

Normativa propia de la USC en materia del personal docente e investigador
<http://www1.usc.es/webvprof/inicio.htm>

Normativa sobre el criterio de antigüedad del personal docente e investigador para efectos internos en la USC (Aprobada por el Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2004). <http://www1.usc.es/lexis/doc/Normcriteantiqui.htm>

Normativa sobre protección de datos personales y uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones <http://www.usc.es/es/normativa/protecciondatos/index.html>

Plan de calidad de la USC http://www.usc.es/~calidade/PlanCalidad_c.pdf

Plan de desarrollo sostenible de la USC
http://www.usc.es/plands/varios/doc/plan_desenv_sost_cast.pdf

Plan estratégico de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de la USC
http://www.usc.es/es/servizos/oix/modules/news/news_0002.html

Plan estratégico de la USC http://www.usc.es/~calidade/doc/plan_estratexico_castellano.pdf

Plan estratégico de las tecnologías de la información y de las comunicaciones 2007-2010 (PETIC) <http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/consellogobierno/descargas/PETICII.pdf>

Procedimiento para la tramitación de las titulaciones de grado de la USC
<http://www.usc.es/gl/normativa/orgdocente/index.html>

Procedimiento para la tramitación de las titulaciones de master y de los programas de doctorado de la USC. <http://www.usc.es/gl/normativa/orgdocente/index.html>

Programación plurianual de la USC 2007-2010
<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/consellogobierno/descargas/Prograpluri2007-2010.pdf>

Propuesta de reconocimiento de créditos al amparo del artículo 12.8 del RD 1393/2007, de 29 de octubre, y de las líneas generales de la USC para la elaboración de las nuevas titulaciones
http://www.usc.es/export/sites/default/gl/normativa/descargas/regulreconctocreditactivi_gl.pdf

Protocolo de atención a personas con discapacidad
<http://www.usc.es/es/servizos/sepiu/apoioidiscapac.html>

Reglamento de contratación de la USC <http://www.usc.es/gl/servizos/sxe/lexislacion.html>

Reglamento de estudios de postgrado de la USC, aprobado en Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2006.

<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/vrodoces/eees/descargas/rglestudosoficiaisposgrao.pdf>

Reglamento de formación externa del PAS <http://www1.usc.es/formacion/formacion-externa.htm>

Reglamento de gestión presupuestaria de la USC

http://www.usc.es/gl/normativa/presupostos/reglamento_xestion_presupostaria.html

Reglamento de la USC de los intercambios interuniversitarios de estudiantes,

<http://www.usc.es/estaticos/normativa/pdf/regulinterinterunivest08.pdf>

Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Social de la USC

<http://www.usc.es/gl/normativa/organos/regconsellosocial04.html>

Reglamento de régimen interno del Claustro

<http://www.usc.es/gl/normativa/organos/regreximeintclaustro.html>

Reglamento del Consejo de Gobierno

<http://www.usc.es/gl/normativa/organos/regulamentocg.html>

Reglamento de gestión presupuestaria de la USC.

http://www.usc.es/gl/normativa/presupostos/reglamento_xestion_presupostaria.html

Reglamento para el reconocimiento de actividades

http://www.usc.es/export/sites/default/gl/normativa/descargas/regulreconctocreditactivi_gl.pdf

Reglamento para la gestión de convenios en la USC, aprobado en Consejo de Gobierno. <http://www.usc.es/estaticos/servizos/ore/pdf/regxesconvenios.pdf>

Resolución rectoral de 05/12/2005 por la que se aprueba el procedimiento para la tramitación de sugerencias y quejas relativas al área académica de la USC

<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/servizos/oar/descargas/proc051205.pdf>

Resolución rectoral de 15/04/2004 sobre el procedimiento para la tramitación de recursos administrativos en materia de gestión académica

<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/servizos/oar/descargas/procedem.pdf>



Resolución rectoral, 2 de abril de desarrollo del Reglamento de Estudios de Postgrado de la USC

<http://www.usc.es/export/sites/default/gl/gobierno/vrodoces/eees/descargas/rrdesreguestudosposgrao.pdf>

Resolución rectoral, 28 de octubre de 2008 por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de competencias en las titulaciones de grado y máster

<http://www.usc.es/sxa/normativa/ficheros/XA0661.PDF>

DOCUMENTACIÓN DE ANECA:

Criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas conducentes a títulos oficiales españoles de grado y master http://www.aneca.es/active/docs/pa_modelo_061213.pdf

Programa AUDIT: <http://www.aneca.es/Programas/AUDIT>

Programa Docencia: <http://www.aneca.es/Programas/DOCENTIA>

Programa Verifica: <http://www.aneca.es/Programas/VERIFICA>

GLOSARIO DE ACRÓNIMOS UTILIZADOS EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SGIC

- ACMP Área de Calidad y Mejora de Procedimientos
- ACSUG Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia
- AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
- ANECA Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
- ATIC Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación
- BOE Boletín Oficial del Estado
- CCC Comisión de Calidad del Centro
- CCDCG Comisión de Calidad delegada del Consejo de Gobierno
- CIEP Comisión Interna de Evaluación del Profesorado (Programa *Docentia*)
- CPTF Centro de Postgrado, Tercer Ciclo y Formación Continua
- CT Comisión de Título
- EEES Espacio Europeo de Educación Superior
- ESO Educación Secundaria Obligatoria
- LOMLOU Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades
- MAC Memoria Anual del Centro
- MAT Memoria Anual del Título
- MECES Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior
- MSGIC Manual del SGIC
- MT Memoria del Título
- OAR Oficina de Análisis de Reclamaciones
- OAU Oficina de Arquitectura y Urbanismo
- OGI Oficina de Gestión de Infraestructuras
- OIU Oficina de Información Univesitaria
- ORE Oficina de Relaciones Exteriores
- PAA Planificación Académica Anual
- PAAU Pruebas de Acceso a la Universidad

- PAS Personal de Administración y Servicios
- PDA Plan Docente Anual
- PDI Personal Docente e Investigador
- PETIC Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación
- PFID Programa de Formación e Innovación Docente
- POD Plan de Organización Docente
- RAM Reforma, ampliación y mejora
- RCC Responsable de Calidad del Centro
- RPT Relación de Puestos de Trabajo
- RUCT Registro de Universidades, Centros y Títulos
- SAEE Servicio de Apoyo al Emprendimiento y al Empleo
- SEPIU Servicio de Participación e Integración Universitaria
- SGIC Sistema de Garantía Interna de Calidad
- SGOPRA Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica
- SPR Servicio de Prevención de Riesgos
- UGA Unidad de Gestión Académica
- USC Universidad de Santiago de Compostela
- AUDIT Programa de la ANECA/ACSUG/AQU para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros universitarios
- DOCENTIA Programa de la ANECA para el diseño de los Sistemas de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario
- FIDES Programa de la ACSUG para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros universitarios
- VERIFICA Programa de la ANECA para la verificación de los Títulos universitarios oficiales

ÍNDICE

Presentación del Manual del SGIC de los Centros de la USC

Capítulo 1 SGIC de los Centros de la USC

Capítulo 2 Presentación del Centro

Capítulo 3 Estructura de los Centros para el desarrollo del sistema

Capítulo 4 Política y objetivos de calidad

Capítulo 5 Políticas y procedimiento de admisión

Capítulo 6 Objetivos del Plan de Estudios y Garantía de calidad de los programas formativos

Capítulo 7. Planificación de la enseñanza y Orientación al aprendizaje

Capítulo 8 Personal académico y de apoyo

Capítulo 9 Recursos materiales y servicios

Capítulo 10 Resultados de la formación

Capítulo 11 Información pública

Historial revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/2011	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión de modificaciones propuestas en Informe ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011



**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE
LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD
DE SANTIAGO DE COMPOSTELA**

Versión: 01
Fecha: 14/2/2012

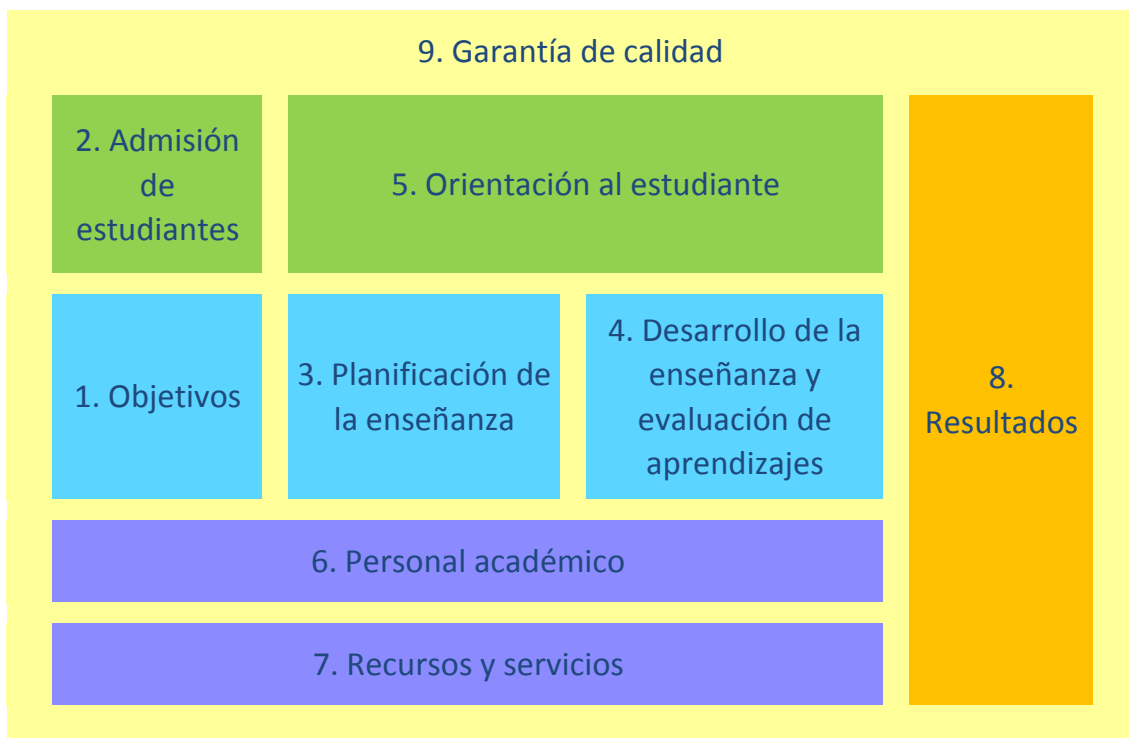
Página 2 de 5

Centro	Facultade de Humanidades
Razón social	Facultade de Humanidades (USC)
Domicilio Social	Avenida Filarmónica Lucense s/n Campus Universitario, 27002 LUGO
C. I. F. (de la USC)	Q-1518001A
e-mail	fhdeca@usc.es
Teléfono	982824700
Fax	982285875

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SGIC DE LOS CENTROS DE LA USC

La USC considera necesario establecer un Sistema de Garantía Interna de Calidad (en adelante SGIC) para propiciar la mejora continua en las titulaciones que se imparten en sus Centros, permitiendo un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma.

El sistema que aquí se presenta está diseñado siguiendo el modelo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad (en adelante ANECA). Según ANECA, la acreditación de una enseñanza oficial de grado o máster se articula en base a 9 criterios y 46 directrices. La estructura de relaciones que soporta al modelo se ha construido sobre cinco ejes, representados cada uno de ellos con un color en la figura siguiente; cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios tal y como se presentan a continuación:



El criterio 9, que constituye asimismo un eje en el que se apoyan el resto de criterios y ejes, ha de mostrar que los responsables del Plan de Estudios a acreditar han establecido algún Sistema de Garantía de Calidad que les permite analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

En su definición, se indica que *“los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados”*, lo que supone que:

- Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:
 - De los objetivos del plan de estudios.
 - De las políticas y procedimientos de admisión.
 - De la planificación de la enseñanza.
 - Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
 - De las acciones para orientar al estudiante.
 - De la dotación de personal académico.
 - De los recursos y servicios de la enseñanza.
 - De los resultados de aprendizaje.
- Existen procedimientos de consulta que permitan recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

Los documentos que configuran el SGIC son básicamente el presente Manual del SGIC y un conjunto de procesos y procedimientos documentados tomando como base

el mapa de procesos anteriormente comentado. El Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos elabora un Manual del SGIC marco, que ha de ser personalizado por cada Centro de la USC, a través de su Comisión de Calidad, atendiendo a sus diferentes particularidades, y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación, elaborada por ANECA, ACSUG y AQU, el RD 1393/2007 y la Normativa interna de la Universidad.

El Equipo Rectoral apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SGIC en los Centros de la USC, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilitan el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la USC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno.

El documento básico del SGIC implantado en los Centros de la USC es el Manual del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (MSGIC), dado que en él se definen las características generales del sistema, los requisitos bajo los que trabaja, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SGIC se completa con un Manual de Procedimientos compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGIC y despliegue de procesos del SGIC que se exponen en el capítulo 1 del MSGIC.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación y que constituyen evidencia de la misma.

