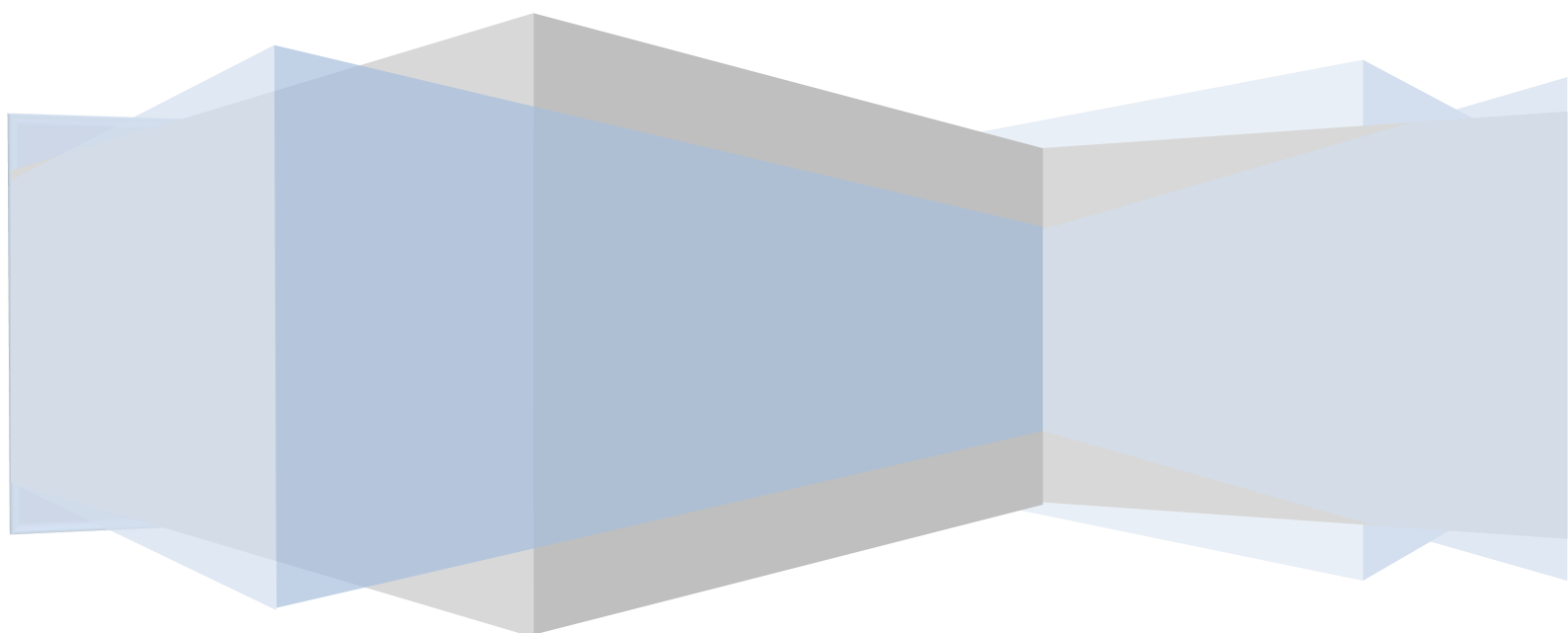




Manual do Sistema de Garantía de Calidade

Facultade de Farmacia

2ª edición



Identificación do centro

Centro	Facultade de Farmacia
Responsable	M ^a de los Reyes Laguna Francia
Enderezo	Praza Seminario de Estudos Galegos, s/n. Campus sur 15782 Santiago de Compostela
Correo electrónico	zfardeca@usc.es
Teléfono	Conserxería: 881814906 Secretaría: 881814906

Historial de revisións

Número	Data	Principais modificacións
00	21/12/2009	Edición inicial
01	31/05/2013	Simplificación documental: creación do Manual Simplificado do SGIC e revisión de algúns procesos e procedementos.
02	03/10/2014	Modificación dos indicadores e informes dispoñibles dentro do SGC
03	21/12/2019	Revisión e simplificación documental: supresión do Manual extenso, supresión de procesos e procedementos obsoletos.

