DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Centro	Facultade de Filoloxía
Razón social	Universidade da Coruña
Domicilio Social:	Campus da Zapateira s/n. 15071 A Coruña
CIF (de la UDC)	Q6550005J
e-mail	decafil@udc.es
Teléfono	981167000
Telefax	981167151

ÍNDICE

Presentación

Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Facultade de Filoloxía

Capítulo 2. Presentación del Centro

2.1. OBJETO

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4. DESARROLLO
- 2.4.1. Presentación
- 2.4.2. Relaciones con otros centros
- 2.4.3. Organigrama
- 2.4.4. Órganos de gobierno. Comisiones
- 2.4.5. Personal académico y personal de administración y servicios
- 2.4.6. Reglamentos y normas
- 2.4.7. Vinculación del Equipo Rectoral y de la UTC

Capítulo 3. Estructura del Centro para el desarrollo del SGIC

3.1 OBJETO

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.4. DESARROLLO
- 3.4.1. Equipo decanal
- 3.4.2. Vicedecano de Calidad (VC)
- 3.4.3. Comisión de Estrategia y Calidad del Centro
- 3.4.4. Grupos de Mejora

Anexo 3.1. Lista de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

4.1 OBJETO

4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4 DESARROLLO
- 4.4.1. Identificación de los grupos de interés
- 4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés
- 4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Anexo 4.1. Política y objetivos de calidad generales de la Facultade de Filoloxía

Procedimientos:

- *PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*
- *PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

5.1. OBJETO

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- *PE03. Diseño de la oferta formativa*
- *PC01. Oferta formativa*
- *PC02. Revisión y mejora de las titulaciones*
- *PC12. Información pública*
- *PA02. Suspensión de un título*
- *PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 6. Objetivos del plan de estudios

6.1. OBJETO

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6.4. DESARROLLO

Procedimientos.

- *PC14. Objetivos del plan de estudios*
- *PC12. Información pública*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 7. Planificación de la enseñanza

7.1 OBJETO

7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

7.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

7.4 DESARROLLO

Procedimientos:

- *PC12. Información pública*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*
- *PC06. Planificación y desarrollo de las enseñanzas*

Capítulo 8. Orientación de las enseñanzas al estudiantado

8.1. OBJETO

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

8.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- *PC05. Orientación a estudiantes*
- *PC10. Orientación profesional*
- *PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*
- *PC12. Información pública*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 9. Políticas y procedimientos de admisión.

9.1. OBJETO

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

9.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- *PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*
- *PC12. Información pública*
- *PC15. Política y procedimientos de admisión*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 10. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

10.1. OBJETO

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

10.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- *PE02. Política de personal académico y de administración y servicios*
- *PC12. Información pública*
- *PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*
- *PA05. Gestión del personal académico y de apoyo (captación, selección, formación, evaluación y promoción)*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 11. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

11.1 OBJETO

11.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

11.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

11.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- *PC12. Información pública*
- *PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*
- *PA06. Gestión de los recursos materiales (selección de proveedores, adquisición y mantenimiento)*
- *PA07. Gestión de la prestación de servicios*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 12. Análisis y utilización de los resultados obtenidos

12.1. OBJETO

12.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

12.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

12.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- *PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*
- *PC11. Análisis de los resultados académicos*
- *PC08. Movilidad del estudiantado*
- *PC09. Prácticas externas*
- *PC12. Información pública*
- *PC13. Inserción laboral*
- *PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Capítulo 13. Publicación de información sobre las titulaciones

13.1 OBJETO

13.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

13.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

13.4. DESARROLLO

Procedimientos

- *PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*
- *PE02. Política de personal académico y de administración y servicios*
- *PC01. Oferta formativa*
- *PC02. Revisión y mejora de las titulaciones*
- *PC03. Perfiles de ingreso y captación de estudiantes*
- *PC04. Selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- *PC05. Orientación a estudiantes*
- *PC06. Planificación y desarrollo de las enseñanzas*
- *PC07. Evaluación del aprendizaje*
- *PC08. Movilidad del estudiantado*
- *PC09. Prácticas externas*
- *PC10. Orientación profesional*
- *PC11. Análisis de los resultados académicos*

- *PC12. Información pública*
- *PC13. Inserción laboral*
- *PA01. Gestión de los documentos y las evidencias*
- *PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*
- *PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*
- *PA05. Gestión del personal académico y de apoyo (captación, selección, formación, evaluación y promoción)*
- *PA06. Gestión de los recursos materiales (selección de proveedores, adquisición y mantenimiento)*
- *PA07. Gestión de la prestación de servicios*
- *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*

Glosario

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

Presentación

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

Presentación del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC) de la Facultade de Filoloxía de la Universidade da Coruña

Con el objeto de favorecer la mejora continua de las titulaciones impartidas en la Universidade da Coruña (UDC), garantizando un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma, se considera necesario establecer un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Facultade de Filoloxía.

Atendiendo al proceso diseñado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), la acreditación de una enseñanza oficial de grado o de máster se articula con base en 9 criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de relaciones que soporta el modelo se ha construido sobre cinco ejes; cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad, tal y como se presenta en la figura siguiente.

Esquema del modelo de acreditación

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

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

• Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:

- De los objetivos del plan de estudios.
- De las políticas y procedimientos de admisión.
- De la planificación de la enseñanza.
- Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación del estudiantado.
- De las acciones para orientar al estudiantado.
- De la dotación de personal académico.
- De los recursos y servicios de la enseñanza.
- De los resultados del aprendizaje.

• Existen procedimientos de consulta que permitan recabar información de graduados-as, empleadores-as u otros grupos sociales relevantes sobre la inserción profesional de los-las titulados-as, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El borrador marco del SGIC de la Facultade de Filoloxía fue diseñado por la Unidade Técnica de Calidade (UTC) de la UDC garantizando el cumplimiento de lo requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA, fue revisado y adaptado –en aquellos puntos que eran de su competencia directa– a las particularidades del Centro por la Comisión de Estrategia y Calidad, delegada de la Junta de facultad, y aprobado por el/la Decano/a hasta su aprobación definitiva

por la Junta de Facultad, según lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interno (RRI) del Centro. En última instancia, cuenta con el preceptivo Visto Bueno del Rector de la UDC.

En el proceso se ha garantizado el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA, la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU).

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

El documento básico del SGIC implantado en la Facultade de Filoloxía es el presente Manual (MSGIC), donde se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte y a los procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SGIC se completa con un Manual de Procedimientos compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGIC y que despliegan el mapa de procesos recogido como Anexo 1.1. en MSGIC-01.

Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y los objetivos de calidad del Centro, incluidos como Anexo 4.1. en MSGIC-04, elaborados y revisados según se indica en el correspondiente procedimiento PE01. *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.*

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

Todos los grupos de interés de la Facultade de Filoloxía, especialmente los internos –el alumnado, el personal docente e investigador (PDI) y el personal de administración y servicios (PAS)– tienen acceso a todos los documentos del SGIC, particularmente al MSGIC, para lo que se ha dispuesto en la página web del Centro (http://www.udc.es/filo) un lugar en el que figura la versión actualizada del MSGIC. A los miembros de la Facultad se les comunicará por las vías habituales en el centro (sección "Novedades" de su página web, correo electrónico, pantalla informativa, tablones correspondientes de la Facultad) los cambios y modificaciones que se vayan produciendo en el MGSIC para que procedan a su consulta en la versión web.

Debido a su volumen y complejidad, el Manual de procedimientos actualizado queda depositado en formato papel y electrónico en la sede del Vicedecano de Calidad (VC) de la Facultad para su consulta por los grupos de interés del centro, a quien se comunicará por las vías contempladas en el parágrafo anterior los cambios y modificaciones que se produzcan.

Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Facultade de Filoloxía

ÍNDICE

1.1. OBJETO

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.4. DESARROLLO
- 1.4.1. Introducción
- 1.4.2. Objetivos del SGIC
- 1.4.3. Alcance del SGIC
- 1.4.4. Documentos del SGIC
- 1.4.5. El Manual del SGIC

Anexo 1.1. Mapa de procesos del SGIC de la Facultade de Filoloxía

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

1.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es exponer los fundamentos y el alcance del SGIC de la Facultade de Filoloxía, para garantizar la calidad de todas las titulaciones que imparte y de las que es reponsable, así como el compromiso del Centro y de la UDC en el cumplimiento y la mejora de sus compromisos docentes.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGIC de la Facultade de Filoloxía incluye todas las titulaciones que imparte y de las que es responsable.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Estatutos, reglamentos y normativas de la UDC.

RRI de la Facultade de Filoloxía.

Plan estratégico de la Facultade de Filoloxía.

Documentación y normativa procedentes del Ministerio con competencias en materia de Universidades, de la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia, de la ANECA y de la ACSUG relativas a la configuración, el desarrollo y la evaluación de las titulaciones, así como a los sistemas de garantía interna de la calidad (programas FIDES, AUDIT).

1.4. DESARROLLO

1.4.1. Introducción

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

El diseño del SGIC de la Facultade de Filoloxía, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación comentado en el capítulo Presentación del MSGIC, y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, la ACSUG y la AQU Cataluña y del programa FIDES de la ACSUG, habrá de ser evaluado por estas Agencias y, una vez implantado, será sometido por éstas a un proceso de certificación. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en la Facultade de Filoloxía facilitará la verificación y acreditación de los títulos universitarios que imparta, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y de máster.

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

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el SGIC del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y las expectativas del estudiantado, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del SGIC.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

1.4.2. Objetivos del SGIC

El diseño del SGIC conforma un elemento esencial en la política y en las actividades formativas de la Facultade de Filoloxía, por lo que ésta fija de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación.

Así, en coherencia con lo establecido en los documentos *Misión* y *Visión* del Plan estratégico de la facultad, los objetivos básicos del SGIC de este centro son garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable, revisando y mejorando periódicamente sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se tendrá puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y las expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de manera sistemática para que contribuyan eficazmente a la garantía de la calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en la facultad.

En la elaboración de su SGIC, la Facultade de Filoloxía contempla los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: la Facultade de Filoloxía diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y las directrices para la garantía de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia y participación: la Facultade de Filoloxía da difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establece procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen

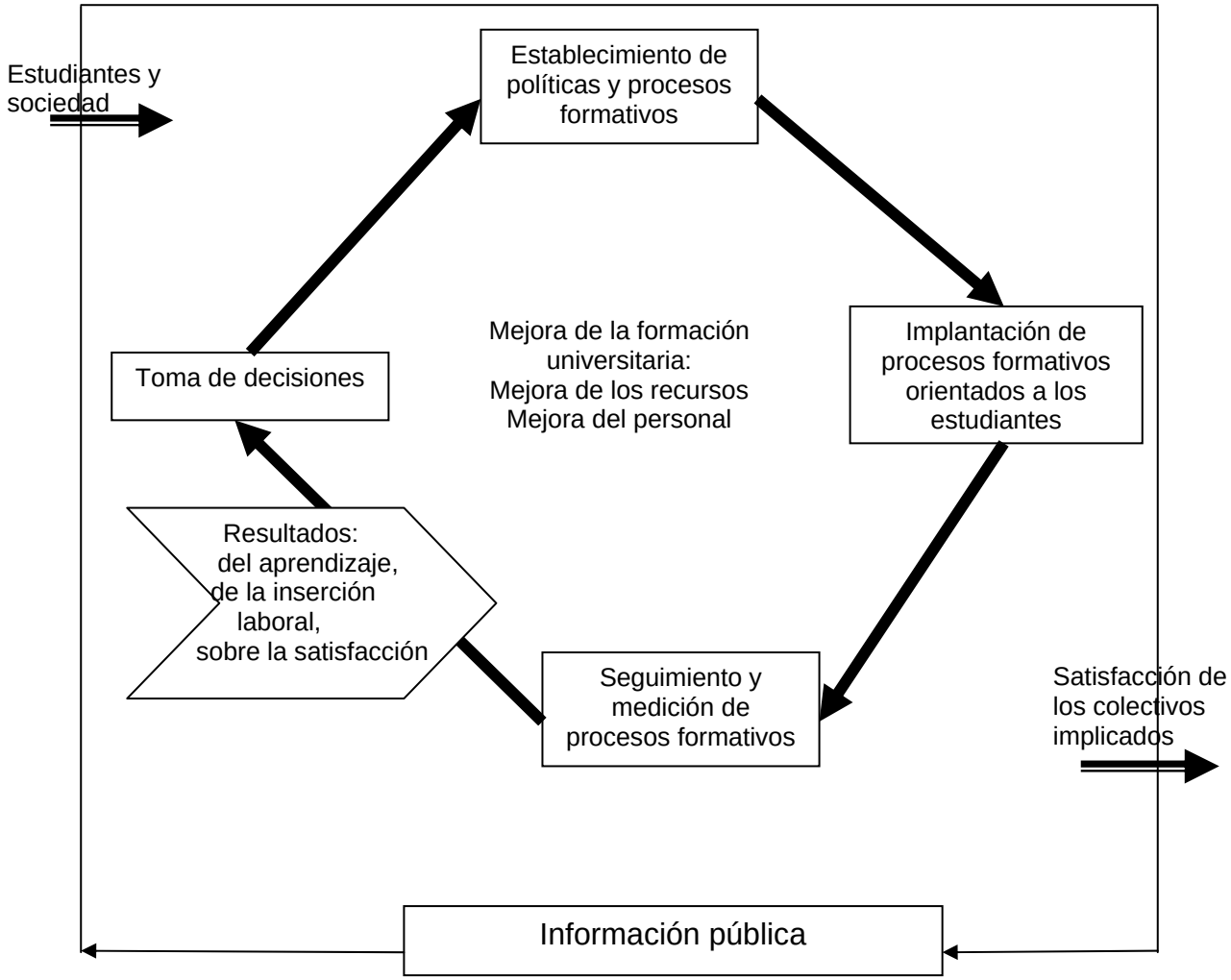
durante dicha elaboración y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

Los canales de difusión quedaron consignados en el capítulo *Presentación* del presente MSGIC.