El decano de la Facultade de Humanidades garantiza que todos los miembros del Centro (personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos) tengan acceso al MSGIC, por lo que dispone en la página web del Centro un lugar adecuado en el que figura una versión actualizada del mismo y comunica por la vía que considera adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

Anexo 1.1. Relación entre los procesos del SGIC de la Facultad de Humanidades y los criterios y directrices FIDES-AUDIT

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/2011	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

Anexo 1.1. Relación entre los procesos del SGIC del Centro y los criterios y directrices FIDES-AUDIT		Política y objetivos de calidad	Calidad de programas formativos	Orientación y enseñanza al estudiante	Personal académico y de apoyo	Recursos materiales y servicios	Resultados de la formación	Información pública	
MACROPROCESO DE PLANIFICACIÓN	Planificación estratégica del Centro Política y objetivos de calidad del centro Creación del Comité Consultivo y canalización de su actuación								
MACROPROCESO DE DISEÑO Y REVISIÓN DE LA OFERTA	Diseño y aprobación de la oferta académica Procedimiento de Diseño del título Proceso de Suspensión del título								
MACROPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	NIVEL CENTRO Planificación de las enseñanzas Subproceso de Elaboración de la PDA del centro Subproceso de Elaboración de horarios y calendario de exámenes								
	NIVEL DEPARTAMENTO Subproceso de Elaboración y aprobación del POD de los Departamentos Subproceso de Programación de las asignaturas								
	NIVEL USC Determinación del límite de plazas de las Titulaciones* Confección de la oferta académica* Elaboración y aprobación de la PDA* Elaboración y aprobación del POD* Procedimiento de elaboración y aprobación del POD* Procedimiento para la confección del libro de oferta académica* Procedimiento de modificación de la oferta académica* Procedimiento para la modificación del POD*								
	MACROPROCESO DE DOCENCIA	Captación de estudiantes Admisión y matrícula Planificación y convocatorias* Admisión* Matriculación* Tutoría y orientación al estudiante Programas de movilidad de estudiantes Gestión de prácticas externas Coordinación de la actividad docente Evaluación del aprendizaje							
	PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Información pública							
	MACROPROCESO DE APOYO A LA ACTIVIDAD DOCENTE	Gestión de los recursos humanos Procedimiento para la evaluación en el Centro de la actividad docente Gestión de los recursos materiales Gestión de los servicios Control de los documentos y de los registros Gestión de expedientes y tramitación del título Libre elección y reconocimiento de actividades* Recepción de actas de exámenes* Adaptaciones, validaciones y reconocimientos* Títulos* Actos académicos* Certificaciones*							
		MACROPROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Medición, análisis y mejora Revisión de la eficacia y mejora del título Medición de la satisfacción de grupos de interés Procedimiento para la medición en el Centro de la Satisfacción de los estudiantes con la docencia Gestión de las incidencias Gestión de reclamaciones y quejas*						

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	ÓRGANO RESPONSABLE
PE-01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL CENTRO	CENTRO
PE-02	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO	CENTRO
PE-03	CREACIÓN DEL COMITÉ CONSULTIVO Y CANALIZACIÓN DE SU ACTUACIÓN	CENTRO
PC-01	DISEÑO Y APROBACIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
P01-PC-01	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO DEL TÍTULO	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
PC-02	SUSPENSIÓN DEL TÍTULO	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
PC-03	PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
S01-PC-03	SUBPROCESO DE ELABORACIÓN DEL PDA DEL CENTRO	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
S02-PC-03	SUBPROCESO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL POD DE LOS DEPARTAMENTOS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
S03-PC-03	SUBPROCESO DE PROGRAMACIÓN DE LAS ASIGNATURAS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
S04-PC-03	SUBPROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS HORARIOS Y CALENDARIOS DE EXÁMENES	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
PC-04	CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	PROGRAMA A PONTE /CENTRO
PC-06	TUTORÍA Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN

		COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y COMPROMISO SOCIAL/CENTRO
PC-07	PROGRAMAS DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES	VICERREITORÍA CON COMPETENCIAS EN POLÍTICA INTERNACIONAL/CENTRO
PC-08	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
PC-09	COORDINACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	CENTRO
PC-10	EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	CENTRO
PC-11	INFORMACIÓN PÚBLICA	CENTRO
PM-01	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CENTRO
PM-02	REVISIÓN DE LA EFICACIA Y MEJORA DEL TÍTULO	CENTRO
PM-03	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD/CENTRO
P01-PM-03	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN EN EL CENTRO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA DOCENCIA	CENTRO
PM-04	GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS (SQR)	CENTRO
PS-01	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN PROFESORADO E ORGANIZACIÓN ACADÉMICA/XERENCIA/ VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
P01-PS-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	CENTRO
PS-02	GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	VICERREITORÍA CON COMPETENCIAS EN ECONOMÍA E INFRAESTRUTURAS/CENTRO



Anexo 1.1. Relación entre los procesos del SGIC de la Facultad de Humanidades y los criterios y directrices FIDES-AUDIT

Versión: 01

Fecha: 14/2/2012

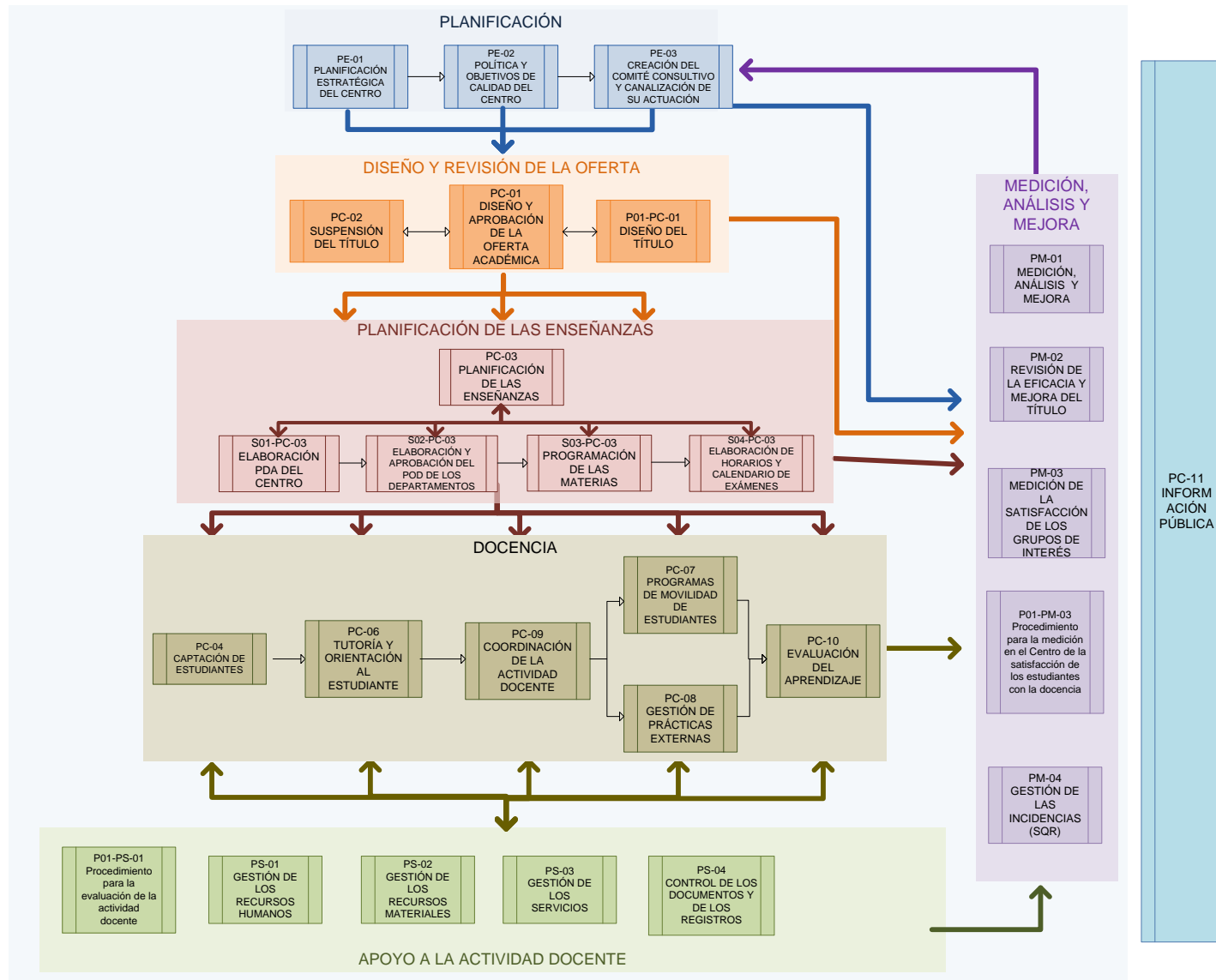
Página 5 de 5

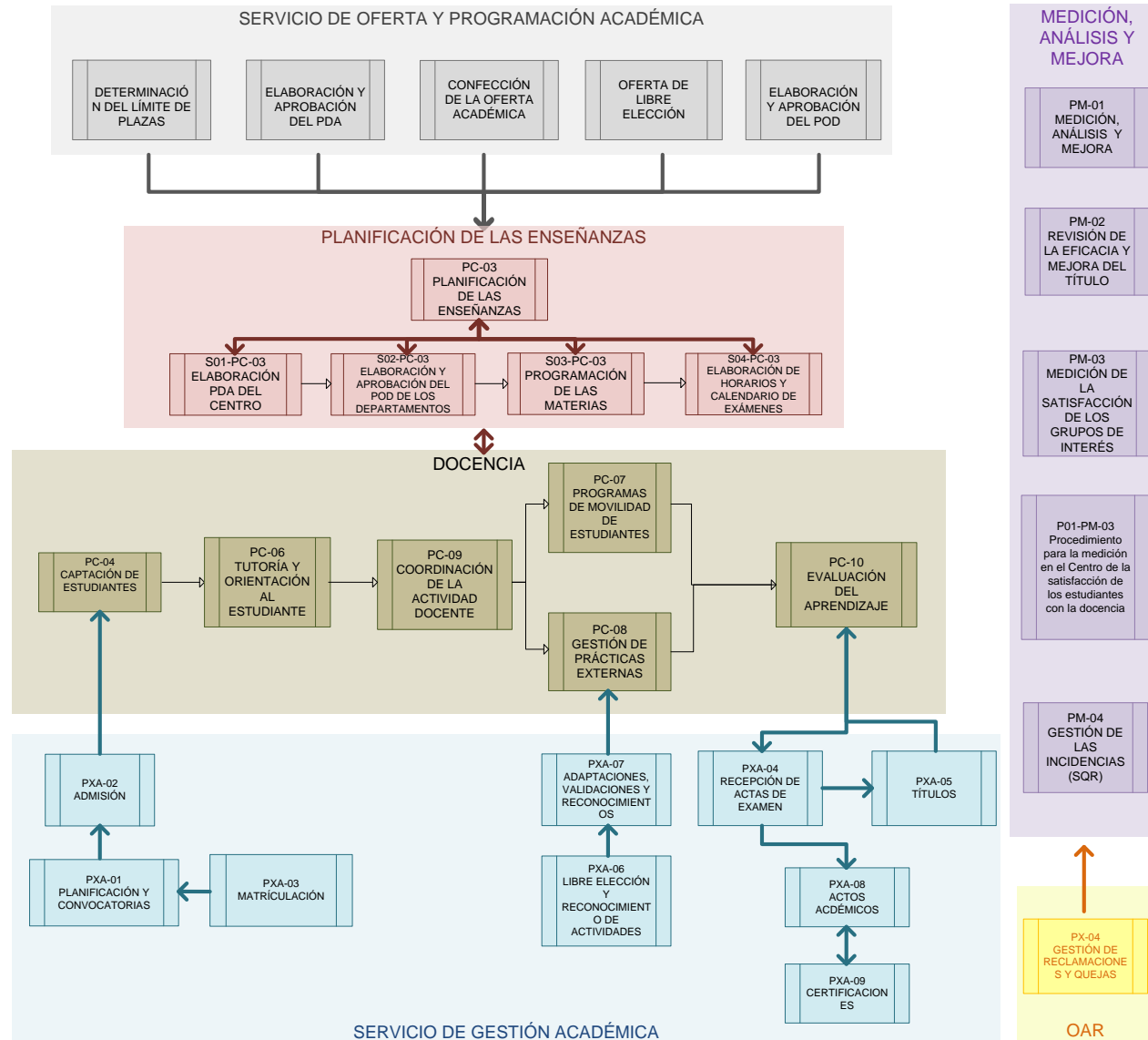
PS-03	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	XERENCIA/CENTRO
PS-04	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS	CENTRO

Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC del Centro y sus responsabilidades

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/2011	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011





CÓDIGO	DENOMINACIÓN	ÓRGANO RESPONSABLE
PE-01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL CENTRO	CENTRO
PE-02	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO	CENTRO
PE-03	CREACIÓN DEL COMITÉ CONSULTIVO Y CANALIZACIÓN DE SU ACTUACIÓN	CENTRO
PC-01	DISEÑO Y APROBACIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
P01-PC-01	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO DEL TÍTULO	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
PC-02	SUSPENSIÓN DEL TÍTULO	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
PC-03	PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
S01-PC-03	SUBPROCESO DE ELABORACIÓN DEL PDA DEL CENTRO	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
S02-PC-03	SUBPROCESO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL POD DE LOS DEPARTAMENTOS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
S03-PC-03	SUBPROCESO DE PROGRAMACIÓN DE LAS ASIGNATURAS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
S04-PC-03	SUBPROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS HORARIOS Y CALENDARIOS DE EXÁMENES	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
PC-04	CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	PROGRAMA A PONTE /CENTRO
PC-06	TUTORÍA Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y