Control da elaboración e aprobación

Fase	Unidade/Órgano	Data
Elaborado por	Área de Calidade da Facultade de Farmacia	19/07/2019
Aprobado por	Xunta de Facultade de Farmacia	17/12/2019
Aprobado por	Comisión de Calidade e Planificación delegada do Consello de Goberno	19/12/2019

Índice

1	A facultade/escola.....	3
1.1	Presentación.....	3
1.2	Organigrama.....	3
1.3	Órganos de goberno. Comisións. Departamentos implicados na docencia.....	4
1.4	Regulamentos e normas.....	6
2	Alcance do Sistema de Garantía de Calidade.....	7
3	Estrutura para o desenvolvemento do Sistema de Garantía de Calidade.....	8
3.1	Equipo de dirección (ED).....	8
3.2	Comisión de Calidade do Centro(CCC).....	8
3.3	Responsable de calidade do centro (RCC).....	9
3.4	Comité(s) Consultivo(s).....	9
3.5	Comisión/s de título/s.....	10
3.6	Coordinador/a de título (CT).....	11
3.7	Coordinador/a de Calidade.....	11
4	Mapa de procesos.....	11
5	Indicadores e informes.....	0
6	Relación entre os procesos do sistema e as directrices Fides-Audit.....	1
	Anexo I. Política de calidade.....	2

1 A facultade/escola

1.1 Presentación

Con máis de 150 anos de historia, a Facultade de Farmacia é un dos centros máis activos e con gran proxección de futuro, que se atopa arroupado dentro dunha Universidade, como é a USC, con máis de 500 anos de antigüidade.

Unha Real Cédula, de data 28 de novembro de 1800, establecía que “nos pobos máis proporcionados para o establecemento de Escolas de Farmacia, Química e Bioloxía, se erixan cátedras destas ciencias”. Inicialmente, creouse o Colexio de Farmacia de San Fernando en Madrid (1806) e, posteriormente, truncouse a progresión na creación doutros Colexios de Farmacia, entre eles o de Santiago de Compostela, debido á Guerra da Independencia.

Entre os anos 1815-1821 existiu en Santiago de Compostela o denominado Colexio de Farmacia de San Carlos pero non é ata o ano 1857 cando se crea a actual Facultade de Farmacia da USC, sendo a súa sede inicial o emblemático Pazo de Fonseca. Previamente, creáronse en España as Facultades de Farmacia de Madrid, Barcelona e Granada.

A Facultade de Farmacia da USC trasladouse no ano 1971 ás actuais instalacións do Campus Vida e constitúe un dos centros de referencia na área de Ciencias da Saúde no estado español e a nivel internacional. É un centro cunha marcada vocación e proxección internacional.

Nas aulas da Facultade de Farmacia impártense tres titulacións, unha de grao, un dobre grao e un máster:

- Grao en Farmacia: Decreto 150/2010 (DOG nº 184, 23/09/2010), Resolución de 22 de novembro de 2010 (BOE nº 305, 16/12/ 2010) e Resolución de 17 de febreiro de 2011 (BOE nº 53, 03/03/2011)
- Master en I+D de Medicamentos: Decreto 434/2009 (DOG nº 243, 15/12/2009), BOE 24/08/2010
- Dobre Grao en Farmacia e Óptica e Optometría.

Os profesores con sede no centro de Farmacia, tamén participan na docencia de grao e posgrao que se imparten noutros centros da USC ou en titulaciones interuniversitarias.

1.2 Organigrama

O equipo de dirección do centro está constituído polo Decano/a, dous Vicedecanos/as e un Secretario/a. O máximo órgano de goberno colexiado do centro é a Xunta de Facultade.