1.4.3. Alcance del SGIC

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGIC de la Facultade de Filoloxía incluye a todas las titulaciones de las que es responsable.

En conjunto, el SGIC de la Facultade de Filoloxía contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación que imparte, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el “Ciclo de mejora de la formación Universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programas FIDES-AUDIT*).



1.4.4. Documentos del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC de la Facultade de Filoloxía son el presente MSGIC y un Manual de procedimientos elaborados tomando como base el mapa de procesos anteriormente comentado.

El borrador marco del SGIC de la Facultade de Filoloxía fue diseñado por la Unidade Técnica de Calidade (UTC) de la UDC, fue revisado y adaptado –en aquellos puntos que eran de su competencia directa– a las particularidades del Centro por la Comisión de Estrategia y Calidad, delegada de la Junta de facultad, y aprobado por el-la Decano-a hasta su aprobación definitiva por la Junta de facultad,

según lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interno (RRI) del Centro. En última instancia, cuenta con el preceptivo Visto Bueno del Rector de la UDC.

En el proceso se ha garantizado el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA, la ACSUG y la AQU.

Como se aprecia en el *Índice* del MSGIC, éste se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGIC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 13, elaborados a partir de la propuesta de los programas FIDES-AUDIT que indica que, en su SGIC, el Centro debe contemplar como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

Diseño de la Oferta formativa:

- Definición de la política y los objetivos de calidad.
- Definición y aprobación de los programas formativos.
- Criterios de admisión de estudiantes.
- Planificación de la oferta formativa.
- Criterios para la eventual suspensión del título.

Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas al estudiantado:

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje.
- Desarrollo de la oferta formativa.
  - Metodología de enseñanza-aprendizaje.
  - Evaluación del aprendizaje.
- Prácticas externas y movilidad del estudiantado.
- Orientación profesional.
- Evaluación y mejora de la oferta formativa.
  - Despliegue de las acciones de mejora detectadas.
- Gestión de las quejas y reclamaciones.
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos.

Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.

Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo al estudiantado.

Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados:
  - Inserción laboral.
  - Académicos.
  - Satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Como se indicó anteriormente, la documentación del SGIC se completa con un Manual de procedimientos, compuesto por los documentos a los que se hace referencia en el MSGIC y que despliega el mapa de procesos (*PA01-Anexo02. Listado de documentos en vigor del SGIC*).

Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y de los objetivos de calidad del Centro, incluidos como Anexo 4.1. en MSGIC 04, elaborados y revisados según se indica en el procedimiento *PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*.

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

El Centro dispone de formatos específicos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en el Manual de procedimientos o en los diferentes capítulos de este MSGIC.

Para garantizar la uniformidad en su presentación y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un procedimiento *PA01. Gestión de los documentos y de las evidencias*, que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, dejar constancia de sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, señalar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos.

El/La Vicedecano/a de Calidad (VC) es la persona encargada de elaborar y mantener actualizado el PA01-Anexo02. *Listado de documentos en vigor del SGIC* y el PA01-Anexo04. *Listado de evidencias del SGIC*.

Cuando un documento del Manual de procedimientos deja de estar en vigor, el/la VC deja constancia en el resumen de revisiones (en la página inicial del documento) del motivo y la ubicación de la modificación en el texto y lo comunica a la UTC. Asimismo, procede a destruir el original en papel, guardando una copia en soporte informático, reconocido bajo el epígrafe de "documentos obsoletos", al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del SGIC.

Los canales de difusión a los grupos de interés de la Facultad de las modificaciones de los documentos del Manual de Procedimientos del SGIC quedaron consignados en el capítulo *Presentación* del presente MSGIC.

El anterior procedimiento afecta a toda la documentación del SGIC implantado en la Facultade de Filoloxía, a excepción del propio MSGIC, cuyo control particular se define a continuación.

1.4.5. El Manual del SGIC

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del SGIC del Centro, de acuerdo con los criterios-directrices de los programas FIDES-AUDIT. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Logotipo de la UDC
- Título del documento: MSGIC
- Número y título del capítulo
- Nombre del Centro
- Referencia: MSGIC-ordinal del capítulo

Y en el pie de cada página se incluye:

- Referencia: MSGIC-ordinal del capítulo
- Número y fecha de revisión del capítulo

- Número de página y número total de páginas del capítulo

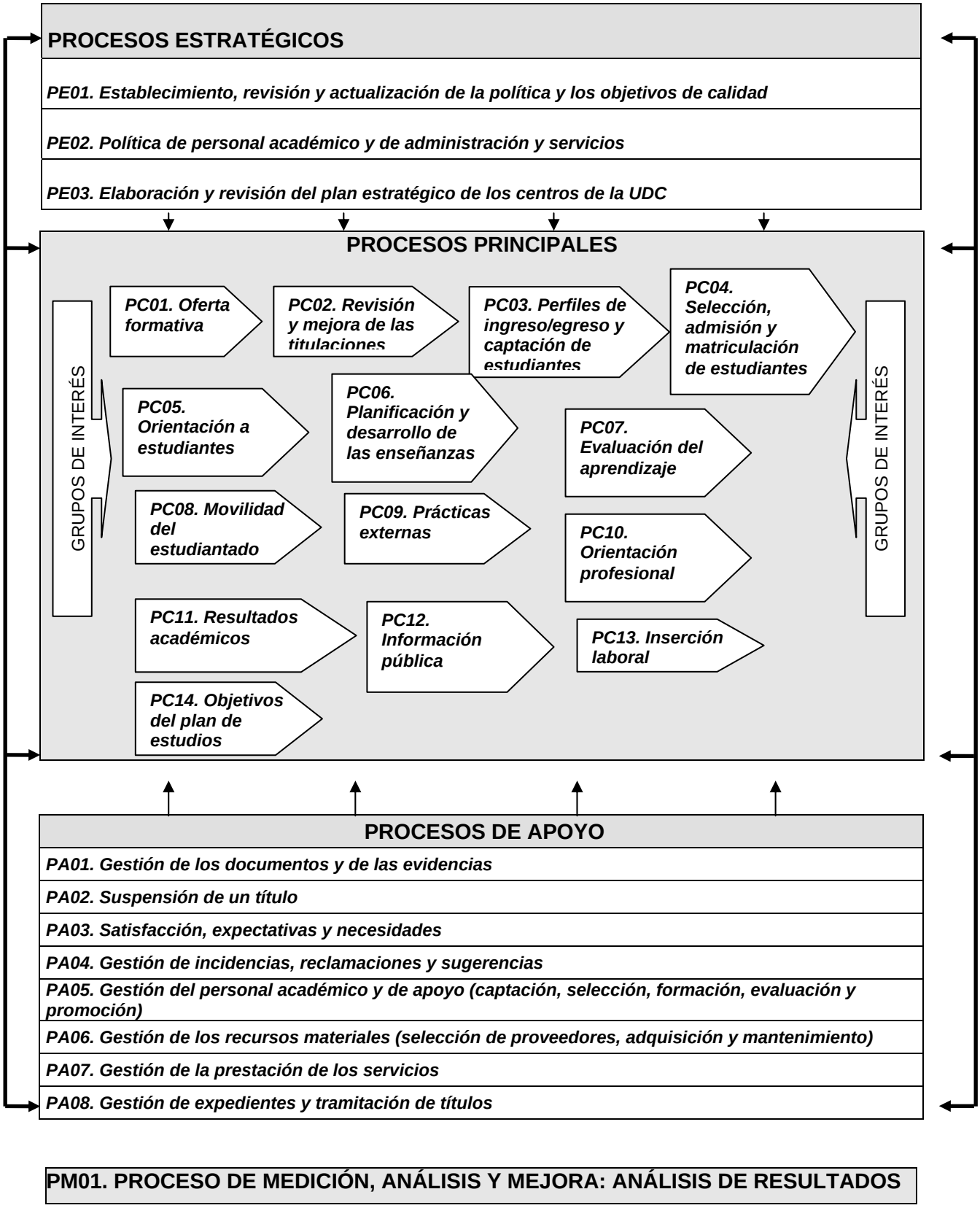
Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso
- Procedimientos, en su caso

El MSGIC se revisa al acabar cada curso académico o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afectan, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC (el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y el/la VC deja constancia de los cambios en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de revisiones” de la portada de cada capítulo. De estas revisiones queda guardada una copia en formato papel e informático al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del SGIC. De todos los cambios se informa a la UTC, que debe disponer de una copia actualizada del MSGIC del Centro.

Los canales de difusión a los grupos de interés de la Facultad de la versión actualizada del MSGIC quedaron consignados en el capítulo *Presentación* del presente MSGIC.

Anexo 1.1. MAPA DE PROCESOS DEL SGIC DE LA FACULTADE DE FILOLOXÍA



PM01. PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Capítulo 2. Presentación del Centro

2.1. OBJETO

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4. DESARROLLO

- **2.4.1. Presentación**
- **2.4.2. Relaciones con otros centros**
- **2.4.3. Organigrama**
- **2.4.4. Órganos de gobierno. Comisiones**
- **2.4.5. Personal académico y personal de administración y servicios**
- **2.4.6. Reglamentos y normas**
- **2.4.7. Vinculación del Equipo Rectoral y de la UTC**

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

2.1. OBJETO

Este capítulo tiene por objeto presentar la Facultade de Filoloxía que va a aplicar su SGIC a las titulaciones de las que es responsable, a su situación dentro de la UDC, a su estructura organizativa, al personal académico y de apoyo con que cuenta, a sus reglamentos y normas, y a otros aspectos que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación de su SGIC.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGIC incluye todas las titulaciones que se imparten en la facultad y de las que es responsable (cfr. el apartado 2.4.1.)

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Estatutos, reglamentos y normativas de la UDC.

RRI de la Facultade de Filoloxía.

Plan estratégico de la Facultade de Filoloxía.

MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC del centro.

Documentación y normativa procedentes del Ministerio con competencias en materia de Universidades, de la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia, de la ANECA y de la ACSUG relativas a la configuración, el desarrollo y la evaluación de las titulaciones, así como a los sistemas de garantía interna de la calidad (FIDES, AUDIT).

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

Actualmente, la Facultade de Filoloxía consta de seis titulaciones oficiales: Grado en Español. Estudios Lingüísticos y Literarios, Grado en Gallego y Portugués. Estudios Lingüísticos y Literarios, Grado en Inglés. Estudios Lingüísticos y Literarios, Máster en Estudios Ingleses Avanzados y sus Aplicaciones (interuniversitario junto con la Universidade de Santiago y la Universidade de Vigo; pendiente de aprobación), Máster en Lingüística Aplicada (interuniversitario junto con la Universidade de Santiago y la Universidade de Vigo; pendiente de aprobación) y

Máster en Literatura, Cultura y Diversidad (con especialidad en español o gallego). La sede de la Facultade de Filoloxía está, desde julio de 2003, en el Campus da Zapateira.

Además de estas titulaciones, en la Facultad también se ofertan las licenciaturas extinguidas, como son la Licenciatura en Filología Gallega, la Licenciatura en Filología Hispánica y la Licenciatura en Filología Inglesa, así como los másteres que en el próximo curso 2013/2014 se extinguen, como son el Máster Oficial en Lengua y usos profesionales (con las especialidades en español, gallego o inglés) y el Máster en Lingüística y sus aplicaciones (en coordinación con la Universidad de Vigo).

A la Facultad están adscritos tres Departamentos: Filoloxía Española e Latina, Filoloxía Inglesa y Galego-Portugués, Francés e Lingüística, de los que dependen cuatro programas de doctorado.

La Facultad fue creada en el año 1995 a partir de un centro previo, la Facultade de Humanidades, desdoblada en ese momento en Facultade de Filoloxía y Facultade de Ciencias da Educación.

La Facultade de Humanidades había sido creada en 1990, por transformación positiva de otro centro previo, el Colegio universitario de A Coruña (*Decreto 416/1990, de 31 de julio* publicado en el *Diario Oficial de Galicia* de 10 de agosto de 1990). Este centro nace pues con la propia Universidade da Coruña, creada, a la vez que la de Vigo, por segregación de la Universidade de Santiago de Compostela por la *ley 11/1989, de 20 de julio, de Ordenación do Sistema Universitario de Galicia* (DOG de 16 de agosto de 1989, BOE de 27 de octubre), completada por el *Decreto 3/1990, de 11 de enero, de Segregación de Centros e Servicios da Universidade de Santiago de Compostela con todos os seus medios materiais e humanos e da súa integración nas novas Universidades de A Coruña e Vigo* (DOG de 24 de enero de 1990).

