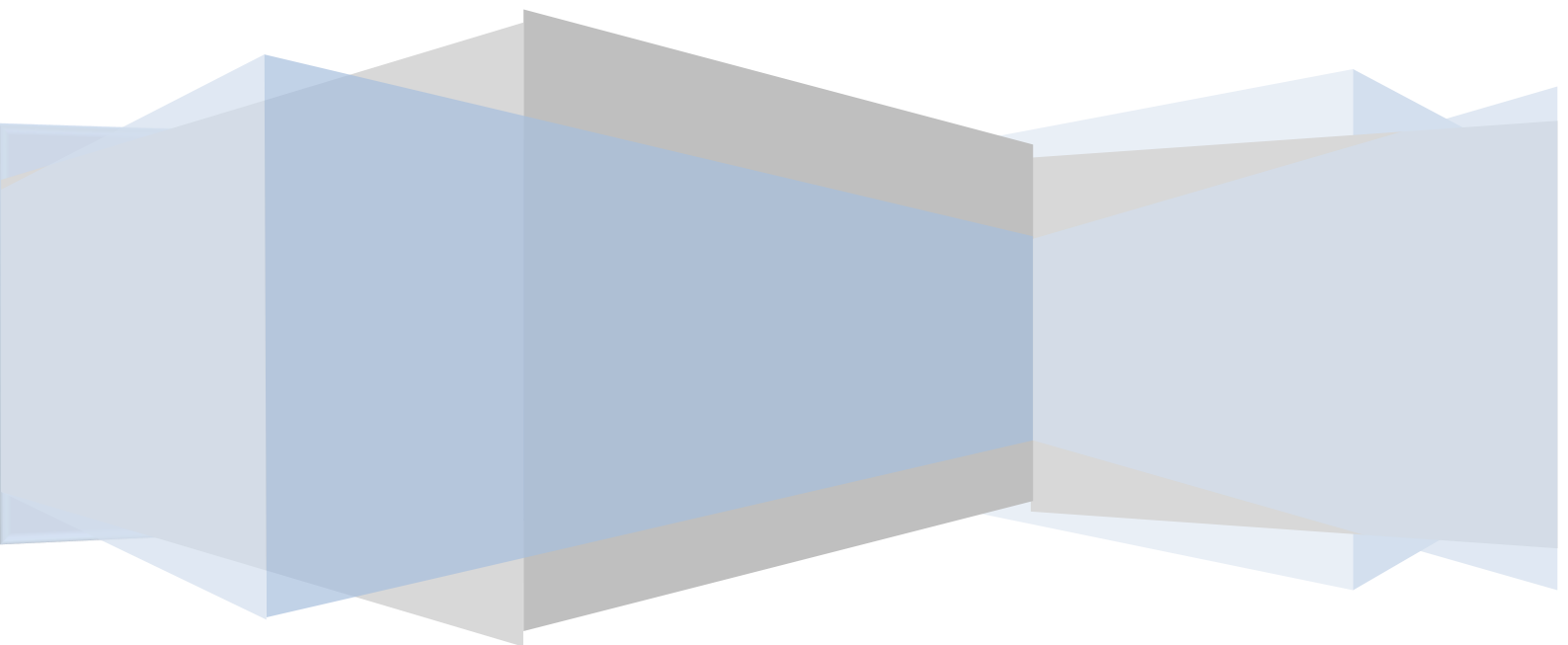




Manual de procesos institucionais



ÍNDICE

<u>PI-01 Planificación Institucional da Mellora da Calidade</u>	3
<u>PI-02 Obtención e mantemento da acreditación institucional de centros</u>	10
<u>PI-03 Establecemento e actualización da oferta académica</u>	18
<u>PI-04 Xestión dos recursos humanos</u>	31
<u>PI-05 Xestión dos recursos materiais e servizos</u>	40
<u>PI-06 Organización e procedementos administrativos</u>	48
<u>PI-07 Medición e mellora dos programas de estudo e dos centros</u>	54
<u>PI-08 Análise de expectativas e medición da satisfacción das necesidades dos grupos de interese</u>	61
<u>PI-09 Xestión das incidencias (SQR)</u>	67
<u>PI-10 Auditoría interna</u>	75
<u>PI-11 Revisión pola dirección do SGC</u>	82
<u>PI-12 Xestión documental</u>	88

PI-01 Planificación Institucional da Mellora da Calidade

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	30/06/2021	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a política de calidade, definida como as intencións globais e a orientación da institución relativas á calidade tal como se expresan formalmente pola alta dirección, e fixar as accións institucionais que permitan acadar unha excelencia e unha mellora continua da actividade académica da USC.

2. Desenvolvemento

O equipo de goberno da USC elaborará a política de calidade e o plan institucional de melloras para acadar a satisfacción das expectativas da sociedade respecto ao servizo público da educación superior. Para iso existe o compromiso de empregar todos os recursos humanos e materiais dispoñibles dentro do cumprimento da normativa vixente e en coherencia cos criterios e coas directrices establecidas.

a) Establecer a política institucional de calidade da USC

En función das orientacións directivas do equipo de goberno da USC, a Vicerreitoría con competencias en materia de calidade elaborará unha proposta de documento no que se recolla a política de calidade que se quere impulsar, a cal se elevará ao Reitor.

O Reitor aprobará e ordenará a súa publicación de acordo co proceso PS-06 INFORMACIÓN PÚBLICA.

Coa periodicidade que se considere oportuna, a Vicerreitoría con competencias en materia de calidade revisará a política de calidade vixente.

No caso de que proceda realizar cambios, reelaborarase a proposta, que será sometida de novo á aprobación do Reitor.

Da política de calidade aprobada polo Reitor, darase conta ao Consello de Goberno e ao Consello Social.

b) Fixar as accións institucionais de mellora continua

A primeira fase consiste en facer un diagnóstico da situación da que se parte tendo en conta o Plan Estratégico da USC, a Planificación Plurianual, as Memorias de Calidade dos centros, os requisitos, necesidades e expectativas dos grupos de interese e a lexislación aplicable.

Analizada toda esta información a Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP) propondrá á Vicerreitoría con competencias en calidade un Plan Institucional de Melloras, que non poderá ter un horizonte superior a dous anos.

O Plan Institucional debe recoller, en todo caso:

- Os eixes e as metas estratéxicas nos que se encadran as accións propostas.
- A descrición das accións (obxectivos, contido, prazos, responsables)
- As directrices para implantar e controlar o Plan Institucional

A Vicerreitoría con competencias en calidade dará o visto bo a esa proposta ou indicará as modificacións que sexa oportuno realizar.

A proposta validada pola Vicerreitoría será elevada á consideración da Comisión de Calidade e Planificación Delegada do Consello de Goberno para a súa aprobación. No caso de que a Comisión fixe axustes á proposta, esta deberá ser reelaborada pola ACMP e validada pola Vicerreitoría.

A Vicerreitoría informará ao Consello de Goberno respecto ao Plan de Melloras.

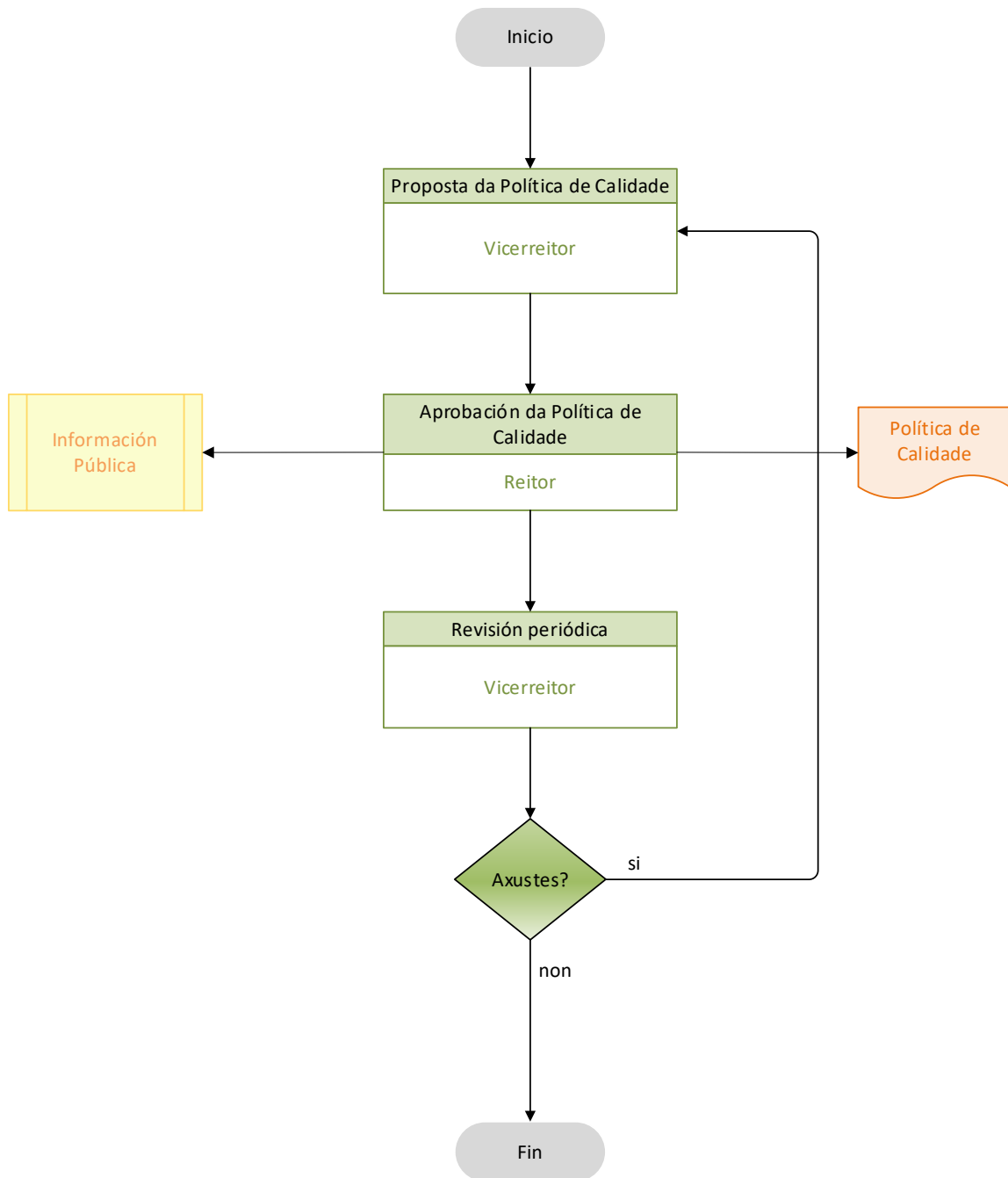
O Plan de Melloras será difundido na WEB institucional, de forma que se debe promover, en liña co establecido no proceso de Información Pública, unha ampla difusión e explicación entre todos os grupos de interese.

3. Ficha do proceso

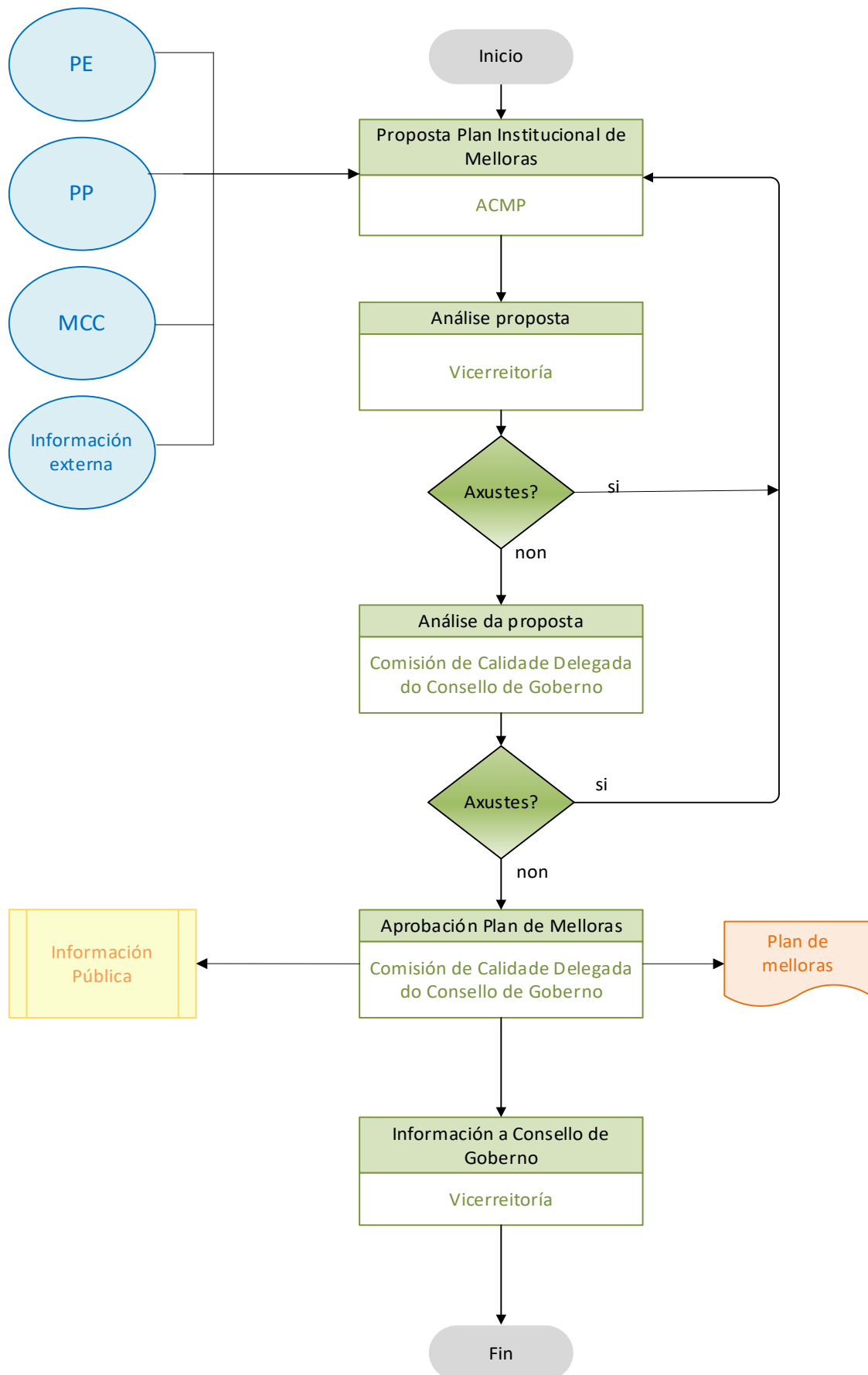
Responsable		Vicerreitoría con competencias en Calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<p>Equipo de goberno: participa na elaboración e aprobación do plan de melloras da USC e na Política de calidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).</p> <p>Sociedade: Poderá proporse unha comisión externa de carácter consultivo, para que se poida ter en conta a información dos egresados, colexios profesionais, empresas e, en xeral, calquera grupo de interese.</p>
	Rendición de contas	A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e tamén a través da exposición pública.
Recollida e análise de información		Para a elaboración da Política de calidade e do Plan de melloras a Vicerreitoría con competencias en calidade recollerá toda a información en base o establecido no Plan Estratéxico da USC, a Planificación Plurianual, as Memorias de Calidade dos centros, as suxestión dos axentes externos, os requisitos, necesidades e expectativas dos grupos de interese e a lexislación aplicable.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Calidade da USC 2. Plan Institucional de Melloras

4. Diagrama de fluxo do proceso

A) Establecer a política institucional de calidade da USC



B) Fixar as accións institucionais de mellora continua



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Política de calidade	Formato electrónico	Páxina web	Vicerreitor/a con competencias en calidade
Plan Institucional de Melloras	Formato electrónico	Páxina web	Vicerreitor/a con competencias en calidade

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*).

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e directrices internas para o aseguramento da calidade

4. Glosario de abreviaturas

- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- BOE Boletín Oficial do Estado
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- PE Plan estratéxico
- RUCT Registro de Universidades, Centros y Títulos
- SUG Sistema Universitario de Galicia
- TFG Trabajo fin de grao
- TFM Trabajo fin de mestrado
- SXOPRA Servizo da Xestión da Oferta e Programación Académica

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso. Deberán empregarse aqueles formatos establecidos por normas alleas (memoria de verificación, etc.).

PI-02 Obtención e mantemento da acreditación institucional de centros

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	30/06/2021	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Desenvolver o proceso de obtención da certificación de implantación do SGC nos centros e a correspondente acreditación institucional do Consejo de Universidades, e xestionar a renovación da acreditación xa obtida no momento en que corresponda.

2. Desenvolvemento

Levarase a cabo de acordo coa normativa vixente tanto interna como externa.

a) Obtención da acreditación

A Área de Calidade e Mellora de Procedementos elevará á Vicerreitoría con competencias en calidade un informe sobre os centros que poden estar en condicións para certificar a implantación do seu SGC.

A Vicerreitoría, tras contactar cos centros, fixará os que van concorrer a ese proceso, comunicándollo á ACSUG.

Os Centros seleccionados formalizarán a súa solicitude á ACSUG.

Respecto a eses centros, a ACMP realizará con suficiente antelación unha auditoría interna para establecer os axustes ou accións preventivas necesarias para a viabilidade do proceso.