O Decano/a é o máximo órgano de goberno unipersonal da Facultade e ten as funcións e competencias asignadas na lexislación vixente, na normativa da USC e no Regulamento de Réxime Interno do centro. O Decano/a é elixido entre os membros da Xunta de Facultade e nomeado/cesado polo Reitor/a.

Os Vicedecanos/as e Secretario/a da Facultade son nomeados/cesados polo Reitor/a, a proposta do Decano/a. Os Vicedecanos/as exercerán aquelas funcións encomendadas polo Decano/a e sempre baixo a supervisión do mesmo. En caso de ausencia temporal, o Decano/a delegará nun dos Vicedecanos/as as funcións e competencias que lle son propias.

O Secretario/a da Facultade é quen dá fe dos actos e acordos dos órganos de goberno, representación e administración do centro e, como tal, ten encomendada a custodia dos libros de actas, a expedición das

certificacións dos acordos e de todos os actos ou feitos que consten nos documentos oficiais do centro. Ademais, exercerá aquelas outras funcións que lle encomende o Decano/a ou que se recollan na lexislación vixente e na normativa da USC.

O título de Grao en Farmacia ten un Coordinador/a de Título, cuxas funcións específicas están asumidas por un dos Vicedecanatos (Vicedecano/a de Organización Académica). Todos os títulos de máster adscritos ao centro teñen un Coordinador/a de Título, nomeado de acordo co contemplado na lexislación vixente e a normativa da USC.

Administrativamente, a Facultade de Farmacia dispón dun/unha Responsable da Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos (Xestor/a de centro) que coordina e supervisa as funcións de todo o Persoal de Administración e Servizos (PAS) do centro, excepto o PAS do Servizo de Biblioteca.

1.3 Órganos de goberno. Comisións. Departamentos implicados na docencia

Son órganos de goberno da Facultade a Xunta de Facultade e o equipo de dirección do centro.

Xunta de Facultade

É o órgano colexiado de goberno do centro, ten como misións principais o estudo e aprobación das liñas xerais de actuación na Facultade e a supervisión do labor dos órganos de dirección e da xestión.

Comisión Permanente (CP)

A Comisión Permanente actúa por delegación da Xunta de Facultade e ten a súa representación permanente para axilizar a xestión dos asuntos da súa competencia.

Comisión de Calidade do Centro (CCC)

A composición e funcións da CCC recóllese no apartado 3.2

Comisións de Títulos:

- a) **Comisión do Título de Grao en Farmacia (CTGF)**
- b) **Comisión do Título de Máster en I+D de Medicamentos**

A composición das distintas comisións dos títulos impartidos na Facultade recóllese no punto 3.5 do apartado 3 *Estrutura para o desenvolvemento do Sistema de Garantía de Calidade*

Comisión de Asuntos Económicos, Administración, Servizos, Espazos e Equipamentos

Comisión delegada estable. Son membros da comisión, o Decano/a ou persoa na que delegue, O/a secretario/a, un/ha profesor/a por cada área de coñecemento con docencia na Facultade, catro alumnos/as de Grao e dous de Máster/Doutoramento, un membro do persoal de administración e servizos (PAS), a persoa responsable de asuntos económicos do centro.

Son competencias da comisión:

- a) Informar o proxecto de orzamento elaborado polo equipo decanal antes do seu debate no Pleno da Xunta de Facultade
- b) Propoñer a distribución das partidas de equipamento docente do centro e de comunicacións

- c) Propor a dotación de medios para o correcto funcionamento das funcións asignadas à Facultade: docencia, investigación, administración e servizos.
- d) A avaliación das necesidades e deficiencias que se produzan no ámbito da súa competencia e elevar as oportunas propostas á Xunta de Facultade para a súa resolución.

Comisión de Normalización Lingüística e Xénero (CNLX)

Comisión delegada estable. Forman parte da comisión o Decano/a, 5 representantes de PDI, un representante do PAS e dous representantes dos estudantes.