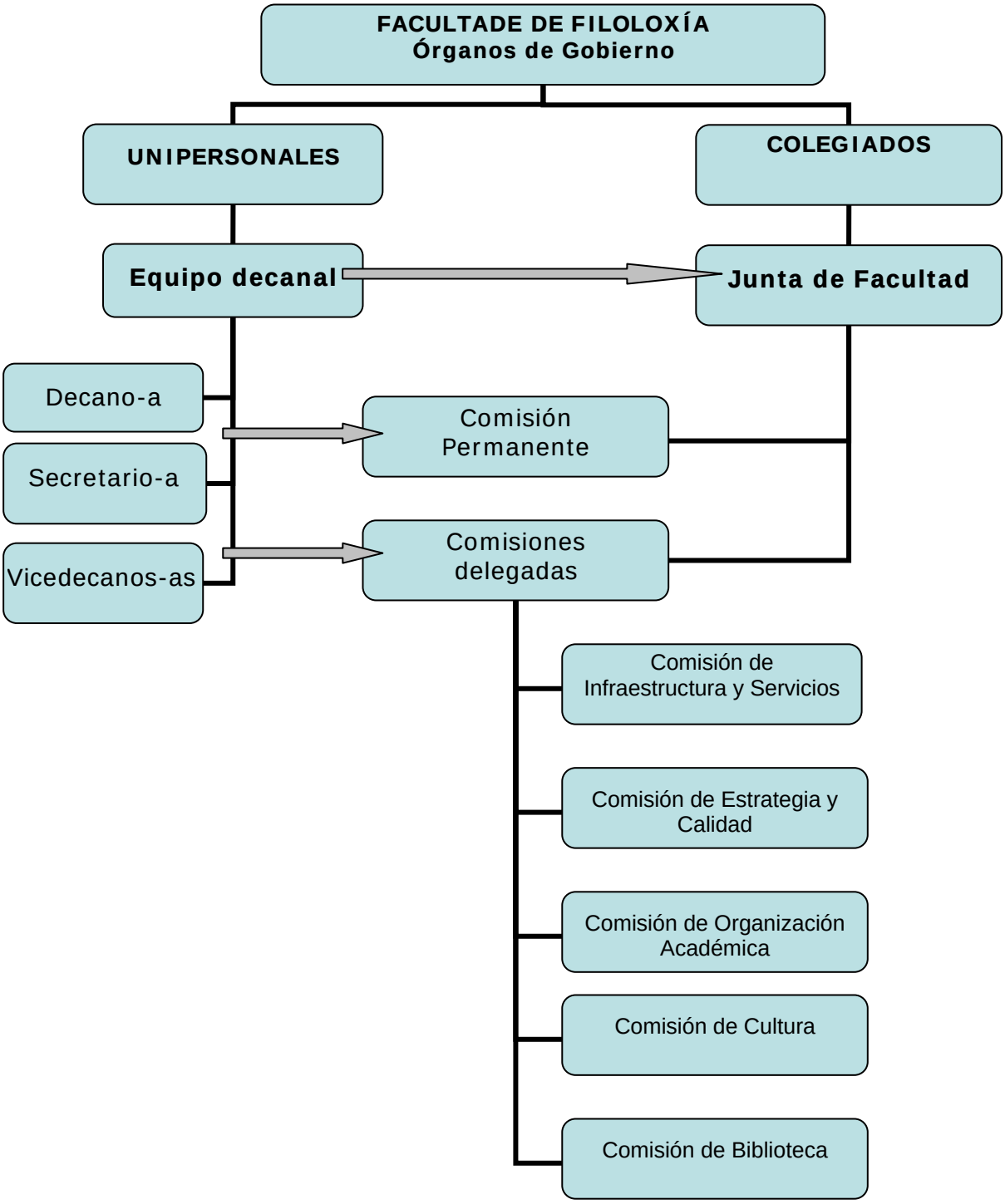
Los estudios de Filología existían ya en el Colegio universitario de A Coruña, fundado en el año 1972, en régimen de patronato de diversas instituciones locales y dependiente de la Universidade de Santiago. En él se impartían los primeros ciclos de las antiguas licenciaturas de Filología Hispánica (con dos subsecciones: español y gallego-portugués), Filología Germánica (subsección de inglés) y Filología

Románica (subsección de francés), germen de las titulaciones impartidas actualmente en nuestro centro.

2.4.2. Relaciones con otros centros

Para el curso 2013/2014, esta Facultad tiene compartidas dos titulaciones con la Universidade de Santiago de Compostela y la Universidade de Vigo, tanto en el Máster Interuniversitario en Lingüística Aplicada (MILA) –coordinado por la UDC– como en el Máster Interuniversitario en Estudios Ingleses Avanzados y sus aplicaciones (MIEIAA), cuya universidad coordinadora es la de Santiago.

2.4.3. Organigrama



2.4.4. Órganos de gobierno. Comisiones

Los órganos de gobierno de la Facultade de Filoloxía son:

- **De carácter unipersonal**:
  - el/la Decano/a
  - tres Vicedecanos/as (uno/a de ellos/as de calidad)
  - el/la Secretario/a académico/a
- **De carácter colegiado**:
  - la Junta de Facultad
  - la Comisión Permanente
  - las Comisiones delegadas
    - estables (5)
    - coyunturales (2)

Estos órganos se regulan por los Estatutos de la Universidade da Coruña y por el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

• La Junta de Facultad

La composición y competencias de la Junta de Facultad están recogidas en los artículos 7 y 8 de su RRI, y son conformes a lo establecido por los Estatutos de la UDC.

El funcionamiento de la Junta de Facultad queda recogido en los artículos 9 a 14 de su RRI.

• La Comisión Permanente de la Junta de Facultad está compuesta por:

- El/la Decano/a.
- 5 miembros del profesorado.
- 2 miembros del alumnado.
- 1 miembro del PAS.

Los miembros de la Comisión Permanente son elegidos en el seno de la Junta de Facultad según lo dispuesto en el artículo 16 del RRI.

Son competencias de la Comisión Permanente los asuntos de trámite y aquéllos que expresamente delegue en ella la Junta de Facultad.

Los acuerdos adoptados por la Comisión Permanente son comunicados a la Junta de Facultad en la primera sesión ordinaria que de ésta se realice.

• Comisiones delegadas de la Junta de Facultad

La Facultad tiene establecidas en el artículo 15 de su RRI 5 comisiones delegadas: la de Infraestructura y Servicios, la de Estrategia y Calidad, la de Organización Académica, la de Cultura y la de Biblioteca.

La labor fundamental de estas comisiones delegadas es informar, coordinar y elaborar propuestas sobre los asuntos que el RRI o los órganos de gobierno de la Facultad les encomienden.

La naturaleza, el funcionamiento y el procedimiento de elección de los miembros de las comisiones delegadas de la Junta de la Facultade de Filoloxía se recogen en los artículos 16 y 17 del RRI.

• **La Comisión de Estrategia y Calidad** está formada, desde la Junta de Facultad de 24 de julio de 2013 como desarrollo de la resolución rectoral de 28 de mayo de 2013, por los siguientes miembros:

- Presidencia: Decano/a.

-Vicepresidencia: Vicedecano/a Responsable de Calidad.

-Secretario/a: Secretario/a académico/a del centro, que actuará como secretario/a de la comisión.

-Vocales:

-Los/las oordinadores/as de los títulos oficiales de grado y máster.

-El/la Administrador/a o persona de la administración o Unidade de Xestión Académica Integrada (UXAI) responsable de la gestión administrativa de las titulaciones del centro en quien delegue.

-1 miembro del profesorado por cada área con troncalidad en las titulaciones que se imparten en el centro.

-1 miembro del profesorado en representación de las áreas sin troncalidad.

-4 representantes del estudiantado (uno de ellos, si es posible, de tercer ciclo).

-1 representante del PAS del centro, designado por la Junta de Facultad.

-1 técnico de la UTC, con voz y sin voto.

Son competencias de la Comisión de Estrategia y Calidad:

a) Realizar el seguimiento de los planes de calidad de las titulaciones que se imparten en el centro y la elaboración de una memoria anual sobre el grado de ejecución y de satisfacción de los planes de calidad.

b) Coordinar y promover acciones correctoras que estén destinadas a mejorar la calidad de la docencia.

c) La elaboración y el seguimiento de cualquier informe de evaluación de calidad que se le solicite al centro.

d) Colaborar en la elaboración y en la actualización de los planes estratégicos que correspondan a la Facultad en el ámbito del plan estratégico de la UDC.

e) Promover relaciones con los agentes sociales y económicos que redunden en el avance de las titulaciones y en la inserción laboral de los/las egresados/as.

f) Elaborar propuestas sobre futuros estudios de postgrado.

g) Informar y realizar el seguimiento de los programas académicos de movilidad y de intercambio.

h) Cualquier otra función que, relacionada con la calidad, le asignara la Junta de Facultad.

• **La Comisión de Biblioteca** está compuesta por:

-El/la Decano/a o miembro del equipo decanal en quien delegue.

-6 miembros del profesorado, 2 por cada departamento adscrito a la Facultad.

-4 miembros del alumnado.

-1 miembro del PAS.

-El/la director/a de la biblioteca, con voz pero sin voto.

La Comisión de Biblioteca es la encargada de:

a) Gestionar los fondos que le asigne la Junta de Facultad en sus presupuestos anuales.
b) Supervisar el funcionamiento de la biblioteca y proponer aquellos avances o modificaciones que afecten al servicio y a la atención al usuario y proponer e informar sobre la política de reparto presupuestario, de adquisiciones y de suscripciones.
c) Estudiar y proponer adquisiciones de carácter general, de bases de datos o de revistas.
d) Resolver todos cuantos temas puedan afectar a su funcionamiento (selección de becarios-as de colaboración en tareas bibliográficas, asesoramiento en el proceso de catalogación, solicitud de nuevos equipamientos para la biblioteca, etc.).
e) Cualquier otra función relacionada con la biblioteca que le asignara la Junta de Facultad.

- **La Comisión de Cultura** está compuesta por:

-El/la decano/a o miembro del equipo decanal en quien delegue.
-4 miembros del profesorado.
-4 miembros del alumnado.
-1 miembro del PAS.

La Comisión de Cultura se encarga de la dinamización cultural de la vida universitaria en la Facultade de Filoloxía. Es la encargada de:
a) Gestionar el presupuesto anual de extensión universitaria.
b) Organizar aquellas actividades de carácter extracurricular (ciclos de conferencias, debates, cursos de carácter general, publicaciones, creaciones de grupos artísticos, culturales o deportivos, etc.) que puedan resultar de interés para el conjunto de los miembros de la Facultad.
c) Proponer la realización de actividades culturales.
d) Colaborar en aquellas actividades que sean organizadas por cualquier miembro de la Facultad.

e) Llevar a cabo acciones que permitan difundir entre la sociedad las actividades culturales del centro.

f) Cualquier otra función que, relacionada con la cultura, le asignara la Junta de Facultad.

• **La Comisión de Infraestructura y de Servicios** está compuesta por:

-El/la Decano/a o miembro del equipo decanal en quien delegue.

-4 miembros del profesorado.

-4 miembros del alumnado.

-1 miembro del PAS.

- El/la jefe/a del negociado responsable de asuntos económicos, con voz pero sin voto.

La Comisión de Infraestructura y de Servicios es la encargada de:

a) Proponer la distribución de la partida de equipamiento docente del Centro.

b) Proponer la dotación de medios para cubrir las necesidades de administración y de servicios.

c) Distribuir y controlar los espacios dedicados a la investigación, a la docencia y a la administración en la Facultad.

d) Solicitar a las instancias oportunas la dotación de los medios necesarios para el correcto desarrollo de las funciones que tiene asignadas.

e) Hacer el seguimiento del edificio, de su conservación y de su reparación.

f) Realizar cuantos estudios le sean encargados por los órganos de gobierno del Centro.

g) Promover y velar por la ejecución de las acciones diseñadas para llevar a cabo la prevención de riesgos laborales.

h) Cualquier otra función relacionada con infraestructuras o con servicios que le asignara la Junta de Facultad.

• **La Comisión de Organización Académica** está compuesta por:

- El/la Decano/a o miembro del equipo decanal en quien delegue.

- Todos/as los/as directores/as de los departamentos adscritos a la Facultad.

- El/la secretario/a de la Facultad.
- El/la administrador/a, con voz pero sin voto.
- Una representación del sector de estudiantes, que será un tercio del total de la Comisión.

La Comisión de Organización Académica tiene por funciones:

a) Resolver las solicitudes de convalidaciones y de adaptaciones de estudios.

b) Proponer convalidaciones de estudios extranjeros.

c) Informar sobre aquellas cuestiones que le propusieren los órganos competentes.

d) Informar sobre el reconocimiento como créditos de libre configuración de cursos, de seminarios, de jornadas y de congresos.

e) Analizar las situaciones irregulares que se producen en la vida académica de la Facultad, tras la audiencia de las partes implicadas.

f) Organizar, supervisar e informar sobre las actividades docentes para la obtención de los títulos académicos de su ámbito de competencia, y coordinar y supervisar el desarrollo de los contenidos mínimos de las materias que en ellos impartan los departamentos, de acuerdo con los planos de estudio y con los objetivos establecidos para cada titulación.

g) Cualquier otra función de tipo académico que le asignaran los órganos competentes.

2.4.5. Personal académico y personal de administración y servicios

Los Departamentos adscritos a la Facultade de Filoloxía son: Filoloxía Española e Latina; Galego-Portugués, Francés e Lingüística; y Filoloxía Inglesa.

Con pequeñas oscilaciones anuales, imparten docencia en el conjunto de las titulaciones que son responsabilidad de la Facultad 65 miembros del profesorado doctor con vinculación permanente (Catedráticos de Universidad, Titulares de Universidad, Titulares de Escuela Universitaria con título de doctor y profesores contratados doctores), 21 profesores pertenecientes a otras categorías de persoal docente e investigador (Titulares de Escuela Universitaria, asociados, ayudantes o contratados de sustitución) y 8 lectores de lenguas modernas.