A ACSUG, de acordo coa metodoloxía fixada ao efecto, realizará a avaliación da implantación do Sistema de Garantía de Calidade no Centro, emitindo un informe provisorio.

De resultar necesario, o Centro e, no seu caso, a USC formularán alegacións a ese informe.

A ACSUG emitirá o informe final.

Se o informe é positivo, a USC solicitará ao Consejo de Universidades a acreditación institucional do Centro.

O Consejo de Universidades acordará a citada acreditación, que será incorporada ao RUCT.

Se o informe da ACSUG é negativo, rematará o proceso.

b) Renovación da acreditación

A ACMP realizará unha auditoría interna o ano anterior á data de renovación da acreditación do Centro para que este, se é preciso, adopte medidas de corrección ou Mellora.

A ACSUG realizará a avaliación para a renovación da acreditación de acordo coa metodoloxía fixada ao efecto, emitindo un informe provisorio.

De resultar necesario, o Centro e, no seu caso, a USC formularán alegacións a ese informe.

A ACSUG emitirá o informe final.

Se o informe é positivo, a USC solicitará ao Consejo de Universidades a renovación da acreditación institucional.

O Consejo de Universidades acordará a renovación da acreditación, que será incorporada ao RUCT.

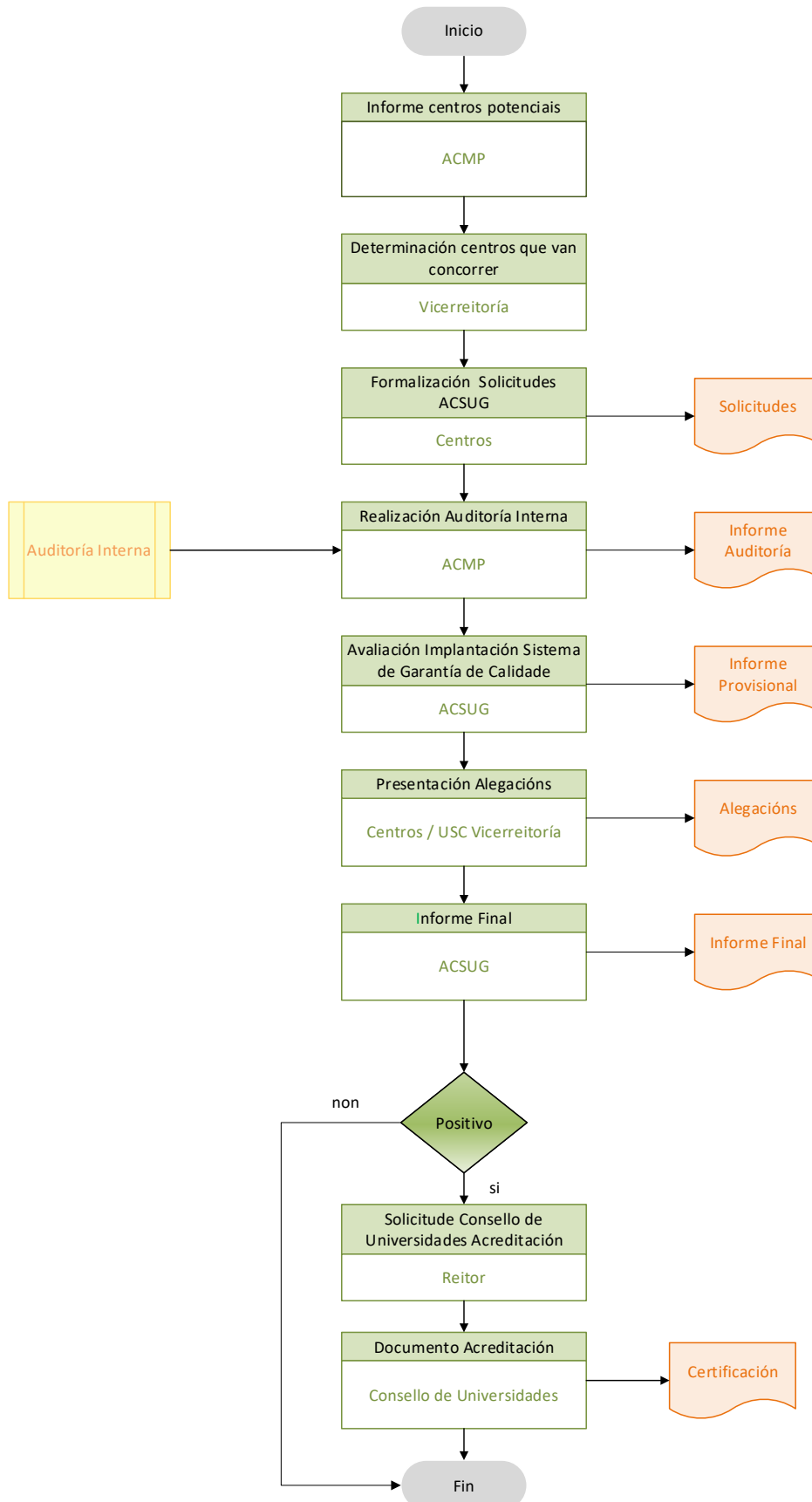
Se o informe da ACSUG resulta negativo, os títulos impartidos no Centro deberán renovar a acreditación de forma individual no momento en que venza a vixencia da actual, en base ao proceso PI-03 b).

3. Ficha do proceso

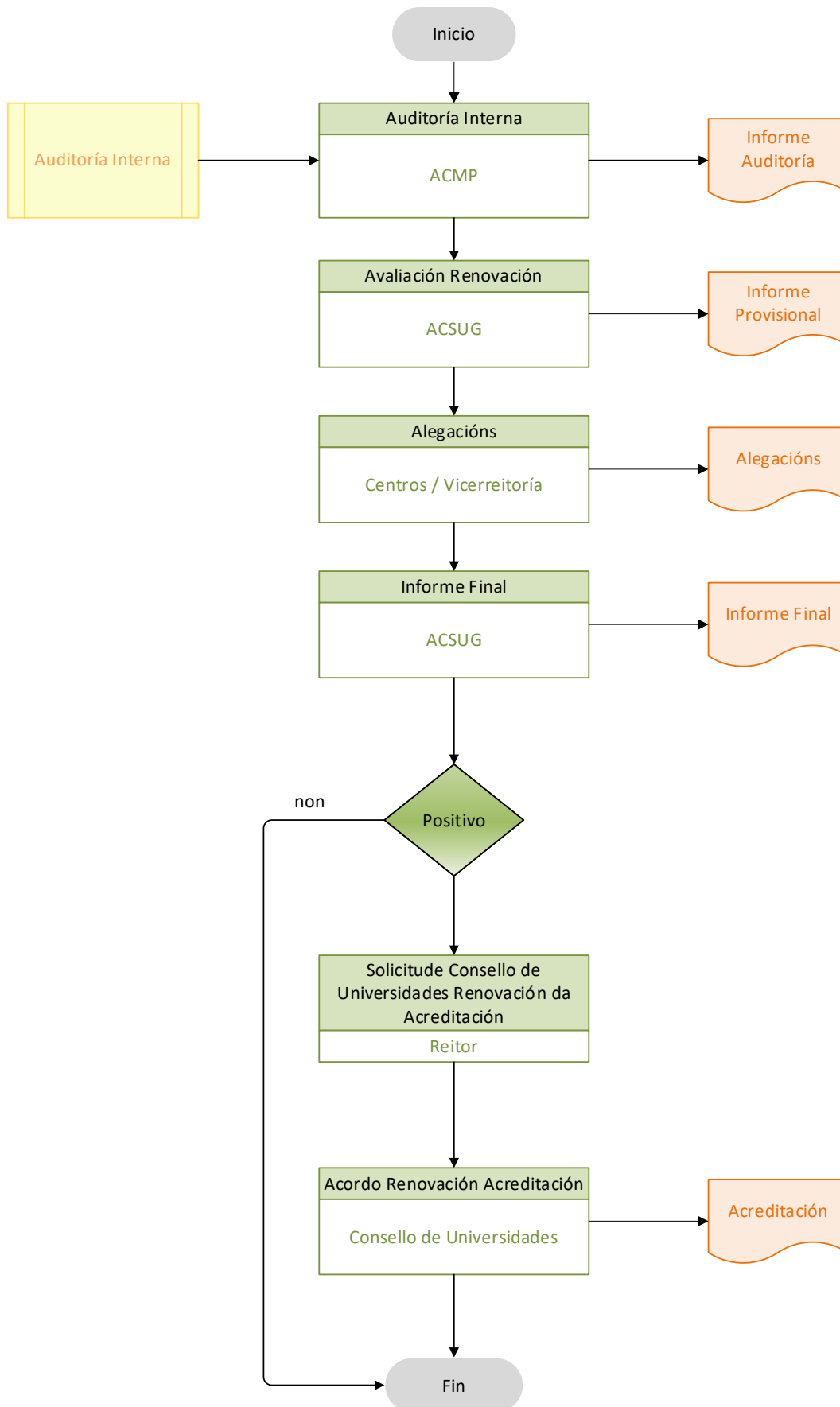
Responsable		Vicerreitoría con competencias en calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).
	Rendición de contas	A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e tamén a través da información pública. A resolución da acreditación institucional publícase na páxina web, sendo de libre acceso para todos os grupos de interese.
Recollida e análise de información		A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos e os Responsables de Calidade dos Centros serán os encargados da elaboración, a revisión e modificación da documentación.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de auditorías internas 2. Informes da ACSUG 3. Alegacións aos informes da ACSUG 4. Certificacións positivas ou negativas da ACSUG de implantación do SGC 5. Acordos do Consejo de Universidades de recoñecemento, renovación ou revocación da acreditación institucional dos centros

4. Diagramas de fluxo do proceso

a) Obtención



b) Renovación



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informes de auditorías internas	Formato electrónico	AASX	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos/Responsable de calidade do centro
Informes da ACSUG sobre implantación dos SGC	Formato electrónico	Páxina web do centro/AASX	Responsable de Calidade do Centro
Alegacións dos Centros	Formato electrónico	AASX	Responsable de Calidade do Centro
Certificacións da ACSUG de implantación do SGC no centro	Formato electrónico	AASX	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos/Responsable de calidade do centro
Acordos de acreditación institucional do Consejo de Universidades	Formato electrónico	Páxina web da USC e do centro/AASX	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos/Responsable de calidade do centro

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universtario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos

- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CCPdCG Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

PI-03 Establecemento e actualización da oferta académica

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/09/2020	2ª Versión
03	30/06/2021	3ª Versión. Incorporación dun subproceso para a Acreditación de titulacións

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer e actualizar a oferta académica de estudos oficiais da USC mediante o deseño, elaboración, verificación, acreditación, modificación, supresión e extinción dos programas formativos, adaptándose ás necesidades e expectativas da sociedade o de mercado laboral.

2. Desenvolvemento

a) Deseño de novos programas

O equipo de goberno da USC e os centros, por iniciativa propia ou a proposta da/s comisión/s de título, poderá formular novas propostas titulacións, propostas de transformación das titulacións de grao e mestrado xa implantadas, ou propostas de fusión de varias titulacións.

No caso dunha titulación *ex novo*, a iniciativa na formulación da nova proposta, ademais dos centros, poderá tomala o equipo de goberno da USC, os departamentos, os centros de investigación (institutos e centros singulares) e as áreas de coñecemento a través dos seus respectivos departamentos que, unha vez informada, daralle trámite.

No caso dunha titulación conxunta (interuniversitaria) formulada a proposta dun centro, ben a partir doutra titulación existente ou ben como proposta *ex novo*, deberá presentarse, xunto á proposta indicada no apartado anterior, unha declaración de intencións do/s reitor/es das universidades participantes ou das vicerreitorías con competencia na materia.

O proceso levarase a cabo conforme a normativa vixente, tanto interna como externa, relativa ao deseño e creación de programas formativos oficiais e a vicerreitoría con competencias en titulacións será a responsable da súa tramitación dentro da universidade.

O Consello de Goberno, previa valoración dos informes técnicos que emitirán os órganos determinados pola normativa, será o órgano encargado de aprobar a viabilidade inicial e a memoria definitiva do título, de ser o caso, coas modificacións que estime oportunas para a súa tramitación diante do órgano competente da Comunidade Autónoma de Galicia.

O Consello Social da USC emitirá un informe, con carácter previo á súa proposta á Xunta de Galicia, respecto das memorias aprobadas polo Consello de Goberno, para proceder á súa tramitación.

O/A reitor/a presentará a memoria co programa do plan de estudos da titulación ante o departamento da Comunidade Autónoma de Galicia competente en materia de universidades para que proceda á emisión do informe previo de envío a verificación.

Trala emisión do informe previo por parte da Xunta de Galicia, a USC tramitará, de ser o caso, a memoria do plan de estudos ao Consejo de Universidades para a súa verificación, rexistro no RUCT e correspondente publicación no BOE.

Unha vez verificada unha titulación de grao ou mestrado, solicitarase a autorización para a súa implantación ao departamento da Comunidade Autónoma de Galicia con competencias en materia de universidades.

b) Renovación da acreditación dos programas de estudo

A Área de Calidade e Mellora de Procedementos en coordinación co Servizo de Xestión da Oferta e de Programación Académica (SXOPRA) elaborará anualmente a relación de títulos que deben renovar a súa acreditación.

Os títulos que se impartan en centros con Acreditación Institucional, renovarán a acreditación de acordo co proceso PI-02.

Para os títulos que se impartan en centros sen Acreditación Institucional, a Vicerreitoría con competencias en titulacións tramitará a solicitude de renovación da acreditación diante da Xunta de Galicia.

As comisións de título elaborarán o autoinforme de renovación de acreditación, que será aprobado na Comisión de Calidade do Centro, quen poderá acordar a incorporación de modificacións.

A ACMP remitirá a ACSUG os autoinformes e a documentación complementaria para facer posible o traballo dos paneis externos de avaliación.

A ACSUG fixará o programa da visita do panel de avaliación, canalizando a información aos títulos a través da ACMP.

Realizada a visita, a ACSUG remitirá á ACMP os informes provisionais elaborados como consecuencia da visita do panel. A ACMP reenviará os informes provisionais á Comisión do Título para que, no seu caso, elabore as alegacións correspondentes.

A ACMP remitirá esas alegacións á ACSUG, que emitirá un informe final.

Se o informe non é favorable, será necesario proceder á extinción do título de acordo ao proceso PI-03 d).

Se o informe é favorable, a ACSUG remitirán ao Consejo de Universidades para que proceda a acordar, mediante resolución, a renovación do título, que será comunicada á Universidade e incorporada ao RUCT.

c) Modificación de programas

As propostas de modificación dos títulos oficiais de grao ou mestrado deben ser froito do proceso de seguimento. Por este motivo, cada título oficial poderá someterse ao proceso de modificación, como máximo, unha vez en cada curso académico, salvo circunstancias excepcionais debidamente xustificadas.

No caso de que unha mesma titulación se imparta en distintos centros, a comisión intercentros deberá acordar aquelas decisións que impliquen modificacións do proxecto do título. En calquera caso, a dita modificación será aprobada mediante un informe razoado polas xuntas de centro onde se imparta o título e tramitada polo centro responsable do título.

No caso de centros adscritos que compartan titulacións de grao con outros centros da USC, os centros da USC elaborarán as propostas de modificación da memoria do título, oídos os centros adscritos, os cales en calquera caso ateráanse ao acordado finalmente polos órganos da USC.

Todas as propostas de modificación deberán estar sustentadas nas conclusións do proceso de seguimento do título e, polo tanto, deberán supoñer unha mellora do título que se pretende modificar. Non se poderán tramitar modificacións dos títulos cando estas coincidan cos procesos de renovación da acreditación. O proceso levarase a cabo conforme a normativa vixente, tanto interna como externa, relativa á modificación de programas formativos oficiais e a vicerreitoría con competencias en titulacións será a responsable da súa tramitación dentro da universidade.

As modificacións dos títulos coordinados por universidades do SUG, de acordo co que establece a ACSUG, clasifícanse en:

- a) **Substanciais autorizables:** son os cambios no título verificado que afectan á estrutura do título pero non supoñen un cambio na súa natureza nin obxectivos. Deberán solicitarse ao través do proceso de modificación aprobado pola ACSUG e de acordo coa normativa que é de aplicación.
- b) **Substanciais non autorizables:** son cambios substanciais que afectan á natureza e obxectivos do título e que non poden tramitarse mediante o procedemento ordinario de modificación. Só poden facerse efectivos solicitando a verificación dun novo plan de estudos e a extinción do plan implantado.
- c) **Non substanciais:** son aqueles cambios menores que melloran o título e que se poderán implantar como resultado do proceso de seguimento. Estes cambios, á súa vez, poderán ser de dous tipos: a) que afecten

á oferta de créditos de materias optativas, sempre que non repercuta na distribución global dos créditos entre materias obrigatorias e optativas que deba cursar o alumnado; b) que non afecten á oferta de créditos de materias optativas, ao tratarse de modificacións non substanciais que deberán implantarse como resultado do proceso de seguimento do título. En todo caso, deberán recollese nos informes de seguimento e incorporarse á memoria do título cando se someta a un proceso de modificación ordinario. As modificacións non substanciais da letra b) tramitaranse de acordo co proceso clave dos centros *PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas dos centros*.

As modificacións substanciais non autorizables serán tramitadas e aprobadas polos mesmos órganos que participan na tramitación dunha proposta nova de título.