		COMPROMISO SOCIAL/CENTRO
PC-07	PROGRAMAS DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES	VICERREITORÍA CON COMPETENCIAS EN POLÍTICA INTERNACIONAL/CENTRO
PC-08	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE /CENTRO
PC-09	COORDINACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	CENTRO
PC-10	EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	CENTRO
PC-11	INFORMACIÓN PÚBLICA	CENTRO
PM-01	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CENTRO
PM-02	REVISIÓN DE LA EFICACIA Y MEJORA DEL TÍTULO	CENTRO
PM-03	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD/CENTRO
P01-PM-03	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN EN EL CENTRO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA DOCENCIA	CENTRO
PM-04	GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS (SQR)	CENTRO
PS-01	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN PROFESORADO E ORGANIZACIÓN ACADÉMICA/XERENCIA/ VICERRECTORÍA CON COMPETENCIAS EN OFERTA DOCENTE
P01-PS-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	CENTRO
PS-02	GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	VICERREITORÍA CON COMPETENCIAS EN ECONOMÍA E INFRAESTRUTURAS/CENTRO



**Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC de la Facultad de Humanidades
y sus responsabilidades**

Versión: 01

Fecha: 14/2/2012

Página 6 de 6

PS-03	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	XERENCIA/CENTRO
PS-04	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS	CENTRO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	ESTADO DE REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR
	Presentación del Manual del SGIC de los Centros de la USC		
MC-01	Sistema de garantía interna de calidad de los Centros de la USC		
MC-02	Presentación del Centro		
MC-03	Estructura de los Centros para el desarrollo del sistema		
MC-04	Política y objetivos de calidad		
MC-05	Políticas y procedimiento de admisión		
MC-06	Objetivos del Plan de estudios y Garantía de calidad de los programas formativos		
MC-07	Planificación de la enseñanza y Orientación al aprendizaje		
MC-08	Personal académico y de apoyo		
MC-09	Recursos materiales y servicios		
MC-10	Resultados de la formación		
MC-11	Información pública		
PE-01	Planificación Estratégica del Centro		
PE-02	Política y objetivos de calidad del centro		
PE-03	Creación del Comité Consultivo en el Centro y canalización de su actuación		
PC-01	Diseño y aprobación de la oferta académica		
P01-PC-01	Diseño del título		
PC-02	Suspensión del título		
PC-03	Planificación de las enseñanzas		
S01-PC-03	Elaboración de la PDA del centro		
S02-PC-03	Elaboración y aprobación del POD de los Departamentos		

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	ESTADO DE REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR
S03-PC-03	Programación de las materias		
S04-PC-03	Elaboración de horarios y calendario de exámenes		
PC-04	Captación de estudiantes		
PC-06	Tutoría y orientación al estudiante		
PC-07	Programas de movilidad de estudiantes		
PC-08	Gestión de prácticas externas		
PC-09	Coordinación de la actividad docente		
PC-10	Evaluación del aprendizaje		
PC-11	Información pública		
PM-01	Medición, análisis y mejora		
PM-02	Revisión de la eficacia y mejora del título		
PM-03	Medición de la satisfacción de grupos de interés		
P01-PM-03	Procedimiento para la Medición en el Centro de la satisfacción de los estudiantes con la docencia		
PM-04	Gestión de las incidencias (SQR)		
PS-01	Gestión de los recursos humanos		
P01-PS-01	Procedimiento para la evaluación de la actividad docente		
PS-02	Gestión de los recursos materiales		
PS-03	Gestión de los servicios		
PS-04	Control de los documentos y de los registros		

ÍNDICE

1.0. PRESENTACIÓN DE LA USC.....	2
1.1. OBJETIVO DEL SGIC.....	3
1.2: ALCANCE DEL SGIC.....	4
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	4
1.4. DESARROLLO.....	5
1.4.1. Identificación de los grupos de interés y de sus necesidades	6
1.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés	9
1.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés	9
1.4.4 Documentos del SGIC.	10
1.4.4.1 El Manual del SGIC.	10
1.4.4.2 El Manual de procesos y procedimientos.	12
1.5. Anexos.....	15

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

1.0. PRESENTACIÓN DE LA USC

La Universidad de Santiago de Compostela (USC) es una institución pública dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, que asume y desarrolla su actividad docente e investigadora, para la que goza de autonomía, según el artículo 27 de la Constitución, sus estatutos y demás legislación vigente. Con más de quinientos años de existencia, es una institución con vocación de futuro y capacidad de proyección más allá de sus fronteras naturales, siempre atenta a las necesidades de una sociedad en la que constituye un referente académico.

La Universidad presta a la Sociedad el servicio público de la educación superior a través de la investigación y la docencia, asumiendo las siguientes funciones:

- La creación, desarrollo, transmisión y crítica del conocimiento científico, técnico y artístico.
- La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan conocimientos científicos o artísticos.
- La difusión, la valoración y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de vida y del desarrollo económico y social.
- La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida.
- El apoyo científico y técnico al desarrollo social, económico y cultural de la sociedad gallega.

Para la realización de sus funciones y el logro de sus objetivos, la USC se organiza en Centros en los que se imparten una o varias titulaciones, departamentos y estructuras de gestión para el apoyo a las funciones docentes e investigadoras.

1.1. OBJETIVO DEL SGIC

El Sistema de garantía interna de calidad (SGIC) conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la USC. Su objetivo básico es garantizar la calidad de todas las titulaciones mediante la actualización constante de la oferta académica y la mejora continua de los programas formativos para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. A través de la implantación del SGIC se pretende:

- Reflejar el compromiso y la forma de entender la calidad de la USC en cuanto a la prestación de sus servicios, dentro del marco proporcionado por las políticas nacionales e internacionales así como el marco de calidad propio de la USC.
- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por los grupos de interés.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas conforme a los requisitos Fides-Audit (<http://www.acsug.es/galego/webs/fides.php>).

El diseño del SGIC ha estado guiado por los siguientes principios:

- Legalidad: el SGIC se elabora de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Participación, publicidad y transparencia: Se implica a todos los grupos de interés internos en la elaboración del SGIC y se difunde el proceso, estableciendo procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas o informes generados durante su elaboración.

- Compromiso con la responsabilidad social. Los Centros de la USC, durante el proceso de elaboración e implantación del SGIC, serán conscientes del carácter público de nuestra universidad financiada por el contribuyente, de la dimensión ética que adquiere en este contexto la rendición de cuentas, así como de la responsabilidad que recae sobre los mismos dada su contribución al desarrollo sostenible de la sociedad.

1.2. ALCANCE DEL SGIC

El SGIC contempla todos los elementos que afectan a la formación universitaria:

- Diseño de la Oferta formativa
- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes
- Personal académico y de apoyo a la docencia
- Recursos materiales y servicios
- Resultados de la formación
- Información pública

Este manual tiene como ámbito de aplicación todos los procesos que se desarrollan en la Facultad de Humanidades y en los servicios de la USC necesarios para desarrollar e implantar programas formativos de calidad. Estos programas se encuadran dentro de todos los títulos de grado y postgrado que se imparten en la USC y responden a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.
- Documentación de carácter general estatal, autonómica y propia de la USC.

1.4. DESARROLLO

La Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de universidades y los decretos que la desarrollan, en particular el RD1393/2007, establecen que todas las titulaciones oficiales de las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación), como una vez está completamente implantada (acreditación).

Según el RD 1393/2007, “los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad, que son parte de los nuevos planes de estudios, son el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos”.

La garantía de calidad puede describirse como la atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos, y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

En relación a lo anterior la USC establece y mantiene documentado e implantado un Sistema de garantía interna de calidad, y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de los modelos de garantía de calidad Fides–Audit. Para ello:

1. Identifica las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.
2. Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación para dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés.
3. Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
4. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operatividad como el seguimiento de estos procesos sean eficaces y satisfagan las necesidades de los grupos de interés.

5. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operatividad y el seguimiento de estos procesos.
6. Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
7. Implanta las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planificados y mejorar continuamente sus procesos para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.

1.4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE SUS NECESIDADES

La USC ha identificado como sus principales grupos de interés aquellos grupos a los que da servicio y los que hacen posible que éste se realice.

En la figura 1 se incluye, a título ilustrativo, la identificación de los principales grupos de interés:



Figura 1. Grupos de interés de la USC

La responsabilidad de la USC con ellos se concreta en:

Para los estudiantes/egresados: proporcionándoles una oferta atractiva y de calidad que responda a sus objetivos de formación, y dotándolos de los recursos que les permitan la consecución de los logros curriculares y la competencia profesional acorde con las necesidades del mercado de trabajo, sin olvidar que la universidad tiene la responsabilidad de formar ciudadanos/as responsables, con capacidad de crítica y con actitudes y valores éticos que integren el compromiso social, y el respeto por los derechos humanos y el desarrollo sostenible.

Para nuestro personal, quien constituye nuestro principal recurso, profundizando en la mejora de sus condiciones profesionales y personales, creando un entorno de trabajo que estimule el aprendizaje, su formación y promoción, y su crecimiento personal.

Para los proveedores, tratando de encontrar un equilibrio entre los intereses de ambas partes.

Para las empresas y las instituciones que contratarán a los titulados o que aplicarán la investigación, tomando en consideración sus requerimientos y las necesidades sociales y laborales al definir la oferta educativa, y colaborando con ellas para impulsar la docencia práctica y la creación de conocimiento aplicado, que también contribuya al desarrollo equilibrado y sostenible.

Para los centros de enseñanza, universidades e instituciones, implicando a los centros de enseñanza e impulsando trabajos conjuntos entre el profesorado de la enseñanza media y de la universidad para discutir contenidos y elaborar métodos que favorezcan el tránsito de los estudiantes entre los dos niveles. Colaborando con otras universidades e instituciones, en particular con las de carácter académico, científico y cultural tanto en el ámbito de la docencia, diseñando titulaciones conjuntas o estudios propios, como en el ámbito de la investigación, fomentando la creación de unidades cooperativas interdisciplinares, así como el desarrollo de proyectos conjuntos.

Para las administraciones públicas, colaborando en el desarrollo de las políticas públicas y cumpliendo con la normativa.

Para el tercer sector, colaborando con las entidades de iniciativa social y empresas del tercer sector con la finalidad de aumentar nuestro grado de conocimiento mutuo e identificar posibles necesidades de la sociedad para darles respuesta de manera conjunta.

Para la sociedad, impulsando el desarrollo económico y dinamizando el entorno social y cultural, incorporando en nuestras actuaciones e iniciativas los criterios de respeto y desarrollo de los principios democráticos, de igualdad entre las personas, de solidaridad, de protección medioambiental, de accesibilidad universal y diseño para todos y de fomento de la cultura de la paz.

Los grupos de interés determinan el marco para el futuro de la organización y sientan las bases de la política y objetivos de calidad de la USC. A partir de la planificación estratégica se fija la política de calidad, se establecen los objetivos y se desarrolla el SGIC, que establecerá todo el despliegue de la política mediante la implantación de una gestión por procesos. Se procede a la medición y análisis de los resultados obtenidos, a realizar los ajustes necesarios y a contrastarlo con los grupos de interés que serán quienes determinen si el ciclo de garantía de calidad es el más adecuado para la USC (ver figura 2).

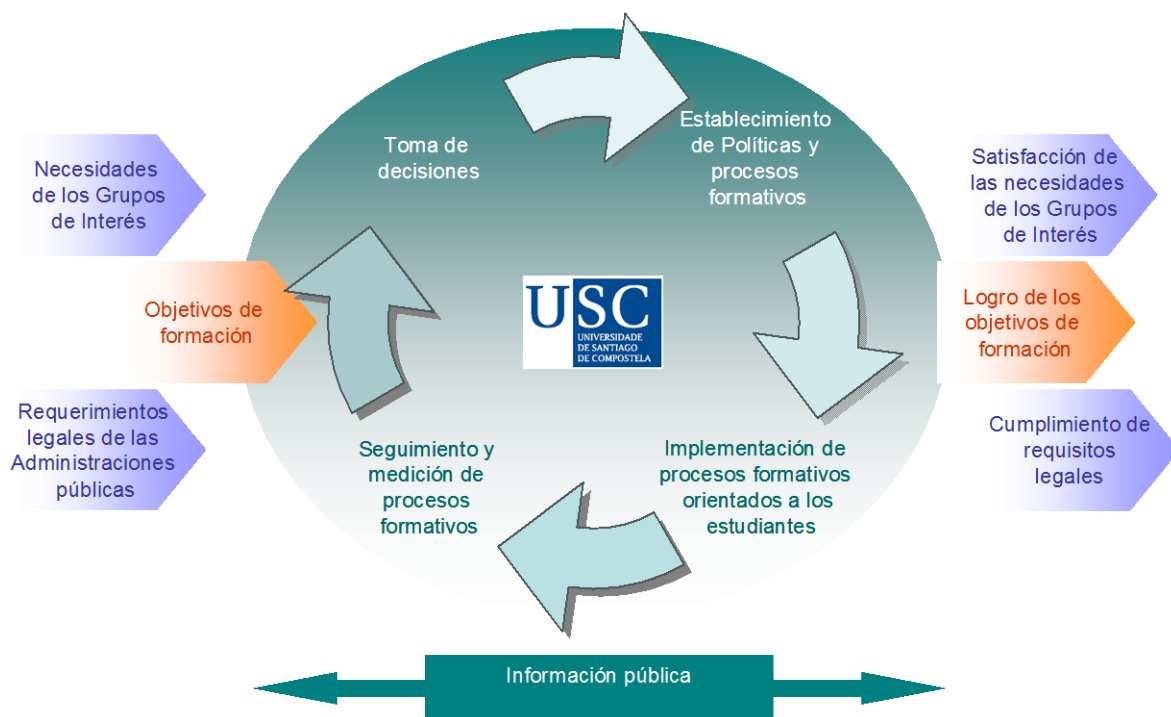


Figura 2. Garantía de calidad en la USC

1.4.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El compromiso con nuestros grupos de interés requiere establecer distintos mecanismos de diálogo de carácter abierto e institucionalizado, tanto para conocer sus expectativas y necesidades como para comunicarles las actuaciones llevadas a cabo en respuesta a dichas necesidades.