De todos ellos están adscritos al centro y forman parte de la Junta de Facultad, con pequeñas variaciones anuales, 56 profesores doctores con vinculación permanente y 17 miembros del profesorado pertenecientes a otras categorías.

En cuanto al Personal de Administración y Servicios, la Facultad cuenta en su estructura con los siguientes miembros: en el Decanato, una secretaria; en la Unidad de Apoyo a Departamentos e Investigación, un jefe de negociado y una secretaria; en la Administración, una administradora, dos puestos base y una jefa del Negociado de Asuntos Económicos; en la Biblioteca, una directora de biblioteca, dos bibliotecarias y dos auxiliares técnicos; y en la Conserjería, un conserje y tres auxiliares de servicio.

2.4.6. Reglamentos y normas

Esta Facultad se rige por:

-Su Reglamento de Régimen Interno

-Estatutos, reglamentos y normativas de la UDC

-Documentación y normativa procedentes del Ministerio con competencias en materia de Universidades, de la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia, de la ANECA y de la ACSUG relativas a la configuración, el desarrollo y la evaluación de las titulaciones.

2.4.7. Vinculación del Equipo Rectoral y de la Unidad Técnica de Calidad

La UTC de la UDC apoya el proceso de implantación del SGIC en la Facultade de Filoloxía, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión, en la planificación de su implantación y en el seguimiento de ésta. Asimismo, aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al análisis continuo de resultados.

El Equipo Rectoral de la UDC apoya firmemente la implantación y desarrollo del SGIC de la Facultade de Filoloxía, en tanto que supone un refuerzo de la garantía de la calidad y la mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilita el

proceso de acreditación de las mismas y coloca a la UDC en una situación favorable para competir con otras Universidades de su entorno.

Este apoyo se plasma con la dotación de recursos a los Centros que tienen en vía de desarrollo, inicialmente, e implantado, posteriormente, su SGIC en base a las directrices emanadas desde la UTC.

Capítulo 3. Estructura del Centro para el desarrollo del SGIC

3.1 OBJETO

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.4. DESARROLLO

- **3.4.1. Equipo decanal**
- **3.4.2. Vicedecano de Calidad (VC)**
- **3.4.3. Comisión de Estrategia y Calidad del Centro**
- **3.4.4. Grupos de Mejora**

Anexo 3.1. Lista de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barreiro Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

3.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es indicar la estructura que la Facultade de Filoloxía ha establecido para lograr el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos marcados en su SGIC.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en la Facultade de Filoloxía y de las que es responsable, y todas las personas implicadas en las mismas.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

-RRI de la Facultad.

3.4. DESARROLLO

3.4.1. Equipo decanal

El Equipo decanal del Centro, y en particular su Decano-a como principal responsable, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, el desarrollo, la revisión y la mejora de un SGIC.

En este sentido, asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, establece la propuesta de política y objetivos de calidad del Centro, propone al rectorado, previo informe a la Junta de facultad, un/a Vicedecano/a de Calidad (VC) para que lo/la represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propone, de ser necesario, a la Junta de Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Estrategia y Calidad del Centro y promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el-la Decano-a propone el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la UDC a través de la UTC, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, todas las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGIC.

Por tanto, el/la Decano/a procura que todas las personas del centro actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello el/la Decano/a propone a la Junta de Facultad la política y los objetivos de calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones anuales del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Igualmente, el/la Decano/a incentiva que todas las personas del Centro realicen propuestas de mejora, que serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Estrategia y Calidad de la Facultad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

3.4.2. Vicedecano/a de Calidad (VC)

Para ayudarle en las tareas correspondientes al diseño, la implantación, el mantenimiento y la mejora del SGIC del Centro, el/la Decano/a propone al

Rectorado, previo informe a la Junta de Facultad, un/a Vicedecano/a de Calidad (VC).

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente, el/la VC tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Informar al Equipo decanal, a la Comisión de Estrategia y Calidad del centro y a la UTC sobre el desarrollo del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma en consideración de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

3.4.3. Comisión de Estrategia y Calidad del Centro

La Comisión de Estrategia y Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y de seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, los objetivos, los planes, los programas, las responsabilidades y los logros de este sistema.

Su composición (que garantiza especialmente la representación de los grupos de interés internos), su naturaleza y competencias se recogen en MSGIC-02, 2.4.4.

Sus funciones básicas son las siguientes:

- Verificar la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSGIC, de la política y los objetivos de la calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Ser informada por el/la Decano/a y el/la VC sobre la política y los objetivos generales de calidad de la facultad y diseminar esta información por el resto del centro.

- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales de calidad del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los grupos de interés del Centro.
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Ser informada por el/la VC de los resultados de las encuestas de satisfacción y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

3.4.4. Grupos de Mejora

La Comisión de Estrategia y Calidad de la Facultade de Filoloxía, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo decanal, puede decidir la creación de grupos o equipos coyunturales de mejora, así como sus funciones, objetivos y composición, garantizando la participación de representantes de los grupos de interés afectados.

Estos grupos de mejora atienden la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o la acreditación de las titulaciones

responsabilidad del Centro obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Se considera una obligación del Equipo decanal, y por extensión del Equipo Rectoral de la UDC, motivar la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

Anexo 3.1. Lista de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC

Los cuestionarios facilitados a continuación tienen como objeto servir al Centro como herramienta adicional para realizar el diagnóstico de su situación de partida para el diseño del SGIC según las recomendaciones establecidas por la ACSUG/ANECA/AQU.

· Interpretación de las opciones de respuesta:

A continuación se facilita una definición de cada una de las opciones de respuesta que se encuentran en la lista de preguntas:

- No/raramente: no existe evidencia, o ésta es anecdótica, acerca de la realización de acciones vinculadas con la cuestión planteada en la pregunta.
- Mejorable: se aportan evidencias puntuales de la existencia de acciones realizadas en el sentido de la pregunta, pero no están normalizadas, ni se practican de manera sistemática.
- Suficiente: existen evidencias de la realización de actividades ligadas al sentido de la cuestión, y éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque no necesariamente se encuentre documentado el modo de realizarlo.
- Satisfactorio: existen evidencias o testimonios que avalan sin lugar a dudas la realización sistemática de acciones ligadas al sentido de la pregunta, y además se desarrollan de acuerdo con una norma o estándar que los-las usuarios-as conocen y está disponible por escrito.

· Cuestionarios relativos a los procesos

Directriz 1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad

Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad

a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable del establecimiento de la política y objetivos de calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Existe una política de calidad del Centro aprobada formalmente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿La política es difundida y conocida por el PDI, el PAS, el estudiantado y otros grupos de interés?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se realiza un seguimiento periódico del grado de consecución de los objetivos de calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se revisa periódicamente la validez de la política de calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos

a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable de la definición de la oferta formativa?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Se han definido criterios objetivos para la aprobación de la oferta y los programas formativos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se llevan a cabo actividades para la difusión de dicha oferta a todas las partes implicadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se lleva a cabo un análisis suficiente y sistemático de los resultados obtenidos en los parámetros de calidad de los programas formativos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se dan a conocer los resultados de ese análisis a las partes implicadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas al estudiantado

Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes

a) ¿Se aplican parámetros objetivos para definir el perfil de ingreso del estudiantado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los perfiles de ingreso?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Existen criterios objetivos para la elaboración de los procedimientos de admisión y matriculación del estudiantado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los procedimientos de admisión y matriculación del estudiantado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de orientación al estudiantado y desarrollo de la enseñanza

a) ¿Se han determinado los integrantes y funciones del órgano responsable de la definición de acciones de orientación del estudiantado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Existe un procedimiento para el diseño de las acciones de acogida/apoyo/ acción tutorial?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se difunde la información relativa a estas acciones por los canales adecuados?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Existe un procedimiento para la definición de las metodologías de enseñanza?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiantado respecto a la enseñanza recibida?

No/raramente Mejorable Suficiente X Satisfactorio

Proceso de gestión de la movilidad del estudiantado

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano responsable de la gestión de la movilidad del estudiantado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Existe un procedimiento para la definición y aprobación de los objetivos y políticas de movilidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de movilidad a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de movilidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo con una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiantado respecto a las acciones de movilidad en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente X Satisfactorio

Proceso de gestión de la orientación profesional

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la orientación profesional al estudiantado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Existe un procedimiento para la definición y aprobación del tipo de actuaciones a desarrollar en relación a la orientación profesional?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de orientación profesional a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de orientación profesional?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiantado respecto a las acciones de orientación profesional en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente X Satisfactorio

Proceso de gestión de las prácticas externas

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la realización de prácticas externas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Existe una norma o procedimiento para la definición de los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades prácticas a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de prácticas externas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo con una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiantado respecto a las prácticas en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente X Satisfactorio

Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

a) ¿Se ha definido un canal para tratar adecuadamente las quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Se utilizan criterios objetivos para determinar cuándo alguna queja, incidencia, reclamación o sugerencia debe ser documentada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se ha establecido quién participa en el análisis de los motivos de las quejas, reclamaciones o incidencias y en la definición de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se definen planes concretos para el logro de los objetivos de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se actúa ante posibles evaluaciones negativas del resultado de las acciones correctivas, preventivas o de mejora implantadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

Directriz 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico

Proceso de definición de la política de personal académico/personal de administración y servicios

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la definición de la política de PDI y del PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes específicos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se evalúa de manera sistemática el resultado de los planes específicos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan los resultados de la evaluación para definir y planificar propuestas de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de captación y selección del PDI/PAS

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la presentación de propuestas de contratación de nuevo PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de incorporación del nuevo personal?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se han definido canales adecuados para divulgar los planes de incorporación de nuevo personal?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan criterios públicos y objetivos para seleccionar a las personas candidatas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se hacen públicos los resultados de los procesos de selección?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de formación del PDI / PAS

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la definición del Plan de formación del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación y objetivos definidos para elaborar el Plan de formación y desarrollo anual?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comunican adecuadamente los planes a sus destinatarios-as?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se evalúa el grado de satisfacción de los-as participantes con el plan de formación?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se analiza la eficacia de las acciones formativas desarrolladas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del PDI/ PAS

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la definición de los objetivos y consecuencias de la evaluación del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se utilizan criterios objetivos para la definición de los modelos de evaluación para la promoción, incentivo y mejora del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la ejecución de las evaluaciones del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se dan a conocer los resultados de las evaluaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y sus servicios

Proceso de gestión y mejora de materiales

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la gestión de los recursos materiales?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de dotación y puesta en explotación de los recursos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se analizan periódicamente los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales del Centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se informa públicamente sobre los resultados obtenidos en la gestión y explotación de los recursos materiales?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

Proceso de gestión de los servicios

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la gestión de los servicios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿Se ha definido claramente cuáles son los objetivos de los servicios prestados por el centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Existe una planificación de las actuaciones necesarias para la correcta prestación de los servicios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se ha difundo información sobre las actividades y los objetivos de los servicios prestados por el Centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Existe un análisis de los resultados de los servicios prestados por el Centro (satisfacción de los-las usuarios-as, de proceso...)?

No/raramente Mejorable Suficiente X Satisfactorio

Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados

Proceso de análisis de los resultados

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsable-s de la medición y análisis de los resultados?

No/raramente Mejorable X Suficiente Satisfactorio

b) ¿La recogida de datos se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?

No/raramente Mejorable X Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de los datos obtenidos antes de proceder a su análisis?

No/raramente Mejorable X Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan los resultados (especialmente los que indican tendencias negativas) para la definición de acciones de mejora?

No/raramente Mejorable X Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de análisis de los resultados?

No/raramente Mejorable X Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones

Proceso de publicación de información sobre titulaciones

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano, unidad o persona-s responsables de la publicación de la información sobre las titulaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

b) ¿La recogida de la información sobre las titulaciones y los programas se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de la información obtenida antes de proceder a su publicación?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

d) ¿Se aplican criterios objetivos para determinar la información que debe ser publicada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de recogida de información sobre las titulaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

f) ¿Se valora periódicamente la pertinencia de la información publicada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio X

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

4.1 OBJETO

4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4 DESARROLLO

- **4.4.1. Identificación de los grupos de interés**
- **4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés**
- **4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés**

Anexo 4.1. Política y objetivos generales del Centro

Procedimientos:

- ***PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad***
- ***PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo la Facultade de Filoloxía define, difunde, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada a partir de la información procedente de los grupos de interés del Centro, elaborada y aprobada en los órganos correspondientes de acuerdo con su RRI, su Plan estratégico y su SGIC, y que constituye un marco de referencia para establecer sus objetivos de calidad.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que la Facultade de Filoloxía imparte y de las que es responsable.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

-Plan Estratégico de la UDC.

-Documentación generada por la Comisión de Garantía de Calidad de la UDC.

-Documentación generada por la Unidade Técnica de Calidade de la UDC.

-RRI del Centro.

-Plan estratégico del Centro

-MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4.4. DESARROLLO.

La Facultade de Filoloxía es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello realiza una declaración pública y por escrito (Anexo 4.1.) de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones de las que es

responsable, y que son coherentes con los definidos por la propia facultad y por la UDC en sus respectivos Planes Estratégicos.

Por *política de calidad* se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Por *objetivos de calidad* se entiende la relación de aspectos, propuestas e intenciones que hay que lograr con el propósito de mejorar la institución.