As modificacións substanciais autorizables e as non substanciais que afectan á oferta de créditos de materias optativas deberán ser aprobadas pola/s xunta/s do/s centro/s de impartición do título mediante un informe razoado.

Aprobada a modificación polo Consello de Goberno, previo informe dos órganos que estableza a normativa, trasladarase ao Consello Social para a súa posterior tramitación ao departamento da Comunidade Autónoma con competencias en materia de universidades, incorporando a documentación necesaria. Cando a modificación afecte á oferta de créditos de materias optativas, a comunicación ao departamento da Comunidade Autónoma realizarase cando haxa que facer máis modificacións para incorporar á memoria. Mentres tanto, incluíranse no informe de seguimento.

d) Supresión e extinción dos programas formativos

A USC poderá acordar a supresión de titulacións oficiais, para o que deberá haber un informe favorable do Consello Social e posterior aprobación polo Consello de Goberno.

A iniciativa para a supresión dunha titulación poderá tomala o centro responsable da titulación (a proposta, de ser o caso, da comisión do título co informe da comisión de calidade do centro) mediante aprobación pola/s xunta/s de centro ou o Consello de Goberno.

A proposta deberá ser motivada e deberá incluír as medidas necesarias para garantir os dereitos académicos dos estudantes que se encontren cursando eses estudos. No caso de ensinanzas interuniversitarias, achegarase o correspondente convenio para proceder á súa denuncia segundo se estableza no convenio.

A proposta de supresión deberá tramitarse ao departamento competente en materia de universidades da Xunta de Galicia segundo o calendario establecido por este departamento e, en todo caso, un ano antes ao da supresión do título.

A extinción dun título pode ser consecuencia tanto da supresión da ensinanza por iniciativa da universidade segundo se indica nos apartados anteriores como da non renovación da acreditación do título, para o cal deberá haber unha resolución do Consejo de Universidades na que se declare extinguido o plan de estudos. En ambos os dous casos o plan de estudos causará baixa no RUCT, o que levará consigo a perda do seu carácter oficial e validez en todo o territorio nacional.

A universidade adoptará as medidas necesarias para salvagardar os dereitos académicos do alumnado que se atope cursando os estudos correspondentes do título extinguido. Para tales efectos, e sen prexuízo das normas de permanencia que sexan de aplicación, a USC garantirá a organización de dúas convocatorias (catro oportunidades) de exame nos dous cursos académicos seguintes á data de extinción do título (excluídos o TFG ou o TFM, que terán o seu propio calendario de extinción de acordo coa normativa da USC).

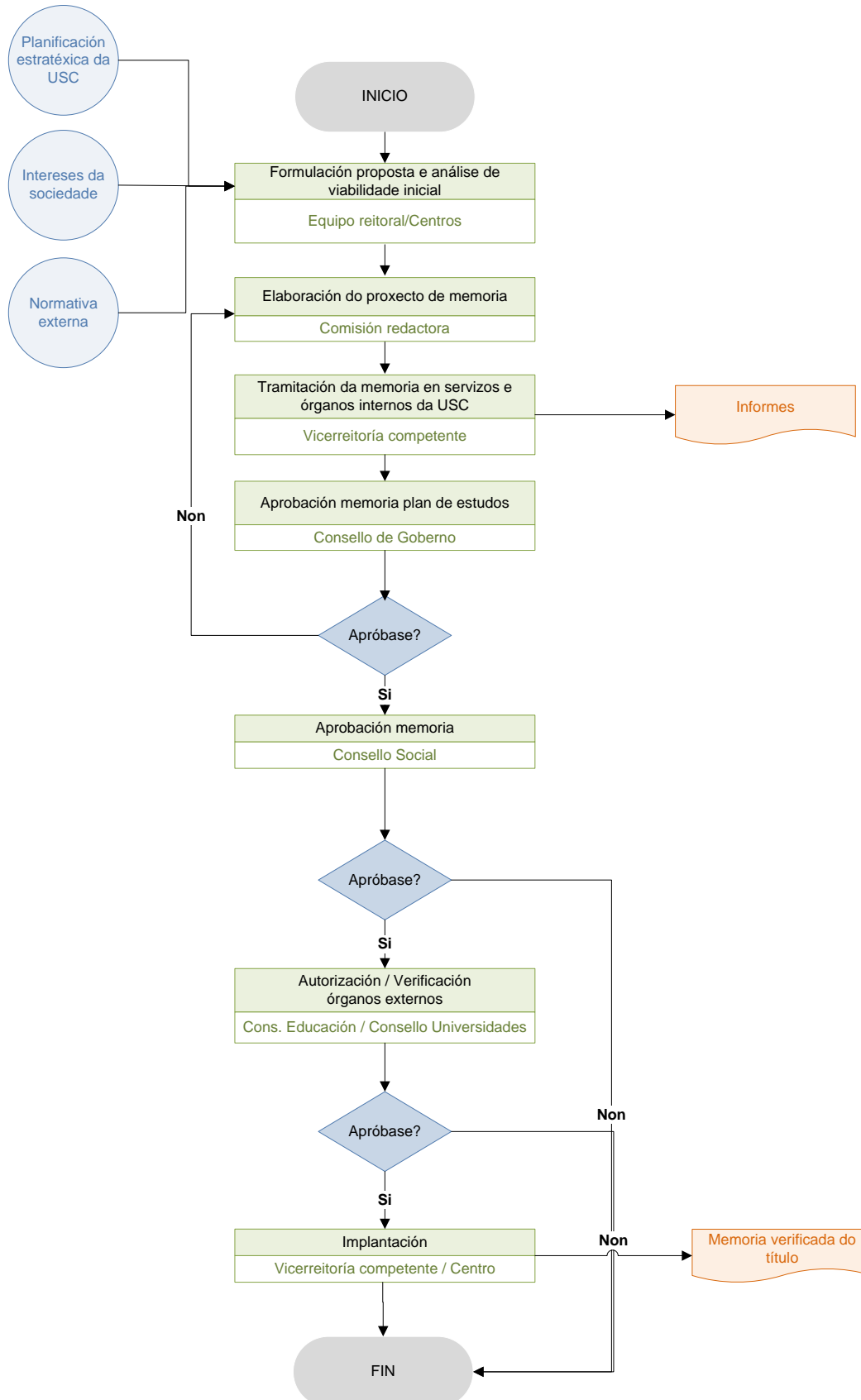
3. Ficha do proceso

Responsable		Vicerreitoría con competencias en oferta docente
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participan a través das comisións de redacción dos plans de estudo e están representados nos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).</p> <p>Equipo de goberno: pode liderar o deseño de novas titulacións mediante a súa proposta ou dirixir o procedemento, no caso de que a iniciativa xurda noutro colectivo.</p> <p>Consello Social: antes da remisión ao órgano correspondente da Comunidade Autónoma, o Consello Social emitirá un informe.</p> <p>Sociedade: no caso de profesións reguladas, deberá contarse coa representación dos colexios profesionais ou profesionais de recoñecido prestixio no seu ámbito. Nos demais casos, poden participar persoal alleas á USC para o asesoramento da comisión. Poderá proporse unha comisión externa de carácter consultivo, para que a comisión de redacción poida ter en conta a información dos egresados, colexios profesionais, empresas e, en xeral, calquera grupo de interese dependendo das características do título proposto.</p>
	Rendición de contas	<p>A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e tamén a través da exposición pública.</p> <p>Tanto no proceso de deseño de novos títulos como no de modificación, a vicerreitoría asegurará a exposición pública das propostas e dos anteproxectos, segundo corresponda.</p> <p>Así mesmo, no proceso de supresión dun título, tomaranse todas as medidas necesarias para que se dea a coñecer aos grupos de interese.</p>
Recollida e análise de información		<p>Para a elaboración das memorias, as comisións de redacción disporán da información que precisen, que será recompilada desde os centros responsables de referencia.</p> <p>O Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica e a Área de Calidade e Mellora dos Procedementos facilitarán a información da que dispoñan.</p>

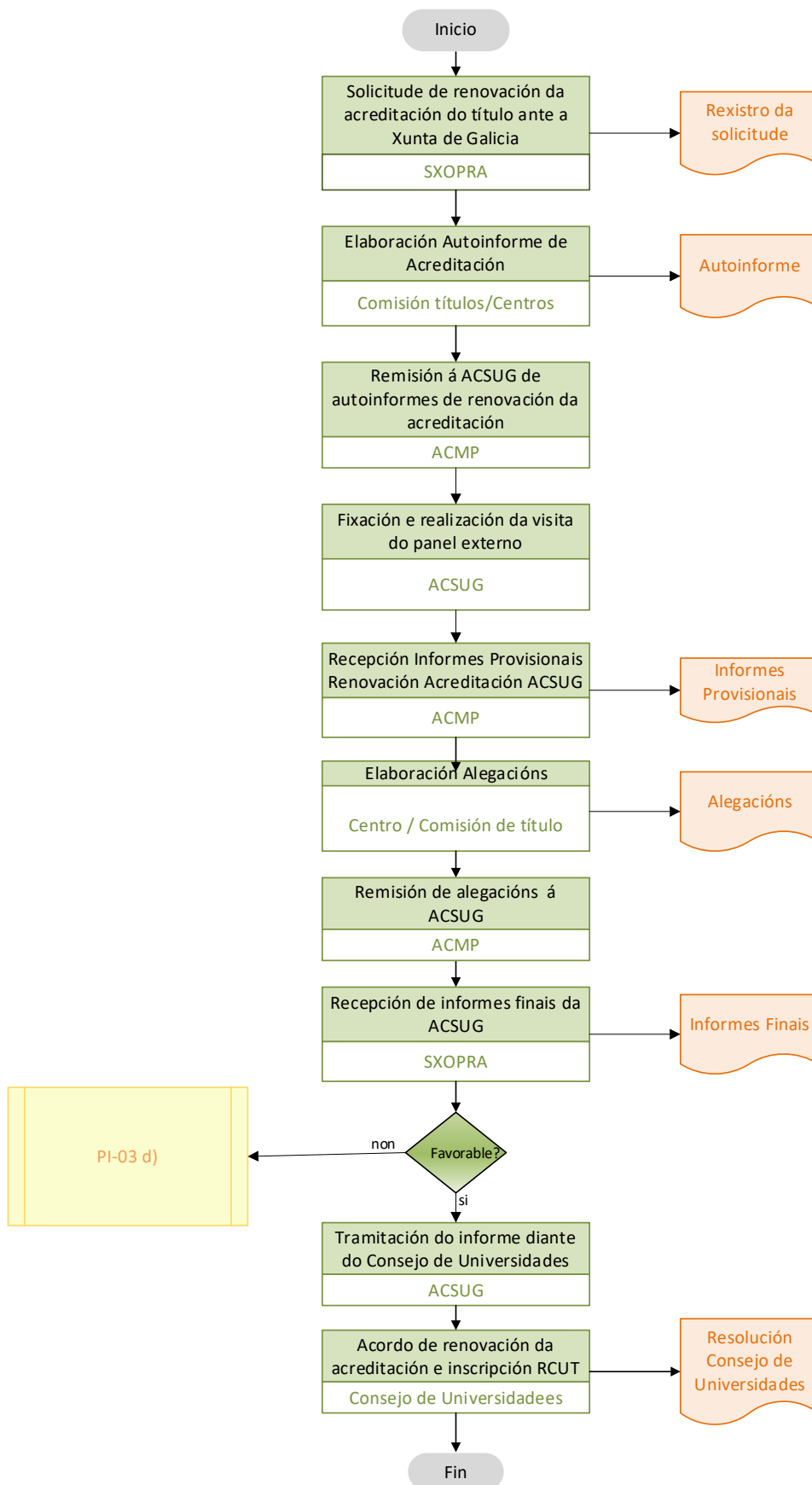
	<p>Poderán realizarse consultas específicas a grupos de interese, a través dos mecanismos que resultan máis acaídos (enquisas, grupos focais, entrevistas, etc.).</p>
<p>Evidencias</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes 2. Memoria verificada do título 3. Informes paneis externos 4. Alegacións 5. Renovación da acreditación

4. Diagrama de fluxo do proceso

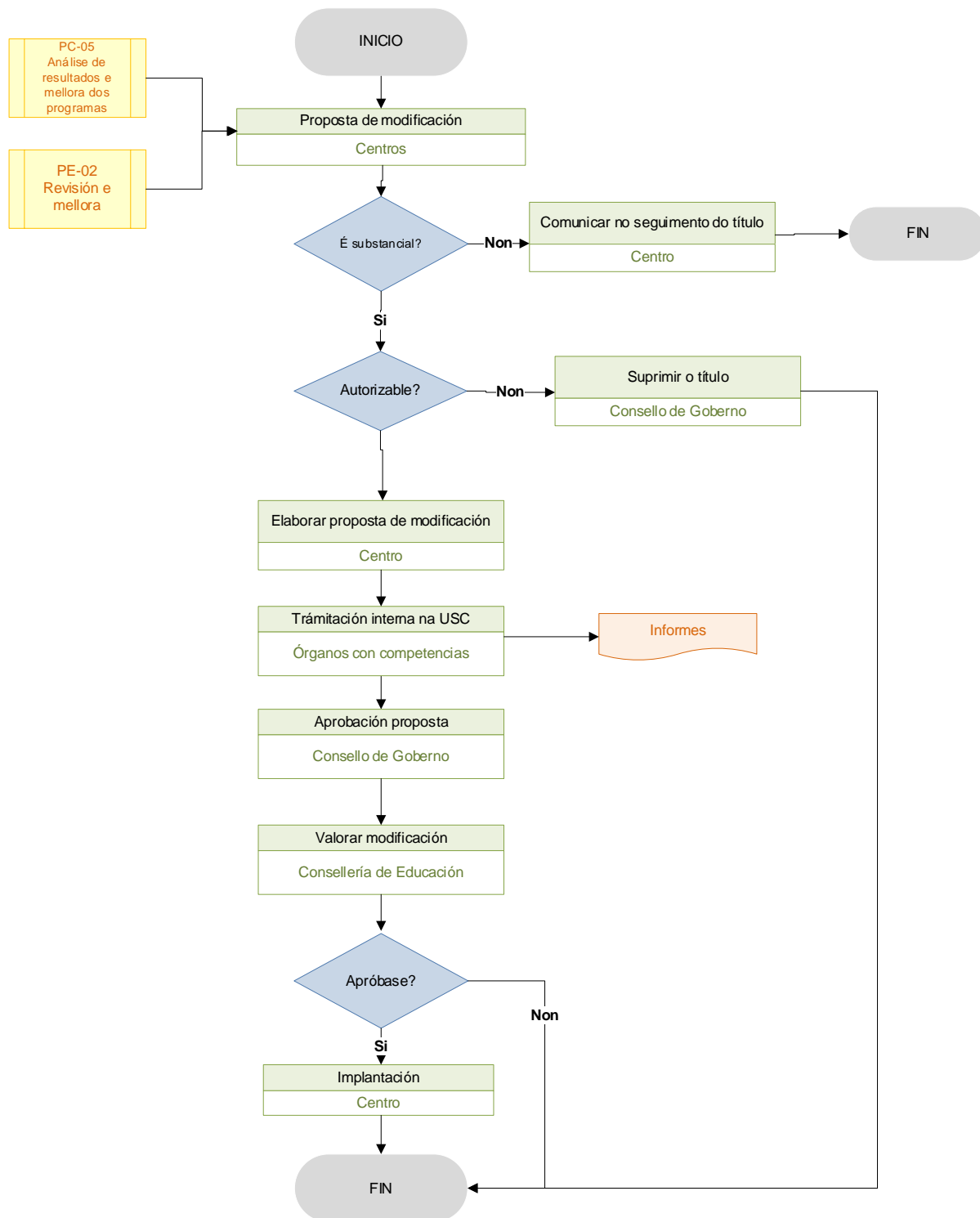
a) Deseño de novos programas



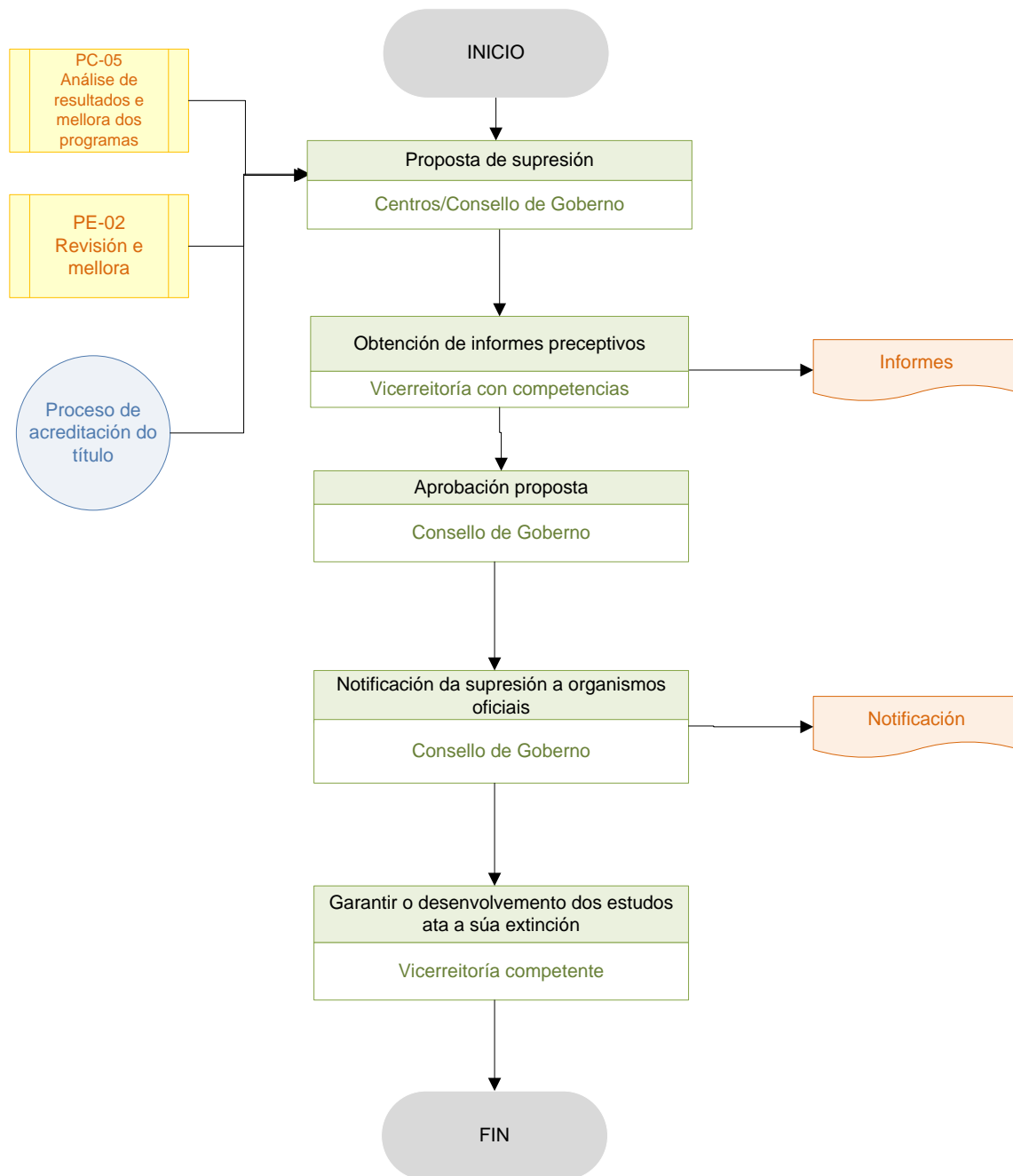
b) Renovación da acreditación dos programas de estudo