Los alumnos, profesores y personal de apoyo de la Facultad de Humanidades están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados: Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Junta de Centro, Consejo de Departamento, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados en el Consejo Social y son consultados por la Facultad, ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo Decanal e invitados para el diseño de nuevas titulaciones. Asimismo el Comité Consultivo de la Facultad, formado por personas o entidades relevantes externas al centro (empresarios, personal de la Administración, personal de ONGs, personal académico externo al Centro, etc.), aconseja al equipo decanal y sirve de foro para contrastar opiniones e información sobre las actividades profesionales, de negocio o de interés social que afecten o estén relacionadas con la actividad de la Facultad y faciliten el desarrollo futuro del mismo así como su proyección social.

En los casos en que la Facultad contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

1.4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

El equipo decanal de la Facultad de Humanidades informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procesos documentados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

Asimismo desde el año 2005 hasta la actualidad, la USC ha ido informando periódicamente, mediante su Memoria de Responsabilidad Social, a sus grupos de interés sobre los aspectos fundamentales de su actividad, tales como oferta académica, actividades de investigación, resultados académicos obtenidos, resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés, resultados económicos, compromiso con el desarrollo sostenible.

1.4.4 DOCUMENTOS DEL SGIC.

Los documentos que configuran el SGIC son básicamente el presente Manual del SGIC y el Manual de Procesos y Procedimientos. La documentación del SGIC, que incluye el Manual del SGIC, procesos y procedimientos está recogida en el Anexo 1.3 Listado de documentos en vigor (F01-PS-04).

Para garantizar la uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un proceso para la gestión de la documentación *PS-04 Control de los documentos y de los registros*, que incluye los requisitos para su revisión, aprobación y control. Este proceso afecta a toda la documentación del SGIC implantada en cada uno de los Centros, a excepción del propio Manual del SGIC, cuyo control se define a continuación.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los Procesos/procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación. En los casos en que se considere necesario se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procesos y procedimientos o capítulos del MSGIC.

1.4.4.1 EL MANUAL DEL SGIC.

El Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos elabora un Manual del SGIC marco, que es personalizado por cada Centro de la USC, a través de su Comisión de Calidad, atendiendo a sus diferentes particularidades, y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación, elaborada por ANECA, el RD 1393/2007 y la Normativa interna de la Universidad.

El Manual del SGIC está formado por 11 capítulos. Los tres primeros son de carácter general y sirven de introducción a la definición del SGIC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 11, elaborados a partir de la propuesta del programa FIDES-AUDIT.

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, de acuerdo con las directrices del programa FIDES-AUDIT. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Título del Documento: Manual del SGIC de la USC
- Nº de capítulo y título del mismo
- Referencia: MC/Ordinal del capítulo
- Número de versión y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas del capítulo

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Grupos de interés
- Anexos, si los hubiere

*En el caso particular del Capítulo 1 del manual, este comenzará con un capítulo de presentación de la USC

El MSGIC que se utiliza como documento marco por los Centros de la USC es elaborado por el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos, perteneciente al Vicerrectorado con competencias en calidad, revisado por el Equipo de Gobierno y aprobado por el Consejo de Gobierno. Para su particularización en cada Centro, será elaborado por la Comisión de Calidad de la Facultad, y aprobado a nivel de centro por la Junta de Centro y a nivel de Universidad por el Consejo de Gobierno.

El MSGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC.

Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC, se deja constancia de dicha revisión en el espacio destinado a la versión en el encabezado del documento, se identificará la naturaleza de los cambios realizados y se mantendrá copia de las versiones obsoletas del mismo.

El decano de la Facultad de Humanidades garantiza que todos los miembros del Centro (personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos) tengan acceso al MSGIC, por lo que dispone en la página web de la Facultad un lugar adecuado en el que figura una versión actualizada del mismo y comunica por la vía que considera adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

1.4.4.2 EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

La documentación del SGIC se completa con una serie de procesos y procedimientos agrupados en un Manual de Procesos y Procedimientos del SGIC.

A continuación se presenta una visión global del despliegue de procesos del SGIC:

MACROPROCESO DE DOCENCIA

Captación de alumnos	
Admisión y matrícula	
Planificación y convocatorias*	Admisión*
Matriculación*	
Tutoría y orientación al estudiante	Programas de movilidad de estudiantes
Gestión de prácticas externas	Coordinación de la actividad docente
Evaluación del aprendizaje	

PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Información pública

MACROPROCESO DE APOYO A LA ACTIVIDAD DOCENTE

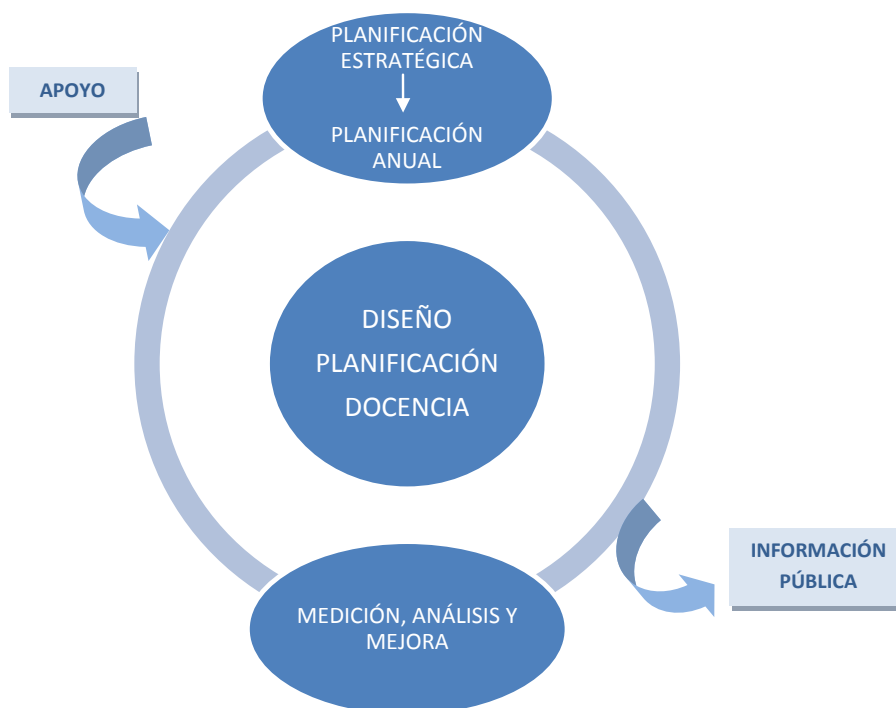
Gestión de los recursos humanos	Gestión de los recursos materiales
Procedimiento para la evaluación en el Centro de la actividad docente	
Gestión de los servicios	Control de los documentos y de los registros
Gestión de expedientes y tramitación del título	
Libre elección y reconocimiento de actividades*	Recepción de actas de exámenes*
Adaptaciones, validaciones y reconocimientos*	Títulos*
Actos académicos*	Certificaciones*

MACROPROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Medición, análisis y mejora	Revisión de la eficacia y mejora del título
Medición de la satisfacción de grupos de interés	Gestión de las incidencias
Procedimiento para la medición en el Centro de la satisfacción de los estudiantes con la docencia	Gestión de reclamaciones y quejas*

En relación a los procesos remarcados con un asterisco cabe mencionar que son los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado en el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC, que se han integrado en el Sistema de garantía interna de calidad de los Centros.

En la imagen siguiente se representa la relación entre los macroprocesos definidos:



La USC determinó los aspectos y parámetros que definen y caracterizan cada proceso, así en la definición de cada uno de ellos se identifica:

- Objeto del proceso
- Ámbito de aplicación y alcance del proceso
- Documentación de referencia, tanto interna como externa (normativa y legislación)
- Definiciones
- Responsabilidades del proceso
- Desarrollo
- Medición, análisis y mejora continua del proceso

- Relación de formatos asociados
- Evidencias generadas en la implantación del proceso
- Rendición de cuentas
- Ficha de proceso
- Diagrama de flujo del proceso (si procede)

La correspondencia existente entre los requisitos de los Modelos Fides-Audit, los procesos y documentos asociados al SGIC se describen en el Anexo 1.1. Relación entre los procesos del SGIC de los Centros de la USC y los criterios y directrices FIDES-AUDIT.

1.5. ANEXOS

- Anexo 1.1. Relación entre los procesos del SGIC de los Centros de la USC y los criterios y directrices FIDES-AUDIT.
- Anexo 1.2. Mapa de procesos del SGIC y sus responsabilidades.
- Anexo 1.3. Listado de documentos en vigor (F01-PS-04).



ÍNDICE

2.1. OBJETO.....	2
2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
2.4. DESARROLLO	3
2.4.1 Presentación	3
2.4.2 Organigrama	3
2.4.3 Órganos de gobierno. Comisiones. Departamentos implicados en la docencia	7
2.4.4 Reglamentos y normas.....	10
2.4.5 Vinculación del equipo rectoral y de la unidad técnica de calidad.....	10
2.4.6 Datos de identificación	11

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/2011	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión de modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

2.1. OBJETO

Este capítulo tiene por objeto presentar la Facultad de Humanidades como centro de la USC que va a aplicar el SGIC y en él se expondrán aspectos relevantes en este sentido como son: los estudios que imparte, su situación dentro de la USC, la estructura organizativa, el personal académico y de apoyo, los reglamentos y normas pertinentes, así como aquellos otros que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación de su SGIC.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo no contiene requisitos que aconsejen la definición de un ámbito de aplicación, bien entendido que el ámbito de aplicación del SGIC de la Facultad de Humanidades, como ya se ha indicado en el capítulo 1, abarca todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad del Centro (grados y másteres).

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades
- Memorias del *Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural* y del *Máster en Servicios Culturales*
- Memoria del Grado en *Lengua y Literatura Españolas*
- Documentación relativa al conjunto de la Universidad, como son sus Estatutos, Reglamentos Generales, etc., así como los precedentes del Ministerio con competencias en Educación Universitaria, ANECA y ACSUG relativos a la configuración y desarrollo de las titulaciones y a su evaluación.
- Documentación propia del SGIC: Manual del SGIC y Manual de procesos y procedimientos del SGIC.

2.4. DESARROLLO

2.4.1 PRESENTACIÓN (BREVE DESCRIPCIÓN DEL CENTRO, INDICANDO SU ORIGEN, HECHOS HISTÓRICOS Y TÍTULOS QUE IMPARTE)

La *Facultad de Humanidades* forma parte del campus universitario de Lugo de la Universidad de Santiago de Compostela, dentro del cual se configura como un centro singular y necesario con vistas a dotarlo de un carácter global, ya que es la única institución universitaria que oferta estudios pertenecientes al área de “Artes y Humanidades” dentro de un campus con claro perfil tecnológico y agropecuario.

Formando parte de una universidad con tan larga tradición histórica como la de Santiago de Compostela, el campus universitario de Lugo es relativamente reciente, datando sus inicios del año 1972. La Facultad de Humanidades fue creada en 1993 como transformación del *Colegio Universitario de Lugo*, que englobaba hasta entonces los primeros ciclos de titulaciones de ciencias y letras. La creación de la Facultad de Humanidades se planteó como un paso decisivo para la transformación del antiguo Colegio Universitario en dos facultades (Facultad de Humanidades y Facultad de Ciencias) que impartiesen titulaciones completas optimizando los recursos humanos y materiales ya existentes. Fruto de este propósito la Facultad de Humanidades imparte desde el año 1994 los títulos de *Licenciado/a en Filología hispánica* y *Licenciado/a en Humanidades*, lo que ha permitido aprovechar un personal docente formado y cualificado en las áreas de conocimiento que se impartían en los antiguos primeros ciclos de Filología Hispánica, Filología Inglesa y Filología Francesa, al tiempo que se inicia la oferta de una titulación (Humanidades) complementaria y nueva dentro de la USC, que anticipaba ya el espíritu futuro de las titulaciones de Grado en el marco del *EEES* al ofrecer a su alumnado una formación pluridisciplinar que le proporciona las competencias básicas para la posterior especialización en cualquier área específica de los estudios humanísticos.