Por otra parte, la Facultade de Filoloxía se asegura de que su política de calidad:

- es adecuada al propósito del Centro,
- incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia de su SGIC,
- proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- es comunicada y entendida dentro del Centro, y
- es revisada para su continua adecuación.

Como se ha dicho, este capítulo incluye en Anexo 4.1. una formulación explícita de la política y los objetivos generales de calidad del Centro. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en el procedimiento PM01. *Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.*

El Equipo decanal (en particular el-la Decano-a), la PRCC y la Comisión de Estrategia y Calidadd son, como se recoge en MSGIC 03, 3.4., los encargados de determinar y gestionar la política y los objetivos de calidad del Centro, fundamentalmente a través del SGIC.

Para su elaboración, revisión y actualización se dispone de un procedimiento documentado PE01. *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los*

objetivos de la calidad, en el que se indican las acciones para su definición, su aprobación en la versión inicial, su revisión y su mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, el Centro identifica sus grupos de interés (MSGIC-04, 4.4.1.), los cauces en que éstos participan en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos de calidad (MSGIC-04, 4.4.2.) y determina el modo en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad (MSGIC 04, 4.4.3.).

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

La Facultade de Filoloxía, al implantar su SGIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de sus grupos de interés con relación a la formación que imparte, prestando especial atención al estudiantado. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas que imparte o en los resultados obtenidos.

El análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Facultade de Filoloxía es el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del Centro sino también para los grupos de interés externos al mismo.

Así, se consideran los siguientes grupos de interés y los principales aspectos objeto de atención:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes; perfil de formación; organización y desarrollo de la enseñanza; sistemas de apoyo al aprendizaje; progreso y rendimiento académico; recursos; sistemas de información; resultados de la formación e inserción laboral.
Personal docente e investigador (PDI)	Selección y admisión de estudiantes; perfil de formación; organización y desarrollo de la enseñanza; sistemas de apoyo al aprendizaje; sistemas de apoyo al profesorado; recursos; progreso y rendimiento académico; resultados de la formación e inserción laboral; sistemas de información.
Personal de Administración y Servicios (PAS)	Selección y admisión de estudiantes; organización y desarrollo de la enseñanza; recursos; sistemas de apoyo al PAS; sistemas de información.
Equipo de Dirección de la Universidad	Selección y admisión de estudiantes; oferta formativa; sistemas de apoyo al aprendizaje, al PDI y al PAS; recursos; análisis de resultados; aporte y sistemas de información; recursos; resultados de la formación e inserción laboral.
Empleadores-as	Oferta formativa; perfil de formación; calidad de la formación e inserción laboral; sistemas de información.
Instituciones y empresas donde se realizan prácticas	Oferta formativa; perfil de formación; calidad de la formación e inserción laboral; sistemas de información.
Egresados-as	Oferta formativa; perfil de formación; calidad de la formación e inserción laboral; sistemas de información.
Administraciones públicas	Oferta formativa; perfil de formación; personal académico y de apoyo; progreso y rendimiento académico; calidad de la formación e inserción laboral de egresados-as, costes; sistemas de información.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa; progreso y resultados académicos; inserción laboral.

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

El alumnado, el PDI y el PAS del Centro están representados en todos sus órganos colegiados, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (MSGIC-02, 2.4.4.), entre ellas la Comisión de Estrategia y Calidad. También está garantizada su representación en los grupos o equipos coyunturales de mejora a que se alude en MSGIC-03, 3.4.4.

Estos colectivos también cuentan con representación en los Consejos de Departamento y en los demás órganos colegiados de la Universidad (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno) y sus respectivas comisiones.

Los/las empleadores/as, las Administraciones Públicas y la sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la UDC, en el Consejo Social y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo decanal.

En los casos en que la Facultad contempla la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente relevante, tanto con los-las representantes directos-as de los organismos o empresas donde se realizan las prácticas, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas al estudiantado.

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Todos los grupos de interés del Centro reciben información sobre la política y objetivos de calidad del Centro, bien a través de las diferentes sesiones de la Junta de Facultad o de sus comisiones delegadas, bien por los canales de información habituales en el Centro (página web, tablones de información, correo electrónico…) que ya se mencionaron en capítulos anteriores. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

Por otra parte, y según lo dispuesto en el artículo 8 de su RRI, el centro elabora una Memoria anual de actividades y resultados que, tras su aprobación en Junta de facultad, hace pública en su página web, contemplando también un apartado sobre los resultados y otras cuestiones de ámbito académico relativas al curso anterior.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC del Centro cuenta con un procedimiento documentado *PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*. Asimismo, dispone de un procedimiento general para todo el SGIC, *PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.*

Anexo 4.1. Política y objetivos de calidad generales de la Facultade de Filoloxía

El Equipo decanal de la Facultade de Filoloxía es consciente de la importancia que tiene consolidar una cultura de la calidad en el ámbito universitario, por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes tanto de sus egresados-as, como de sus estudiantes y de todo su personal sean reconocidas por los-las empleadores-as y por la sociedad en general.

Este Equipo decanal dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que forman parte de la Facultade de Filoloxía. A fin de satisfacerlos, se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por todo ello, el Equipo decanal de la Facultade de Filoloxía adquiere el compromiso de garantizar la calidad del Centro, basando sus actuaciones en el análisis de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

La política de calidad de la Facultade de Filoloxía persigue los siguientes objetivos generales:

- Proporcionar una formación dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de sus usuarios-as y de la sociedad en general.
- Facilitar a su PDI y PAS la adquisición de la formación necesaria para realizar sus respectivas actividades, y facilitar los recursos necesarios, dentro de sus límites, para que puedan desarrollarlas de manera satisfactoria.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua.
- Orientar continuadamente la dirección y la gestión de la Facultad a los objetivos de docencia e investigación.
- Asegurar que la política de calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra a disposición de todos ellos.
- Garantizar que su Sistema de Gestión de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Teresa López
Decana de la Facultade de Filoloxía
Documento aprobado por la Junta de facultad en sesión ordinaria de 07/03/08

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

ÍNDICE

5.1. OBJETO

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- ***PE03. Diseño de la oferta formativa***
- ***PC01. Oferta formativa***
- ***PC02. Revisión y mejora de las titulaciones***
- ***PC12. Información pública***
- ***PA02. Suspensión de un título***
- ***PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

5.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la Facultade de Filoloxía garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos oficiales adscritos al centro.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Regulación normativa emitida por el Ministerio competente en materia de educación universitaria y la Consellería de Educación.

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos y normativas académicas aprobados por el Claustro, el Consejo de Gobierno y el Consejo Social.

-RRI del Centro.

-MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

5.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y poner en marcha los procedimientos para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

Para el diseño de los programas formativos, la Facultad elabora un plan de trabajo, recogiendo y analizando la información precisa relativa al entorno nacional e internacional y al contexto socioeconómico y cultural. De esta forma, se define la oferta formativa y el perfil de egreso, de acuerdo con las directrices del Ministerio competente en educación superior y la Consellería de Educación, para ser sometidos a la aprobación de los órganos y las autoridades competentes (Consejo de Gobierno, Consejo Social, Consellería de Educación, Ministerio de Educación)—

ou Consello Galego de Universidades/ Consejo de Coordinación Universitaria. Los órganos encargados de realizar estas funciones en la Facultad son la Comisión redactora del plan de estudios, la Comisión de Estrategia y Calidad y la Comisión de Organización Académica, estas últimas delegadas de la Junta de Facultad. En todas ellas tienen representación los diferentes sectores que componen la comunidad universitaria. La aprobación de la oferta formativa, en la Facultad, corresponde a la Junta de Facultad, como órgano colegiado de representación.

Una vez aprobada por las autoridades competentes, la oferta formativa es difundida mediante todas las vías de acceso disponibles para la información pública, fundamentalmente los canales de información institucional de la Universidad (web, pantallas informativas, publicaciones específicas, etc.) y del centro (web propia, tableros, pantallas informativas, correo electrónico), así como a través de los medios de comunicación.

La Facultade de Filoloxía organiza e implanta las enseñanzas ofertadas siguiendo las directrices para la organización y la planificación aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad, singularmente el calendario del curso académico. Esta función corresponde a la dirección del centro.

A partir de la implantación de las enseñanzas, se realiza la compilación de datos de indicadores, se procede a analizar sus resultados y a efectuar la revisión periódica de la oferta formativa. Esta función es realizada, en primera instancia, por la Comisión de Estrategia e Calidad.

Finalmente, se revisan los criterios de suspensión del título por si resultasen de aplicación.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos, la Facultad:

- Determina los órganos, identifica sus grupos de interés (MSGIC-04) y los procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.

Estudiantes	Representación en la Comisión de Estrategia y Calidad, en la Comisión Académica y en la Junta de Facultad
Personal docente e investigador	Representación en la Comisión de Estrategia y Calidad, en la Comisión Académica y en la Xunta de Facultad
Empleadores	Encuestas realizadas por las unidades específicas de la UDC Representación en el Consello Social de la UDC
Instituciones y empresas donde se realizan las prácticas	Memorias realizadas por los tutores de prácticas en las empresas e instituciones
Egresados/as	Encuestas realizadas por las unidades específicas de la UDC
Administraciones públicas	Representación en los órganos de coordinación de la educación superior

- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación. Estos sistemas de información cuentan con la documentación elaborada en las reuniones de Decanos de Letras y de Filología y en la información contenida en las páginas web institucionales de otras universidades, españolas y extranjeras. Igualmente la Facultad dispone de información relevante sobre el funcionamiento de otras instituciones de educación superior, con las que tiene establecidos convenios para la movilidad del estudiantado y del profesorado y la Universidad cuenta con un Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación y una Oficina de Relaciones Internacionales que desempeñan también estas funciones.

- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y al diseño de los títulos y sus objetivos.

- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones, fundamentalmente a través de la Comisión de Estrategia y Calidad.

- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas, a través de la regulación establecida en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

- Define los criterios para la eventual suspensión del título en el diseño de la oferta formativa, de acuerdo con la normativa de aplicación a las titulaciones universitarias, a saber, el incumplimiento de los criterios de acreditación, no cubrir el número de plazas mínimas para la viabilidad del título, la existencia de alguna de las causas recogidas en el art. 9 del Real Decreto 49/2004 de 19 de enero (BOE de 22 de enero de 2004) sobre la homologación de planes de estudio o títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Los mecanismos que permiten la retroalimentación de los resultados obtenidos a través de la medición de la satisfacción y el análisis de las reclamaciones, y las acciones a realizar cuando se extingue un título, se encuentran en los procedimientos PM01, PA02 y PA04.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la Facultade de Filoloxía cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

PE03. Diseño de la oferta formativa.
PC01. Oferta formativa.
PC02. Revisión y mejora de las titulaciones.
PC12. Información pública.
PA02. Suspensión de un título.
PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

Capítulo 6. Objetivos del plan de estudios

ÍNDICE

6.1. OBJETO

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6.4. DESARROLLO

Procedimientos

- ***PC14. Objetivos del plan de estudios***
- ***PC12. Información pública***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

6.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la Facultade de Filoloxía comprobar que los objetivos están documentados, definidos y redactados en términos de competencias, que son adecuados a los descriptores de Dublín y que son difundidos a la comunidad universitaria y a los-las futuros-as estudiantes.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los objetivos del plan de estudios de los programas formativos oficiales adscritos a la Facultad.

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Regulación normativa emitida por el Ministerio competente en materia de educación universitaria y la Consellería de Educación.

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos y normativas académicas aprobados por el Claustro, el Consejo de Gobierno y el Consejo Social.

-RRI del Centro.

-Descriptores de Dublín.

-Directrices generales para la elaboración de programas formativos.

-MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

6.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía, para garantizar la calidad de los objetivos de sus planes de estudio, cuenta con mecanismos que le permiten definirlos, adecuarlos y difundirlos, así como realizar las revisiones periódicas y las modificaciones oportunas.

La definición de los objetivos es realizada por la Comisión redactora de los planes de estudio, con las aportaciones de las Comisiones, delegadas de la Junta de Facultad, de Estrategia y Calidad y de Organización Académica, en las cuales están representados los diferentes sectores que componen la comunidad universitaria.

Para ello se dispone de la documentación relacionada en el apartado 6.3 y es tenida en cuenta, igualmente, la información proporcionada por el Libro blanco *Estudios en el ámbito de la lengua, literatura, cultura y civilización* y los objetivos establecidos en las titulaciones del mismo ámbito científico previamente existentes en la Facultad y en el conjunto del sistema universitario español.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determina los órganos, identifica sus grupos de interés (MSGIC-04), y los procedimientos implicados en el diseño, el control, la planificación, el desarrollo y la revisión periódica de sus objetivos y de las competencias asociadas.

Estudiantes	Representación en la Comisión de Estrategia y Calidad, en la Comisión Académica y en la Junta de Facultad
Personal docente e investigador	Representación en la Comisión de Estrategia y Calidad, en la Comisión Académica y en la Junta de Facultad
Empleadores	Encuestas realizadas por las unidades específicas de la UDC Representación en el Consello Social de la UDC
Instituciones y empresas donde se realizan las prácticas	Memorias realizadas por los tutores de prácticas en las empresas e instituciones
Egresados-as	Encuestas realizadas por las unidades específicas de la UDC
Administraciones públicas	Representación en los órganos de coordinación de la educación superior

- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de sus objetivos y su actualización o renovación. Estos sistemas de

información cuentan con la documentación elaborada en las reuniones de Decanos de Letras y de Filología y en la información contenida en las páginas web institucionales de otras universidades, españolas y extranjeras. Igualmente la Facultad dispone de información relevante sobre el funcionamiento de otras instituciones de educación superior, con las que tiene establecidos convenios para la movilidad del estudiantado y del profesorado y la Universidad cuenta con un Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación y una Oficina de Relaciones Internacionales que desempeñan también estas funciones.

- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y al diseño de los títulos y sus objetivos.

- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los objetivos, que se realizará anualmente, de manera principal a través de la Comisión de Estrategia y Calidad.

- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas, a través de la regulación establecida en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la Facultad cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

PC14. Objetivos del plan de estudios

PC12. Información pública.

PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

Capítulo 7. Planificación de la enseñanza

ÍNDICE

7.1 OBJETO

7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

7.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

7.4 DESARROLLO

Procedimientos:

- ***PC12. Información pública***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***
- ***PC06. Planificación y desarrollo de las enseñanzas***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

7.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la Facultade de Filoloxía comprobar que la planificación de la enseñanza (materias, estructura temporal, recursos humanos y materiales, etc.) es coherente con los objetivos del plan de estudios y permite el desarrollo que asegure su consecución.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos oficiales adscritos a la Facultad.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Regulación normativa emitida por el Ministerio competente en materia de educación universitaria y la Consellería de Educación.

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos y normativas académicas aprobados por el Claustro, el Consejo de Gobierno y el Consejo Social.

-RRI del Centro.

-Directrices generales para la elaboración de programas formativos.

-MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

7.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía, para garantizar la calidad de la planificación de sus enseñanzas, cuenta con mecanismos que le permiten el desarrollo que asegure su consecución.

Con referencia a la planificación de la enseñanza, en el Centro existe una planificación del desarrollo del plan de estudios (materias, estructura temporal, recursos humanos y materiales necesarios, etc.) que permite cumplir con los objetivos previstos. La planificación de la enseñanza está condicionada por el programa formativo y su organización y supervisión corresponde, según el artículo 24.2 f) del Reglamento de Régimen Interno de la Facultad, a la Comisión de Organización Académica.

La competencia relativa a los recursos materiales está delegada en la Comisión de Infraestruturas y Servicios (artículo 23.2 c), d) del Reglamento de Régimen Interno).

Los programas de cada materia son aprobados por el órgano competente, el Consello de Departamento correspondiente, y recogen los elementos identificativos de la enseñanza y de la materia; es decir, incluyen todos los apartados referidos en la guía ECTS sobre objetivos, contenidos, metodologías de aprendizaje, etc. Estos programas están disponibles en la página web de la Facultad y depositados en la secretaría académica del Centro y son coherentes con los objetivos del plan de estudios. En ellos se incluye, además de la información referida a la metodología de evaluación prevista, la existencia de mecanismos que faciliten la movilidad del estudiantado y del profesorado y de la planificación de las prácticas en empresas o instituciones (cuando formen parte de los objetivos de la enseñanza) con el fin de garantizar una óptima planificación de la enseñanza.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos, la Facultade de Filoloxía:

- Determina los órganos, identifica sus grupos de interés (MSGIC-04) y los procedimientos implicados en el diseño, el control, la planificación, el desarrollo y la revisión periódica de los títulos, sus objetivos y sus competencias asociadas.

Estudiantes	Representación en la Comisión de Estrategia y Calidad, en la Comisión Académica y en la Junta de Facultad
Personal docente e investigador	Representación en la Comisión de Estrategia y Calidad, en la Comisión Académica y en la Junta de Facultad
Empleadores	Encuestas realizadas por las unidades específicas de la UDC Representación en el Consello Social de la UDC
Instituciones y empresas donde se realizan las prácticas	Memorias realizadas por los tutores de prácticas en las empresas e instituciones
Egresados/as	Encuestas realizadas por las unidades específicas de la UDC

Administraciones públicas	Representación en los órganos de coordinación de la educación superior

- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de la oferta formativa, de su actualización o renovación. Estos sistemas de información cuentan con la documentación elaborada en las reuniones de Decanos de Letras y de Filología y en la información contenida en las páginas web institucionales de otras universidades, españolas y extranjeras. Igualmente la Facultad dispone de información relevante sobre el funcionamiento de otras instituciones de educación superior, con las que tiene establecidos convenios para la movilidad del estudiantado y del profesorado y la Universidad cuenta con un Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación y una Oficina de Relaciones Internacionales que desempeñan también estas funciones.

- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y al diseño de los títulos y sus objetivos.

- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.

- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.

- Define los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la Facultade de Filoloxía cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

PC12. Información pública.

PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

PC06. Planificación y desarrollo de las enseñanzas.

Capítulo 8. Orientación de las enseñanzas al estudiantado

ÍNDICE

8.1. OBJETO

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

8.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- ***PC05. Orientación a estudiantes***
- ***PC10. Orientación profesional***
- ***PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias***
- ***PC12. Información pública***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

8.1. OBJETO

En este capítulo se describe cómo la Facultade de Filoloxía orienta sus actividades docentes al aprendizaje del estudiantado como principal grupo de interés (MSGIC-04), partiendo para ello de la información adecuada para definir sus necesidades y estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales de las que es responsable la Facultad.

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

-RRI del Centro.

-Plan estratégico del Centro.

-MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

8.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía, consciente de que el estudiantado es su principal grupo de interés, orienta el conjunto de sus actividades docentes hacia el mismo y para ello se dota de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiantado.

En consecuencia, la facultad:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro o de los correspondientes servicios de la UDC, que le permiten conocer y valorar las necesidades de los/las estudiantes del Centro en materia de:

1. Definición de perfiles de ingreso y de egreso (procedimientos PC03 y PC13)
2. Admisión y matriculación
3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
4. Apoyo y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza
5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
6. Prácticas externas y movilidad del estudiantado
7. Orientación profesional

- Se dota de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo de los procesos anteriormente citados (procedimientos PM01 y PA04).
- Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan al estudiantado: reglamentos (exámenes, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios y beneficios que ofrecen la Facultad y la Universidad.
- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora de los procesos y de las actuaciones relacionados con el estudiantado.
- Determina los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el estudiantado.
- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje del estudiantado.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje del estudiantado.

La UDC, a través de su página web (http://www.udc.es/estudantes/ga/) y en los servicios correspondientes (Centro Universitario de Formación e Innovación Educativa, Observatorio Ocupacional, Centro de Lenguas, Servicio de Normalización Lingüística, Servicio de Asesoramiento y Promoción del Estudiante, Servicio de Estudiantes, etc.) ofrece información al estudiantado acerca de: docencia y estudio, premios, becas y ayudas, servicios y programas de apoyo al estudiantado, servicios

de extensión universitaria, seguros, representación en órganos de gobierno, derechos y deberes, garantías jurídicas, aulas de estudio, guías del estudiantado, Servicio de Asesoramiento y Promoción del Estudiantado, programas de movilidad, normativa académica, servicio de colocación, universidad virtual, etc.

Por su parte, la Facultade ha previsto los siguientes mecanismos y procedimientos para favorecer el aprendizaje del alumnado:

1. Definición de perfiles de ingreso y egreso.

Las titulaciones que imparte la Facultade de Filoloxía conducentes a la obtención del título de licenciado-a cuentan con el documento *Perfil académico-profesional y competencias* elaborado y aprobado –siguiendo los procedimientos e instrucciones dictados por la Unidad Técnica de Calidad de la UDC– por la Comisión de Estrategia y Calidad y ratificado sucesivamente por la Comisión Académica y por la Junta de Facultad, órganos colegiados donde está representado el estudiantado, como principal grupo de interés del centro.

En relación al Máster oficial que imparte la Facultade de Filoloxía, los perfiles de ingreso y egreso están definidos en la documentación presentada para la evaluación de la propuesta de Programa Oficial de Postgrado por parte de la ACSUG y fueron aprobados previamente por las instancias académicas competentes en el ámbito universitario.

La información relativa a estos aspectos se les proporciona a las personas interesadas en cursar alguna de las titulaciones que se imparten en el centro durante las Jornadas de Orientación que organiza anualmente la UDC en colaboración con el Ayuntamiento de A Coruña, y en las que participa esta facultad, durante las Jornadas de puertas abiertas para estudiantes de bachillerato que la facultad organiza todos los años, mediante la publicación de folletos informativos y en la página web de la facultad. Los folletos informativos sobre las licenciaturas son remitidos a los centros de educación secundaria y, en el caso del Máster oficial, se hace un trabajo especial de difusión, por ejemplo, con el envío de información a los

estudiantes licenciados en la Facultad y a los servicios de orientación del alumnado de las universidades españolas.

2. Admisión y matriculación

A los procedimientos de admisión y matriculación de las titulaciones que imparte la Facultade de Filoloxía se les dedica íntegramente el MSGIC-09.

3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias

La UDC dispone en su página web de un servicio de sugerencias y reclamaciones acorde a la norma ISO 9001:2000, bajo la supervisión de la UTC, que garantiza que las reclamaciones o sugerencias de cualquier sector de la comunidad universitaria sean atendidas.

Los Estatutos de la UDC establecen otros órganos (Comisión de Reclamaciones, Valedor universitario...) y procedimientos que garantizan el derecho a reclamar de los colectivos universitarios.

Todos los sectores de la comunidad universitaria (PDI, PAS, alumnado) tienen representación en los órganos colegiados, en el caso de la Facultade de Filoloxía en la Junta de Facultad y sus comisiones delegadas, a través de las cuales pueden manifestar sus opiniones, sugerencias, reclamaciones o quejas sobre cualquier aspecto de los títulos impartidos y contribuir a su mejor desarrollo. El equipo decanal garantiza, en aquellos casos en que el centro tiene competencia directa, analizar las sugerencias y propuestas de mejora y subsanar las reclamaciones y quejas a través de los órganos unipersonales o colegiados correspondientes, en el plazo y forma contemplados en el RRI, en el SGIC o en las normativas de rango superior. En los casos en que el centro no tiene competencia directa sobre el asunto, y según lo dispuesto en su RRI, transmite la sugerencia, reclamación o queja al servicio central competente de la UDC o a la instancia oportuna.

4. Apoyo y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza.

La Facultade de Filoloxía ha establecido en su Plan estratégico el *Apoyo al estudiantado* como uno de sus ejes estratégicos de actuación.

Con este fin, la Facultade ha implantado un Plan de Acción Tutorial (PAT), orientado al alumnado del máster, al alumnado de nuevo ingreso de las licenciaturas y al alumnado de movilidad que recibe, con el compromiso explícito de extender progresivamente el PAT a la totalidad de estudiantes del centro.

Los objetivos del PAT de la Facultade de Filoloxía son:

- Facilitar al alumnado de nuevo ingreso el proceso de integración y adaptación a la enseñanza universitaria.
- Dar a conocer la universidad y principalmente la facultad como instituciones, proporcionando la información más relevante sobre su organización (órganos colegiados, normativas, servicios…) que pueda ser de utilidad para un mayor y mejor aprovechamiento de sus recursos.
- Fomentar la participación del alumnado en los diversoso aspectos de la vida universitaria, especialmente en las actividades relacionadas con su formación.
- Informar sobre el EEES.
- Informar sobre las características de las titulaciones de la facultad y asesorar al alumnado en la configuración de su itinerario académico.
- Hacer el seguimiento del aprovechamiento académico del alumnado.
- Identificar los aspectos que puedan interferir en el rendimiento académico del alumnado, analizar las posibles soluciones y canalizarlo al servicio, órgano, unidad o persona que corresponda.
- Contribuir a la calidad docente de la titulación, en la medida en que se pueden detectar disfunciones y carencias y proponer posibles soluciones. En este objetivo se actúa en coordinación con las personas responsables de las licenciaturas y con la persona coordinadora del máster.
- Informar de las posibilidades de formación y de salidas profesionales.

El PAT cuenta con la aprobación de la Comisión de Estratexia y Calidade y de la Junta de Facultad, y su coordinación recae en la decana y la PRCC. Es preceptiva la realización de un informe anual sobre el PAT que incluya un apartado de valoración y medidas correctoras del mismo por parte de los grupos de interés implicados (estudiantes y profesorado), que debe ser tramitado al Centro Universitario de Formación e Innovación Educativa (CUFIE) de la Universidad, y que se da a conocer a los grupos de interés de la facultad por las vías de información habituales.

5. Información relativa a la enseñanza y evaluación de los aprendizajes

La Facultade de Filoloxía ofrece información permanente y actualizada relativa a los proceso de enseñanza-aprendizaje a sus grupos de interés internos, y especialmente al estudiantado, a través de las vías habituales de información del centro: guías docentes (que recogen todos los aspectos relacionados con los programas formativos), calendarios académicos, horarios académicos y de servicios e instalaciones, horarios de tutorías y localización del profesorado, reglamentos, normativas...

El alumnado puede solicitar información adicional o consultar cualquier tipo de duda relativa a estas cuestiones al profesorado (especialmente al implicado en el proceso formativo), a su profesor/a tutor/a, a los miembros del equipo decanal o a los responsables de los servicios de la facultad (personal de la biblioteca, del negociado de estudiantes, de conserjería, responsables del Aula-net...)

Cada estudiante dispone de un carné personalizado con la asignación de una contraseña privada que le permite obtener a través de la web o a través de los puntos informatizados de los centros información de su situación académica en tiempo real.

