

Manual de calidade

Facultade de Belas Artes

Índice 04

| Redacción | Validación | Aprobación |
|-------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Área de Apoio á Docencia e Calidade | Comisión de Calidade | Xunta de Centro |

Data e sinatura

03/11/2014

J. S. Calidade

[Handwritten signature]


Data e sinatura

29/04/2015

RESPONSABLE DE CALIDADE

[Handwritten signature]

Data e sinatura

22/05/2015

DECANA

[Handwritten signature]

Histórico de evolucións

| Índice | Data | Redacción | Motivo das principais modificacións |
|----------------|------------|---|---|
| Borrador 00 | 20/12/2007 | Área de Calidade | Edición inicial (creación do documento). Información contida no <i>Manual de calidade</i> como documentación marco. |
| 01-03 | 2008-2012 | Comisións de garantía de calidade dos centros | (Intervalo de modificacións realizadas polo centro baseándose nas recomendacións establecidas nos informes de avaliación dos sistemas de garantía de calidade, remitidos dende a ACSUG.) |
| 04 | 03/11/2014 | Área de Apoio á Docencia e Calidade | <p>Evolución completa do <i>Manual de calidade</i>.</p> <p>Nova codificación, nova trama de redacción e estrutura. Simplificación de contidos.</p> <p>Capítulos afectados: todos.</p> <p>Consideración dos informes finais de auditoría de certificación da implantación do sistema de garantía de calidade da Facultade de Bioloxía e da Escola de Enxeñaría de Telecomunicación, no relativo ás funcións da Comisión de Calidade.</p> |

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo | 5 |
| 1.1. Plans nacionais de avaliación | 5 |
| 1.2. Implantación do espazo europeo de educación superior e programa Fides-Audit | 5 |
| 1.3. Sistema de calidade no ámbito de xestión | 6 |
| 2. Introducción | 7 |
| 3. Presentación do centro | 8 |
| 4. Estrutura organizativa e de responsabilidades | 11 |
| 4.1. Estrutura transversal | 11 |
| 4.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade | 11 |
| 4.1.2. Xerencia | 11 |
| 4.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade | 11 |
| 4.1.4. Comité de Calidade | 11 |
| 4.1.5. Unidade de Estudos e Programas | 11 |
| 4.2. Estrutura de calidade no centro | 12 |
| 4.2.1. Decano/a ou director/a | 12 |
| 4.2.2. Coordinador/a de calidade | 12 |
| 4.2.3. Administrador/a de centro | 12 |
| 4.2.4. Departamentos | 12 |
| 4.2.5. Xunta de Centro | 13 |
| 4.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación | 13 |
| 4.2.7. Comisión de Calidade | 13 |
| 5. Sistema de garantía interna de calidade | 15 |
| 5.1. Alcance | 15 |
| 5.2. Directrices | 16 |
| 5.3. Outras referencias | 18 |
| 5.3.1. Referencias lexislativas básicas | 18 |
| 5.3.2. Referencias normativas básicas | 18 |
| 5.3.3. Referencias complementarias | 19 |
| 5.4. Documentación | 20 |
| 5.4.1. Manual de calidade | 21 |
| 5.4.2. Política de calidade | 21 |
| 5.4.3. Anexos | 21 |
| 5.4.4. Procedementos de calidade | 22 |

| | |
|---|----|
| 5.4.5. Outros documentos | 22 |
| 5.4.6. Rexistros | 22 |
| 5.5. Mapa de procesos | 23 |
| 5.5.1. Mapa do proceso de docencia | 24 |

Anexos

Anexo 01. Listaxe de procedementos en vigor

Anexo 02. Listaxe de distribución da documentación de calidade

Anexo 03. Glosario

Anexo 04. Políticas e obxectivos de calidade do centro

Anexo 05. Titulacións oficiais do centro

1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo

No ámbito da calidade a Universidade de Vigo desenvolveu numerosas accións e participou en distintos plans e programas.

1.1. Plans nacionais de avaliación

A Universidade de Vigo participou no:

- Plan nacional de avaliación da calidade das universidades (PNECU), publicado no Real decreto 1947/1995, do 1 de decembro, e promovido polo Consello de Universidades.
- II Plan de calidade das universidades, desde 2001.
- Plan de avaliación institucional (PEI) da Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación (ANECA), a partir de 2003.

Todos os títulos vixentes naquel momento culminaron os procesos ligados aos plans de avaliación.

1.2. Implantación do espazo europeo de educación superior e programa Fides-Audit

Un dos obxectivos que se estableceron na Declaración de Boloña (1999) era promover a cooperación europea en materia de aseguranza da calidade con miras ao desenvolvemento de criterios e metodoloxías comparables.

En 2005, publicáronse os *Criterios e directrices para a garantía de calidade no espazo europeo de educación superior*, desenvolvidos por ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education, <http://www.enqa.eu/>), que constitúen a referencia dos programas de calidade desenvolvidos posteriormente no ámbito da educación superior.

A implantación do espazo europeo de educación superior (EEES) e o seu desenvolvemento legislativo en España (LOM-LOU 2007, RD 1393/2007 modificado polo RD 1861/2011...) contribuíron a que a xestión da calidade se desenvolva e adquira un papel relevante no marco universitario.

Neste contexto desenvólvese o programa Fides-Audit, elaborado pola ACSUG, ANECA e AQU Catalunya, e referente deste manual de calidade.

A Universidade de Vigo participa na primeira convocatoria do programa Fides-Audit con once centros. No ano 2012, todos os centros (propios e adscritos) teñen certificado o deseño dos seus sistemas de garantía de calidade do programa Fides-Audit.

Nos anos 2013 e 2014, lévase a cabo unha mellora dos sistemas de garantía interna de calidade dos centros, con criterios de simplificación operativa, eficacia e sustentabilidade, o que dá lugar ao presente manual de calidade.