Desde el año 1993, y hasta que se inició la adaptación del sistema universitario español al *EEES*, la Facultad de Humanidades ha incluido en su oferta docente estas dos licenciaturas (Licenciatura en Humanidades y Licenciatura en Filología hispánica), añadiéndose posteriormente un “Programa de Doctorado en Humanidades”. Dentro del proceso de adaptación de las titulaciones universitarias al *EEES*, la Facultad de Humanidades ha ido modificando su oferta académica. El primer paso en esta renovación se alcanzó en el curso 2006-2007 con la oferta del *Máster Oficial Europeo en Servicios Culturales* –en sustitución del anterior programa de doctorado–, que fue el primer programa oficial de Postgrado aprobado para su impartición en el campus universitario de Lugo. Este nuevo máster –inicialmente estructurado en 120 ECTS durante dos cursos y que desde 2009-2010 se articula en 60 ECTS impartidos en un solo año – responde a la demanda social de profesionales con capacidad para la mediación y la gestión cultural.

Por otro lado, y como consecuencia del proceso de transformación de las licenciaturas filológicas en grados dentro de la USC, desde el curso 2009-2010 la Facultad de Humanidades oferta un grupo B del *Grado en Lengua y Literatura españolas*, que tiene como centro responsable la Facultad de Filología del campus de Santiago de Compostela. Este nuevo grado filológico constituye la adaptación de la antigua Licenciatura en Filología hispánica, respecto de la cual ofrece las ventajas derivadas de una estructura mucho más flexible, que se organiza en torno a un *Mayor* en lengua y literatura españolas de 120 ECTS y distintos módulos complementarios y optativos que posibilitan al alumno una formación más diversificada, que incluye en nuestro centro la opción de obtener un *Minor en Estudios Ingleses*.

Así mismo, desde el curso 2010-2011 la Facultad de Humanidades oferta el *Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural*, que viene a reemplazar a la Licenciatura en Humanidades. Este nuevo grado configura una oferta novedosa en el ámbito de las universidades gallegas y busca proporcionar a sus alumnos una formación humanística interdisciplinar y generalista que se vea complementada con una formación específica en

producción, gestión y difusión cultural, que se puede relacionar también con sectores profesionales de la comunicación audiovisual con una demanda creciente en el terreno de las industrias de la cultura.

Así pues, la Facultad de Humanidades, dentro de este periodo de convivencia de licenciaturas con titulaciones adaptadas al *EEES*, ofrece en la actualidad los siguientes títulos: *Licenciatura en Filología Hispánica* (en extinción), *Licenciatura en Humanidades* (en extinción), *Máster en Servicios Culturales*, *Grado en Lengua y Literatura españolas*, *Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural*. Para llevar a cabo esta oferta la Facultad cuenta con el trabajo de docentes, pertenecientes a 21 áreas de conocimiento distintas, tres auxiliares en labores de conserjería y atención a las TIC, una secretaria del decanato, una responsable de asuntos económicos y una responsable de unidad de apoyo a la gestión de centros y departamentos.

En lo relativo a sus instalaciones hay que mencionar que hasta el año 2001 la Facultad de Humanidades tenía su sede en el antiguo Colegio Universitario de Lugo, donde compartía edificio con la Facultad de Ciencias. Desde el comienzo del curso 2001/2002 la Facultad de Humanidades ocupa un edificio de nueva creación dentro de un complejo docente con espacios compartidos con la *Escuela de Enfermería* y la *Escuela de Relaciones Laborales*.

2.4.2 ORGANIGRAMA

Equipo Decanal integrado por:

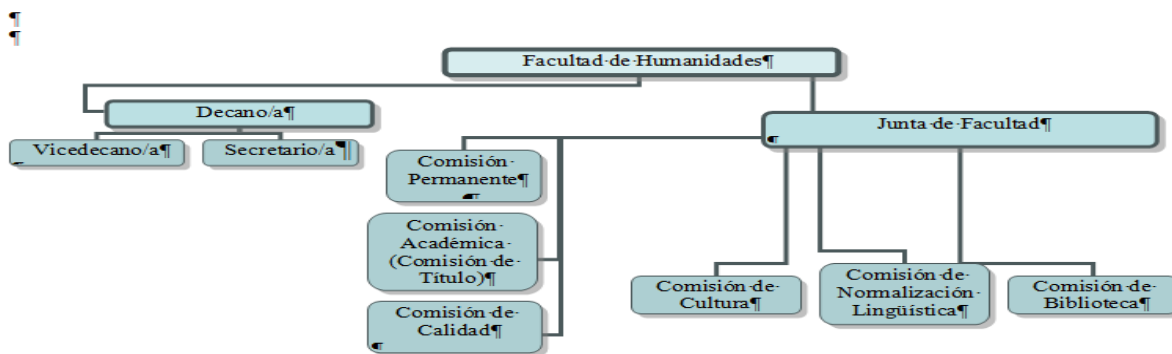
- El/La decano/a
- El/La vicedecano/a (o Vicedecanos/as)
- El/La secretario/a

Los elegibles para estos cargos vienen especificados en los Estatutos de la USC (Arts.102, 104, 105).

El decano representa a la Facultad, ejerce su dirección y la gestión ordinaria, preside y coordina la actuación de sus órganos colegiados y ejecuta sus acuerdos. El decano tiene las competencias que le atribuyen los Estatutos de la Universidad. (Art.103)

Los vicedecanos serán nombrados por el rector a propuesta del decano, entre los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad que reúnan los requisitos establecidos en el artículo 72 de los Estatutos de la USC. Corresponde a los vicedecanos coordinar o dirigir, bajo la autoridad del decano, las áreas de competencia que este les asigne, sin perjuicio de que las funciones técnicas o administrativas correspondan al personal de administración y servicios. Si hubiera varios vicedecanatos, el decano designará a su sustituto para los casos de ausencia, enfermedad o imperativo reglamentario.

El secretario de la Facultad es quien da fe de los actos y acuerdos de los órganos de gobierno, representación y administración del centro y, como tal, tiene encomendada la custodia de los libros de actas y la expedición de las certificaciones de los acuerdos y de todos los actos o hechos que consten en los documentos oficiales del centro. Además, ejercerá aquellas funciones que le encomiende el decano o que le encomiende la Legislación vigente, los estatutos de la USC o el reglamento interno de la Facultad de Humanidades.



2.4.3 ÓRGANOS DE GOBIERNO. COMISIONES. DEPARTAMENTOS IMPLICADOS EN LA DOCENCIA

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN

Los órganos de gobierno y administración de la Facultad de Humanidades son:

1. La Junta de Facultad.
2. El/la decano/a, el/la vicedecano/a (o vicedecanos/as) y el/la secretario/a.

LA JUNTA DE FACULTAD

La Junta de Facultad es el órgano colegiado de gobierno del Centro y, como tal, aprueba las líneas generales de actuación en el ámbito de la Facultad y supervisa la labor de sus órganos de dirección y gestión.

La Junta de Facultad actuará en pleno o en Comisión Permanente. También podrá dotarse de Comisiones Delegadas, estables o coyunturales, que la asesoren y asistan en sus funciones.

1. Composición del pleno de la Junta de Facultad

La composición del Pleno de la Junta de Facultad es la siguiente:

- a) El decano, que presidirá y convocará.
- b) Los vicedecanos, de ser el caso.
- c) El secretario, que lo será también de la Junta.
- d) El siguiente personal docente e investigador y personal investigador en formación con docencia en el centro y censados en él, y el no censado que tenga un encargo docente en el centro igual o superior a 90 horas:

Todo el personal con vinculación permanente, que representará el 51%.

El resto, siempre y cuando no exceda del 10% del total de la Junta.

- e) Una representación de los estudiantes del 32% del total de la Junta. El estudiantado de primer y segundo ciclo, grado y postgrado, no puede representar menos del 27%.
- f) El personal de administración y servicios censado en el centro, con una representación del 7% del total de la Junta, con un mínimo de dos representantes.
- g) También deberá ser convocado a la Junta, con voz pero sin voto, todo el personal docente e investigador que imparta docencia en el centro y no sea miembro de la Junta, siempre que lo solicite o la presidencia de la Junta de Facultad lo considere oportuno.

2. Competencias de la Junta de Facultad

Las competencias que corresponden a la Junta de Facultad de Humanidades son aquellas que se establecen en el art. 101 de los Estatutos de la USC, así como las fijadas en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

3. Comisiones Delegadas de la Junta de Facultad

Las Comisiones Delegadas son instancias de asesoramiento, que actúan por delegación de la Junta que creará las que estime oportunas. Su función es emitir informes, coordinar, estudiar, elaborar propuestas de carácter operativo o resolver los

asuntos que el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad o los órganos competentes de gobierno de la Facultad les encomienden.

Sin perjuicio de las Comisiones específicas, creadas por la Junta en la forma que determine para tratar temas concretos, el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad establece las funciones y competencias de las siguientes comisiones estables de la Junta de Facultad:

- a) Comisión Permanente
- b) Comisión de Calidad
- c) Comisión Académica (funciona como Comisión del Título de Grado)
- d) Comisión de Biblioteca
- e) Comisión de Cultura
- f) Comisión de Normalización Lingüística.

DEPARTAMENTOS IMPLICADOS EN LA DOCENCIA

Dado el carácter interdisciplinar de la formación ofrecida en algunas de nuestras titulaciones, son muchos los departamentos y las diferentes áreas de conocimiento que habitualmente participan de modo activo en la docencia en la Facultad de Humanidades, si bien ninguno de ellos tiene su sede, ni su personal de administración, en la Facultad. Los departamentos implicados en la docencia de nuestras materias son los siguientes:

Ciencias da Comunicación

Filología Francesa e Italiana

Filología Gallega

Filología Inglesa

Filosofía e Antropología Social

Historia Contemporánea y de América

Historia del Arte

Historia I

Historia Medieval y Moderna

Latín y Griego

Lengua Española

Literatura Española, Teoría de la Literatura y Lingüística General

Lógica y Filosofía Moral

Organización de Empresas y Comercialización

Psicología Social, Básica y Metodológica

Sociología

Geografía.

2.4.4 REGLAMENTOS Y NORMAS

- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.
- Actas con los acuerdos de la Junta de Facultad. Disponibles en la Secretaría del Centro.
- Memoria del *Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural*, Memoria del *Grado en Lengua y Literatura Españolas* y Memoria del *Máster en Servicios Culturales*.

2.4.5 VINCULACIÓN DEL EQUIPO RECTORAL Y EL ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS.

El Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos apoya el proceso de implantación del SGIC en los Centros de la USC, aportando la documentación genérica del mismo y colaborando en la planificación, en la implantación, en el seguimiento y medición y mejora del mismo. Asimismo aportará parte de la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

El Equipo Rectoral de la USC apoya firmemente la implantación y el desarrollo de los SGIC en los Centros de la USC, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilitan el proceso de acreditación de las mismas y colocan a la USC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno.

2.4.6 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Deberá rellenarse una tabla como la que sigue:

RAZÓN SOCIAL	Facultad de Humanidades (USC)
DOMICILIO SOCIAL:	Avenida Filarmónica Lucense s/n, Campus Universitario, 27002 LUGO
C. I. F. (DE LA USC)	Q-1518001A
E-MAIL	fhdeca@usc.es
TELÉFONO	982824700
TELEFAX	982285875

ÍNDICE

3.1. OBJETO.....	2
3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
3.4. DESARROLLO	2
3.4.1. Equipo de Dirección	2
3.4.2. Comisión de Calidad del Centro (CCC)	3
3.4.3. Responsable de Calidad del Centro (RCC)	4
3.4.4 Comisión/es de Título/s.....	5
3.4.5 Coordinador de Título (CT).....	6

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

3.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es indicar la estructura que la Facultad de Humanidades ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las titulaciones de *Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural*, *Grado en Lengua y Literatura españolas* y *Máster en Servicios Culturales* que se imparten en la Facultad de Humanidades y todas las personas (docentes y de apoyo) de la misma.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Manual del SGIC y procesos asociados.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.
- Memoria del Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural.
- Memoria del Grado en Lengua y Literatura Españolas.
- Memoria del Máster en Servicios Culturales.

3.4. DESARROLLO

3.4.1. EQUIPO DE DIRECCIÓN

El Equipo de Dirección (ED) de la Facultad de Humanidades, y en particular su Decano como principal responsable, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el desarrollo, establecimiento, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

Respecto al SGIC, las funciones principales son las siguientes:

- Firmar y difundir la política y objetivos de calidad de la Facultad.

- Liderar el desarrollo, la implantación, revisión y mejora del SGIC de la Facultad.
- Nombrar al Responsable de Calidad del Centro, siempre que lo considere oportuno.
- Proponer a la Junta de Facultad para su aprobación la composición de la Comisión de Calidad del Centro.
- Garantizar el buen funcionamiento del SGIC del centro.
- Informar a todo el personal de la Facultad del SGIC y de los cambios que en él se realicen.
- Garantizar que todo el personal de de la Facultad de Humanidades tenga acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación.
- Informar a la Junta de Facultad de los trabajos y acuerdos de la Comisión de Calidad.
- Presentar a la Junta de Facultad, para su aprobación, el informe de resultados del sistema, el informe de seguimiento y propuestas de mejora.
- Presentar a la Junta de Facultad, para su aprobación, la memoria del/los título/s de grado y propuestas de mejora.

3.4.2. COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO (CCC)

La Comisión de Calidad del Centro (CCC) es un órgano que participa en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento del SGIC de la Facultad, actuando además como medio de difusión interna del Sistema y de sus logros.