c) Modificación de programas



d) Supresión e extinción de programas



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informes	Formato electrónico	Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica	Xefatura do SXOPRA
Memoria verificada do título,	Formato electrónico	Páxina web	Xefatura do SXOPRA
Notificación	Formato electrónico/Papel	Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica	Xefatura do SXOPRA
Solicitude renovación acreditación	Formato electrónico	Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica	Xefatura do SXOPRA
Autoinforme renovación acreditación e alegacións	Formato electrónico	Web do centro/AASX	Responsable de calidade do centro
Informes paneis externos	Formato electrónico	Web ACSUG	ACSUG
Acordo de renovación da acreditación	Formato electrónico	Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica	Xefatura do SXOPRA

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Normativa estatal e criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*).

Normativa e documentación interna

- Estatutos da USC e directrices internas para o aseguramento da calidade

4. Glosario de abreviaturas

- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- BOE Boletín Oficial do Estado
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- PE Plan estratéxico
- RUCT Registro de Universidades, Centros y Títulos
- SUG Sistema Universitario de Galicia
- TFG Trabajo fin de grao
- TFM Trabajo fin de mestrado
- SXOPRA Servizo da Xestión da Oferta e Programación Académica

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso. Deberán empregarse aqueles formatos establecidos por normas alleas (memoria de verificación, etc.).

PI-04 Xestión dos recursos humanos

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/06/2021	2ª Versión: Renumeración do proceso e incorporación de novas fontes documentais para a identificación de necesidades.

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a sistemática para identificar necesidades, proveer a súa satisfacción de acordo coas dispoñibilidades orzamentarias da USC, e seleccionar, contratar, formar e avaliar ao persoal docente e investigador (PDI) e ao persoal de administración e servizos (PAS) do cadro de persoal da USC.

Para a identificación de necesidades teranse en consideración as Memorias de Calidade dos Centros.

Este procedemento é de aplicación ao PDI e ao PAS do cadro de persoal que desenvolve actividades en algún dos centros ou servizos da USC que teña relación coas titulacións oficiais.

2. Desenvolvemento

1. Persoal docente e investigador (PDI)

a) Identificación de necesidades, dotación e selección de persoal docente e investigador

A Vicerreitoría con competencias en materia de profesorado é a responsable da difusión, cumprimento, revisión e actualización da política de PDI, así como da identificación das necesidades e a súa cobertura dentro das dispoñibilidades orzamentarias da USC para o que conta coa colaboración do Servizo de Planificación de Persoal Docente e Investigador.

De acordo coa normativa da USC, o Consello de Goberno, despois da negociación cos órganos de representación laboral e tras o informe do Consello Social, aproba e informa ao Claustro da Relación de postos de traballo (RPT), na que se reflicten os distintos postos, diferenciados por campus, de acordo coas súas dispoñibilidades orzamentarias e respectando os seguintes criterios:

- a) As necesidades dos programas de estudo e de investigación, tendendo a unha proporción profesorado/alumnado por grupo que garanta unha docencia e investigación de crecente calidade e o equilibrio capacidade-encargo docente entre áreas de coñecemento.
- b) As necesidades de persoal que se derivan da ampliación do número de centros e titulacións.
- c) A conveniente proporcionalidade na relación do número de prazas de cada categoría que permita a promoción académica.

As prazas incluídas na RPT poden ser obxecto de ampliación, minoración e cambio de denominación, dedicación ou localidade.

Corresponde aos consellos de departamento formular as demandas de profesorado, no marco das necesidades docentes dos centros, dos seus programas de investigación e de doutoramento, así como informar preceptivamente sobre a procedencia do mantemento, minoración, cambio de denominación, de adicación ou de localidade da praza.

O consello de departamento realiza a proposta á vicerreitoría con competencias en materia de profesorado. A devandita proposta, tras a correspondente negociación cos órganos de representación do PDI, é informada pola Comisión de Organización Académica e Profesorado do Consello de Goberno. A proposta é presentada ao Consello de Goberno, que aproba a creación ou supresión das prazas de PDI funcionario ou contratado así como, se procede, o cambio de denominación, adicación ou localidade das prazas incluídas na RPT.

Tanto a selección do PDI funcionario como a do PDI contratado realízase mediante convocatoria pública. O Servizo de Planificación de Persoal Docente e Investigador é responsable da xestión administrativa do proceso de selección e contratación de PDI.

b) Formación do persoal académico

A formación do persoal académico está asignada ao Programa de formación e innovación docente (PFID) dependente da vicerreitoría con competencias en materia de formación do profesorado.

O/a coordinador/a do PFID desenvolve o Plan de Formación Anual, que ten como finalidade principal establecer un marco de formación que permita adquirir e mellorar as competencias docentes, investigadoras e de xestión necesarias para o exercicio profesional na universidade.

O centro e os departamentos, coa colaboración da CCC, e de acordo co proceso de centro *PS-01 Xestión dos recursos humanos*, determinan as necesidades de formación do persoal académico baseándose en carencias identificadas, modificacións en plans de estudo, asignación de novas titulacións, etc. Estas necesidades de formación comunicaas ao PFID para que considere se requiren unha actuación particular no centro, ou se polo contrario se inclúen no Plan de Formación Anual.

O/a coordinador/a do PFID é o encargado/a de difundir o plan, coordinar a realización das actividades formativas e analizar a satisfacción do profesorado que participa.

O/a coordinador/a do PFID informa aos Responsables de Calidade dos Centros, por medio da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos dos resultados da participación do PDI e das enquisas de satisfacción dos participantes coas actividades desenvolvidas, de cara á análise de resultados e identificación de propostas de mellora, de acordo co procesos de centro *PS-01 Xestión dos recursos humanos* e *PE-02 Revisión e mellora*.

c) Avaliación do persoal docente e investigador

A avaliación da docencia intégrase dentro do obxectivo da busca da mellora continua da calidade na USC e inclúe, por unha parte, a análise e a satisfacción dos/das estudantes coa docencia que reciben e, por outra, a satisfacción do profesorado que a imparte. O responsable do proceso é a vicerreitoría con competencias en calidade.

a) Enquisa de satisfacción dos/as estudantes coa docencia recibida:

A avaliación da docencia a través de enquisas para coñecer a opinión dos alumnos con respecto á docencia que reciben, realízase con carácter semestral de acordo ao recollido no proceso *PI-08 Análise de expectativas e satisfacción dos grupos de interese*. Ao finalizar todo o proceso elabórase un informe no que se recollen os principais resultados, que se difunde á comunidade universitaria

b) Autoavaliación do profesorado a través da enquisa de satisfacción coa docencia impartida.

A aplicación da enquisa faise vía informática. Ao igual que co proceso de satisfacción do alumno, o informe final das análises obtidas é publicado na páxina web dando así resposta ao requisito de información pública.

2. Persoal de administración e servizos (PAS)

a) Identificación de necesidades, dotación e selección do persoal de administración e servizos

A Xerencia é a responsable da difusión, cumprimento, revisión e actualización da política de PAS, así como da identificación das necesidades e a súa cobertura dentro das dispoñibilidades orzamentarias da USC para o que conta coa colaboración do Servizo de Planificación e Programación do PAS. Os centros, departamentos e servizos da USC comunican á Xerencia as necesidades de PAS detectadas.

A proposta da Xerencia, que ten en conta estas necesidades, e logo de negociación cos órganos de representación do persoal, o Consello de Goberno, tras o informe do Consello Social, aproba a relación de postos de traballo do PAS informando diso ao Claustro Universitario.

A selección do persoal de administración e servizos lévase a cabo mediante convocatoria pública realizada polo reitor, con aplicación da normativa estatal e autonómica correspondente que implica, en todo caso, a superación das correspondentes probas e o cumprimento de determinados requisitos.

b) Formación do persoal de administración e servizos

O Servizo de Planificación e Programación de Persoal de Administración e Servizos é o responsable da elaboración e xestión do Programa de accións formativas para o PAS. Este plan ten que ser negociado cos

órganos de representación do persoal a través da Comisión de Formación, e logo debe ser aprobado polo Consello de Goberno.

O/a xefe/a de servizo ou, no seu caso, o/a responsable da Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos, detecta as necesidades de formación do PAS e atende as peticións do persoal neste sentido. Estas necesidades de formación son comunicadas pola unidade correspondente ao servizo de Planificación e Programación de Persoal de Administración e Servizos quen, de acordo coa Xerencia, elabora un plan de formación, valorando se requiren unha actuación particular no centro ou servizo ou se a formación debe ser externa.

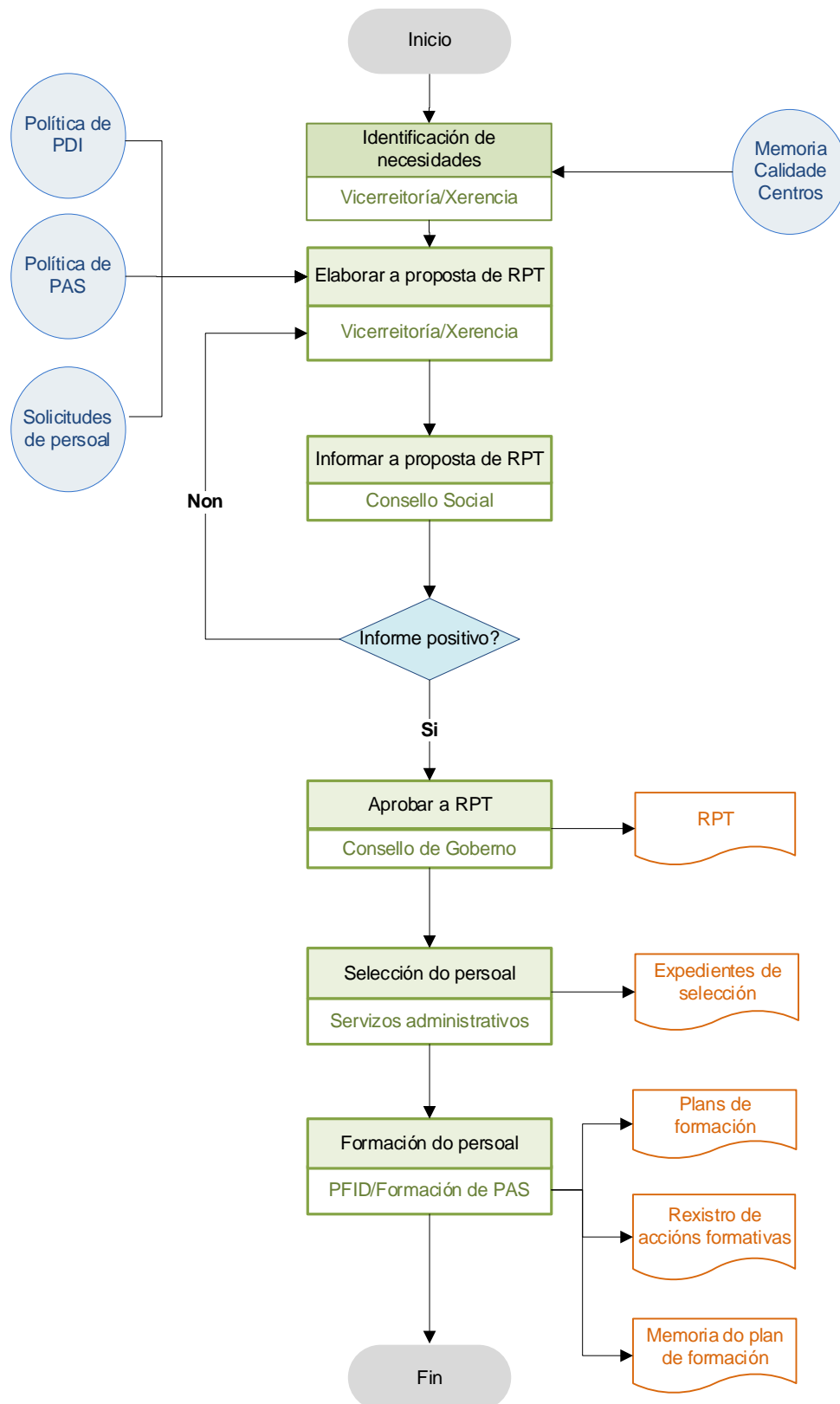
A Comisión de Formación é responsable do seguimento, avaliación e análise das actividades formativas desenvolvidas.

O Servizo de Planificación e Programación de PAS elabora unha memoria cos resultados obtidos na formación interna, utilizando estes resultados para: ver a demanda non cuberta, suxestións para a mellora continua, reformulación do propio curso se hai previsto unha nova edición, analizar o grao de satisfacción dos asistentes cos profesores, coas instalacións, etc. Ademais informa aos centros/servizos, por medio da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos, sobre o grao de participación do PAS e a súa satisfacción coas actividades realizadas.

3. Ficha do proceso

Responsable		Reitoría
Cargo responsable		O/A reitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).</p> <p>Equipo de goberno: propón as políticas de PDI e PAS, que son negociadas cos órganos de representación do persoal e aprobadas nos órganos de toma de decisións.</p>
	Rendición de contas	<p>A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e tamén a través da información pública.</p> <p>Os procesos de selección son públicos e conformes aos principios de publicidade, igualdade, mérito e capacidade.</p>
Recollida e análise de información		<p>Para o establecemento da política de PDI e PAS os servizos administrativos facilitarán a información necesaria que sirva para realizar as análises pertinentes.</p> <p>A avaliación da formación e para a avaliación do persoal, realizaranse enquisas cando así se estableza que serán postas a disposición dos órganos de goberno para a toma de decisións .</p>
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Relacións de postos de traballo (RPT) 2. Expedientes de selección 3. Plans de formación 4. Rexistro de accións formativas 5. Memoria do plan de formación

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Relacións de postos de traballo (RPT)	Formato electrónico	Páxina web	Xefaturas dos servizos administrativos competentes
Expedientes de selección	Papel	Dependencias do servizo correspondente/Árquivo Histórico	Xefaturas dos servizos administrativos competentes/Dirección do Arquivo Histórico Universitario
Plans de formación	Formato electrónico	Páxinas web correspondentes (PFID ou Plan de Formación de PAS)	Xefaturas dos servizos correspondentes (SPPPAS/CeTA)
Rexistro de accións formativas	Formato electrónico	Xescampus (CeTA)	Xefaturas dos servizos correspondentes (SPP, PAS/CeTA)
Memoria do Plan de Formación	Formato electrónico	Páxinas web correspondentes (PFID ou Plan de Formación de PAS)	Xefaturas dos servizos correspondentes (SPPPAS/CeTA)

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

Normativa estatal e autonómica relacionada coa selección e contratación de persoal docente e investigador e persoal de administración e servizos

Normativa e documentación interna

Estatutos da USC e normativa interna para a selección e contratación de persoal docente e investigador e persoal de administración e servizos.