Comisión de Mobilidade (CM)

Comisión estable. A Comisión de Mobilidade do centro está constituída polo Decano/a, Vicedecano/a de Calidade e RR.EE. (a quen se lle asocia a función de Responsable Académico de Mobilidade –RAM- do centro), os/as coordinadores/as académicos de mobilidade (CAM), un representante dos estudantes e o/a Responsable de Apoio aos Centros e Departamentos (Xestor/a de centro), que actuará como secretario/a da comisión, de acordo co contemplado no Regulamento de Intercambios Interuniversitarios de Estudantes da USC (Resolución de 15 de novembro de 2012, DOG nº 227, 28/10/2012).

Comisión de Biblioteca

Comisión estable. Regírase polo Regulamento da Biblioteca Universitaria. Forman parte da comisión o Decano/a, o/a director/a da biblioteca, un/ha profesor/a por cada área de coñecemento con implantación na Facultade que exerzan as súas funcións docentes e/ou investigadoras no centro e estean censados no mesmo, representantes dos estudantes da Xunta de Facultade (30% dos membros da comisión; 20% do Grado-10% Mestrado e Doutoramento) .

Comisión Mixta de Prácticas Tuteladas (CMX)

Constituída polo Decano/a (que a convocará e presidirá), Vicedecanos/as, Secretario/a do centro, un Profesor/a Asociado/a de Prácticas Tuteladas, os Presidentes/as dos catro Colexios Oficiais de Farmacéuticos (COF) da Comunidade Autónoma Galega e un/unha representante da Consellería de Sanidade / Servizo Galego de Saúde.

Comité Consultivo da Facultade (CCF)

O Comité Consultivo da Facultade, constituído por persoas ou entidades relevantes externas ao centro aconsella ao equipo decanal e serve de foro para contrastar opinións e información sobre as actividades profesionais, de negocio ou de interese social que afecten ou estean relacionadas coa actividade formativa da Facultade e faciliten o desenvolvemento futuro da mesma así como a súa proxección social.

A participación no Comité Consultivo ten carácter voluntario e non é vinculante, os seus membros non poden ostentar outra condición distinta que a de meros asesores, aportando o seu consello ou opinión no devandito foro.

A composición do Comité Consultivo e a designación dos seus membros realizaranse a proposta do Decano/a e someterase á aprobación da Xunta de Facultade.

Son membros natos do Comité Consultivo:

- Presidente: Decano/a
- Presidente/a de o Consello Económico e Social da USC ou persoa na que delegue
- Responsable de Calidade do Centro
- Secretario/a do centro

- Os Coordinadores/as dos Títulos impartidos no centro

Son membros electos:

- Directivos de empresas farmacéuticas: 4 membros.
- Persoas do ámbito da Administración: 1 membro directivo da Consellería de Sanidade e/ou SERGAS
- Persoas do ámbito científico e universitario alleos ao centro: 1 Xefe de Servizo de Farmacia Hospitalaria e/ou 1 Xefe doutros Servizos Hospitalarios.
- Presidente da Academia de Farmacia de Galicia ou persoa na que delegue.
- Unha persoa que aporte unha visión enriquecedora da avaliación e tendencias do ámbito social tales como: responsabilidade social, protección do medio ambiente, cooperación, etc.
- Os catro presidentes/as dos COF de Galicia ou persoas nas que deleguen
- Antigos alumnos: 1 alumno que finalice a carreira nos últimos 5 anos.
- Membros da comunidade universitaria: Xestor/a de Centro

A participación dos membros electos no Comité Consultivo ten carácter voluntario e non remunerado. O Comité Consultivo reunirse polo menos unha vez ao ano.

A vinculación dos membros do Comité Consultivo establécese por un período de 4 anos, con posibilidade de renovación. A falta de asistencia a catro reunións consecutivas suporá a baixa inmediata no Comité Consultivo.