MIEMBROS DE LA CCC

Decano/a de la Facultad (presidente/a)

Responsable de Calidad del Centro (RCC)

Coordinadores/as de Titulación/es

1 miembro del PAS (Gestor/a de Centro o persona que designe el Decano/a)

1 alumno/a (preferiblemente alumno/a-tutor/a)

Otros miembros que el Decano/a de la Facultad considere oportuno proponer a la Junta de Facultad para el buen funcionamiento del SGIC

La CCC se reunirá al menos una vez cada semestre, levantará acta de cada una de las sesiones y hará públicos los análisis y las decisiones tomadas en el seno de la misma.

Entre las funciones principales de la CCC destacamos las siguientes:

- Realizar el diseño, la implantación, el seguimiento y mejora del SGIC en la Facultad.
- Elaborar la Memoria de Calidad de la Facultad que englobará distintos informes y memorias:
 - Informe de resultados del sistema, que incluye la propuesta del plan de mejoras del centro para el curso siguiente.
 - Informe del seguimiento de la implantación del SGIC y sus propuestas de mejora.
 - Memoria del Título/s que incluye las propuestas de mejora¹.

3.4.3. RESPONSABLE DE CALIDAD DEL CENTRO (RCC)

El Decano/a de la Facultad de Humanidades nombrará a un/a Responsable de Calidad del Centro (RCC) entre los miembros del equipo decanal. Con independencia de otras funciones que se le asignen en el momento de su nombramiento, las funciones básicas del RCC pueden concretarse en:

- Coordinar el funcionamiento de la CCC.
- Trasladar a la CCC y a la Comisión/es de Título/s la información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, así como de cualquier otra relacionada con resultados que pueda afectar a la calidad de la formación.
- Realizar propuestas a la CCC para mejorar el SGIC en la Facultad.
- Ser el interlocutor/a con el Área de Calidad y mejora de los procedimientos del Vicerrectorado con competencias en calidad y planificación.
- Atender las indicaciones y requerimientos dados por el Coordinador de Calidad del SGIC de la USC para implantar los ajustes y mejoras del SGIC en los Centros aprobados por la Comisión de Calidad Delegada del Consello de Goberno.

¹La elaboración de la memoria anual del título y las propuestas de mejora corresponderá a la Comisión del Título en caso de estar constituida.

- Dirigir la elaboración de la Memoria de Calidad de de la Facultad.

3.4.4 COMISIÓN/ES DE TÍTULO/S

En los casos en que se considere necesario, se podrá proponer la creación de una o varias Comisiones de Títulos². Formarán parte de ella, el Decano/a, el Responsable de Calidad del Centro, el Coordinador/a del Título, así como otros miembros que propongan el Decano/a, en el caso de Comisión de Título de Grado, o el Coordinador de Título, en el caso de Comisión de Título de Máster.

Comisión de Título de Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural

El reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades le otorga a la Comisión Académica, delegada de la Junta de Facultad, todas las competencias que el SGIC de la USC asigna a la Comisión de Título. Así pues, la Comisión Académica actuará a todos los efectos como la Comisión de Título de Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN ACADÉMICA (QUE FUNCIONARÁ COMO COMISIÓN DE TÍTULO)

Decano/a

Vicedecano/a

Secretario/a

Responsable de Calidad del Centro (RCC) (uno de los miembros del equipo de gobierno)

Coordinador/a de Título (CT)

Coordinador/a de Máster

Dos docentes que sean Coordinadores de curso

Gestor/a del Centro

2 representantes de alumnos de 1º y 2º ciclo del Grado

1 representante de alumnos de 3º ciclo o POP

Entre sus funciones cabe destacar las siguientes:

² La Comisión del Título puede equivaler a la comisión redactora o académica del título que asume además las funciones de seguimiento y mejora. En caso de que exista una comisión de redacción y otra de seguimiento y mejora deberá especificarse. En los casos de postgrados interuniversitarios deberán estar representadas las universidades que comparten el título.

- Analizar la información proporcionada por el Coordinador del Título y por el RCC para llevar a cabo el seguimiento y la valoración de la eficacia y la adecuación del Título.
- Realizar un informe de los resultados del título y las propuesta de mejora (Memoria de Título) y, cuando sea necesario, hacer propuesta de modificación o suspensión del título.

Comisión de Título del Grado en Lengua y Literatura españolas

Tal y como se recoge en la Memoria del *Grado en Lengua y Literatura españolas*, el centro responsable de este grado es la Facultad de Filología. En el desarrollo de esta responsabilidad está constituida una Comisión de Título del *Grado en Lengua y Literatura españolas*, presidida por el decano/a de la Facultad de Filología, que asume las oportunas funciones de seguimiento y elevación de propuestas, de la que forma parte un profesor/a en representación del grupo de docencia de este grado en el campus de Lugo. Por este motivo no parece procedente la constitución de una comisión específica de título del Grado en Lengua y Literatura españolas en la Facultad de Humanidades.

Comisión del Máster en Servicios Culturales

Existe una Comisión Académica del Máster en Servicios Culturales que asume las funciones de coordinación y seguimiento propias de la Comisión de Título.

3.4.5 COORDINADOR DE TÍTULO (CT)

El/la coordinador/a de Título será responsable de liderar y organizar la Comisión de Título cuando exista y será el encargado de estimular la actuación de los coordinadores de curso y recopilar y valorar sus resultados. El coordinador/a de título y los coordinadores/as de curso serán propuestos por el decano/a y nombrados en Junta de Centro o en la comisión competente.

Tal y como se recoge en la Memoria del *Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural* (§ 5.1.1.), junto al Coordinador de Título se nombrará también a un/una coordinador/a en cada uno de los cursos de este grado, que se encargará de analizar el contenido del programa formativo del curso, velando por la coordinación entre los profesores

y materias de un mismo curso con el fin de adecuar los aspectos metodológicos y detectar posibles lagunas o duplicidades teniendo en cuenta lo establecido en el plan de estudios. Para ello establecerá reuniones periódicas con el profesorado, antes del inicio de las actividades lectivas y durante el desarrollo del curso académico.

El coordinador/a de Título tendrá distintas funciones en relación con el SGIC, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Organizar la actividad de los coordinadores de curso.
- Coordinar la actividad docente de los distintos departamentos con docencia en el plan de estudios y en las otras titulaciones impartidas en el centro mediante reuniones con el profesorado que intenten garantizar una cierta armonización de los planes de estudio de los contenidos, metodologías y sistemas de evaluación previstos.
- Velar para que los procedimientos relativos a la titulación sean realizados según las directrices establecidas por el SGIC.
- En el caso del coordinador de títulos de máster deberá presentar la memoria del/los título/s de máster para su evaluación, previo informe de la Comisión Académica
- Recopilar, junto con el RCC, todos los datos necesarios para que la Comisión de Calidad del Centro/Comisión Título pueda realizar los diferentes análisis de seguimiento del título, establecer planes de mejora o de modificación del Título.
- Velar por la implantación de las mejoras de la titulación aprobadas.
- Informar a la CCC de las actuaciones de la Comisión de Título: seguimiento del Título, valoración de su eficacia y propuesta del plan de mejora.



ÍNDICE

4.1. OBJETO.....	2
4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
4.4. DESARROLLO	3
4.5. GRUPOS DE INTERÉS.....	3

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

4.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es describir la forma en que la Facultad de Humanidades de la USC define, revisa y mantiene permanentemente actualizada la política y objetivos de calidad, así como su Plan Estratégico formulados por la Comisión de Calidad del Centro a partir de la información procedente de los grupos de interés, de acuerdo a lo establecido en el *PE-01 Planificación Estratégica del Centro*.

El capítulo describe asimismo la metodología para la formulación de los objetivos de la calidad de la Facultad de Humanidades, los cuales han de resultar coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en los procesos: *PE-02 Política y objetivos de calidad del Centro*.

La política y los objetivos de calidad, así como el Plan Estratégico de de la Facultad han de ser coherente con las estrategias y objetivos de la USC, explicitados en su plan estratégico y en su plan de calidad, y con lo establecido en la memoria para la verificación de los títulos impartidos por la Facultad. Asimismo se recoge en este capítulo la participación en el SGIC del Comité Consultivo del Centro y su dinámica de actuación, documentada en el proceso *PE-03 Creación del Comité Consultivo en el centro y canalización de su actuación*.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de la política y los objetivos de calidad de la Facultad alcanza a todas las titulaciones oficiales (grado y máster) de las que la Facultad de Humanidades es responsable.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.
- Memoria del Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural.
- Memoria del Grado en Lengua y Literatura Españolas.

- Memoria del Máster Oficial Europeo en Servicios Culturales.

4.4. DESARROLLO

Los Centros de la USC conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, establecen y difunden una política y unos objetivos de calidad. Para ello realizan una declaración pública y por escrito de su política de calidad, objetivos estratégicos y planificación plurianual de calidad del Centro, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad de Humanidades y de la que, por tanto, son responsables.

Para su elaboración, revisión y actualización, los Centros disponen de dos procesos documentados: *PE-01 Planificación Estratégica del Centro* y *PE-02 Política y objetivos de calidad del Centro*, en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su difusión, revisión y mejora sistemática.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de los Centros de la USC cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PE-01: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL CENTRO
PE-02: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO
PE-03: CREACIÓN DEL COMITÉ CONSULTIVO EN EL CENTRO Y CANALIZACIÓN DE SU ACTUACIÓN

4.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Política y Objetivos de calidad de la Facultad de Humanidades, los grupos de interés clave son los siguientes:



MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Código: MC04
Versión: 01
Fecha: 14/2/2012

CAPÍTULO 4: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Página 4 de 4

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
Estudiantes, profesorado, PAS del Centro	Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también podrá ser publicitada según las necesidades del centro y de la Universidad (folletos, página web, etc.).
Universidad: Consejo de Gobierno, Consejo de Dirección	La Universidad, a través de sus órganos de gobierno (Consejo de Gobierno, Consejo de Dirección) aprueba su plan estratégico, al cual se deben adecuar las políticas y objetivos de calidad del Centro. Aprueba así mismo las propuestas de Títulos y el SGIC del Centro.	
Administración pública; sociedad	En la elaboración de la política y objetivos de calidad, la Administración pública participa mediante el diseño de las políticas universitarias y de los procesos de verificación y acreditación de los títulos. La sociedad participa a través de las consultas a entidades sociales y profesionales (empleadores, colegios profesionales) mediante el Comité Consultivo de la Facultad y de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	

ÍNDICE

5.1. OBJETO.....	2
5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
5.4. DESARROLLO	2
5.5. GRUPOS DE INTERÉS.....	3

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

5.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo se definen y revisan la Política y los Procedimientos de Admisión de los títulos impartidos en la Facultad de Humanidades; estos procedimientos son, en general, comunes para el conjunto de la USC.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en la Facultad de Humanidades y todas las personas (docentes y de apoyo) de la misma.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Manual del SGIC y procesos asociados.
- Memoria de Diseño de los títulos impartidos en la Facultad: requisitos y perfil de ingreso.

5.4. DESARROLLO

- La Facultad de Humanidades dispone de sistemas de información, bien dependientes del Centro o de los correspondientes servicios de la USC, que nos permiten conocer y valorar las necesidades de la Facultad en materia de definición de perfiles de ingreso/egreso y Admisión y matrícula de los/as estudiantes.
- Está dotada de mecanismos que le permiten obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo de los procesos anteriormente citados.
- Comprueba la existencia de políticas y procedimientos documentados de admisión de nuevos estudiantes, ajustados al plan de estudios, en que los criterios son

claros y públicos, especialmente los procedimientos de admisión de estudiantes provenientes de otros países.

- Dispone de procedimientos de ingreso que regulan todas las fases del proceso de admisión (requisitos previos, perfil de ingreso, pruebas, plazos, etc.) incluyendo a los agentes responsables de su desarrollo
- Para desarrollar las funciones anteriormente indicadas, el SGIC cuenta con procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PC-04: CAPTACIÓN DE ALUMNOS
PC-05: ADMISIÓN Y MATRICULA* (Sin documentar)

En relación a los procesos identificados mediante un asterisco cabe mencionar que están directamente relacionados con los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado, y certificado por AENOR desde el año 2005, en el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC que a continuación se relacionan:

PROCESOS PRINCIPALES
<i>DETERMINACIÓN DEL LÍMITE DE PLAZAS DE LAS TITULACIONES</i>
<i>PLANIFICACIÓN Y CONVOCATORIAS</i>
<i>ADMISIÓN</i>
<i>MATRICULACIÓN</i>

5.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la orientación al aprendizaje, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
El Centro es consciente de la importancia que tiene para los estudiantes la adecuación de los perfiles a las necesidades y peculiaridades de la titulación.	Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también podrá ser publicitada según las necesidades del centro y de la Universidad (folletos, página web, etc.).
PROFESORES		
Para los profesores es básica la revisión y adecuación de los perfiles ya que la información resultante han de tenerla en cuenta en la programación y desarrollo del proceso de enseñanza- aprendizaje.	Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recoge su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés.	Los profesores también son un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de este proceso (se publicitará mediante el proceso de información pública)
PAS		
Como miembros del Centro y personal que atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer los perfiles de las titulaciones que se imparten en el Centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello esta es su vía de participación.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
ESTUDIANTES POTENCIALES		
Les interesa en gran medida el perfil de ingreso/egreso, siendo una información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso/egreso; son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso.	La información que se genere se comunicará a los centros de secundaria durante las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones (proceso de captación de los estudiantes).
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	En primer lugar antes de la verificación de los títulos, la administración (concretamente el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma) analizará los objetivos y los perfiles de las titulaciones aprobando su puesta en marcha.	Si se producen cambios sustanciales en estos objetivos o en los perfiles, también se informará a dichos organismos para su modificación.
SOCIEDAD EN GENERAL		



MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES. UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Código: MC05
Versión: 01
Fecha: 14/2/2012

CAPÍTULO 5 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN

Página 5 de 5

	<p>Aunque no participan directamente, sus opiniones se tienen en cuenta cuando se realizan estudios de las necesidades sociales de cada una de las titulaciones que se imparten en el centro. Participan de alguna forma por la representación de la Sociedad en el Comité Consultivo del Centro.</p>	<p>Los objetivos y los perfiles de las titulaciones que se imparten en el centro están disponibles para cualquier persona que quiera conocerlos.</p>
--	---	--

ÍNDICE

6.1. OBJETO.....	2
6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
6.4. DESARROLLO	2
6.5. GRUPOS DE INTERÉS.....	4

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

6.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la Facultad de Humanidades garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente los Objetivos establecidos en el Plan de Estudios y su oferta formativa.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos oficiales (grados, másteres oficiales y doctorados) dependientes de la Facultad de Humanidades.