4. Glosario de abreviaturas

- AAEE Asuntos económicos
- OXI Oficina de Xestión de Infraestruturas

- PI Proceso institucional
- RAM Reforma, Acondicionamento e Mellora
- SQR Suxestión, queixas e reclamacións
- TIC Tecnoloxías da información e a comunicación

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

PI-05 Xestión dos recursos materiais e servizos

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/09/2020	2ª Versión
03	30/06/2021	3ª Versión: Renumeración do proceso, incorporar novas entradas documentais para a identificación de necesidades e referencia á normativa de contratación pública.

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a sistemática para identificar as necesidades, decidir sobre a súa satisfacción dentro das disponibilidades orzamentarias da USC e xestionar os recursos materiais e os servizos de que dispoñen os centros e servizos da USC, co fin de alcanzar os obxectivos establecidos nos plans de estudo e cubrir as necesidades e satisfacer as expectativas dos seus grupos de interese.

Alcanza a todas as actividades que a USC realiza, de forma centralizada ou a través dos seus centros e/ou servizos, para determinar as necesidades, planificar a adquisición, actualización, xestión e verificación da adecuación dos recursos materiais dos centros así como o seu adecuado mantemento, cando proceda.

2. Desenvolvemento

1. Recursos para a docencia

a. Orzamento asignado aos centros e xestionado internamente (partidas descentralizadas): cada ano o órgano con competencias en materia de economía elabora as liñas xerais do orzamento, que son presentadas polo equipo reitoral ao Claustro para a súa aprobación. Unha vez incorporadas as suxestións achegadas polo Claustro, preséntase ao Consello de Goberno para a súa análise e aprobación e a continuación envíase ao Consello Social para sometelo á súa aprobación definitiva. Posteriormente, repártese entre os centros a partida relativa a recursos para a docencia e funcionamento ordinario, sobre a base de criterios previamente consensuados cos decanos/as e directores/as de centros a través do Colexio de Decanos/as e Directores/as de Centro.

Cada curso académico, o equipo de dirección do centro identifica as necesidades en canto a recursos materiais que debe cubrir con cargo ao seu orzamento e aquelas outras que debe comunicar aos servizos centrais para a súa tramitación.

A xestión de recursos dos centros que se xestiona a través dos servizos administrativos centrais é responsabilidade do Servizo de Xestión Económica, do órgano con competencias en infraestruturas e en economía. Neste caso encádranse os gastos xerais do centro (consumo enerxético, consumo de recursos naturais, mantemento de instalacións comúns, reformas, ampliación e mellora, etc.).

b. Xestión dos recursos asignados aos departamentos: esta xestión é responsabilidade da dirección do departamento.

2. Outros recursos asignados para a docencia

Con carácter anual algunhas das vicerreitorías realizan convocatorias nas que participan os centros e/ou departamentos mediante proxectos que teñen por obxecto a mellora da calidade docente, investigadora e de xestión, e que poden supoñer a necesidade de novos recursos materiais que son financiados total ou parcialmente pola vicerreitoría que fai a convocatoria. As cantidades concedidas a cada unidade de gasto solicitante deben xustificarse polo procedemento que estableza cada convocatoria (memoria xustificativa, copia ou referencia das facturas, etc.).

3. Mantemento e xestión dos distintos recursos materiais

O mantemento e a xestión dos distintos recursos materiais son realizados polo propio centro, pola Área de Tecnoloxías da Información e Comunicación, pola Oficina de Xestión de Infraestruturas ou por servizos externos contratados a tal fin.

A USC conta con unidades específicas para a xestión e mantemento de determinados recursos materiais, como:

a) Área de Tecnoloxías da Información e a Comunicación: desempeña un papel clave para a organización eficiente dos sistemas de información e comunicación de apoio ás tarefas de docencia, xestión e investigación.

No caso de detectarse unha incidencia/solicitud relativa á tecnoloxía da información e a comunicación, cóbrese o correspondente formulario seguindo as indicacións recollidas en <http://www.usc.es/es/servizos/atic/formularios.jsp>

b) A Oficina de Xestión de Infraestruturas da USC (OXI) é o departamento técnico responsable do mantemento das instalacións eléctricas, de calefacción, climatización, fontanaría, barreiras de aparcadoiro, portas automáticas e ascensores da USC. No caso dunha avaría nas infraestruturas, o usuario remite un correo a mantemento.infraestruturas@usc.es, de acordo ao establecido no protocolo de actuación en casos de avarías.

c) O Servizo de Prevención de Riscos: promove a saúde e seguridade dos traballadores da USC e para iso diseña, aplica e coordina os plans e programas de actuación preventiva, avalía os factores de risco que poidan afectar á seguridade e saúde do persoal, e promove a información e implicación de todos os membros da comunidade universitaria na cultura preventiva.

En calquera caso, o equipo de dirección do centro ou o responsable do servizo, de ser o caso, vela polo cumprimento da normativa en relación coa seguridade dos equipos, ergonomía, riscos laborais, etc., así como no relativo aos plans de emerxencia e evacuación.

4. Obras de Reparación, Ampliación e Mellora (RAM) e Proxectos Singularizados

a) Procedementos específicos: Planificación anual de Obras RAM.

A súa finalidade é a programación anual de obras de mellora en todas as instalacións e edificios da universidade, teñan ou non orzamento propio, no marco do Plan plurianual de obras RAM.

Nel inclúense as obras solicitadas polos centros, as propostas da OXI e da Oficina de Arquitectura e Urbanismo, así como as actuacións derivadas dos estudos de avaliación de riscos e plans de autoprotección.

É responsabilidade do órgano con competencias en infraestruturas, a través da Unidade de Arquitectura e Xestión de espazos, a materialización das obras enmarcadas no devandito Plan, definindo as súas prescricións técnicas, supervisando ou redactando os proxectos de execución e dirixindo as obras. Anualmente o órgano competente elabora un informe no que se analiza o grao de cumprimento do Plan.

b) Procedementos específicos: Proxectos Singularizados:

Aplicable a proxectos de gran contía, levados a cabo de acordo ao Plan estratéxico da USC. É responsabilidade do órgano con competencias en infraestruturas a xestión deste tipo de proxectos e o arquivo da documentación xerada ao longo da súa xestión e implementación.

5. Xestión dos servizos

A xerencia, no caso dos servizos centrais, define e revisa os obxectivos dos distintos servizos, en particular para aqueles que inflúen na calidade do proceso ensino-aprendizaxe das ensinanzas impartidas. A continuación os responsables dos servizos definen e planifican as actuacións destes sobre a base deses obxectivos. Aprobadas as accións de mellora, inicianse os trámites para a súa posta en marcha e inclúense na Programación Plurianual ou no Plan de melloras da USC.

A USC difunde interna e externamente os obxectivos dos servizos así como os cambios e melloras adoptadas.

A través das incidencias detectadas relativas ao funcionamento dos servizos, a través do proceso *PI-09 Xestión de incidencias (SQR)* así como da satisfacción medida de acordo co proceso institucional *PI-08 Análise de expectativas e satisfacción dos grupos de interese*, a xerencia e/ou os servizos afectados, proporán novas accións de mellora.

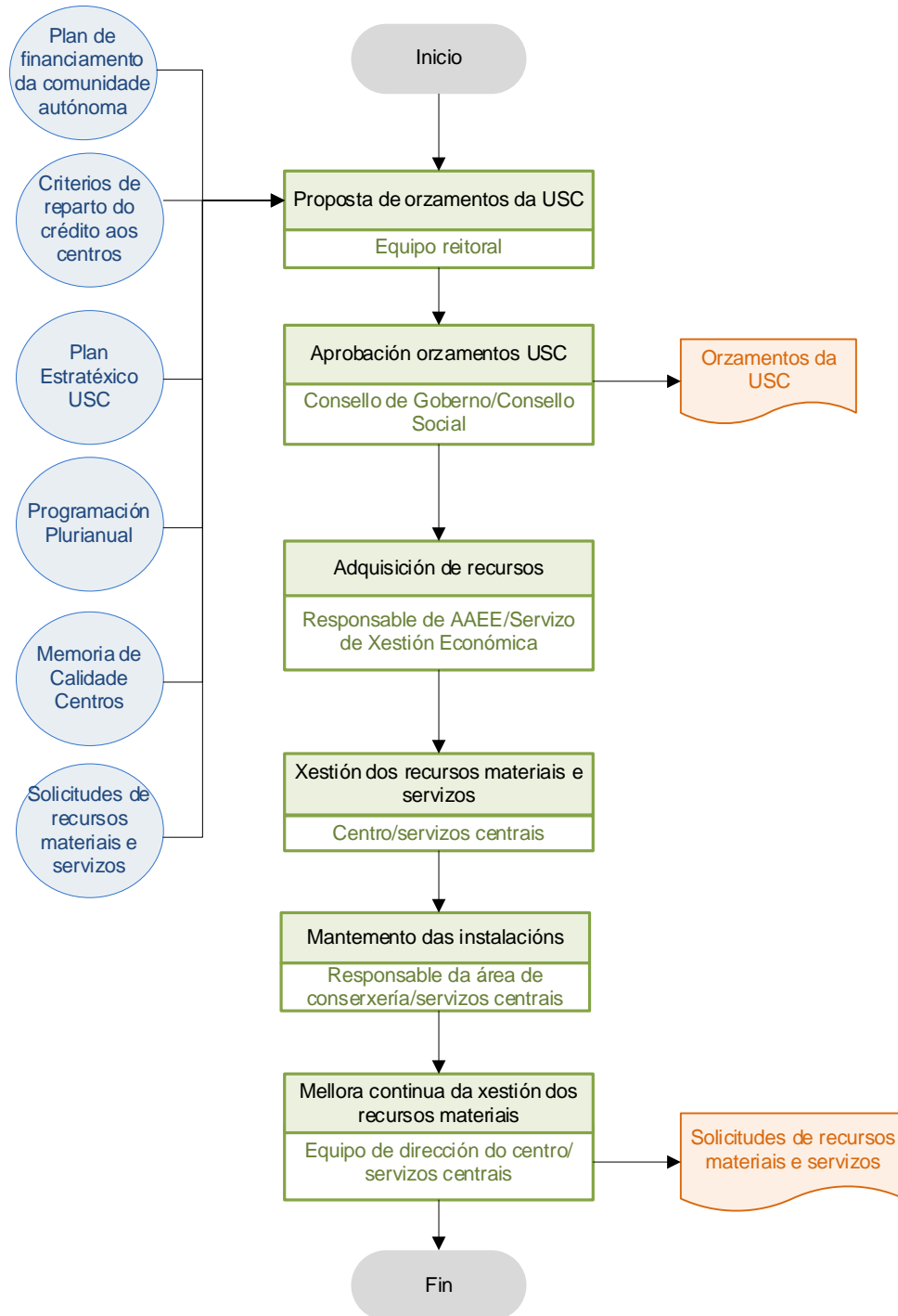
6.- Procedemento de xestión de contratación de obras, servizos ou subministracións.

Todos os procesos de xestión da contratación de obras, servizos ou subministracións realízanse de conformidade coa normativa vixente en materia de contratación pública, e nas normas internas da USC nesa materia así como nas normas de xestión do orzamento vixente.

3. Ficha do proceso

Responsable		Órgano con competencias en infraestruturas e economía
Cargo responsable		O/A titular do órgano competente
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).</p> <p>Equipo de goberno: propón os orzamentos e, dentro deles, as partidas a repartir entre os centros. A través do órgano competente, que forma parte do equipo de goberno, realízase o mantemento ordinario das infraestruturas así como as melloras necesarias e os proxectos para novas infraestruturas..</p>
	Rendición de contas	A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e a través da información pública.
Recollida e análise de información		A recollida da información necesaria para a planificación e execución dos recursos materiais e dos servizos realizarase polo órgano competente a través das solicitudes recibidas desde os centros e departamentos, das incidencias presentadas e da planificación estratéxica da institución.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Orzamentos da USC 2. Solicitudes de recursos materiais e servizos

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Orzamentos da USC	Formato electrónico	Páxina web	Órgano competente en economía
Solicitudes de recursos materiais e servizos	Papel(Formato electrónico)	Servizos centrais competentes: Servizo de Xestión Económica; Área de Infraestruturas	As persoas titulares dos servizos centrais correspondentes.

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

Normativa estatal e autonómica relacionada con xestión orzamentaria, contratación pública, patrimonio, prevención e seguro da información e uso das TIC.

Normativa e documentación interna

Normas xerais e Estatutos da USC e normativa interna relacionada con xestión orzamentaria, contratación pública, patrimonio, prevención e seguro da información e uso das TIC.

4. Glosario de abreviaturas

- AAEE Asuntos económicos
- OXI Oficina de Xestión de Infraestruturas
- PI Proceso institucional
- RAM Reforma, Acondicionamento e Mellora
- SQR Suxestión, queixas e reclamacións
- TIC Tecnoloxías da información e a comunicación

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

PI-06 Organización e procedementos administrativos

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	30/06/2021	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Actualizar por esixencias derivadas do SGC o sistema de xestión da calidade na xestión académica, asumido por unidades administrativas centrais (Servizo de Xestión Académica, Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica, e Oficina de Análise de Reclamacións), certificado baixo a norma ISO 9001.

2. Desenvolvemento

Partindo do Informe de Revisión do Sistema de Calidade da Xestión Académica, das Memorias de Calidade dos Centros, do Plan Institucional de melloras e da análise anual de funcionamento do Sistema de Garantía de Calidade, a Comisión de Calidade, delegada do Consello de Goberno, analizará a necesidade de actualizar o sistema de xestión da calidade na xestión académica, existente na USC desde 2005 e certificado baixo a norma ISO-9001, que abrangue a actividade do Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica (SXOPRA), do Servizo de Xestión Académica (SXA) e da Oficina de Análise de Reclamacións (OAR), certificación renovada no ano 2020, e a Carta de Servizos ao estudiantado a el asociada.

Para facilitar esa análise, contarase cun informe previo elaborado pola ACMP e validado pola Vicerreitoría con competencias en materia de calidade.

Se a Comisión considera necesario abordar esa actualización, a ACMP elaborará a proposta de conformidade cos criterios que se establezan.

A proposta poderá concretarse sobre aspectos da organización ou dos procesos do sistema de calidade, que se dividen en tres categorías: Os Procesos ESTRATÉXICOS, que son os de Planificación (PX-02 Revisión pola Dirección e PX-023 Comunicación Interna e Externa), e os de Mellora (PX-04 Xestión dos recursos e reclamacións, PX-07 Realización de auditorías de calidade, PX-08 Avaliación da Satisfacción do cliente e PX-12 Xestión de non conformidades e accións correctivas); os OPERATIVOS, que son a POA-06 Verificación e Implantación de títulos oficiais, POA-07 Renovación da súa acreditación, POA-01 Determinación do límite de prazas, POA-02 Elaboración, aprobación e modificación do PDA e POA-05 Elaboración, aprobación e modificación do POD, POA-03 Confección da oferta académica, PXA-01 Planificación e convocatorias de matrícula, PXA-02 Admisión do alumnado, PXA-07 Adaptacións, Validacións e recoñecementos de estudos, PXA-03 Matriculación, PXA-04 Xestión de Actas de cualificación, PXA-05 Expedición de títulos e do Suplemento Europeo ao Título (SET) e PXA-09 expedición de Certificacións; e os de APOIO (PX-01 Control de documentos e rexistros, PX-09 Xestión de compras e subcontratacións, PX-10 Avaliación de provedores e contratistas e PX-11 Xestión da formación interna e externa).