Iníciase, tamén, o proceso de coordinación e integración con outros sistemas de xestión de calidade (ámbito de xestión...). Neste mesmo período de tempo, obtivéronse os primeiros certificados de implantación do sistema de calidade dos centros da Universidade de Vigo.

1.3. Sistema de calidade no ámbito de xestión

En 2008 pónse en funcionamento, no marco do Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo, o Plan Avante de calidade no ámbito de xestión.

2. Introducción

Os Estatutos da Universidade de Vigo establecen no seu artigo 2 como un dos fins prioritarios da institución: «A consecución das máximas cotas de calidade en docencia e investigación» e, no seu artigo 13, que é función de cada centro: «A participación nos procesos de avaliación da calidade e a promoción activa da mellora da calidade da súa oferta académica». O *Manual de calidade* especifica o alcance desta función, o marco de funcionamento e a estrutura organizativa e de responsabilidades de cada centro da Universidade de Vigo para a xestión da calidade. Desenvólvese para dar resposta á lexislación e normativas internas e externas aplicables e co fin de garantir a calidade da oferta académica do centro, satisfacendo os requisitos, necesidades e expectativas dos seus grupos de interese.

O documento «Directrices, definición e documentación dos sistemas de garantía interna de calidade da formación universitaria», do programa Fides-Audit, define *garantía de calidade* como «todas as actividades encamiñadas a asegurar a calidade interna e externa». Ten en conta as accións dirixidas a asegurar a calidade dos ensinos desenvolvidas polos centros, así como a xerar e manter a confianza do estudantado, profesorado e sociedade: <http://www.acsug.es/gl/centros/fidesaudit/dise%C3%B1os>.

A calidade recóllese tamén no Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo como un valor ou un principio que guía todas as accións da institución, formando parte do conxunto de valores que serven de marco inspirador e regulador da súa actividade: http://www.uvigo.es/uvigo_es/organizacion/informacion/plans/. Pode consultarse a terminoloxía en materia de calidade que se tivo en conta na configuración do *Manual de calidade* no seu anexo 3.

3. Presentación do centro

Datos de contacto

Facultade de Belas Artes
Rúa Maestranza, 2
36002 Pontevedra
e-mail: sdfba@uvigo.es
+34 986 801800

Web do centro

www.belasartes.uvigo.es

Outros datos relevantes

Breve percorrido histórico do centro

Acontecementos de interese (poden ser):

– Creación

En 1990, coa creación da Facultade de Belas Artes de Pontevedra, cubriuse en Galicia a necesidade dun centro superior de formación en Artes Plásticas, conformándose co paso dos anos como unha institución de referencia no ámbito artístico e cultural galego.

– Cambios importantes

A Facultade de Belas arte inicia a súa andaina en 1990 nunha sede provisional, e dende o ano 1994 ten a súa sede no antigo cuartel de San Fernando, edificio emblemático por envergadura e situación estratéxica na cidade, sendo signo de dinamismo e entendemento para a Universidade de Vigo e a cidade de Pontevedra.

– Evolución das titulacións

A facultade de Belas Artes comeza a impartir en 1990 a titulación Licenciatura en Belas Artes. No curso 2000-2001 comeza a implantación progresiva hacia un novo plan de estudos. Atendendo a unha visión máis transversal e multidisciplinar dos estudos de Belas Artes, desaparecen os antigos recintos autónomos de pintura, escultura e deseño/audiovisuais en favor dunha maior autonomía e flexibilidade para os alumnos na súa formación, repartindo o seu tempo en diferentes campos disciplinares. Sustitúese o esquema secuencial “método/proxecto/análise” por outro que pretende distinguir unicamente entre procesos e proxectos.

No curso 2008/2009 comeza a implantación dos novos planos de estudos denominados Graos no contexto do Espazo Europeo de Educación Superior. A titulación Grao en Belas Artes foi pioneiro dentro do sistema universitario galego. Atendendo á denominada filosofía de Bolonia, o novo plan de estudos ofrece unha visión máis plural, pospoñendo a especialización futura nos masters e doutoramentos, favorecendo así a mobilidade do estudante e abrindo o abanico de posibilidades na súa formación.

Dentro do Espazo Europeo de Educación Superior implantáronse ademais no centro dous master universitarios vixentes na actualidade. No curso 2009-2010 inicia a súa actividade o Master Universitario en Libro Ilustrado e Animación Audiovisual. No curso 2010-2011 inicia a súa actividade o Master Universitario en Arte Contemporánea, Creación e Investigación.

– Fitos relevantes en materia de calidade

Na Xunta de Facultade do 3 de decembro de 2007 acordase crear a Comisión de Garantía de Calidade delegada da Xunta de Facultade.

En xullo de 2009 a Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) avalia de xeito positivo o deseño do Sistema de Garantía Interno de Calidade aplicable a todas as ensinanzas oficiais impartidas no centro, conforme ás directrices establecidas no Programa FIDES-AUDIT.

Acreditación das titulacións:

Grao en Belas Artes - Verificación positiva da memoria: 01/07/2008

Última acreditación: Marzo 2015

Master en Arte Contemporánea, Creación e Investigación: Verificación positiva da memoria: 16/09/2010

Última acreditación: Marzo 2015

Master en Libro Ilustrado e Animación Audiovisual: Verificación positiva da memoria: 15/12/2009

Última acreditación: Marzo 2015

Na actualidade a Comisión do SGIC está formada polos seguintes membros:

Presidenta:

Silvia García Gonzalez (Decana)

Secretario:

Marcos Dopico Castro (Equipo Decanal)

Vocais:

José Chavete Rodríguez (PDI) Máster Libro Ilustrado

Alberto Ruíz de Samaniego (PDI) Máster Arte Contemporáneo

Juan Carlos Meana Martínez (PDI) Programa de Doutoramento

Dolores Dopico Aneiros (PDI), Enlace de Igualdade

María Montserrat Martínez Molíns (Estudiante) Grao

Adán Álvarez Rivas (Estudiante) Máster Libro Ilustrado

Vanesa Mosquera Cabanas (Estudiante) Máster Arte Contemporáneo

Román Corbato Pérez (Estudiante Programa de Doutoramento)

Melania Freire Vázquez (Estudiante) Esdemga

Lucrecia López Rubianes (P.A.S.)