Departamentos da USC implicados na docencia que se imparte na Facultade de Farmacia

a) Grao en Farmacia:

1. Bioloxía Funcional
2. Bioquímica e Bioloxía Molecular
3. Botánica
4. Ciencias Forenses, Anatomía Patolóxica, Xinecoloxía e Obstetricia e Pediatría
5. Ciencias Morfolóxicas
6. Edafoloxía e Química Agrícola
7. Farmacoloxía, Farmacia e Tecnoloxía Farmacéutica
8. Fisioloxía
9. Matemáticas
10. Microbioloxía e Parasitoloxía
11. Psiquiatría, Radioloxía, Saúde Pública, Enfermaría e Medicina
12. Química Analítica, Nutrición e Bromatoloxía
13. Química Física
14. Química Inorgánica
15. Química Orgánica

b) Máster en I+D de Medicamentos

1. Farmacia e Tecnoloxía Farmacéutica
2. Farmacoloxía
3. Profesores externos

1.4 Regulamentos e normas

Os regulamentos e normas do centro son:

- Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Farmacia (RRI). Aprobado polo Consello de Goberno da USC o 10-07-2018.
- Regulamentos e Normas das Comisións.
- Normativa de Prácticas Externas Curriculares Obligatorias: Prácticas Tuteladas. Directiva 2005/36 CE, art. 44.2.b
- Normativa de Prácticas Externas Curriculares Optativas
- Normativas de Traballo de Fin de Grado e de Traballo de Fin de Mestrado na USC; Regulamento TFG Grado en Farmacia. Regulamento TFM Máster en I+D de Medicamentos.
- Outras normas e acordos da Xunta de Facultade

Do mesmo xeito, a Facultade réxese, nos seus procedementos e actuacións, pola normativa xeral da USC que lle é de aplicación, nomeadamente, os seus Estatutos, Regulamentos Xerais, etc., así como a procedente dos Gobernos e Parlamentos estatal e autonómico, e entidades dependentes destes como as axencias de calidade (ANECA, ACSUG).

2 Alcance do Sistema de Garantía de Calidade

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

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

Ciclo de mellora da formación universitaria

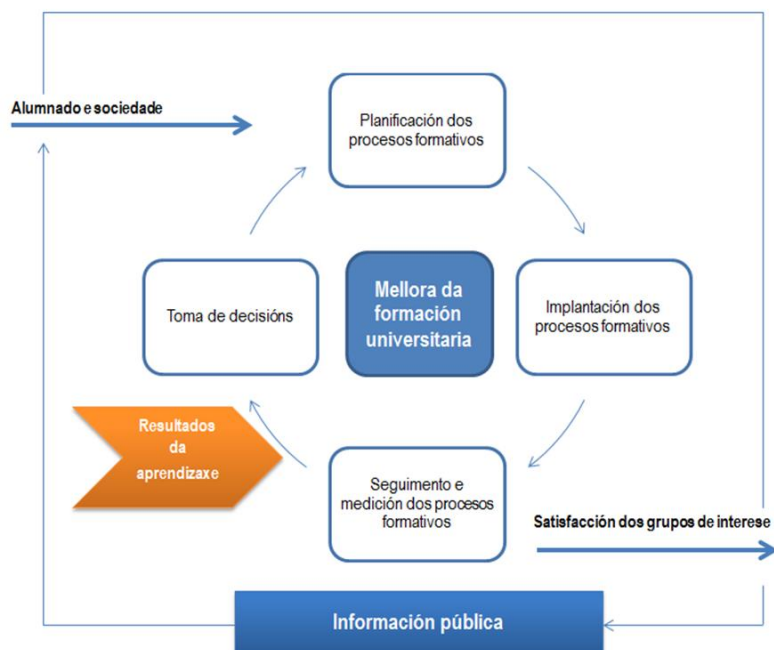


Figura 1. Adaptación propia a partir da "Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT. ANECA"

3 Estructura para o desenvolvemento do Sistema de Garantía de Calidade

3.1 Equipo de dirección (ED)

O equipo decanal da Facultade, e en particular o seu decano/a como principal responsable, actúa como corresponde á dirección de calquera organización comprometida co desenvolvemento, establecemento, revisión e mellora dun sistema de xestión da calidade.