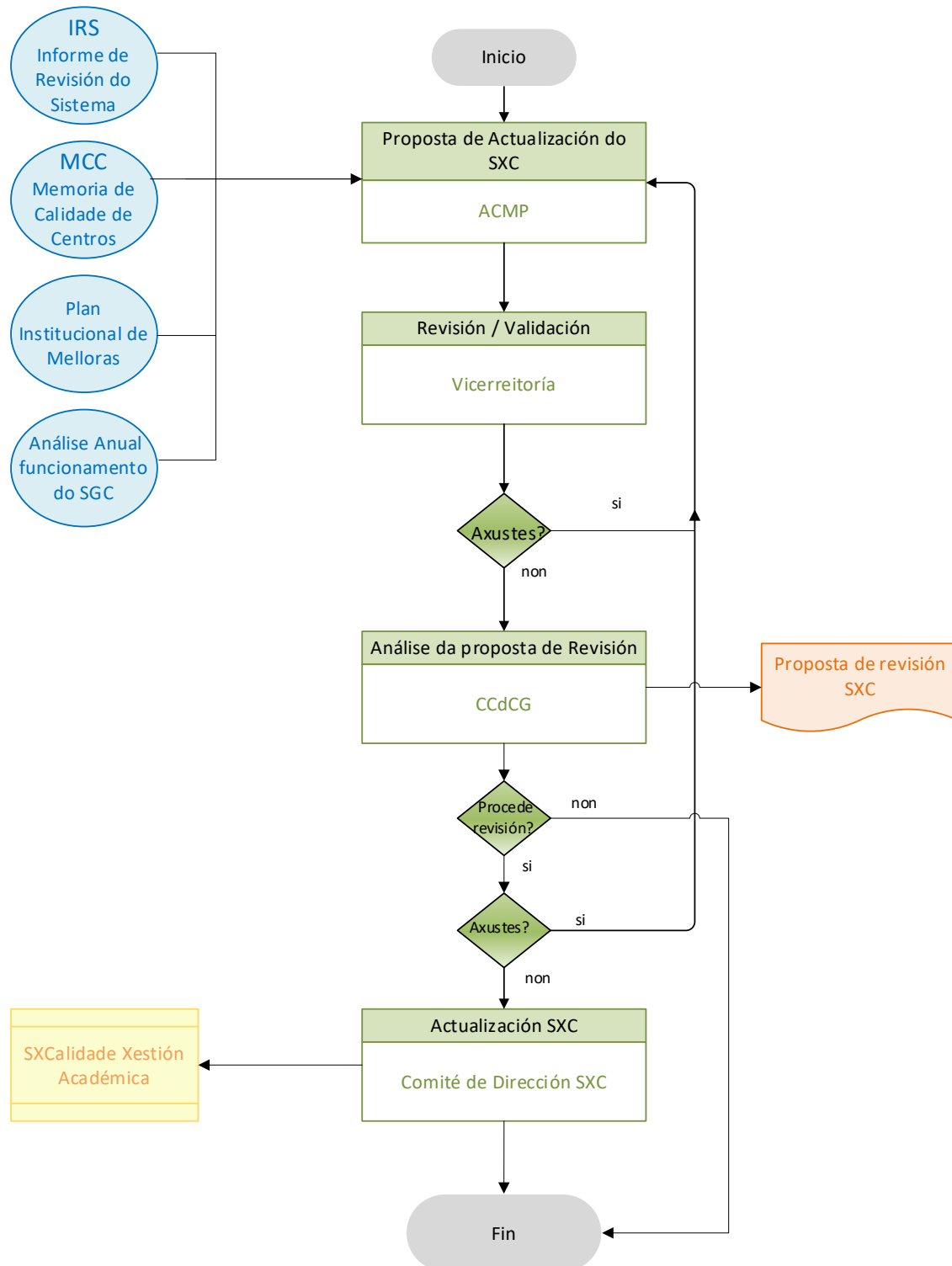
Esa proposta será remitida ao Comité de Dirección do Sistema de Xestión da Calidade na Xestión Académica para que a implemente a través dos órganos propios do mesmo e, nomeadamente, do seu Comité de Calidade.

O Comité de Dirección do Sistema de Xestión da Calidade dará conta á Comisión de Calidade delegada do Consello de Goberno do grao de implantación da proposta de actualización e, no seu caso, da súa temporalización ou improcedencia.

3. Ficha do proceso

Responsable		Vicerreitoría con competencias en calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).
	Rendición de contas	A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e tamén a través da información pública. A documentación que forma o SGC e a Carta de Servizos de Xestión Académica publícanse na páxina web, sendo de libre acceso para todos os grupos de interese.
Recollida e análise de información		A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos será a encargada de coordinar a elaboración, a revisión e modificación da documentación. Así mesmo, será a responsable de levar o control da documentación aprobada e obsoleta, así como da súa difusión.
Evidencias		1. Proposta de actualización do SXC ISO 9001

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Informe de revisión do Sistema de Xestión da Calidade na xestión académica	Formato electrónico	Aplicación AASX no sistema SXC	Vicesecretario Xeral da USC (responsable del SXC)
Proposta para a actualización do SXC	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión no sistema SGC	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
Actualización do SXC	Formato electrónico	Aplicación AASX no sistema SXC	Vicesecretario Xeral da USC (responsable del SXC)

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universtiario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).
- Norma ISO 9001

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CCPdCG Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- CD Comité de Dirección do SXC
- SXC Sistema de Xestión da Calidade da xestión académica da USC

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

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

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/09/2020	2ª versión
03	30/06/2021	3ª Versión: Eliminar no proceso a elaboración do Plan de Melloras, e incorporar a elaboración do informe anual de Calidade.

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a sistemática para medir e analizar os resultados alcanzados en cada un dos procesos para a xestión e desenvolvemento das ensinanzas que se contemplan no Sistema de Garantía de Calidade dos centros.

2. Desenvolvemento

A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP), a partir da experiencia previa e da opinión dos diferentes centros, establece os resultados a medir para avaliar a eficacia do plan de estudos de cada unha das titulacións e centros da USC. Co concurso da Área TIC, a ACMP analizará a fiabilidade e suficiencia deses datos e do seu tratamento.

Entre outros, os resultados que son obxecto de medición e análise son:

- Resultados da aprendizaxe
- Resultados de inserción laboral
- Resultados de recursos humanos
- Resultados de recursos materiais e servizos
- Resultados da retroalimentación dos grupos de interese (medidas de percepción e análise de incidencias).
- Resultados do SGC

A ACMP publica, antes de comezar o proceso de revisión dos resultados dos programas formativos, a táboa de indicadores, informes, enquisas e evidencias a empregar así como a información necesaria para a súa correcta interpretación.

A información será distribuída aos centros a través dos canais axeitados, que incluírán a plataforma informática de soporte, e será publicada de forma que se asegure a rendición de contas aos diferentes grupos de interese.

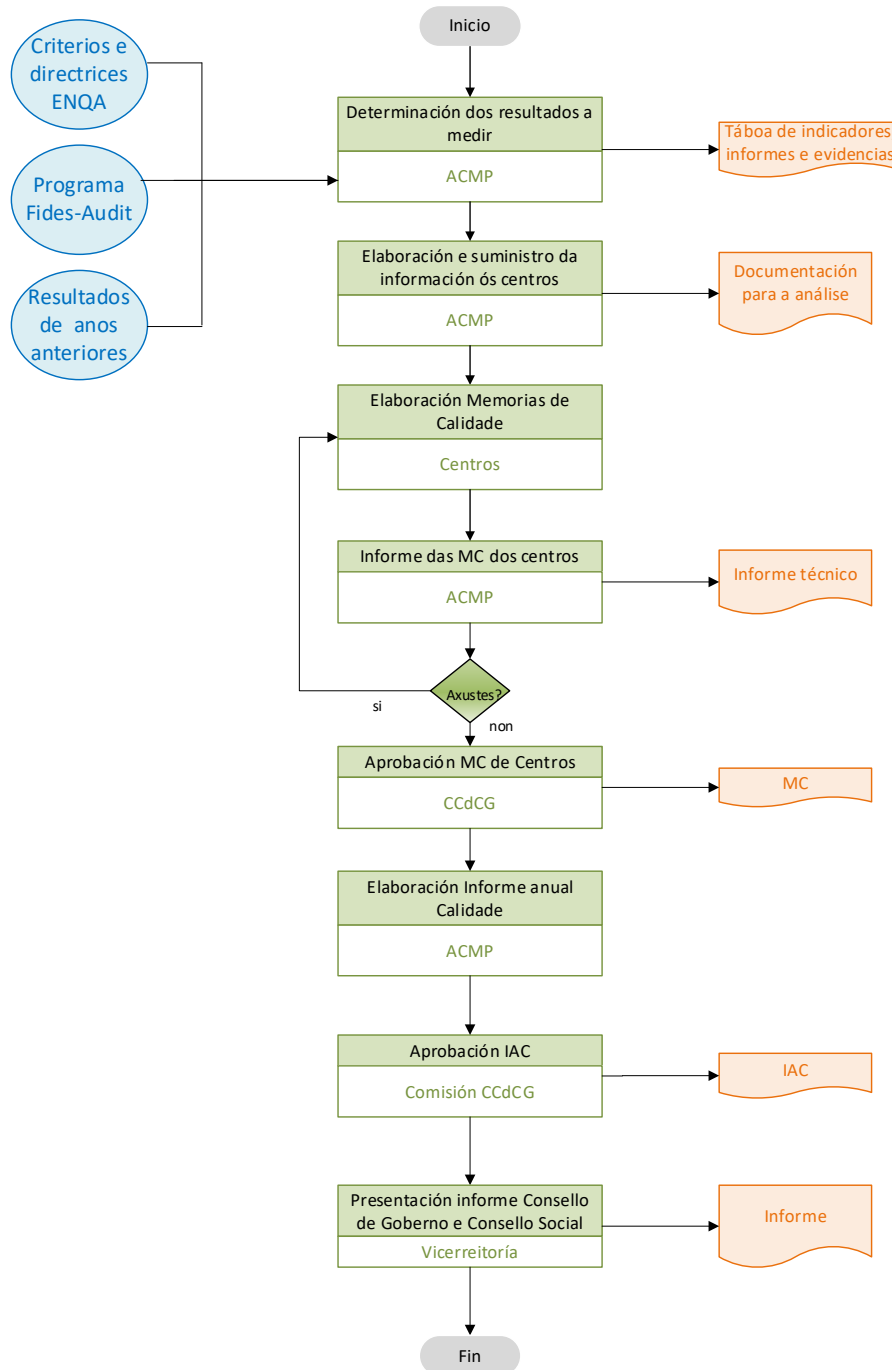
As comisións de calidade dos centros elaborarán as memorias de calidade que serán informadas pola ACMP con carácter previo á súa validación polas respectivas Xuntas de Centro. Unha vez validadas, as Memorias de Calidade serán remitidas á vicerreitoría con competencias en calidade, para a súa elevación á Comisión de Calidade delegada do Consello de Goberno, quen as aprobará definitivamente.

Sobre a base da información das Memorias de Calidade, a ACMP eleborará un Informe Anual de Calidade, que será aprobado pola Comisión de Calidade delegada do Consello de Goberno, e que a Vicerreitoría con competencias en calidade presentará diante do propio Consello de Goberno e do Consello Social.

3. Ficha do proceso

Responsable		Vicerreitoría con competencias en calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participan a través dos órganos de toma de decisión (Consello de Goberno, Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno). Tamén se recolle información destes colectivos a través do procedemento de xestión de incidencias (SQR) e das enquisas realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo reitoral: participa na elaboración e aprobación do plan de melloras da USC..
	Rendición de contas	A información empregada para as análises faise pública de acordo coas directrices dos Sistemas de Garantía de Calidade. Por outra parte, a rendición de contas faise a través da aprobación do Informe anual de Calidade.
Recollida e análise de información		A ACMP facilita os resultados dos indicadores para os programas formativos do centro, así como os resultados agregados a nivel de centro. Así mesmo, elabora e distribúe os informes de satisfacción das enquisas establecidas no Sistema de Garantía de Calidade da USC, informes complementarios e modelos de documentación.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Táboa de indicadores e informes dispoñibles 2. Memorias de Calidade dos Centros 3. Informe Anual de Calidade

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Táboa de indicadores, informes e evidencias	Soporte electrónico	Páxina web	Xefatura da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
Documentación para a análise	Soporte electrónico	-Páxina web -Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Xefatura da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
Informe técnico ás Memorias de Calidade dos Centros	Soporte electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Xefatura da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
Informe Anual de Calidade	Soporte electrónico	Páxina web	Vicerreitoría con competencias en calidade

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universtario de Galicia (ACSUG)
- Documentación do programa de seguimento e acreditación de títulos oficiais. ACSUG
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- MCC Memoria de Calidad del Centro
- IAC Informe Anual de Calidade
- SGC Sistema de Garantía de Calidade

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

PI-08 Análise de expectativas e medición da satisfacción das necesidades dos grupos de interese

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/06/2021	2ª Versión: incorporar ao proceso a análise de expectativas.

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a sistemática para analizar as expectativas e medir a satisfacción dos grupos de interese para obter información sobre as súas necesidades e expectativas lexítimas, coa finalidade de mellorar a calidade das ensinanzas impartidas.

Alcanza a todos os estudos de opinión asociados a cada un dos procesos que conforman o sistema.

2. Desenvolvemento

1. Deseño e planificación das enquisas

A través da información obtida das Memorias de Calidade dos Centros, dos informes sobre queixas e reclamacións derivadas do proceso PI-09, das opinións expresadas por representantes de grupos de interese nos órganos de goberno e por outras fontes informais, a ACMP e a vicerreitoría con competencias en calidade realizarán un análise anual de expectativas do Grupos Interese.

A proposta da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos, a Vicerreitoría someterá a aprobación da Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno o procedemento de realización das diferentes enquisas xestionadas a nivel institucional e que afecten ao Sistema de Garantía de Calidade.

O procedemento proposto incluírá a seguinte información:

- Obxectivo
- Alcance
- Responsables
- Desenvolvemento
- Informes de resultados
- Normativa aplicable
- Medición, análise e mellora da enquisa
- Cuestionario a empregar

A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP), unha vez aprobados os procedementos, realiza a planificación anual da recollida de opinión dos grupos de interese clave en relación con un ou varios dos procesos considerados no SGC. Esta planificación farase pública na páxina web e será comunicada, con suficiente antelación, aos centros, a través dos seus responsables de calidade. Así mesmo, a ACMP solicitará a súa colaboración para promover a participación activa dos diferentes grupos de interese.

2. Tratamento de datos, elaboración de informes e indicadores

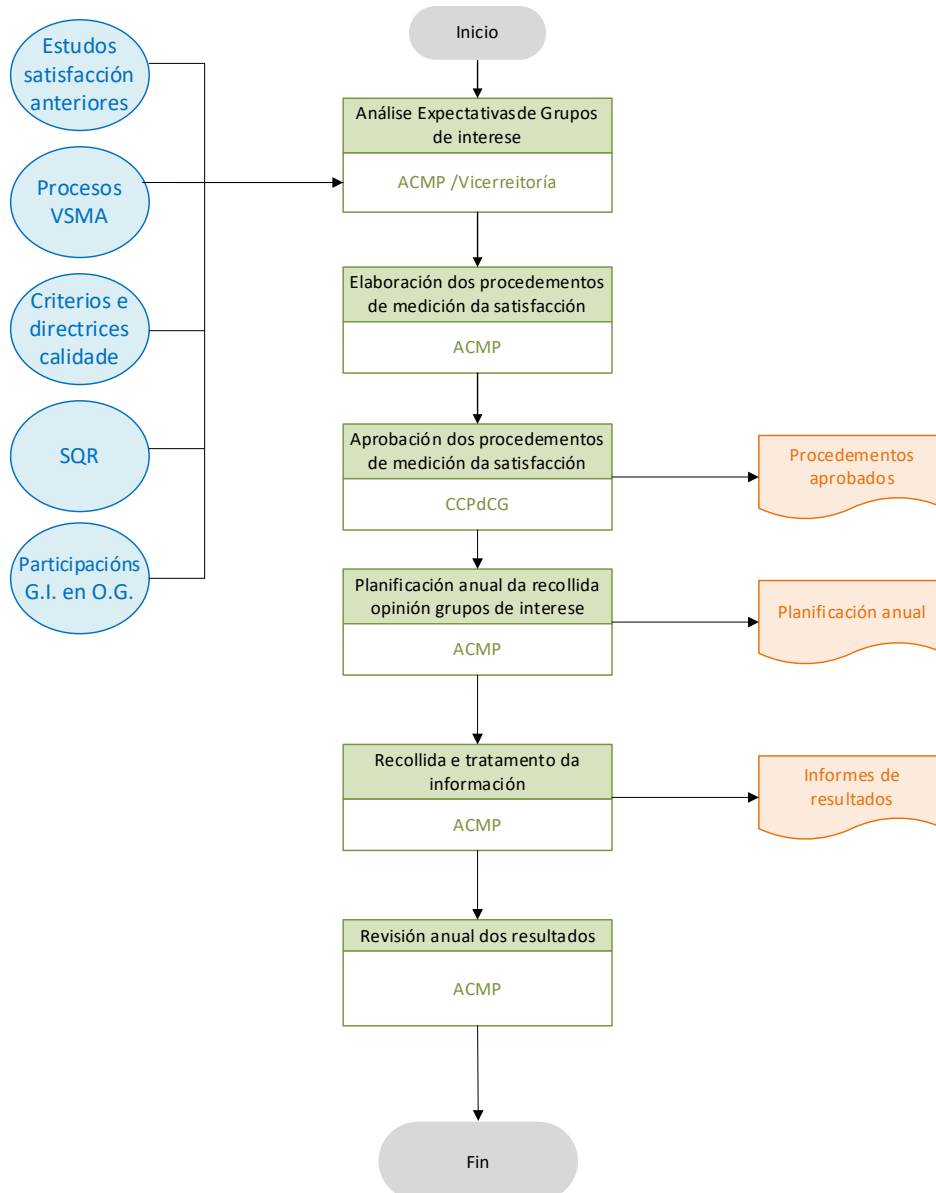
Os datos que resultan de cubrir os cuestionarios son tratados pola ACMP, que elabora un informe cos resultados obtidos desagregado por titulación/centro e un informe global da enquisa. Este último é publicado na páxina web da USC para dar información pública e render contas aos grupos de interese.

Anualmente, tendo en conta as incidencias presentadas e despois da realización dos informes de resultados de cada enquisa, a ACMP revisará o proceso e propondrá os cambios necesarios para a súa mellora.