Carlos Aldao Pastoriza (Egresado)

Raquel Gandón Chapela (Técnica Calidade)
Iñaki Martínez (Representante Sociedade)

4. Estrutura organizativa e de responsabilidades

No desenvolvemento do sistema de garantía interna de calidade, tanto no ámbito estratéxico como operativo, participan diversas persoas da organización baixo os principios de interdependencia, coordinación e participación.

En coherencia coa política de calidade, o desenvolvemento do sistema establécese a través dunha estrutura organizativa necesaria na que se concretan responsabilidades e se descentraliza a toma de decisións coa finalidade de dar resposta ás necesidades particulares, sempre dende a óptica da organización no seu conxunto.

4.1. Estrutura transversal

4.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade

É a responsable da organización, avaliación e seguimento dos procesos de calidade da Universidade de Vigo, entre eles os referidos á actividade docente e ao rendemento académico do estudiantado.

4.1.2. Xerencia

A Xerencia é o órgano responsable do ditado de instrucións e ordes de servizo tendentes á eficacia da xestión administrativa e á coordinación das distintas unidades de administración universitaria. Ademais, é a responsable do desenvolvemento do sistema de calidade no ámbito de xestión da universidade e quen exerce a presidencia do Comité de Calidade (artigo 74 dos Estatutos da Universidade de Vigo).

4.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade

Esta área xestiona as actividades ligadas aos programas de calidade no ámbito da Universidade de Vigo. Pon en funcionamento os distintos programas ligados á mellora da calidade nos centros, titulacións e profesorado. Ofrece apoio, asesoramento e coordinación en diferentes actividades en materia de calidade na institución.

4.1.4. Comité de Calidade

O Comité de Calidade é o órgano colexiado de apoio técnico, coordinación, seguimento e asesoramento en todas as accións que, en materia de calidade no ámbito de xestión e no marco do plan operativo, se desenvolvan na Universidade de Vigo. As persoas que o compoñen son elementos claves no desenvolvemento do plan de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo (Plan Avante de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo e Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo).

4.1.5. Unidade de Estudos e Programas

A Unidade de Estudos e Programas é a encargada de servir de apoio técnico e administrativo ás tarefas que a Xerencia debe desenvolver directamente no sistema de xestión da calidade no ámbito de xestión (Plan Avante de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo).

4.2. Estrutura de calidade no centro

4.2.1. Decano/a ou director/a

O decano/a ou director/a do centro, asistido polo seu equipo de goberno, é responsable da dirección e xestión do centro (artigo 65 dos Estatutos da Universidade de Vigo). É quen representa o centro; neste sentido, é o máximo responsable do centro en materia de calidade. Preside a Comisión de Calidade do centro, é o garante da difusión da cultura de calidade nel, e proponse a política e os obxectivos de calidade á Comisión de Calidade.

4.2.2. Coordinador/a de calidade

O seu nomeamento correspóndelle ao decano/a ou director/a, co obxecto de impulsar a implantación, mantemento e mellora dos distintos programas ligados á calidade no centro e ás súas titulacións adscritas, así como axudar á difusión da cultura de calidade.

As súas funcións son:

- Dinamizar a política de calidade do centro.
- Informar o equipo directivo ou decanal sobre o desempeño do SGIC e de calquera necesidade de mellora.
- Promover a comunicación entre os distintos grupos de interese e o equipo directivo ou decanal en materia de calidade.
- Liderar a implantación, desenvolvemento e seguimento do SGIC.
- Coordinar a planificación e o desenvolvemento dos programas vinculados á calidade no centro.
- Promover o coñecemento polas persoas implicadas das súas responsabilidades en materia de calidade cara aos distintos grupos de interese.
-

4.2.3. Administrador/a de centro

A persoa administradora do centro actuará como delegado/a da Xerencia. Entre outras, as súas funcións son:

- Colaborar co desenvolvemento e seguimento do SGIC no ámbito de xestión.
- Cooperar cos obxectivos da calidade no ámbito da xestión.

4.2.4. Departamentos

Os departamentos son as unidades encargadas de coordinar os ensinos universitarios, de acordo coa programación docente da Universidade de Vigo. Entre outras, as súas funcións son:

- Desenvolver os estudos universitarios oficiais, de acordo coa programación e suxestións que se realicen no centro ou centros.
- Participar nos procesos de avaliación da calidade institucional e a promoción activa do avance da calidade das súas actividades docentes.

- Colaborar co desenvolvemento e seguimento do SGIC no ámbito da docencia.
- Cooperar cos obxectivos de calidade da docencia.

4.2.5. Xunta de Centro

A Xunta de Centro é o órgano colexiado de representación e de decisión do centro. Entre outras, as súas funcións son:

- Aprobar a política e dos obxectivos de calidade.
- Autorizar o manual de calidade do centro.
- Ratificar os resultados do SGIC.

4.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación

No marco das súas responsabilidades no desenvolvemento da titulación, en materia de calidade a persoa coordinadora asume as seguintes funcións:

- Velar polo cumprimento dos requisitos da lexislación e normativa vixente en relación coas titulacións, en particular o RD 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais e o RD 861/2010, do 2 de xullo, polo que se modifica o RD 1393/2007, máis concretamente nos aspectos ligados ás esixencias da memoria para a solicitude de verificación, entre as que se inclúen as do sistema de garantía de calidade, e o seguimento e renovación da acreditación das titulacións.
- Colaborar coa dirección do centro e, en particular, coa persoa coordinadora de calidade, no desenvolvemento, implantación, seguimento e mellora dos procesos de calidade na súa titulación.
- Cooperar cos departamentos nos asuntos que atinxan ao desenvolvemento da docencia.
- Aplicar mecanismos de avaliación, implantación e seguimento das melloras da titulación.