6. Prácticas externas y movilidad del estudiantado

El fomento de las prácticas en empresas e instituciones y la participación del estudiantado en los programas de movilidad son dos de los objetivos estratégicos prioritarios establecidos en el Plan estratégico de la facultad.

6.1. Prácticas externas

La Comisión de Estrategia y Calidad de la Facultade de Filoloxía es la encargada del seguimiento de las prácticas externas. Las acciones concretas relativas a los procesos de las prácticas externas del Máster, que son obligatorias en tanto que forman parte del programa formativo, son gestionadas por la decana y por los coordinadores de Máster, ayudados por el/la vicedecano/a encargado/a de prácticas de la facultad.

Las prácticas externas de las licenciaturas, que no forman parte de los correspondientes programas formativos, son coordinadas por el/la vicedecano/a encargado/a de prácticas de la Facultad.

Los correspondientes convenios de prácticas/cooperación educativa son firmados por el Rector, en representación de la Universidad, y a propuesta de la Facultad.

En consonancia con los objetivos formativos de las titulaciones impartidas por el centro, las prácticas se realizan en empresas e instituciones del siguiente tipo: colegios profesionales, bibliotecas, agencias de prensa, medios de comunicación, agencias de publicidad, agencias web, casas editoriales, museos, administraciones públicas...

La designación de profesorado tutor de las prácticas externas (tutor académico y tutor en la empresa/institución) se realiza según lo especificado en la normativa académica de la UDC y, en el caso del Máster oficial, de acuerdo con el artículo 18 del *Reglamento de Estudios de Posgrado Oficiales* de la UDC.

Toda la información relativa a la oferta de prácticas externas (puestos, características, requisitos, selección, composición y actuación de las comisiones de selección...) es de acceso público en los tablones correspondientes y en la página web de la facultad.

6.2. Movilidad del estudiantado

Según lo dispuesto en el RRI de la Facultade de Filoloxía, uno de los cometidos de la Comisión de Estrategia y Calidad es “informar y realizar el seguimiento de los programas académicos de movilidad e intercambio”. En la UDC, es la Oficina de Relaciones Internacionales la encargada de gestionar los programas de movilidad, tanto a nivel estatal como internacional. Existe igualmente un Reglamento de gestión de movilidad de estudiantes, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad.

En la Facultade de Filoloxía, existe un-a vicedecano-a específicamente encargado-a de la información y la coordinación de los procedimientos de movilidad del estudiantado del centro.

Toda la información institucional relativa a los programas de movilidad es pública y accesible y permanentemente actualizada a través de los tablones informativos específicos y la página web de la facultad.

En la Facultade de Filoloxía se organizan anualmente unas jornadas informativas orientadas al alumnado del centro sobre los convenios y programas de movilidad.

Asimismo la facultad organiza cada curso académico unas jornadas de acogida específicas para los estudiantes de intercambio que recibe el centro.

7. Orientación profesional

En la Facultade de Filoloxía se celebran anualmente unas Jornadas de Orientación Laboral, organizadas desde el equipo decanal, destinadas a ofrecer al alumnado, especialmente al que acaba sus estudios, asesoramiento e información sobre las diversas salidas profesionales para las que las enseñanzas recibidas lo capacitan. En estas jornadas participan profesionales de diferentes ámbitos que explican las características de su trabajo.

Para cumplir con las anteriores funciones el SGIC de la Facultade de Filoloxía tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

PC03. Perfiles de ingreso/egreso.

PC05. Orientación a estudiantes.

PC10. Orientación profesional.

PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

PC12. Información pública.

PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

Capítulo 9. Políticas y procedimientos de admisión

ÍNDICE

9.1. OBJETO

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

9.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- ***PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias***
- ***PC12. Información pública***
- ***PC15. Política y procedimientos de admisión***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

9.1. OBJETO

En este capítulo se describe cómo la Facultade de Filoloxía define y difunde la política, los procedimientos, los criterios y el perfil de ingreso del estudiantado, así como los procedimientos de revisión de los criterios de admisión y de su aplicación práctica.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el alumnado que accede a las titulaciones oficiales que se imparten en la facultad y de la que ésta es responsable.

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

-RRI del Centro.

-Directrices generales para la elaboración de programas formativos.

-Normas de admisión para el alumnado de nuevo ingreso en la UDC.

-Orden por la que se regula el proceso de incorporación de estudiantes al nivel universitario de enseñanza en los centros de las tres universidades gallegas.

-RD 69/2000 de 21 de enero, sobre procedimientos de selección para el ingreso en centros universitarios.

9.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía, consciente de que el estudiantado es su principal grupo de interés (MSGIC-04, 4.4.1.), y con la finalidad de captar alumnado para las titulaciones que imparte (objetivo contemplado en su Plan estratégico), publica y difunde sus programas formativos y los procedimientos de admisión del estudiantado.

En consecuencia:

- Se dota de mecanismos que le permiten definir la política, los procedimientos, los criterios y el perfil de ingreso del estudiantado.

- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora de la política, los procedimientos, los criterios y el perfil de ingreso del estudiantado.

- Identifica en qué forma los grupos de interés (MSGIC-04, 4.4.1.) participan en el diseño y en el desarrollo de los procesos relacionados con la política y procedimientos de admisión.

La relación de requisitos académicos y administrativos que deben reunir los aspirantes a ingresar viene determinada por el RD 69/2000. El mecanismo y los procedimientos del proceso de selección vienen establecidos por la Orden de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria por la cual se regula el proceso de incorporación del estudiantado al nivel universitario de enseñanza en los centros de las tres universidades de Galicia, y es coordinado por la Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG). Los canales de difusión a través de los cuales se les proporciona esta información a los grupos de interés (aspirantes interesados en cursar alguna de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Filoloxía) son: las guías en papel y la página web de la CIUG; la página web de la UDC, la página web de la Facultad, la del Servicio de Estudiantes de la UDC y los tablones de anuncios de la Facultad.

La información relativa al perfil de ingreso se les proporciona a los grupos de interés (aspirantes interesados en cursar alguna de las titulaciones que se imparten en la Facultade de Filoloxía) mediante las Jornadas de puertas abiertas dirigidas a estudiantes de enseñanza secundaria que cada año organiza la facultad, en las Jornadas de Orientación que organiza anualmente la UDC en colaboración con el Ayuntamiento de A Coruña y en las que participa este centro, a través de la publicación de folletos informativos en los que figura el plan de estudios y los requisitos adecuados para cursar las enseñanzas que se imparten en esta Facultad, y en la página web de la Facultad.

Para los títulos de postgrado, los procedimientos de admisión y la selección la realiza la Comisión de Organización Académica, cuya composición se menciona en MSGIC-02. La información a los grupos de interés se da a través de la página web de la UDC, del centro y del Programa Oficial de Postgrado, así como a través de folletos informativos, medios de comunicación (prensa), tablones de anuncios de la Facultad y de algunos Servicios administrativos y por correo electrónico a los colectivos de la UDC que puedan estar interesados.

Para cumplir con las anteriores funciones el SGIC de la Facultade de Filoloxía tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
PC12. Información pública.
PC15. Política y procedimientos de admisión
PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

Capítulo 10. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

ÍNDICE

10.1. OBJETO

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

10.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- ***PE02. Política de personal académico y de administración y servicios***
- ***PC12. Información pública***
- ***PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades***
- ***PA05. Gestión del personal académico y de apoyo (captación, selección, formación, evaluación y promoción)***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

10.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del MSGIC de la Facultade de Filoloxía es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, la gestión y la formación del mismo se realiza con garantías para que pueda desempeñar las funciones que le son propias.

Este capítulo es de desarrollo generalizado para todos los Centros de la UDC, pues las actuaciones están centralizadas básicamente en el Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Docente (VPPD), el Vicerrectorado de Títulos, Calidad y Nuevas Tecnologías (VTCNT), el Centro Universitario de Formación e Innovación Educativa (CUFIE) y Gerencia.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) y de administración y servicios adscrito a la Facultade de Filoloxía.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Proceso de evaluación del profesorado de la UDC.

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

-RRI del Centro.

10.4. DESARROLLO

La UDC y la Facultade de Filoloxía, conscientes de que deben garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuentan con mecanismos que aseguran que el acceso, la gestión y la formación de su personal se realiza con las debidas garantías para que desempeñe las funciones que le son propias.

Para ello, bien este centro o la UDC en su conjunto:

- Se dota de procedimientos que le permitan recoger y valorar la información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.

En el caso del PDI, la detección de necesidades de personal corresponde a los Departamentos

En el caso del Personal de Apoyo, la competencia para determinar las necesidades corresponde a la Universidad, quien aprueba la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) en Consejo de Gobierno. La Facultade de Filoloxía transmite a la Gerencia las posibles necesidades de personal de apoyo.

- Cuenta con medios para recoger y analizar la información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento de dicho personal. Para ello se toman como referencia los resultados de las encuestas de Evaluación Docente y el análisis de las calificaciones en las distintas materias.

- Tiene establecida una sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y sus actuaciones relacionadas con el personal académico.

- Dispone de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, la evaluación, la promoción, la formación y el reconocimiento de su personal, aspectos regulados en las Normativas de PDI y PAS, que están publicadas en la página web de la Universidad.

En relación con la promoción, la formación y la selección del profesorado, es de destacar la importancia que tiene para el PDI de la Universidad la relación entre sus actividades docentes e investigadoras.

En lo que se refiere a la formación, para el PDI está contemplada en la oferta anual de cursos y actividades que organiza el CUFIE, y para el PAS con los cursos y actividades que organiza la Gerencia de la Universidad. Además, la Universidad facilita la asistencia de estos colectivos a cursos y actividades organizados por Sindicatos u otro tipo de organizaciones ajenas a la UDC.

- El PDI y el PAS (grupos de interés de la facultad, MSGIC-04, 4.4.1.) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo, a través de los órganos de representación colectiva (Comité de Empresa o Junta de Personal) y a través de sus representantes en el Consejo de Gobierno de la Universidad.

- Indica el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Los mecanismos de gestión, evaluación y promoción del PDI y del PAS se encuentran recogidos en el PA05.

Para cumplir las anteriores funciones el SGIC de la Facultade de Filoloxía cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

PE02. Política de personal académico y de administración y servicios.

PC12. Información pública.

PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades.

PA05. Gestión del personal académico y de apoyo (captación, selección, formación, evaluación y promoción).

PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

Capítulo 11. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

ÍNDICE

11.1. OBJETO

11.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

11.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

11.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- ***PC12. Información pública***
- ***PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades***
- ***PA06. Gestión de los recursos materiales (selección de proveedores, adquisición y mantenimiento)***
- ***PA07. Gestión de la prestación de servicios***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

Capítulo 13. Publicación de información sobre las titulaciones

ÍNDICE

13.1 OBJETO

13.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

13.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

13.4. DESARROLLO

Procedimientos

- ***PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad***
- ***PE02. Política de personal académico y de administración y servicios***
- ***PC01. Oferta formativa***
- ***PC02. Revisión y mejora de las titulaciones***
- ***PC03. Perfiles de ingreso y captación de estudiantes***
- ***PC04. Selección, admisión y matriculación de estudiantes***
- ***PC05. Orientación a estudiantes***
- ***PC06. Planificación y desarrollo de las enseñanzas***
- ***PC07. Evaluación del aprendizaje***
- ***PC08. Movilidad del estudiantado***
- ***PC09. Prácticas externas***
- ***PC10. Orientación profesional***
- ***PC11. Análisis de los resultados académicos***
- ***PC12. Información pública***
- ***PC13. Inserción laboral***
- ***PA01. Gestión de los documentos y las evidencias***
- ***PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades***
- ***PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias***
- ***PA05. Gestión del personal académico y de apoyo (captación, selección, formación, evaluación y promoción)***
- ***PA06. Gestión de los recursos materiales (selección de proveedores, adquisición y mantenimiento)***
- ***PA07. Gestión de la prestación de servicios***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

Elaborado por:	Revisado por:
Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

13.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la Facultade de Filoloxía garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas.

13.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones de las que es responsable la Facultade de Filoloxía.

13.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

-RRI del Centro.

13.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía publica la información sobre sus titulaciones, para lo que se dota de mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada sobre las titulaciones y los programas que imparte.

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

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas, como se ha descrito en MSGIC-05, MSGIC-06, MSGIC 07, y a través de indicadores (tasa de eficiencia y de éxito, duración media de los estudios y tasa de abandono).

- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés (MSGIC-04) (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:

- La oferta formativa.
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones.
- Las políticas de acceso y orientación del estudiantado.

- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
- La movilidad.
- Las alegaciones, las reclamaciones y las sugerencias.
- El acceso, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal académico y de apoyo.
- Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
- Los resultados de la enseñanza (referidos al aprendizaje, a la inserción laboral y a la satisfacción de los distintos grupos de interés).

Estos procedimientos están descritos en los capítulos correspondientes del presente MSGIC.

- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y los títulos ofertados por el Centro.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC de la Facultade de Filoloxía tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.

PE02. Política de personal académico y de administración y servicios.

PC01. Oferta formativa.

PC02. Revisión y mejora de las titulaciones.

PC03. Perfiles de ingreso y captación de estudiantes.

PC04. Selección, admisión y matriculación de estudiantes.

PC05. Orientación a estudiantes.

PC06. Planificación y desarrollo de las enseñanzas.

PC07. Evaluación del aprendizaje.

PC08. Movilidad del estudiantado.

PC09. Prácticas externas.

PC10. Orientación profesional.

PC11. Análisis de resultados académicos.