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.

6.4. DESARROLLO

Para garantizar la calidad de sus programas formativos, la Facultad de Humanidades cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Con el fin de asegurar una formulación correcta de los objetivos comprueban que
 - Responden a las necesidades de los grupos de interés (alumnos y empleadores fundamentalmente)
 - Están formulados de forma correcta

- Son realistas, medibles y coherentes con la programación, planificación y desarrollo posterior de la enseñanza teniendo en cuenta los recursos materiales y humanos con los que se cuenta
- Son comunicados para su total conocimiento por los grupos de interés
- Son analizados y revisados para su continua adecuación
- Determinan los órganos, identifican sus grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Disponen de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuentan con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se aseguran de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinan el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definen los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la Facultad de Humanidades cuenta con los procesos y procedimiento documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PC-01: DISEÑO Y APROBACIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA
PC-02: SUSPENSIÓN DEL TÍTULO
P01-PC-01: DISEÑO DEL TÍTULO
PM-02: REVISIÓN DE LA EFICACIA Y MEJORA DEL TITULO

6.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Garantía de Calidad de los programas formativos, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
La Facultad de Humanidades es consciente de la importancia que tiene para los estudiantes la adecuación de los objetivos y perfiles a las necesidades y peculiaridades de la titulación.	Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también puede ser publicitada según las necesidades del centro y de la Universidad (folletos, página web, etc.)
PROFESORES		
Para los profesores es básica la revisión y adecuación de los objetivos y de los perfiles ya que han de tener la información resultante en cuenta en la programación y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones de la Facultad y también se recoge su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés.	Los profesores también son un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de este proceso (se publicita mediante el proceso de Información pública)
PAS		
Como miembros del Centro y personal que atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer los objetivos y perfiles de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Humanidades.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello esta es su vía de participación.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa está disponible siguiendo el proceso de información pública.
EGRESADOS		
La información les es de interés ya que depende de ésta lo que se espera de ellos socialmente.	En la elaboración del perfil de egreso y de los objetivos de la titulación, es básico su punto de vista, por ello se tiene en cuenta la información del indicador que informe de los resultados de la inserción laboral de los egresados y los datos de la encuesta de satisfacción a los egresados.	La información que se genera de este proceso puede ser publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados.
EMPLEADORES		
A los empleadores les interesa conocer en mayor medida los objetivos y el perfil de egreso de las titulaciones, para la toma de decisiones de los perfiles de	Su punto de vista también es muy importante, sobre todo en la elaboración del perfil de egreso y los objetivos de la titulación, por ello se tiene en	La información que se genere de los perfiles también está disponible para este colectivo.

empleados que necesita.	cuenta las aportaciones del Consejo Social y del Comité Consultivo del Centro.	
ESTUDIANTES POTENCIALES		
Les interesa en mayor medida el perfil de Ingreso y los objetivos de la titulación, siendo una información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso.	Para publicitar esta información se tienen en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organizan para dar a conocer las titulaciones (Proceso de captación de los estudiantes).
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	En primer lugar antes de la verificación de los títulos, la administración (concretamente el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma) analiza los objetivos y los perfiles de las titulaciones aprobando su puesta en marcha.	Si se producen cambios sustanciales en estos objetivos o en los perfiles, también se informa a dichos organismos para su modificación.
SOCIEDAD EN GENERAL		
	Aunque no participan directamente sus opiniones se tienen en cuenta cuando se realizan estudios de las necesidades sociales de cada una de las titulaciones que se imparten en la Facultad. La sociedad participa a través de su representación en el Comité Consultivo de la Facultad.	Los objetivos y los perfiles de las titulaciones que se imparten en el centro están disponibles para cualquier persona que quiera conocerlos.

ÍNDICE

7.1. OBJETO.....	2
7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
7.4. DESARROLLO	2
7.5. GRUPOS DE INTERÉS.....	4

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

7.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es describir cómo la Facultad de Humanidades planifica las enseñanzas que imparte y orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos/as, partiendo de información adecuada para satisfacer sus necesidades y estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y mejora continua.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los programas formativos oficiales (grados, másteres oficiales) dependientes de la Facultad de Humanidades.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.

7.4. DESARROLLO

Los Centros de la USC conscientes de que los/as estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza/aprendizaje, orientan la enseñanza hacia los mismos, y para ello se dotan de procedimientos que permiten comprobar que las acciones emprendidas tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del/de la estudiante.

En consecuencia:

- Disponen de sistemas de información, bien dependientes del Centro o de los correspondientes servicios de la USC, que les permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
 - Planificación de la actividad docente.
 - Definición de perfiles de ingreso/egreso.

- Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza.
- Enseñanza y evaluación del aprendizaje.
- Coordinación de la actividad docente.
- Gestión de prácticas externas
- Gestión de programas de movilidad de estudiantes.
- Se dotan de mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo de los procesos anteriormente citados.
- Se diseñan y publican los Programas/Guías Docentes de Titulación y Materia, que serán revisadas y actualizadas cada curso académico.
- Se analizan los resultados (indicadores, índices de satisfacción de los grupos de interés, incidencias y reclamaciones) asociados a la planificación y desarrollo de la enseñanza estableciendo las mejoras que se consideren oportunas.
- Se establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan a los/as estudiantes: normativa aplicable, normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios y, en general, servicios que ofrece la Universidad.
- Se define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los/as estudiantes.
- Se determinan los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los/as estudiantes.
- Se identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los/as estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los/as estudiantes.

Para desarrollar las funciones anteriormente indicadas, el SGIC, cuenta con procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PC-03: PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA
S01-PC-03: ELABORACIÓN DEL PLAN DOCENTE ANUAL (PDA) DEL CENTRO
S02-PC-03: ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE ORGANIZACIÓN DOCENTE (POD) DE LOS DEPARTAMENTOS
S03-PC-03: PROGRAMACIÓN DE LAS MATERIAS

S04-PC-03: ELABORACIÓN DE LOS HORARIOS Y CALENDARIO DE EXÁMENES
PC-05: ADMISIÓN Y MATRICULA* (Sin documentar)
PC-06: TUTORÍA Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE
PC-07: PROGRAMAS DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES
PC-08: GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS
PC-09: COORDINACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE
PC-10: EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

En relación a los procesos identificados mediante un asterisco cabe mencionar que están directamente relacionados con los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado, y certificado por AENOR desde el año 2005, en el Servicio de Gestión Académica y en el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC que a continuación se relacionan

PROCESOS PRINCIPALES
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA
<i>DETERMINACIÓN DEL LÍMITE DE PLAZAS DE LAS TITULACIONES</i>
<i>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PDA</i>
<i>CONFECCIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA</i>
<i>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL POD</i>
<i>CONFECCIÓN DEL LIBRO DE LA OFERTA ACADÉMICA</i>
<i>MODIFICACIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA</i>
<i>MODIFICACIONES DE POD</i>
<i>ELABORACIÓN Y APROBACION DEL POD</i>
ADMISIÓN Y MATRICULA*
<i>PLANIFICACIÓN Y CONVOCATORIAS</i>

7.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Orientación al aprendizaje, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
Son el grupo de interés clave en esta dimensión ya que son los destinatarios del desarrollo de la enseñanza. Todos los procesos elaborados tienen como principal objetivo la orientación y formación de los estudiantes.	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluida la CCC) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés y analizando las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas. Participando en los programas de prácticas y en los programas de movilidad.	La información que se genere de este proceso, incluyendo la relativa a las prácticas y a los programas de movilidad, también será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos (del centro y de la universidad), incluyéndola en la página web del centro y de la universidad.
PROFESORES		
El PDI es un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que son uno de los responsables de la planificación de los procesos que se desarrollan en esta dimensión, así como los principales responsables de su implementación.	Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recogerá su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés. En el caso del PDI, en este proceso participan activamente ya que son responsables de desarrollar algunas actividades, sobre todo en el proceso de programación docente, gestión de prácticas y programas de movilidad directa e inversa.	El PDI también será un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de este proceso (se publicitará mediante el proceso Información pública)
PAS DEL CENTRO		
Se encargan de la gestión de estos procesos; son grupo de interés ya que tienen que ser conocedores de todas las actividades que se desarrollen en la Facultad de Humanidades.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, y analizando las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas. Por ello está será su vía de participación.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
ESTUDIANTES POTENCIALES		
Pueden ser grupos de interés en la medida en que, estando interesados en cursar los estudios ofertados en la Facultad, les interese conocer la planificación académica y la	Se recoge su valoración de la información sobre el título disponible antes de matricularse en las encuestas previas a la matriculación	Para publicitar esta información se tendrá en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando a las charlas y eventos que se

programación docente del mismo.		organicen para dar a conocer las titulaciones (Proceso de captación de los estudiantes).
EGRESADOS		
Más que interesarles la información son los que aportan sus valoraciones para mejorar estos procesos.	Los egresados aportan información sobre el funcionamiento de todos procesos relacionados con el desarrollo de la enseñanza. Su punto de vista es necesario, ya que tiene una información objetiva sobre el proceso de enseñanza aprendizaje, sobre todo los resultados de la encuesta de los egresados que acaban de concluir sus estudios.	La información que se genera de este proceso será publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados.
EMPLEADORES		
	Los empleadores podrán participar en el proceso de orientación profesional, informando a los estudiantes de las necesidades y expectativas que tiene el mercado laboral y en el de prácticas externas, a través de su participación en el Comité Consultivo de la Facultad. Asimismo participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas, firmando convenios para la realización de prácticas y velando por su correcto desarrollo.	La información que se genere en algunos de estos procesos, incluyendo la relativa a las prácticas y a los programas de movilidad, también será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos (del centro y de la universidad), incluyéndola en la página web de la Facultad de Humanidades y de la universidad.
SERVICIOS CENTRALES Y RECTORADO		
Se encargarán de la gestión de algunos de estos procesos; como es la gestión a nivel centralizado de los programas de movilidad.	En la organización de las enseñanzas los servicios centrales participarán elaborando y aprobando la Oferta académica y dando directrices para la Planificación Académica Anual (PAA). Son los responsables, además, de tener en cuenta, en la planificación de los recursos de la Universidad, las necesidades de recursos humanos y materiales del Centro para el desarrollo de sus titulaciones. Son responsables también de proporcionar las aplicaciones informáticas y la información base en las mismas necesaria para la planificación.	Se les informará de los aspectos relacionados con la organización de la enseñanza (horarios, selección de los estudiantes, matrícula...) Los aspectos centrales de la organización de la enseñanza están centralizados en los servicios de la Universidad. Asimismo se les informará sobre las acciones y el funcionamiento de los procesos de desarrollo de la enseñanza y las necesidades a cubrir para su correcto desarrollo y mejora.

	<p>Asimismo los servicios centrales prestan diversos servicios encaminados a facilitar apoyo en la inserción de sus usuarios en el mercado laboral.</p> <p>Promoviendo la firma de convenios de colaboración con otras universidades potenciando los programas de movilidad directos e inversos. Promoviendo la firma de convenios de colaboración con empresas facilitando la participación de los estudiantes en los programas de prácticas externas.</p>	
--	---	--

ÍNDICE

8.1. OBJETO.....	2
8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
8.4. DESARROLLO	2
8.5. GRUPOS DE INTERÉS.....	3

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

8.1. OBJETO

El objeto del de este capítulo es describir la forma en que la USC garantiza y mejora la suficiencia y calidad del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios, asegurando que su selección, contratación, formación y evaluación se realizan de modo que se garantice el cumplimiento de los objetivos establecidos en los programas formativos así como las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal docente e investigador (PDI) y el personal de administración y servicios (PAS) adscritos a cada uno de los Centros de la USC.

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC.

8.4. DESARROLLO

La USC, consciente de que debe garantizar y mejorar la suficiencia y calidad de su personal docente e investigador y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

En consecuencia, los Centros, a través de los Servicios centrales de la USC y/o, en su caso, de los Departamentos

- Se dotan de procedimientos que les permiten recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.).

- Cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tienen establecida una sistemática que les permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua sus actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para llevar a cabo las funciones anteriormente indicadas, el SGIC de la Facultad de Humanidades cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESO RELACIONADO
PS-01 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
P01-PS-01: PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN EN EL CENTRO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

8.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión del Personal académico y de apoyo, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES		
En este proceso los estudiantes son grupos de interés únicamente en la evaluación de su satisfacción con la actividad del profesorado. Aunque la cantidad y calidad de profesorado repercute en su formación.	Se recogerá su punto de vista en el proceso de evaluación de su satisfacción con la actividad del profesorado.	Se les informará sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del estudiante con la actividad docente.
PROFESORES		
Son grupos de interés y	Los profesores participarán en	Se les informará desde los

participes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal.	los procesos relacionados con los Recursos humanos ya que son los principales grupos de interés.	Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos. La política de personal será conocida por todo el profesorado de la Facultad.
PAS		
Son grupos de interés y participes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación personal.	El PAS participará en los procesos relacionados con los recursos humanos ya que son los principales grupos de interés.	Se les informará desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos. La política de personal de la Universidad será conocida por todo el PAS de la Facultad.
EQUIPO DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO Y DEPARTAMENTOS DEL CENTRO		
	El Equipo de Dirección del Centro y los Departamentos analizarán las necesidades de personal aunque la toma de decisiones corresponde a la Gerencia y el Vicerrector/a de Profesorado y Organización Académica.	Los Vicerrectores/as y los servicios con competencias en la planificación y formación del PDI y PAS informarán sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos.
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	Las administraciones públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad. Por ejemplo, en el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.	La Universidad informará a la Administración de la tipología y características del personal de la universidad.
SOCIEDAD EN GENERAL		
Los procesos de selección y captación se informan a la sociedad ya que son grupos de interés para el acceso a puestos de trabajo en la USC.	La sociedad participa a través de su representación en el Comité Consultivo de la Facultad.	Mediante el proceso de información pública se informará a la sociedad sobre la disposición de plazas.

ÍNDICE

9.1. OBJETO.....	2
9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
9.4. DESARROLLO	2
9.5. GRUPOS DE INTERÉS.....	4

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

9.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar el modo en que la Facultad de Humanidades y la USC gestionan y mejoran continuamente sus servicios y los recursos materiales de los que disponen, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en los planes de estudio y cubrir de forma permanente las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable la Facultad de Humanidades de la USC.

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa general estatal, autonómica y de la USC
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.

9.4. DESARROLLO

La Facultad de Humanidades de la USC, consciente de que no puede alcanzar sus mejores resultados en el proceso de enseñanza/aprendizaje de sus titulaciones si no dispone de los recursos materiales y servicios adecuados, para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñarlos, gestionarlos y mejorarlos continuamente para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa de la Facultad o centralizada en alguno de los Servicios de la USC:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios, incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad, el medio ambiente y la accesibilidad.

- Cuentan con procedimientos que les facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Establecen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Establecen procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Establecen procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Establecen procedimientos para controlar la documentación del sistema y asegurar su disponibilidad por los grupos de interés.
- Disponen de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes, así como su nivel de utilización.

Para llevar a cabo las funciones anteriormente indicadas, el SGIC de la Facultad de Humanidades de la USC, cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS RELACIONADOS
PS-02 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES
PS-03 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
PS-04 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS
PS-05 GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y TRAMITACIÓN DE TÍTULO*

Los procesos y procedimientos que a continuación se relacionan están directamente relacionados con los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad implantado, y certificado por AENOR desde el año 2005, en el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica de la USC:

PROCESOS PRINCIPALES
PS-05 GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y TRAMITACIÓN DE TÍTULO*
<i>PLANIFICACIÓN Y CONVOCATORIAS</i>
<i>ADMISIÓN</i>
<i>MATRICULACIÓN</i>
<i>RECEPCIÓN DE ACTAS DE EXAMEN</i>
<i>TÍTULOS</i>
<i>LIBRE ELECCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES</i>
<i>ADAPTACIONES, VALIDACIONES Y RECONOCIMIENTOS</i>
<i>ACTOS ACADÉMICOS</i>
<i>CERTIFICACIONES</i>

9.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de los Recursos Materiales y Servicios, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES Y PROFESORES		
Son grupos de interés ya que son usuarios de los recursos materiales y de los servicios.	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en la CCC y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.	La información que se genere de este proceso también será publicitada mediante la página web.
PAS		
Los miembros del PAS son usuarios de los recursos materiales y de los servicios de la Facultad, pero además son los encargados de su gestión.	El Personal de Administración y Servicios participará activamente en la gestión de los recursos materiales y servicios, pero además se recogerá su punto de vista a través de encuestas de satisfacción y participando representantes en la CCC.	La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública a través de la página web.
GERENCIA		
	Desde Gerencia se toman decisiones sobre la gestión/financiación de los	La Facultad de Humanidades informará a los servicios centrales de la universidad,

	recursos materiales y de los servicios, pero además solicita información sobre el funcionamiento de dichos recursos.	concretamente a Gerencia sobre el funcionamiento de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.
SOCIEDAD Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		
Grupo de interés al que es necesario rendir cuentas sobre la gestión de la contratación de recursos materiales y servicios, de acuerdo a la reglamentación vigente.	Tendrán conocimiento de estos procesos a través de su representación en el Comité Consultivo de la Facultad.	La información estará disponible siguiendo el proceso de información pública a través de la página web de la USC.

Además de lo anterior y en consonancia con el compromiso de la USC con la mejora continua y con el objeto de proporcionar un servicio de calidad a sus grupos de interés, la USC ha implantado sistemas de gestión en algunos de los servicios que presta, en particular:

- Un sistema de gestión de calidad en el Área Académica, certificado desde marzo de 2005 bajo los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, que alcanza a los siguientes procesos:
 - Servicio de Gestión Académica: gestión de los procesos de admisión y matrícula, recepción de actas y títulos, libre elección y reconocimiento de actividades, adaptaciones y validaciones, actos académicos y certificaciones para titulaciones oficiales y propias de primer y segundo ciclo y grado.
 - Servicio de Gestión de la Oferta y Programación Académica: la oferta de la libre elección, la determinación del límite de plazas y la planificación académica anual (elaboración y aprobación del PDA, elaboración y aprobación del POD y confección de la oferta académica) para titulaciones oficiales y propias de 1º y 2º ciclo y grado.
- Un sistema de gestión ambiental certificado desde marzo de 2005 bajo los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 en el Servicio de Prevención de Riesgos, que alcanza a los siguientes procesos: gestión de la prevención de riesgos laborales, de la vigilancia de la salud del personal, de la vigilancia y seguridad en el trabajo, del almacenamiento, la coordinación y la entrega al gestor autorizado de los residuos peligrosos generados, y de la vigilancia y control documental de los aparatos y dispositivos con fuente de radiaciones ionizantes existentes en la USC.

- Un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo certificado desde Julio de 2008 bajo los requisitos del estándar OHSAS 18001:2007 en el Servicio de Prevención de Riesgos, que alcanza, entre otros, a los siguientes procesos:
 - Escola Infantil Breogán (Guardería): La prestación del servicio de guardería y comedor a los hijos de los trabajadores y alumnos de la Universidad de Santiago de Compostela.
 - El alojamiento de miembros pertenecientes a la comunidad de la Universidad de Santiago de Compostela. La formación integral de residentes y colegiales a través de la realización de actividades culturales, sociales y deportivas. Estos procesos asociados a las siguientes instalaciones:
 - Residencia universitaria Monte da Condesa
 - Colegio Mayor Rodríguez Cadarso
 - Colegio Mayor Fonseca
 - Colegio Mayor San Clemente
 - Residencia universitaria Jesus Bal e Gay
 - Residencia universitaria Burgo das Nacions

ÍNDICE

10.1. OBJETO.....	2
10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
10.4. DESARROLLO	2
10.5. GRUPOS DE INTERÉS	4

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	Código: MC10 Versión: 01 Fecha: 14/2/2012
	CAPÍTULO 10: RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	Página 2 de 5

10.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar cómo los Centros de la USC miden y analizan los resultados alcanzados en cada uno de los procesos que conforman el SGIC, y toman decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y del propio SGIC.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN


Todos los procesos que conforman el SGIC de los Centros en el ámbito de los programas formativos oficiales de la USC.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la USC.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.
- Manual del SGIC y Manual de procesos y procedimientos del SGIC.

10.4. DESARROLLO

Para realizar un adecuado análisis de los resultados de la formación, los Centros de la USC se dotan de procedimientos que les permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas y del propio Sistema de garantía interna de calidad definido.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	Código: MC10 Versión: 01 Fecha: 14/2/2012
	CAPÍTULO 10: RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	Página 3 de 5

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa de la Facultad o centralizada en alguno de los Servicios de la USC:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuentan con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados alcanzados en cada uno de los procesos que clave para el desarrollo de las enseñanzas y que se contemplan en el SGIC, necesarios para analizar la eficacia de la formación y del propio SGIC definido.
- Establecen sistemáticas para la adecuada gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones de los miembros de la Comunidad Universitaria y otros grupos de interés.
- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determinan los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Identifican la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados.

Para llevar a cabo las funciones anteriormente indicadas, el SGIC de los Centros de la USC, cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

PROCESOS PRINCIPALES
PM-01: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
PM-02: REVISIÓN DE LA EFICACIA Y MEJORA DEL TÍTULO
PM-04: GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS (SQR)
PM-03: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	Código: MC10 Versión: 01 Fecha: 14/2/2012
	CAPÍTULO 10: RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	Página 4 de 5

P01-PM-03: PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN EN EL CENTRO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA DOCENCIA

10.5. GRUPOS DE INTERÉS


En cuanto a la información básica de la dimensión Resultados de la formación, los grupos de interés clave son todos los relacionados con la Facultad de Humanidades y en concreto en cada una de las titulaciones que se imparten, ya que la información que se genera (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción) es de vital importancia para toma de decisiones.

Los grupos de interés que queremos resaltar son:

- Decanato de la Facultad de Humanidades
- Estudiantes
- Profesores
- PAS
- Sociedad
- Empleadores
- Egresados
- Administración pública
- Rectorado y servicios centrales de la universidad.

Los cauces de participación son:

1. Desarrollo de las encuestas de satisfacción, en las que participan la mayoría de los grupos de interés.
2. Aportando los datos que se precisan para poder completar los diferentes indicadores que se analizan en este proceso.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	Código: MC10 Versión: 01 Fecha: 14/2/2012
	CAPÍTULO 10: RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	Página 5 de 5

Se informará a los grupos de interés mediante la publicación de la Memoria de Calidad del Centro.




ÍNDICE

11.1. OBJETO.....	2
11.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
11.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
11.4. DESARROLLO	2
11.5. GRUPOS DE INTERÉS	4

Historial de revisiones		
Versión	Fecha	Modificación realizada
00	27/9/11	Versión inicial
01	14/2/2012	Inclusión modificaciones del Informe de la ACSUG

ELABORADO POR:	APROBADA PROPUESTA POR:	APROBADO POR:
Comisión de Calidad de la Facultad de Humanidades	Junta de Facultad de Humanidades	Consello de Goberno
Fecha: 14/7/2011	Fecha: 27/9/2011	Fecha: 7/11/2011

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	Código: MC11 Versión: 01 Fecha: 14/2/2012
	CAPÍTULO 11: INFORMACIÓN PÚBLICA	Página 2 de 4

11.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es presentar cómo la Facultad de Humanidades garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones oficiales y programas formativos.

11.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Toda la información pública relacionada con las titulaciones oficiales impartidas en la Facultad de Humanidades.

11.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- La normativa general estatal, autonómica y de la USC.
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Humanidades.

11.4. DESARROLLO

Los Centros de la USC publican la información sobre sus titulaciones, para lo que se dotan de mecanismos que les permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas de los que son responsables.

En consecuencia, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la USC:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determinan procedimientos (a través de la página Web de la Facultad, información contenida en el Sobre de Matrícula, etc.) para informar a los


	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	Código: MC11 Versión: 01 Fecha: 14/2/2012
	CAPÍTULO 11: INFORMACIÓN PÚBLICA	Página 3 de 4

grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de la Facultad) acerca de:

- Oferta formativa.
- Objetivos y planificación de las titulaciones.
- Políticas de acceso y orientación a los/las estudiantes.
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
- Programas de movilidad.
- Posibilidades de prácticas.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
- Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
- Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Definen la sistemática para el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determinan los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la Facultad de Humanidades.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SGIC están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el proceso *PC-11: Información pública*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del MSGIC.

Para llevar a cabo las anteriores funciones, el SGIC de la Facultad de Humanidades de la USC cuenta con los procesos documentados que se describen en el cuadro siguiente:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	Código: MC11 Versión: 01 Fecha: 14/2/2012
	CAPÍTULO 11: INFORMACIÓN PÚBLICA	Página 4 de 4

PROCESO RELACIONADO
PC-11: INFORMACIÓN PÚBLICA

11.5. GRUPOS DE INTERÉS

En cuanto a la información básica de la dimensión de la Información Pública, los grupos de interés clave son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN	RENDICIÓN DE CUENTAS
ESTUDIANTES-PROFESORES-PAS -ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-SOCIEDAD		
	Esta dimensión es transversal de todos los procesos por ello participan todos los grupos e interés.	Este proceso tiene como función, hacer llegar a todos los grupos de interés la información que precisan para la toma de decisiones.