4.2.7. Comisión de Calidade

A Comisión de Calidade, tamén denominada Comisión de Garantía Interna de Calidade, do centro é un órgano colexiado.

As persoas que integran a Comisión de Calidade son elementos claves no desenvolvemento dos programas de calidade do centro. Ademais da súa participación activa nas funcións específicas da comisión, deben ser axentes dinamizadores da xestión de calidade no centro.

Terá representación dos distintos grupos de interese e dos implicados/as na actividade docente das titulacións do centro, e constitúese para:

- Debater e validar se procede a proposta da política e os obxectivos de calidade.
- Debater e validar se procede a proposta do manual de calidade e os procedementos do SGIC do centro.
- Realizar o seguimento dos distintos programas ligados á mellora da calidade no centro e titulacións adscritas, así como propoñer as melloras pertinentes.
- Colaborar coa implantación, desenvolvemento e seguimento do SGIC.

- Debater, propoñer e realizar o seguimento das accións de mellora de calidade, co fin de potenciar continuamente a calidade da docencia en todos os medios e procesos que nela inflúen, mediante unha colaboración constante cos departamentos e outros órganos colexiados que teñan responsabilidades neste ámbito.
- Participar activamente en todos os procesos académicos relativos á oferta formativa do centro (novas titulacións, modificación, suspensión ou extinción das existentes), elaborando un informe valorativo se o consideran oportuno ou é procedente de acordo coa normativa vixente.
- Intercambiar, debater e propoñer a participación do centro en plans institucionais, nacionais e internacionais en materia de calidade.

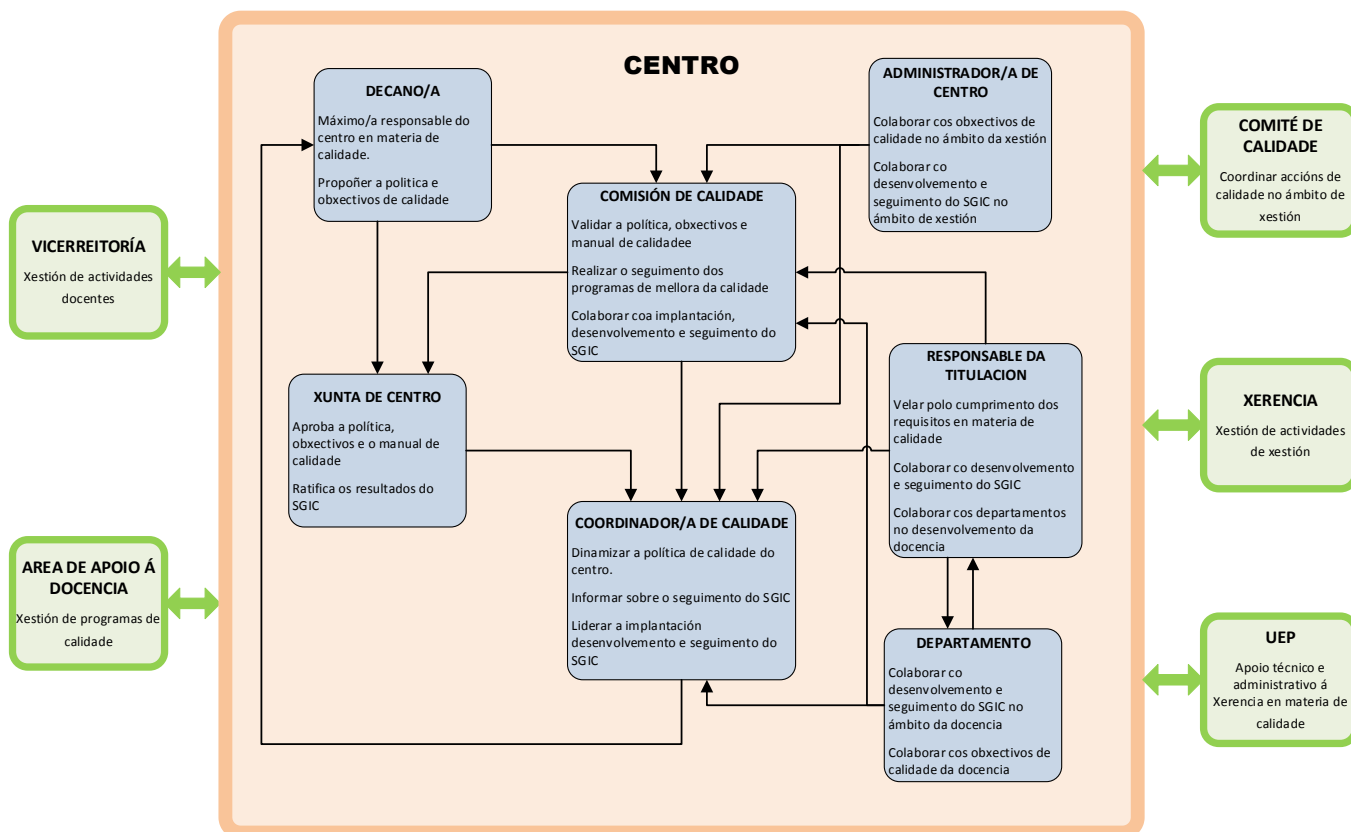
A composición da Comisión de Calidade deberá ter unha composición equilibrada entre mulleres e homes e estará integrada, polo menos, polos seguintes membros:

- Director/a ou decano/a do centro, que a preside.
- Coordinador/a de calidade.
- Coordinador/a ou persoa en quen delegue de cada unha das titulacións de grao do centro.
- Coordinador/a ou persoa en quen delegue de cada unha das titulacións de mestrado do centro.
- Enlace de igualdade
- Unha persoa representante do profesorado.
- Un/unha representante do estudantado.
- Un/unha representante do estudantado egresado.
- Administrador/a do centro ou persoa en quen delegue.
- Un/unha representante da sociedade.