Respecto ao SGC, as funcións principais son as seguintes:

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

3.2 Comisión de Calidade do Centro(CCC)

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

Serán membros da CCC, cando menos:

- Decano/a (presidente/a)
- Secretario/a da CCC: Secretario/a da Facultade (membro proposto)
- Responsable de Calidade do Centro (RCC): Vicedecano/a de Calidade e RR.EE. (membro nato)
- Coordinador/a do Título de Grao en Farmacia: Vicedecano/a de Organización Académica (membro nato)
- Coordinador/a do Título de Máster en I+D de Medicamentos (membro nato)
- 1 membro do PAS: Xestor/a de Centro ou persoa que designe o Decano/a (membro nato)
- 2 alumnos/as (preferiblemente alumno/a-titor/a): Alumnos/as do Grao en Farmacia (1 membro nato, 1 membro proposto)

Ademais, o/a decano/a da Facultade cando o considere oportuno pode propoñer outros membros á Xunta de Facultade para o bo funcionamento do SGC, mesmo con voz e sen voto.

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

As funcións principais da CCC son as seguintes:

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

3.3 Responsable de calidade do centro (RCC)

O decano/a asume persoalmente as funcións relacionadas a continuación ou ben poderá nomear a un/a responsable de calidade do Centro (RCC) entre os membros do equipo decanal. Con independencia doutras funcións que se lle asignen no momento do seu nomeamento, as funcións básicas do/a RCC poden concretarse en:

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

3.4 Comité(s) Consultivo(s)

O equipo decanal do centro pode crear un comité consultivo do centro ou un comité por titulación cando o seu ámbito así o aconselle, para que axude ao centro a conseguir os seguintes obxectivos:

- Debater as tendencias e cambios sociais de interese para a actividade docente e investigadora do centro.
- Canalizar á sociedade información sobre o centro e facer que teña máis proxección no seu entorno.
- Prestar asesoramento na elaboración e implantación do plan estratéxico do Centro.

A participación dos seus membros terá carácter voluntario e non será remunerada, e as súas achegas non serán vinculantes.

No momento da súa creación, deberá determinarse a vinculación dos membros do comité que, a título orientativo, pode ser por un período de 4 anos, con posibilidade de renovación.

O Comité consultivo reunirse, como mínimo, unha vez ao ano e deixará constancia das súas reunións mediante actas. Co obxecto de facilitar a recollida de información, para as consultas necesarias poderanse articular mecanismos alternativos que permitan participar aos seus membros (solicitude de informes, enquisas, etc).

3.5 Comisión/s de título/s

A Facultade de Farmacia creará comisións de título cando se considere necesario para os graos, e en todo caso, para os mestrados.

No caso de mestrados interuniversitarios deberán estar representadas as universidades que comparten o título.

Na Facultade de Farmacia creáronse as Comisións de Títulos seguintes: Grao en Farmacia, Máster en I+D de Medicamentos. Estas están compostas de acordo ao establecido no Regulamento de Réxime Interno da Facultade e no Regulamento das Titulacións Oficiais de Grao e Mestrado da Universidade de Santiago de Compostela

MEMBROS DA COMISIÓN DE TÍTULO DE GRAO EN FARMACIA

- O/a decano/a, ou membro do equipo decanal en quen delegue, que a presidirá.
- Os/as vicedecanos/as - O/a secretario/a da Facultade, que o será tamén desta comisión.
- A persoa responsable da Unidade de Apoio á Xestión de centros e departamentos
- O/a coordinador/a do Título
- Os/As coordinadores/as de cada un dos cursos do Título.
- 2 representantes dos estudantes de grao
- Outros membros que o/a Decano/a considere oportuno para o bo funcionamento da Comisión.