3. Ficha do proceso

Responsable		Vicerreitoría con competencias en calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio <p>Participan a través dos órganos de toma de decisións, nos que están representados, así como a través das enquisas correspondentes. Ademais, tamén se recolle información das incidencias presentadas mediante suxestións e reclamacións.</p>
	Rendición de contas	Ademais da información pública dos títulos, a ACMP publicará o informe global de cada enquisa na páxina web para dar conta aos diferentes grupos de interese.
Recollida e análise de información		A recollida, análise e tratamento da información realizarase por parte da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos.
Evidencias		<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedementos aprobados para cada enquisa 2. Planificación anual da recollida de opinión 3. Informes de resultados

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

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

2. Rexistros/evidencias

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Procedementos aprobados	Soporte electrónico	Páxina web	Xefatura da ACMP
Planificación anual da recollida de opinión	Soporte electrónico	Páxina web	Xefatura da ACMP
Informes de resultados	Soporte electrónico	-Páxina web -Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Xefatura da ACMP

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universtario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCPdCG Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- SGC Sistema de Garantía de Calidade
- VSMA Verificación, seguimento, modificación e acreditación dos títulos oficiais

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

PI-09 Xestión das incidencias (SQR)

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/09/2020	2ª Versión
03	30/06/2021	3ª Versión: renumeración do proceso

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a sistemática para rexistrar, xestionar e analizar as posibles incidencias (suxestións, queixas e reclamacións), co fin de mellorar os servizos prestados.

Alcanza a todas incidencias formuladas a nivel institucional relativas a calquera das titulacións oficiais que imparte a USC..

2. Desenvolvemento

A USC ten implantado un sistema de atención a suxestións, queixas e reclamacións dos distintos colectivos da comunidade universitaria e outros grupos de interese, que canaliza e dá resposta ás incidencias relativas ao funcionamento dos procesos asociados á docencia, administrativos e de apoio.

A continuación detállanse as distintas vías de recepción e xestión de incidencias:

1. Oficina de Análise de Reclamacións (OAR)

A Oficina de Análise de Reclamacións (OAR) ten encomendada a función de canalizar e dar resposta ás suxestións e queixas que faga o estudiantado en relación ao funcionamento dos servizos docentes, administrativos e de apoio da USC. Tamén ofrece á comunidade universitaria un sistema aberto ás opinións e suxestións en orde a mellorar a xestión académica e, por extensión o servizo público que presta a Universidade de Santiago de Compostela.

Á OAR compételle a tramitación e proposta de resolución dos recursos que teñen que ver cos procedementos de xestión académica tramitados nas distintas unidades administrativas da USC dos que se sinalan: validacións de estudos estranxeiros, recoñecementos de estudos, anulacións e modificacións de matrícula, admisións, simultaneidades, subvencións e exencións de prezos, apoio tutorial extraordinario, revisión de cualificacións e recoñecemento de estudos cursados en programas nacionais ou internacionais.

A tramitación interna das reclamacións, suxestións e queixas seguirá un tratamento uniforme que garanta o seu coñecemento e rápida contestación polos órganos que teñan a responsabilidade nos servizos afectados. Á vista dos informes recibidos ou das xestións realizadas proporase unha resolución que se comunicará ao interesado no tempo previsto para ao efecto. Se da queixa e das actuacións realizadas se deducise un anormal funcionamento dos servizos, a Secretaría Xeral da Universidade iniciará ou solicitará as actuacións pertinentes para o seu arranxo.

Se as incidencias presentadas recaen no ámbito de actuación dun centro e requiren do seu informe, será obrigatoria a comunicación da resolución da incidencia ao centro implicado.

A presentación da queixas/suxestións faise a través da páxina web da USC nos enlaces:

- [Presentación de queixas/suxestións para alumnos con Tarxeta Universitaria de Identidade \(TUI\)](#)
- [Presentación de queixas/suxestións sen TUI ou por escrito en calquera dos rexistros da USC.](#)

Os recursos administrativos preséntanse a través da Sede Electrónica da USC (<https://sede.usc.es/sede/publica/catalogo/procedemento/53/ver.htm>).

Ademais, calquera destas incidencias se poden presentar polo medios legais admitidos na normativa aplicable.

Ao finalizar o ano académico a OAR realiza unha memoria anual de actividades na que recolle os resultados do proceso, as tendencias nos resultados obtidos e as propostas de mellora.

2. Valedor da comunidade universitaria

Calquera membro da comunidade universitaria que así o desexe pode dirixirse ao valedor da comunidade universitaria, para comunicarlle unha incidencia ou solicitar a súa mediación. Tamén poderán comunicar

incidencias e efectuar consultas aquelas persoas que, aínda non pertencendo á comunidade universitaria, teñan relación e intereses lexítimos na Universidade.

Este órgano tramita as incidencias que lle sexan remitidas, e busca solucións a estas ante os diferentes órganos e servizos universitarios.

Nos dous casos, se as incidencias presentadas recaen no ámbito de actuación dun centro e requiren do seu informe, será obrigatoria a comunicación da resolución da incidencia ao centro implicado.

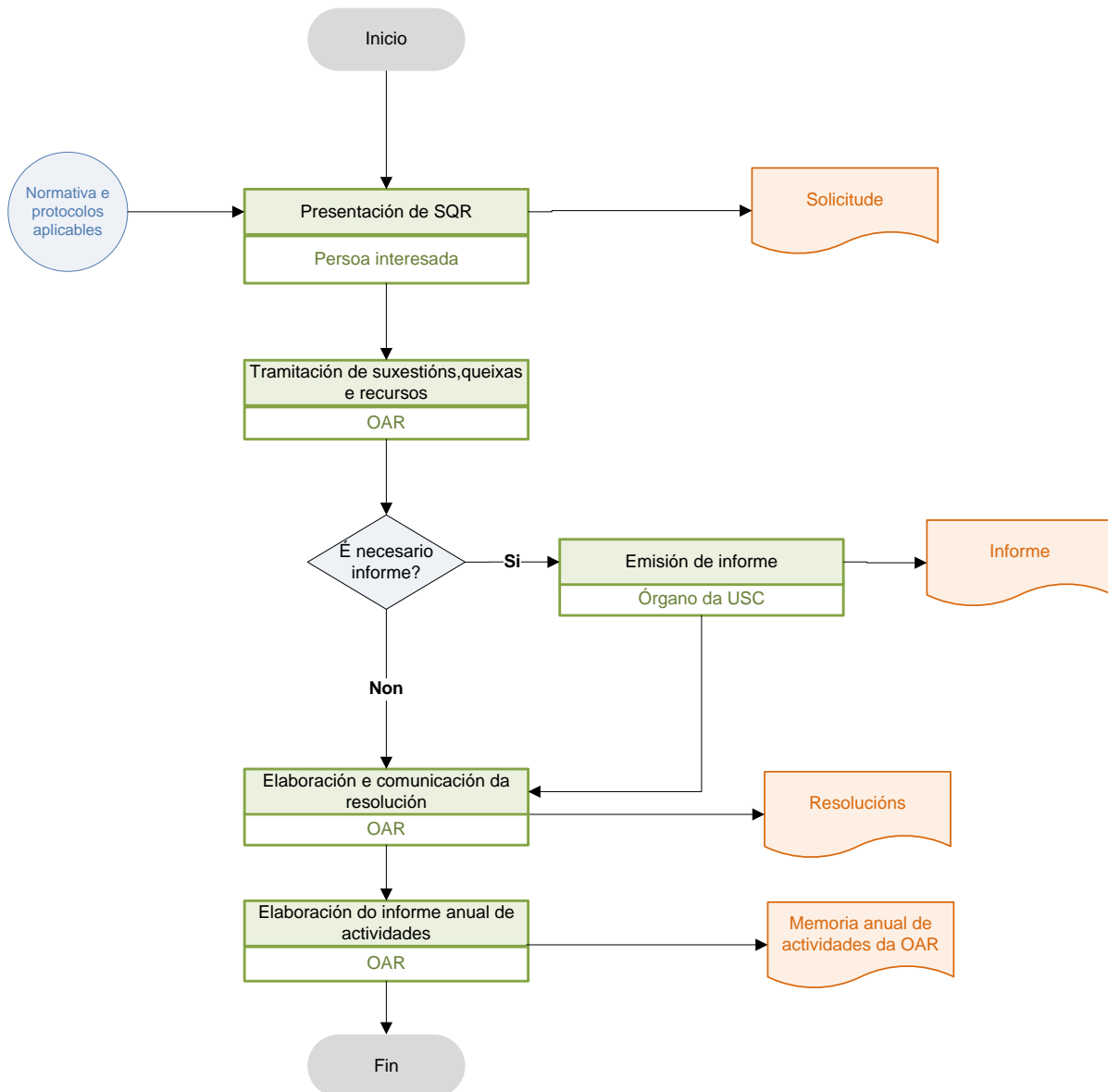
O valedor da comunidade universitaria realiza, anualmente, un informe onde recolle todas as queixas presentadas e realiza recomendacións para a mellora. Este informe anual é presentado ao Claustro Universitario.

3. Ficha do proceso

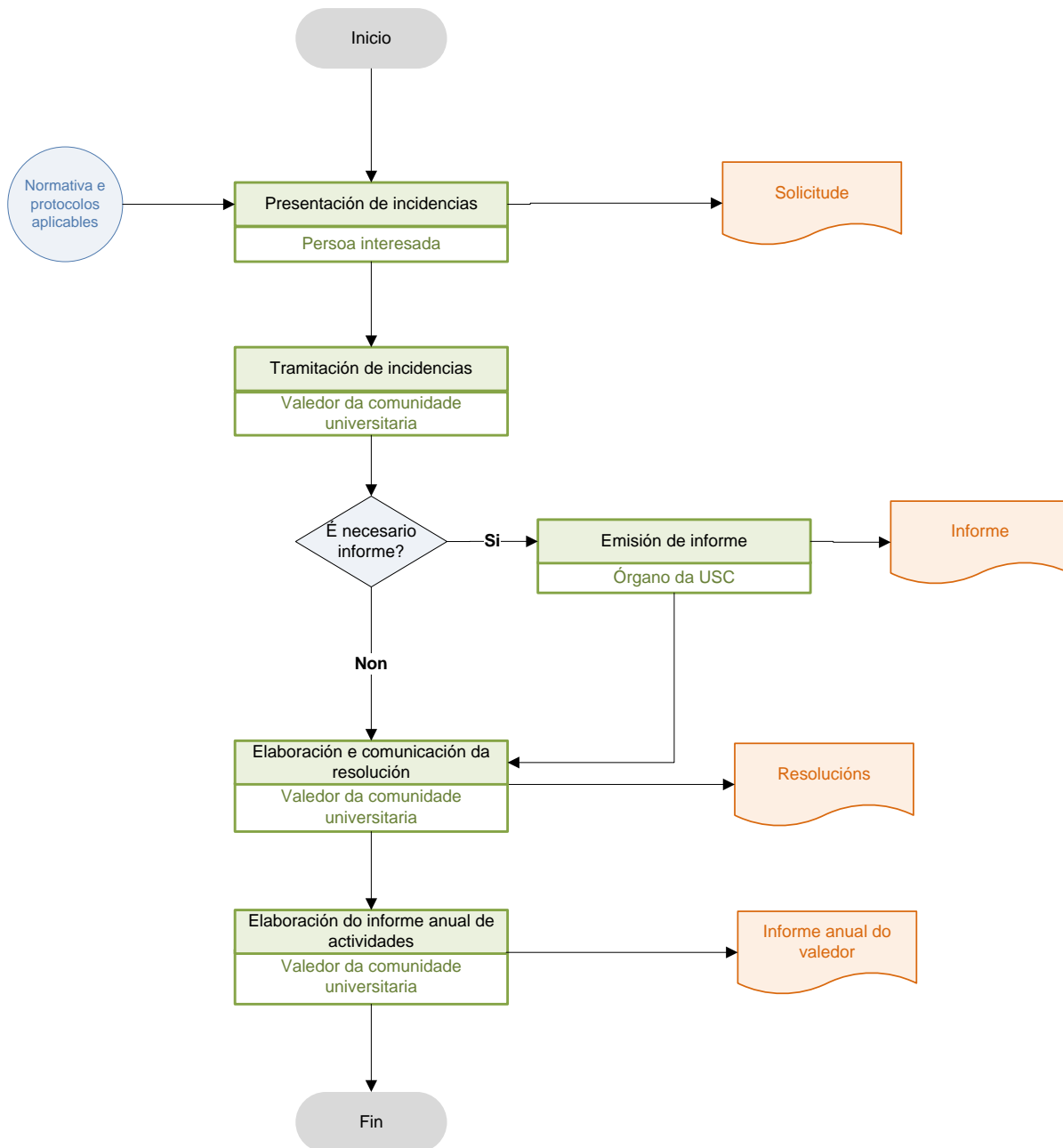
Responsable		Secretaría Xeral
Cargo responsable		O/A secretario/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participan a través da presentación de queixas, suxestións e recursos.
	Rendición de contas	Darase conta a través da memoria anual de actividades da OAR e do informe do/a valedor/a da comunidade universitaria.
Recollida e análise de información		A recollida, análise e tratamento da información realizarase por parte da Oficina de Análise de Reclamacións e do/a valedor/a da comunidade universitaria.
Evidencias		1. Memoria anual de actividades(OAR) 2. Informe do valedor/a da comunidade universitaria

4. Diagrama de fluxo do proceso

1. Oficina de Análise de Reclamacións (OAR)



2. Valedor da comunidade universitaria



5. Información complementaria

1. Indicadores e informes

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

2. Rexistros/evidencias

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Solicitudes	Soporte electrónico/Papel	-Oficina de Análise de Reclamacións -Flexia -Sede Electrónica -Oficina do valedor da comunidade universitaria	Responsable da OAR Valedor da comunidade universitaria
Informe	Soporte electrónico	Flexia Oficina do valedor da comunidade universitaria	Responsable da OAR Valedor da comunidade universitaria
Resolución	Soporte electrónico	Flexia Oficina do valedor da comunidade universitaria	Responsable da OAR Valedor da comunidade universitaria
Memoria anual de actividades	Soporte electrónico	Páxina web OAR	Responsable da OAR Valedor da comunidade universitaria
Informe anual do/a valedor/a da comunidade universitaria	Soporte electrónico	Páxina web	Valedor/a da comunidade universitaria

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universtario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- OAR Oficina de Análise de Reclamacións
- SQR Suxestión, queixas e reclamacións

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

PI-10 Auditoría interna

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/09/2020	2ª Versión
03	30/06/2021	3ª Versión: renumeración do proceso.

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a sistemática para planificar, executar e revisar as auditorías de calidade, co propósito de avaliar o cumprimento dos procesos dos sistemas de garantía de calidade implantados nos centros da USC.

2. Desenvolvemento

De acordo cos criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*), as universidades deben dotarse dun procedemento documentado e controlado que regule e sistematice a realización de auditorías internas con carácter periódico ao SGC implantado.

Para levar a cabo isto, anualmente, a vicerreitoría con competencias en calidade aprobará o plan anual de auditorías internas, por proposta da Área de Calidade e Mellora de Procedementos (ACMP). Nese plan de auditorías inclúiranse as correspondentes aos centros que queiran obter a Acreditación Institucional ou que teñan que renova-la no curso inmediatamente seguinte.

Este plan publicarase na páxina web da ACMP e tamén se lle dará difusión a través dos responsables de calidade dos centros (RCC).

A auditoría interna pode consistir nunha revisión documental unicamente ou implicar unha visita dun equipo auditor.

As persoas auditoras deberán ter formación e/ou experiencia en sistemas de garantía de calidade. Tamén se valorará a súa participación en procesos de avaliación de calidade relacionados coa educación superior.

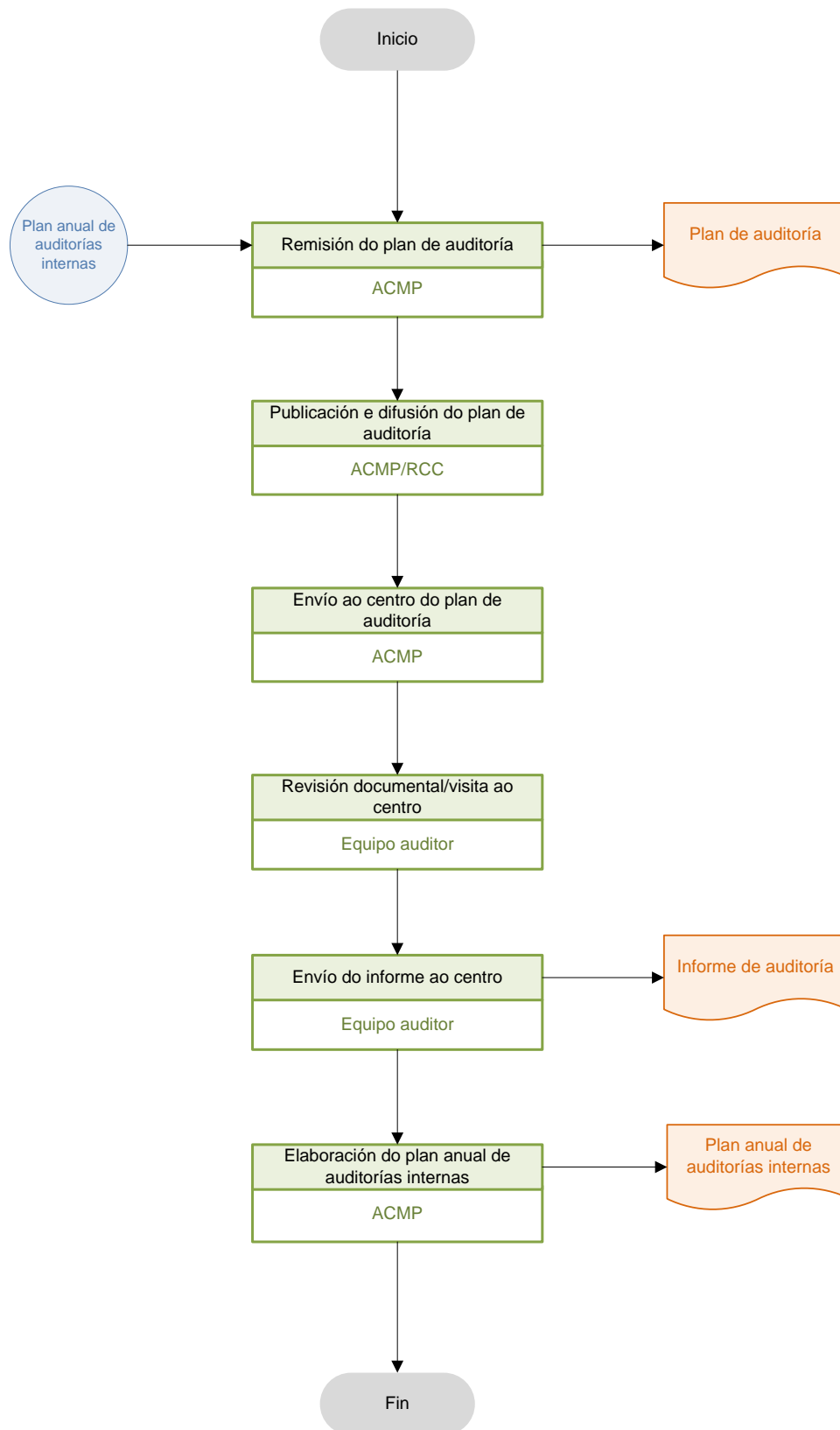
Con antelación á auditoría interna, a ACMP remitirá ao centro afectado o plan de auditoría coa indicación do material que debe estar dispoñible para a súa revisión.