O seu regulamento interno será elaborado e aprobado pola propia comisión. Poderán participar nas reunións da Comisión de Calidade outras persoas, particularmente persoal técnico de calidade, responsables dos procesos (segundo o establecido en cada procedemento) ou representantes de titulacións concretas, cando o seu asesoramento ou participación se estimen oportunos e así se faga constar na convocatoria. A Comisión de Calidade reúne polo menos dúas veces ao ano para revisar os resultados.

Estrutura funcional de calidade do centro

ESTRUTURA FUNCIONAL EN MATERIA DE CALIDADE



5. Sistema de garantía interna de calidade

5.1. Alcance

O ámbito de aplicación do sistema de garantía interna de calidade abrangue todas as titulacións oficiais de grao e mestrado universitario adscritas ao centro.

5.2. Directrices

No seguinte cadro recóllese como o sistema de garantía interna de calidade do centro harmoniza as directrices nacionais e internacionais na materia de calidade dentro do ámbito universitario e responde ás esixencias expresadas nelas.

| ENQA (Criterios e directrices EEES) | | Programa Fides-Audit | | Programa Audit | Documento(s) asociado(s) | | | | |
|---|--|-------------------------|---|-------------------|--|--------------|---|---------|--|
| 1 | Política e procedementos para a garantía de calidade | 1 | Política e obxectivos de calidade | 1.0 | Como o centro define a súa política e obxectivos de calidade | DE01 | Manual de calidade | | |
| | | | | | | DE03 | Planificación e desenvolvemento estratéxico | | |
| | | | | | | XD-01 | Revisión pola dirección | | |
| | | | | | | XD-02 | Control dos documentos Control dos rexistros | | |
| 2 | Aprobación, control e revisión periódica dos programas e títulos | 2 | Obxectivos do plan de estudos | 1.2 | Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudantado | DO-0201 | Planificación e desenvolvemento da ensinanza | | |
| | | | | | | 3 | Política e procedemen- tos de admisión | DO-0202 | Promoción das titulacións |
| | | | | | | | | PC04 | Selección-admisión e matriculación de estudantes |
| | | | | | | 4 | Planificación das ensinanzas | DO-0203 | Orientación ao estudiantado |
| | | | | | | | | DO-0204 | Xestión das prácticas académicas externas |
| | | | | | | | | DO-0205 | Xestión da mobilidade |
| | | 5 | Programas formativos | 1.1 | Como o centro garante a calidade dos seus programas | PC04 | Selección-admisión e matriculación de estudantes | | |
| | | | | | | PA09 | Xestión de expedientes e tramitación de títulos | | |
| | | | | | | DO-0101 | Deseño, verificación e autorización das titulacións | | |
| | | | | | | DO-0102 | Seguimento e mellora das titulacións | | |
| | | | | | DO-0103 | Suspensión e | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|--|---|
| | | | | | | extinción dunha titulación | |
| | 8 | Resultados para a mellora dos programas formativos | 1.5 | Como o centro analiza e ten en conta os resultados | DE02 MC05 MC02 | Seguimento e medición Satisfacción das usuarias e usuarios Xestión de queixas, suxestións e parabéns | |
| 3 | Avaliación do estudantado | 4 | Planificación das ensinanzas | 1.2 | Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudantado | D0-0201 | Planificación e desenvolvemento da ensinanza |
| | | 6 | Desenvolvemento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudantado | | | | |
| 4 | Garantía de calidade do profesorado | 7 | Persoal académico e de administración e servizos | 1.3 | Como o centro garante e mellora a calidade do seu persoal académico | PE02 PA05 PA06 | Política de PDI e PAS Captación, selección e formación do PDI e do PAS Avaliación, recoñecementos e incentivos do PDI e do PAS |
| 5 | Recursos de aprendizaxe e apoio ao estudantado | 6 | Desenvolvemento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudantado | 1.2 | Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudantado | DO-0201 DO-0202 DO-0203 DO-0204 DO-0205 | Planificación e desenvolvemento da ensinanza Promoción das titulacións Orientación ao estudantado Xestión das prácticas académicas externas Xestión da mobilidade |

| | | | | | | | |
|---|-------------------------|----|--|-----|--|----------------------|--|
| | | 8 | Recursos materiais e servizos | 1.4 | Como o centro xestiona e mellora os seus recursos materiais e servizos | PA07 PA08 | Xestión dos recursos materiais Xestión dos servizos |
| 6 | Sistemas de información | 9 | Resultados para a mellora dos programas formativos | 1.5 | Como o centro analiza e ten en conta os resultados | MC05 MC02 DE02 | Satisfacción das usuarias e usuarios Xestión de queixas, suxestións e parabéns Seguimento e medición |
| 7 | Información pública | 10 | Información pública e rendemento de contas | 1.6 | Como o centro publica a información sobre as titulacións | DO-0301 | Información pública e rendemento de contas |

A listaxe de procedementos vixentes está dispoñible no anexo 01 «Listaxe de procedementos en vigor».

5.3. Outras referencias

Ademais das directrices definidas anteriormente, a xestión de calidade na Universidade de Vigo, en xeral, e nos centros, en particular, desenvólvese tendo en conta varias consideracións e esixencias tanto no ámbito do seu deseño como no da súa posterior aplicación.