MEMBROS DA COMISIÓN DE TÍTULO DE MASTER EN I+D DE MEDICAMENTOS

- O/a decano/a, ou membro do equipo decanal en quen delegue, que a preside.
- O/a Responsable de calidade da Facultade de Farmacia.
- O/a Coordinador/a do Mestrado.
- A persoa responsable da Unidade de Apoio á Xestión de centros e departamentos (que actuará como secretario/a).
- 8 Profesores/as que impartan docencia no Mestrado.
- 2 representantes dos estudantes do Mestrado.

As comisións de título velarán polo funcionamento ordinario do título, terán as funcións que estableza o regulamento de titulacións oficiais de grao e mestrado vixente en cada momento, así como outras que podan contemplarse no regulamento de réxime interno dos centros ou noutras normativas.

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

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

3.6 Coordinador/a de título (CT)

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

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

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

3.7 Coordinador/a de Calidade

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

4 Mapa de procesos

O SGC concrétese en 8 procesos institucionais a través dos que a universidade asegura a calidade da súa oferta académica, a dispoñibilidade dos recursos humanos e materiais necesarios e o enfoque á mellora continua.

A nivel de Facultade concrétese en 13 procesos, cuxo desenvolvemento figura no manual de procesos do sistema.

Nivel institucional

Procesos institucionais

PI-01 Deseño, modificación e extinción de programas

PI-02 Auditoría interna

PI-03 Xestión dos recursos humanos

PI-04 Xestión dos recursos materiais e servizos

PI-05 Xestión documental

PI-06 Medición e mellora

PI-07 Xestión de incidencias (SQR)

PI-08 Satisfacción, expectativas e necesidades

Nivel de centro

Procesos estratégicos

Planificación

PE-01 Planificación estratéxica

PE-02 Revisión e mellora

Procesos clave

Organización e desenvolvemento dos programas

PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación

PC-02 Planificación das ensinanzas

PC-03 Apoio a estudantes

PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas

PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas

Procesos de soporte

Xestión dos recursos

PS-01 Xestión dos recursos humanos

PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos

Xestión de apoio ao sistema

PS-03 Xestión documental

PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades

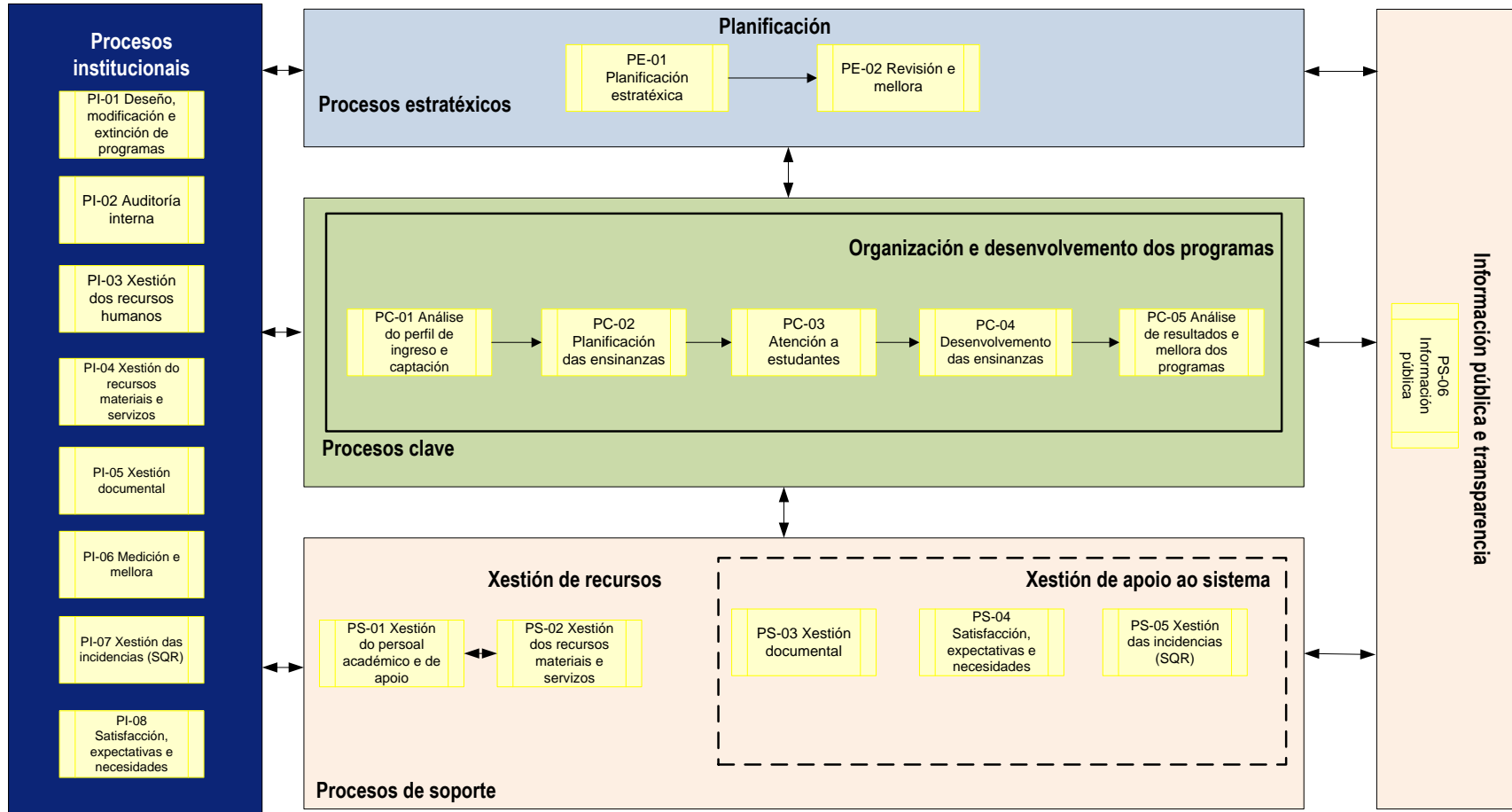
PS-05 Xestión das incidencias (SQR)