PC12. Información pública.

PC13. Inserción laboral.

PA01. Gestión de los documentos y las evidencias.

PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades.

PA04. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

PA05. Gestión del personal académico y de apoyo (captación, selección, formación, evaluación y promoción).

PA06. Gestión de los recursos materiales (selección de proveedores, adquisición y mantenimiento).

PA07. Gestión de la prestación de servicios.

PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

Glosario

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

GLOSARIO

Acreditación: la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Documento: información y su medio de soporte. (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, del equipo o del organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Garantía de calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza del estudiantado, el profesorado y la sociedad.

Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantado, profesorado, padres y madres, administraciones públicas, empleadores-as y sociedad en general.

Mejora continua: concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

Movilidad: posibilidad o acción del estudiantado, el profesorado o el personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantado, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

Objetivos de calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones que hay que lograr para mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan.

Personal académico: personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

Personal de administración y servicios: personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

Planificación: proceso por el cual el equipo, las personas o los organismos responsables de la enseñanza diseñan las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Prácticas externas: conjunto de actividades de formación realizadas por el alumnado en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Pueden tener carácter obligatorio o voluntario y ser reconocidas o no curricularmente.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).

Programa de inserción laboral: proyecto regulado destinado a orientar al alumnado de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

Sistema de Garantía de la Calidad: conjunto de las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de sus enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

SIGLAS UTILIZADAS

ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

CUFIE: Centro Universitario de Formación e Innovación Educativa

CIUG: Comisión Interuniversitaria de Galicia

ECTS: Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

LOMLOU: Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades

LOU: Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades

MEC: Ministerio de Educación y Ciencia

MSGIC: Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

PAS: Personal de administración y servicios

PAT: Plan de Acción Tutorial

PDI: Personal docente e investigador

RD: Real Decreto

RPT: Relación de Puestos de Trabajo

RRI: Reglamento de Régimen Interno

RUCT: Registro de Universidades, Centros y Títulos

SAPE: Servicio de Asesoramiento y Promoción del Estudiante

SEINFE: Servicio de Información y Estadística

SGIC: Sistema de Garantía Interna de Calidad

SNL: Servicio de Normalización Lingüística

UDC: Universidade da Coruña

UTC: Unidad Técnica de Calidad

VRIC: Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación

VTCNT: Vicerrectorado de Titulaciones, Calidad y Nuevas Tecnologías

VC: Vicedecano/a de Calidad

VPPD: Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Docente

11.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que la Facultade de Filoloxía gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de los mismos y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

11.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades docentes de las que es responsable la Facultad.

11.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

-Normativas de los correspondientes Servicios Centrales de la UDC.

-RRI del Centro.

-Normativas del Centro.

-Plan estratégico del Centro.

-MSGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

11.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía sabe que no puede alcanzar los mejores resultados en sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y sus servicios. Para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo de las tareas de sus principales grupos de interés (MSGIC-04, 4.4.1.).

Por esta razón la Facultade de Filoloxía, bien por si misma o de forma centralizada con la UDC:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, la dotación, el mantenimiento y la gestión de sus recursos materiales y sus servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).

- Cuenta con procedimientos que le facilitan información sobre los sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de sus recursos materiales y sus servicios.

- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua la política y las actuaciones relacionadas con su PAS.

- Ha establecido cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora de sus recursos materiales y sus servicios.

- Tiene establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.

- Ha establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de sus grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.

- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y los servicios al aprendizaje del estudiantado y sobre su nivel de uso.

Los recursos materiales, las infraestructuras, los equipamientos y los servicios son un ámbito de especial importancia e interés para la Facultade de Filoloxía, y están contemplados de manera relevante en su Plan estratégico, que los define como uno de sus ejes estratégicos de actuación, y para el que se han previsto una serie de acciones de ampliación, mejora y optimización.

En la Facultade de Filoloxía, conforme a su RRI, y como se expuso en MSGIC-02, 2.2.4, es la Comisión de Infraestructura y Servicios, delegada de la Junta

de Facultad, el órgano colegiado encargado de la gestión, mantenimiento y mejora de sus recursos materiales y servicios.

Uno de los servicios más relevantes que ofrece la Facultade de Filoloxía es el de Biblioteca. Su importancia para los grupos de interés del centro, así como sus características singulares en el conjunto de la UDC (concretamente la importancia del fondo de su catálogo), hacen que el RRI del centro contemple la existencia de una comisión delegada específica para este servicio, la Comisión de Biblioteca, cuya composición y funciones están recogidas en MSGIC-02, 2.2.4.

Para la gestión, la adecuación, el mantenimiento y la mejora de sus infraestructuras y servicios el centro dispone de partidas presupuestarias ordinarias anuales asignadas por la UDC, a las que se pueden añadir créditos extraordinarios conseguidos, por ejemplo, a través de las *Convocatorias de contratos-programa para el diseño estratégico y la innovación* realizadas por la UDC, a las que la facultad concurre sistemáticamente, y que destina íntegramente a equipamientos e infraestructuras.

El equipo decanal eleva a las instancias correspondientes de la UDC las solicitudes de renovación o mejora propuestas por las comisiones mencionadas y aprobadas por la Junta de Facultad que el centro no puede afrontar con sus presupuestos ordinarios, así como las necesidades de personal y la adecuación de éste a los servicios que debe atender.

Todos los grupos de interés internos al centro (estudiantado, PDI y PAS) tienen representación en estas dos comisiones (MSGIC-02, 2.2.4.), y ante ellas o directamente ante la Junta de Facultad tienen la posibilidad de manifestar sus opiniones, requisitos, sugerencias o quejas relacionados con los recursos materiales y servicios del centro y contribuir a su mejora y perfeccionamiento.

Los criterios y procedimientos utilizados por estas comisiones delegadas para el desarrollo de las funciones que tienen asignadas son revisadas anualmente.

Todas las actuaciones llevadas a cabo en relación con los recursos materiales y servicios de la Facultad y su nivel de uso se incluyen en la memoria anual de actividades y resultados que, una vez aprobada por la Junta de Facultad, se hace pública según lo dispuesto en MSGIC-04, 4.4.3.

Cuando en la facultad se produce alguna mejora especialmente relevante o novedosa en sus equipamientos, infraestructuras o servicios, se comunica a los grupos de interés del centro por las vías habituales de información. Desde el equipo decanal se organizan cursos o jornadas de formación dirigidos a los-las usuarios-as de los nuevos equipos o infraestructuras.

En el Vicedecanato encargado de Infraestructuras y en la Conserjería se dispone de un catálogo actualizado del equipamiento existente en el centro (especialmente del que está directamente relacionado con los procesos de enseñanza y aprendizaje (medios audiovisuales, informáticos...), donde se recoge su número, características, ubicación y disponibilidad.

El servicio de Biblioteca organiza para sus usuarios, al inicio de cada curso académico, sesiones de formación sobre los servicios y recursos de que dispone. Alguna de estas sesiones se enmarca dentro del Plan de Acción Tutorial y es específico para el estudiantado de nuevo ingreso.

Todos los servicios de la facultad hacen públicos sus horarios de atención a los/las usuarios/as. Se rigen por unas normas de uso públicamente accesibles (tablones específicos, página web), que bien pueden ser comunes para toda la UDC, emanadas de los correspondientes servicios centrales (caso de la biblioteca o las Aulas-net), o propias del centro, elaboradas y aprobadas por los órganos colegiados correspondientes (comisiones delegadas y Junta de Facultad): procedimientos de uso y reserva de material de carácter móvil (ordenadores portátiles, cámaras de vídeo, cámaras fotográficas, cañones de proyección, proyectores de diapositivas/transparencias, altavoces, lectores de vídeo/dvd, reproductores de

casetes/dvd, monitores de tv) y espacios (aulas, aulas informatizadas de docencia, aulas/laboratorios de idiomas, laboratorio de fonética, Aula Magna, Salón de grados, sala de juntas).

En la facultad existen una serie de servicios en régimen de concesión (reprografía, cafetería…) sobre los que el centro no tiene competencias directas, limitándose, a través del equipo decanal, a comprobar el cumplimiento de las condiciones recogidas en los correspondientes contratos de concesión, y a tramitar ante los servicios centrales responsables las opiniones, quejas y sugerencias de los grupos de interés.

Dentro de las acciones del Plan de Acción Tutorial (PAT) de la facultad expuesto en MSGIC-08, 8.4., durante las sesiones de acogida del estudiantado de nuevo ingreso se facilita a éste una guía con los servicios y recursos de la facultad y se hace un recorrido guiado por las instalaciones para permitirle una primera toma de contacto con el centro.

Personas o entidades ajenas a la UDC pueden solicitar el uso de las instalaciones o del material de la facultad según el procedimiento dispuesto en las *Normas de uso de bienes de dominio público de la Universidade da Coruña* (disponible en la página web de la UDC).

Para cumplir estas funciones, el SGIC de la Facultade de Filoloxía cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

PC12. Información pública.

PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades.

PA06. Gestión de los recursos materiales (selección de proveedores, adquisición y mantenimiento).

PA07. Gestión de la prestación de servicios.

PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.

Capítulo 12. Análisis y utilización de los resultados obtenidos

12.1. OBJETO

12.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

12.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

12.4. DESARROLLO

Procedimientos:

- ***PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad***
- ***PC11. Análisis de los resultados académicos***
- ***PC08. Movilidad del estudiantado***
- ***PC09. Prácticas externas***
- ***PC12. Información pública***
- ***PC13. Inserción laboral***
- ***PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades***
- ***PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados***

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	**Fecha**	**Modificaciones**
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Actualización del MSGIC

Elaborado por:	Revisado por:
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Presidenta de la Comisión de Estratexia e Calidade de la Facultade de Filoloxía Fecha: 19/06/2013	Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidade Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	**Visto bueno:**
Facultade de Filoloxía UNIVERSIDADE DA CORUÑA Fdo.: María Jesús Lorenzo Modia Decana de la Facultade de Filoloxía Fecha: 24/07/2013	Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013

12.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del MSGIC es presentar cómo la Facultade de Filoloxía garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés (MSGIC-04), y cómo a partir de estos resultados se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte.

12.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de las que es responsable.

12.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Estatutos de la UDC.

-Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

-RRI del Centro.

12.4. DESARROLLO

La Facultade de Filoloxía analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación que imparte. Para ello se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y para la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa del Centro o de forma centralizada en alguno de los Servicios de la UDC:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre las necesidades y las expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.

- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de sus grupos de interés (MSGIC-04), a través de las encuestas que realiza el Observatorio Ocupacional de la UDC a los/las egresados/as, de las encuestas que se les pasan a los/las empleadores/as, de los indicadores que anualmente proporciona el Servicio de Información y Estadística/Unidad Técnica de Calidad de la Universidad (tasa de eficiencia y éxito, duración media de los estudios, tasa de abandono), de la información proporcionada a través de la aplicación informática habilitada en la página web de la UTC y de la participación de los grupos de interés internos de la facultad en los órganos colegiados y comisiones de este centro.
- Tiene definido cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua de los resultados y de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y las sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Indica el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados.

El equipo decanal, la Persona Responsable de Calidad y Convergencia y los grupos de interés de la Facultade de Filoloxía se implican a través de la Comisión de Estrategia y Calidad del Centro en el análisis y mejora de los resultados, según se describe a continuación:

GRUPOS DE INTERÉS	CAUCES DE PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN DE ESTRATEGIA Y CALIDAD
Profesorado	9 representantes (1 por cada área con troncalidad en las titulaciones que se imparten en el centro, 1 en representación de todas las áreas sin troncalidad), elegidos entre los representantes de este sector en la Junta de Facultad
Alumnado	3 representantes, elegidos entre los representantes de este sector en la Junta de Facultad
PAS	1 representante, elegidos entre los representantes de este sector en la Junta de Facultad
Instituciones y empresas donde se realizan prácticas	No tienen representación en la Comisión, pero se realizan encuestas al terminar cada curso académico para evaluar su grado de satisfacción con la organización y desarrollo de las prácticas, el perfil del estudiantado…Posteriormente se les remiten los resultados de las encuestas si desean formar parte de las bases de datos creadas a tal fin
Empleadores-as	No tienen representación en la Comisión, pero se realizan encuestas al terminar cada curso académico para evaluar su grado de satisfacción con el perfil del estudiantado formado en la facultad. Posteriormente se les remiten los resultados de las encuestas si desean formar parte de las bases de datos creadas a tal fin

La documentación generada por las encuestas realizadas es revisada y analizada anualmente por la Comisión de Estrategia y Calidad de esta facultad, que realiza un informe de resultados, de conclusiones y de las consecuentes propuestas de mejora que se incluye en la Memoria anual de actividades y resultados de la Facultade de Filoloxía que, tras su aprobación por la Junta de Facultad, se hace pública en la página web del centro (MSGIC-04, 4.4.3.).

El análisis de los resultados académicos tiene un interés particular para la Facultade de Filoloxía, y en su Plan estratégico (eje 1 *Planificación y desarrollo de las enseñanzas*) están previstas una serie de acciones destinadas a la mejora del rendimiento académico del alumnado. El plan estratégico obliga a la revisión y análisis de estos resultados al acabar cada curso académico.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la Facultade de Filoloxía tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.

PC11. Análisis de los resultados académicos.

PC08. Movilidad del estudiantado

PC09. Prácticas externas

PC12. Información pública.

PC13. Inserción laboral.

PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades.

PM01. Medición, análisis y mejora: análisis de resultados.