5.3.1. Referencias lexislativas básicas

- Lei orgánica 4/2007, do 12 de abril, pola que se modifica a Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades.
- RD 861/2010, do 2 de xullo, polo que se modifica o RD 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzaas universitarias oficiais.
- Decreto 222/2011, do 2 de decembro, polo que se regulan as ensinanzaas universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia.
- Estatutos da Universidade de Vigo.
- Ley orgánica 3/2007, para a igualdade efectiva de mulleres e homes

5.3.2. Referencias normativas básicas

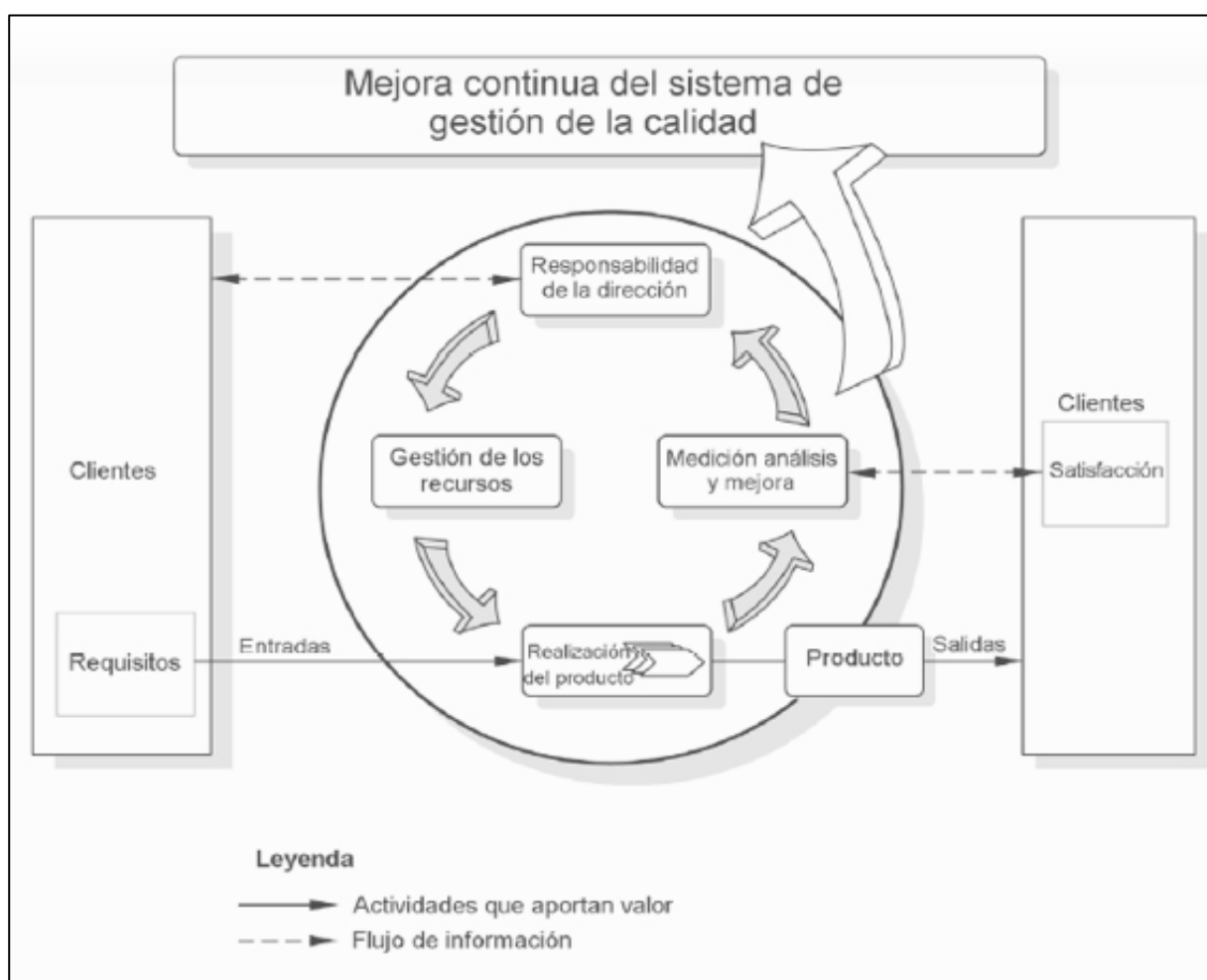
- Norma UNE-EN ISO 9000: sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.
- Norma UNE-EN ISO 9001: sistemas de xestión da calidade. Requisitos.

- Norma UNE-EN ISO 9004: xestión para o éxito sostido dunha organización. Enfoque de xestión da calidade.
- Modelo EFQM de calidade e excelencia.

5.3.3. Referencias complementarias

- *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito administrativo*. Unidade de Igualdade da Universidade de Vigo, 2012.
- Normativa de igualdade.

A aplicación do ciclo PDCA (desenvolvido por E. Deming), que se representa en todos os procedementos do SGIC (Plan-Do-Check-Act), permite a orientación permanente a quen sexa cliente/a (e, en xeral, aos grupos de interese), en termos de necesidades, expectativas e satisfacción e, así mesmo, cara á mellora continua da eficacia dos procesos -estratéxicos, clave e soporte- que conforman a organización.