Información pública e transparencia

PS-06 Información pública

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

MAPA DE PROCESOS



5 Indicadores e informes

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

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

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

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

Procesos do sistema		Directrices Fides-Audit					Información pública
		Política e obxectivos de calidade	Deseño revisión periódica e mellora dos programas formativos	Garantía da aprendizaxe, ensinanza e avaliación centrados no estudante	Garantía e mellora da calidade dos recursos humanos	Garantía e mellora da calidade dos recursos materiais e servizos	
Procesos institucionais	PI-01 Deseño, modificación e extinción de programas		X	X	X	X	X
	PI-02 Auditoría interna	X	X	X	X	X	X
	PI-03 Xestión dos recursos humanos				X		X
	PI-04 Xestión dos recursos materiais e servizos					X	X
	PI-05 Xestión documental						X
	PI-06 Medición e mellora	X	X	X	X	X	X
	PI-07 Xestión de incidencias (SQR)		X	X	X	X	X
	PI-08 Satisfacción, expectativas e necesidades	X	X	X	X	X	X
Procesos de centro	PE-01 Planificación estratéxica	X	X	X	X	X	X
	PE-02 Revisión e mellora	X	X	X	X	X	X
	PC-01 Análise do perfil de ingreso e captación		X	X			X
	PC-02 Planificación das ensinanzas		X	X	X	X	X
	PC-03 Apoio a estudantes		X	X			X
	PC-04 Desenvolvemento das ensinanzas		X	X	X	X	X
	PC-05 Análise de resultados e mellora dos programas		X	X	X	X	X
	PS-01 Xestión dos recursos humanos				X		X
	PS-02 Xestión dos recursos materiais e servizos					X	X
	PS-03 Xestión documental						X
	PS-04 Satisfacción, expectativas e necesidades	X	X	X	X	X	X
	PS-05 Xestión das incidencias (SQR)		X	X	X	X	X
	PS-06 Información pública	X	X	X	X	X	X

Anexo I. Política de qualidade