Unha vez revisada a documentación e celebrada a visita, se é o caso, o equipo auditor elaborará o informe de auditoría que será remitido ao centro a través da ACMP.

3. Ficha do proceso

Responsable		Vicerreitoría con competencias en calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de centro, Comisións de Calidade dos Centros).
	Rendición de contas	A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e a través da información pública. Anualmente, a vicerreitoría con competencias en calidade, dará conta ante a Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno, do resultado das auditorías internas.
Recollida e análise de información		A ACMP será o órgano encargado de recompilar toda a información para a análise así como de solicitar aos centros a documentación necesaria para a auditoría interna.
Evidencias		1. Plan anual de auditorías internas 2. Plan de auditoría 3. Informe de auditoría

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Plan anual de auditorías internas	Formato electrónico	Páxina web	Vicerreitoría con competencias en calidade
Plan de auditoría	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Xefatura da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
Informe de auditoría	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Xefatura da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

Normativa estatal e criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación Superior (*European Standard Guidelines*).

Normativa e documentación interna

Estatutos da USC e directrices internas para o aseguramento da calidade

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- PI Proceso Institucional
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.

PI-11 Revisión pola dirección do SGC

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	30/06/2021	Versión inicial

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Área de Calidade	30/06/2021
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación	30/0262021

1. Obxecto

Realizar o seguimento, revisión e mellor do SGC a nivel institucional, así como dos seus distintos elementos, e establecer accións para melloralo e asegurar o seu correcto funcionamento.

2. Desenvolvemento

En función da normativa reguladora e dos resultados dos procesos de seguimento interno e externo ou de acreditación da calidade de títulos e centros, a ACMP elaborará un informe sobre os procesos que deban ser corrixidos ou mellorados no SGC institucional, así como dos indicadores e informes que deban ser axustados, eliminados ou incorporados ao Sistema, que se integrarán nunha Análise Anual do Funcionamento do SGC.

Esa análise será validada pola Vicerreitoría con competencias en calidade tras as modificacións que considere necesario introducir.

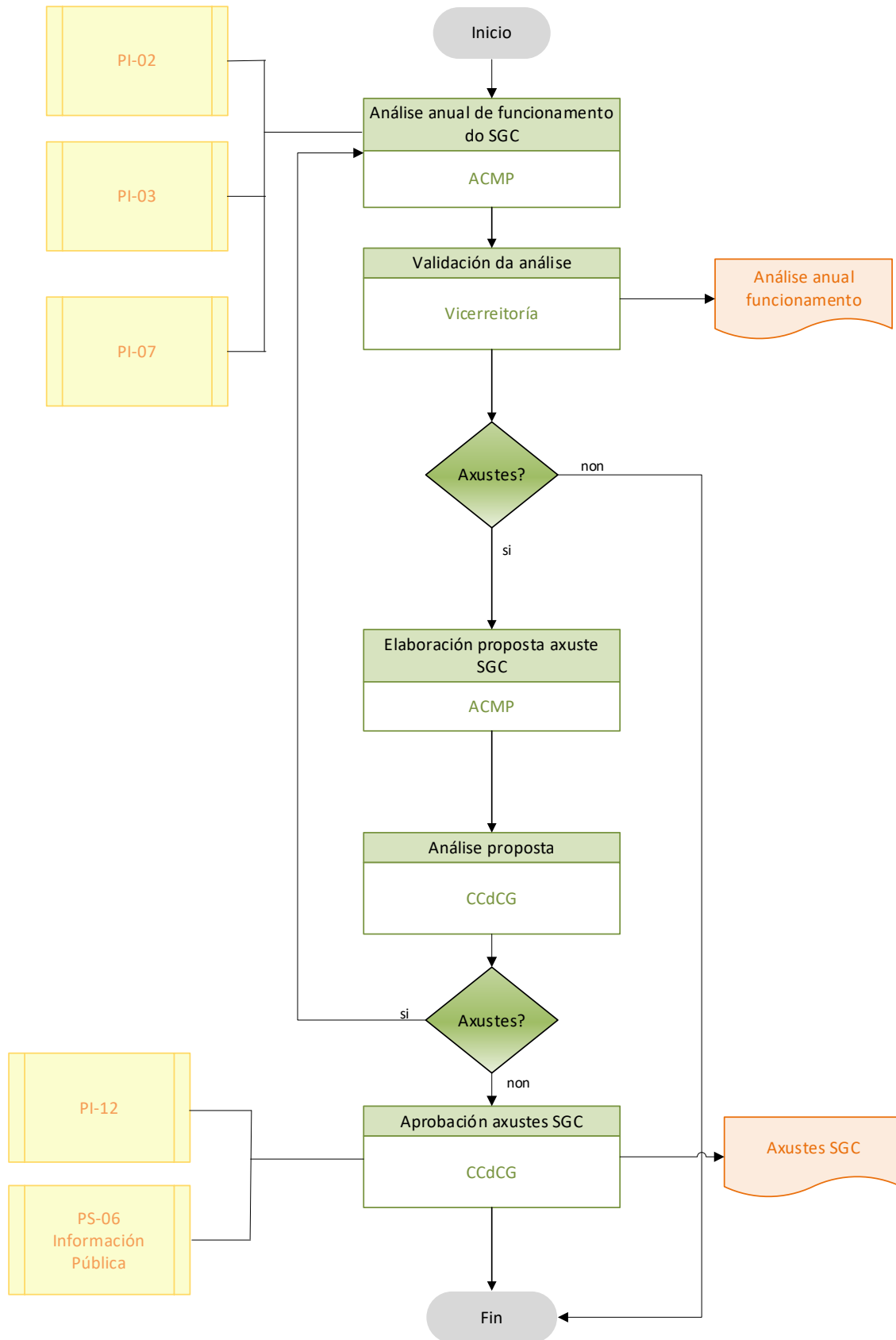
En caso de que existan aspectos a modificar no SGC, as propostas de axuste serán elaboradas pola ACMP e sometidas a aprobación da Comisión de Calidade, delegada do Consello de Goberno. Os cambios documentais realizaranse de conformidade co proceso PI-12 XESTIÓN DOCUMENTAL, e divulgados segundo o PS-06 INFORMACIÓN PÚBLICA.

Das modificacións realizadas darase conta ao Consello de Goberno.

3. Ficha do proceso

Responsable		Vicerreitoría con competencias en calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).
	Rendición de contas	A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e tamén a través da información pública. A documentación que forma o SGC publícase na páxina web, sendo de libre acceso para todos os grupos de interese.
Recollida e análise de información		A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos será a encargada de coordinar a elaboración, a revisión e modificación da documentación marco. Así mesmo, será a responsable de levar o control da documentación aprobada e obsoleta, así como da súa difusión.
Evidencias		1. Análise anual de funcionamento do SGC 2. Axustes realizados no SGC

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Análise anual de funcionamento do SGC	Formato electrónico	AASX	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
Axustes SGC	Formato electrónico	Páxina web	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CCPdCG Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.



PI-12 Xestión documental

[\[Ir a índice\]](#)

Historial de revisións

Número	Data	Modificacións
01	22/02/2018	Versión inicial
02	30/09/2020	2ª Versión
03	30/06/2021	3ª Versión: Renumeración do proceso.

Control da elaboración e aprobación

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

1. Obxecto

Establecer a sistemática para elaborar, codificar, revisar, aprobar, distribuír e controlar os documentos que conforman o Sistema de Garantía de Calidade (SGC), así como a conservación e custodia das evidencias e rexistros xerados na súa implantación.

Alcanza a todos os documentos que conforman o SGC. É de aplicación, tamén a todas as evidencias e rexistros asociados á súa implantación.

2. Desenvolvemento

Documentación xenérica que aplica a todos os centros e títulos da USC:

A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos elabora os documentos marco que conforman o SGC, incluíndo o manual do SGC e o manual de procesos que son revisados polo equipo reitoral e aprobados, se procede, polo Consello de Goberno.

As posteriores modificacións serán aprobadas pola Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno, previo informe favorable da vicerreitoría con competencias en calidade.

Cada vez que un documento sexa modificado asígnaselle un novo estado de versión e identifícanse os cambios realizados mediante o seu rexistro no cadro de revisións definido a tal fin. Ao primeiro documento elaborado asígnaselle a versión "01".

A ACMP distribúe aos centros a documentación marco a través do/a responsable de calidade do centro (RCC), que os presenta ante a Comisión de Calidade do Centro (CCC). A CCC identifica aqueles axustes á documentación ou documentación nova que debe xerar en función da especificidade do centro.

A CCC elabora os documentos particularizados, remíteos para a súa revisión á ACMP e posteriormente preséntaos ante a xunta de centro para a súa aprobación. Unha vez aprobados a nivel de centro elévanse á CCPdCG para a súa aprobación a nivel institucional, excepto no caso particular da primeira edición da documentación do SGC na que será o Consello de Goberno quen proceda á súa aprobación a nivel institucional.

Conservación e custodia

Tanto no caso de evidencias recollidas en papel como en soporte informático, os documentos deberán ser lexibles e conservarse de forma que se poidan recuperar doadamente, e en condicións que eviten unha posible perda ou deterioro.

Aquelas evidencias que se encontren suxeitas a lexislación específica deben conservarse durante o tempo que esta sinala e o resto, cando menos, mentres dure a súa vixencia.

O acceso aos arquivos está limitado ás persoas autorizadas, ás persoas responsables da súa custodia e ao equipo reitoral.

Distribución dos documentos

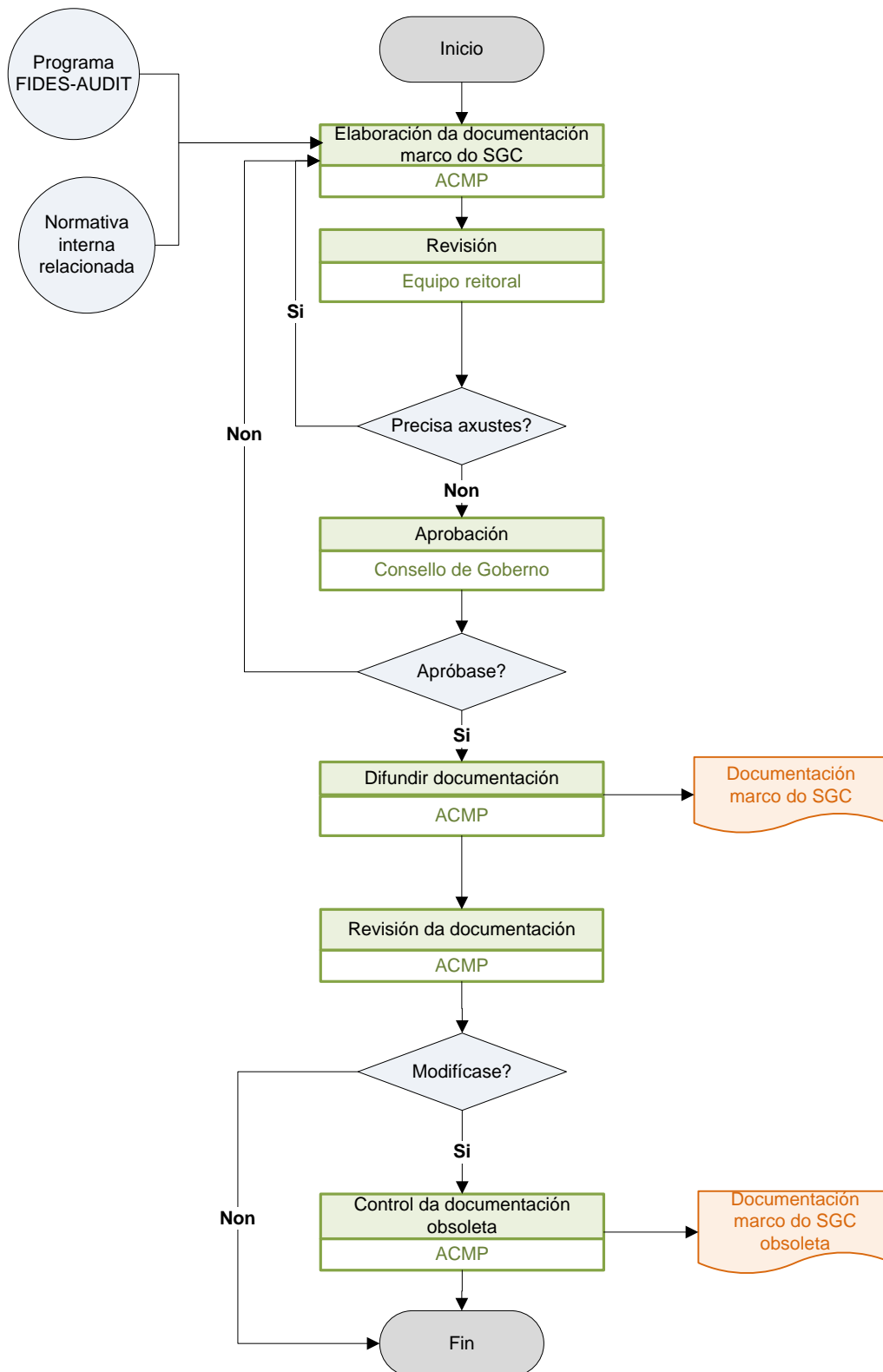
Asegúrase a distribución da versión actualizada da documentación marco que compón o SGC mediante a súa publicación na páxina web da universidade.

Cando un documento deixe de estar en vigor, a Área de Calidade e Mellora dos Procedementos comunica a todos os centros e garda unha copia en soporte informático recoñecido baixo o epígrafe de "Documento obsoleto".

3. Ficha do proceso

Responsable		Vicerreitoría con competencias en calidade
Cargo responsable		O/A vicerreitor/a
Grupos de interese	Implicados e mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado - Alumnado - Persoal de apoio Participan a través dos órganos de toma de decisións (Consello de Goberno, Claustro, Comisións delegadas de Consello de Goberno e de Claustro, Xuntas de Centro).
	Rendición de contas	A rendición de contas realizarase a través da participación dos distintos colectivos nos órganos colexiados e tamén a través da información pública. A documentación que forma o SGC publícase na páxina web, sendo de libre acceso para todos os grupos de interese.
Recollida e análise de información		A Área de Calidade e Mellora dos Procedementos será a encargada de coordinar a elaboración, a revisión e modificación da documentación marco. Así mesmo, será a responsable de levar o control da documentación aprobada e obsoleta, así como da súa difusión.
Evidencias		1. Documentación do SGC marco vixente 2. Documentación do SGC marco obsoleta

4. Diagrama de fluxo do proceso



5. Información complementaria

1. Indicadores

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

2. Rexistros/evidencias

Todos os órganos colexiados acordan as súas decisións mediante actas que custodia o/a secretario/a do órgano e que se atopan dispoñibles no centro.

Rexistro/evidencia	Soporte	Onde se atopa	Responsable
Documentación marco do SGC	Formato electrónico	Páxina web	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
Documentación marco do SGC obsoleta	Formato electrónico	Aplicación de Axuda aos Sistemas de Xestión	Área de Calidade e Mellora dos Procedementos

3. Normativa e documentación relacionada

Lexislación e referencias externas

- Documentación do programa Fides-Audit. Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)
- Criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación. Superior (*European Standard Guidelines*). European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Normativa e documentación interna

- Normas xerais e estatutos da USC

4. Glosario de abreviaturas

- ACMP Área de Calidade e Mellora dos Procedementos
- ACSUG Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia
- CCC Comisión de Calidade do Centro
- CCPdCG Comisión de Calidade e Planificación delegada de Consello de Goberno
- ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education
- RCC Responsable de calidade do centro
- SGC Sistema de Garantía de Calidade

6. Formatos

Non se establecen formatos asociados a este proceso.