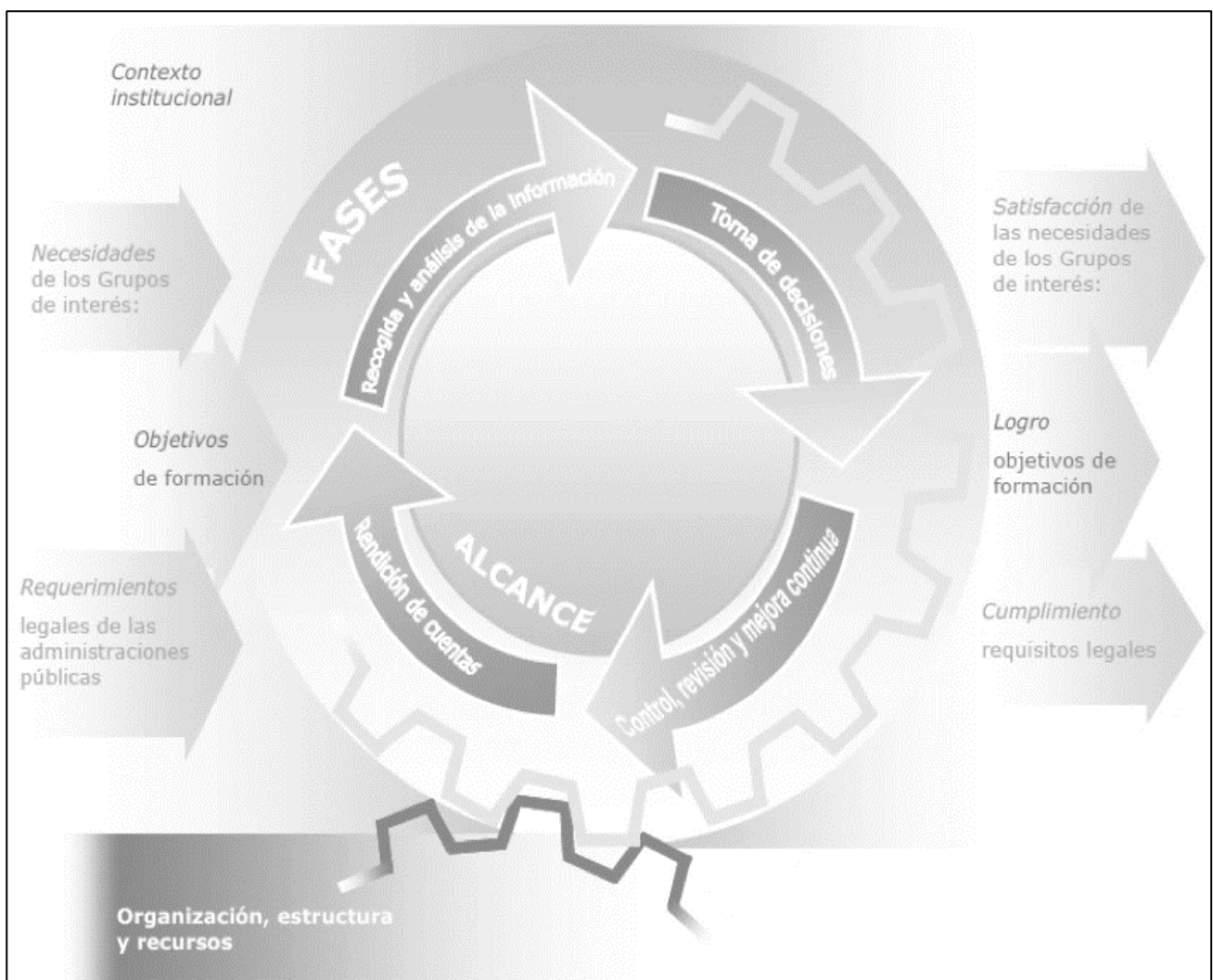


- Ⓟ Planificar: establecer os obxectivos e os procesos necesarios para conseguir resultados de acordo cos requisitos, necesidades e expectativas dos grupos de interese e as políticas da organización.

Desenvolver (facer): implantar os procesos.

- Ⓒ Controlar (verificar): realizar o seguimento e a medición dos procesos, dos produtos e dos servizos respecto ás políticas, obxectivos, requisitos, necesidades e expectativas, e informar dos resultados.
- Ⓐ Actuar (aprender): tomar accións para mellorar continuamente o desempeño dos procesos. (Fonte: Norma UNE-EN ISO 9001)

Desde esta mesma óptica de mellora continua, a seguinte figura, publicada no documento «Directrices, definición e documentación dos sistemas de garantía interna de calidade da formación universitaria», elaborado pola ANECA, ACSUG e AQU Catalunya, representa o conxunto de aspectos que deberán considerar á hora de definir e documentar o sistema de calidade do centro.



O sistema de garantía de interna de calidade responde á seguinte estrutura documental: o modo de xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos». Toda modificación da documentación de calidade (*Manual de calidade*, procedementos...) é

comunicada segundo se describe no anexo 02 «Listaxe de distribución da documentación de calidade».

5.4.1. Manual de calidade

É o documento principal do sistema de garantía de calidade, en que se expón a política e os obxectivos de calidade, así como o seu alcance, estrutura organizativa e de responsabilidades. Describe os procesos de funcionamento e as súas interaccións, facendo referencia aos procedementos que os describen e inclúe, a política e os obxectivos de calidade, e documentos anexos.

Modo de xestión do *Manual de calidade*

- Redacción (creación e modificacións): a proposta de redacción do manual de calidade do centro recae na Área de Apoio á Docencia e Calidade. Esta proposta é completada pola coordinación de calidade (no marco do equipo directivo/decanal do centro), co obxecto de incluír os elementos específicos de cada centro.
- Validación: a Comisión de Calidade do centro valida cada evolución do manual mediante unha sinatura (manuscrita ou electronicamente) no documento orixinal.
- Aprobación: a Xunta de Centro aproba cada evolución do manual mediante unha sinatura (manuscrita ou electronicamente) no documento orixinal.
- Modificacións: toda actualización dos contidos do *Manual de calidade* xera unha evolución do seu índice. O índice de actualización incrementase nunha unidade en cada evolución do documento, sendo o primeiro «00» e os seguintes «01», «02»...
- Difusión: a responsabilidade da súa difusión, interna e externa, recae na dirección o no decanato do centro.
- Arquivo: o arquivo do orixinal en papel das versións sucesivas do manual é asegurado pola coordinación de calidade do centro, sen límite no tempo. As evolucións anteriores do manual arquivanse mediante unha marca ou selo coa descrición «Obsoleto».

5.4.2. Política de calidade

Constitúe a formalización da estratexia do centro en materia de calidade. A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «DE-01 P1 Planificación e desenvolvemento estratéxico» e «XD-01 P1 Control dos documentos».

5.4.3. Anexos

Os anexos identifícanse mediante un título e un código, que consiste nun número correlativo asociado ao manual. As súas actualizacións xestionanse baseándose na súa data de aprobación, de maneira que poden evolucionar de forma independente ao manual. A data de aprobación está incorporada ao código do propio anexo.

A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

5.4.4. Procedementos de calidade

Os procedementos describen a forma en que se levan a cabo as actividades dos procesos. Desenvolven e complementan o *Manual de calidade* e poden incluír documentos anexos. A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

5.4.5. Outros documentos

Documentos de apoio: en función das necesidades pode ser necesario ou aconsellable elaborar documentos de apoio (instrucións, guías, manuais...). A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

5.4.6. Rexistros

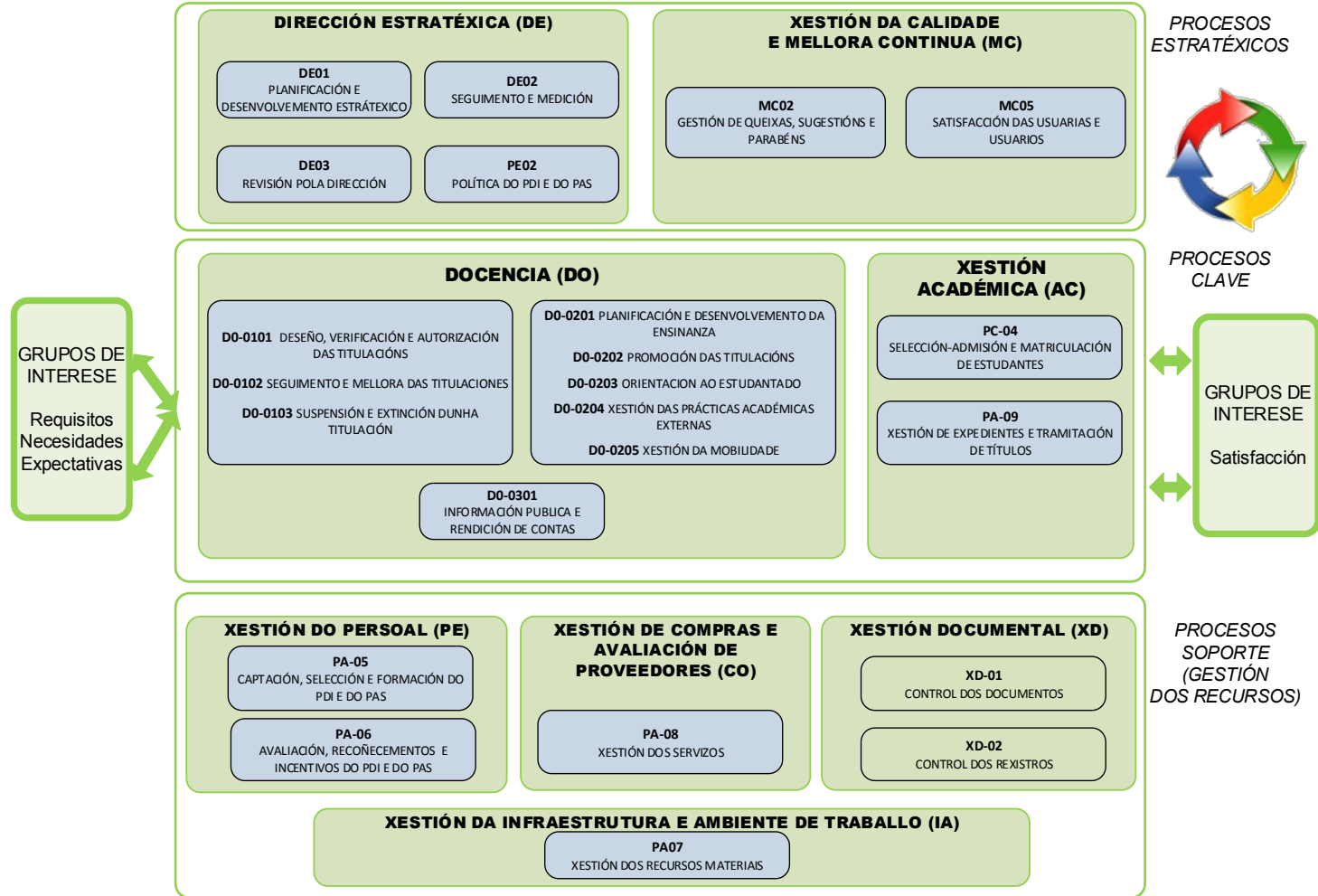
Determinados anexos, unha vez cubertos, convértense en rexistros de calidade. Os rexistros recollen datos obxectivos das actividades efectuadas e dos seus resultados. Proporcionan evidencias da conformidade cos requisitos do sistema de garantía de calidade e son proba do seu funcionamento e eficacia, é dicir, da calidade obtida. A xestión dos rexistros está descrito no procedemento «XD-02 P1 Control dos rexistros».

Adicionalmente, pode existir outra documentación de referencia, interna ou externa, en materia de calidade, como lexislación, normativa e outra documentación aplicable a cada un dos procesos.

5.5. Mapa de procesos

Universidade de Vigo

MAPA DE PROCESOS SGIC Centros (1º Nivel)



5.5.1. Mapa do proceso de docencia

Universidade de Vigo

MAPA DE PROCESOS SGIC CENTROS - 2º NIVEL

Proceso CLAVE

Proceso de 1º nivel relacionado: **DOCENCIA (DO)**

