

Manual de calidade Escola/Facultade...

Índice 04

Redacción	Validación	Aprobación
Área de Apoio á Docencia e Calidade	Comisión de Calidade	Xunta de Centro
Data e sinatura	Data e sinatura	Data e sinatura

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.)
			Evolución completa do <i>Manual de calidade</i> .
			Nova codificación, nova trama de redacción e estrutura. Simplificación de contidos.
04	03/11/2014	Área de Apoio á Docencia e Calidade	Capítulos afectados: todos. 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.

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. Elementos estratéxicos.....	9
4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo.....	9
4.2. Misión e visión do centro.....	9
4.3. Política e obxectivos de calidade do centro.....	10
4.3.1. Cuestións xerais	10
5. Estrutura organizativa e de responsabilidades	13
5.1. Estrutura transversal.....	13
5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade.....	13
5.1.2. Xerencia.....	13
5.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade	13
5.1.4. Comité de Calidade	13
5.1.5. Unidade de Estudos e Programas	14
5.2. Estrutura de calidade no centro	14
5.2.1. Decanato ou dirección.....	14
5.2.2. Coordinación de calidade.....	14
5.2.3. Administración do centro	15
5.2.4. Departamentos.....	15
5.2.5. Xunta de Centro.....	15
5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación.....	15
5.2.7. Comisión de Calidade	16

5.3. Estrutura funcional de calidade do centro	18
6. Sistema de garantía interna de calidade	19
6.1. Alcance	19
6.2. Directrices.....	19
6.3. Outras referencias.....	22
6.3.1. Referencias lexislativas básicas.....	23
6.3.2. Referencias normativas básicas.....	23
6.3.3. Referencias complementarias.....	23
6.4. Documentación.....	25
6.4.1. Manual de calidade.....	26
6.4.2. Política de calidade.....	26
6.4.3. Anexos.....	27
6.4.4. Procedementos de calidade.....	27
6.4.5. Outros documentos.....	27
6.4.6. Rexistros.....	27
6.5. Mapa de procesos.....	29
6.5.1. Mapa do proceso de docencia.....	30

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 lexislativo 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 2008ponse 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 estudiantado, 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

Web do centro

Outros datos relevantes

Breve percorrido histórico do centro

Acontecementos de interese (poden ser):

- Creación
- Cambios importantes
- Evolución das titulacións
- Fitos relevantes en materia de calidade

4. Elementos estratéxicos

4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo

Misión

A Universidade de Vigo é unha institución pública, autónoma, aberta ao contorno e con vocación internacional, comprometida coa igualdade e co progreso económico e o benestar social de Galicia, mediante unha ensinanza e unha investigación de calidade coas que contribuír á creación e á transferencia do coñecemento, á formación integral das persoas, ao desenvolvemento científico e tecnolóxico, á innovación e ao crecemento intelectual da sociedade pluricultural e plurilingüe na que se insire.

Visión

A Universidade de Vigo aspira a ser un referente innovador dentro do sistema universitario na docencia, a investigación básica e aplicada, a xestión e a transferencia da ciencia e o coñecemento, a internacionalización das súas actividades, en especial en Latinoamérica e nos países lusófonos, e a integración harmónica coa contorna. É, ademais, un instrumento socialmente vertebrador e catalizador do debate intelectual e das novas ideas.

A Universidade de Vigo, unha universidade pública, galega e de calidade, quere consolidarse como unha institución igualitaria, plural e participativa, comprometida coa cooperación institucional, a solidariedade e a preservación do medio natural, recoñecida e valorada pola formación integral do seu estudantado, tanto no campo profesional como persoal, pola calidade dos servizos ofrecidos, pola eficiencia, eficacia e transparencia da súa xestión e polo seu prestixio académico.

4.2. Misión e visión do centro

Misión

O centro valorará a incorporación deste apartado ou non en coherencia co desenvolvemento dos procesos estratéxicos. No caso de incorporalo, deberá incorporar explicitamente a igualdade de xénero como un dos valores centrais tal e como establece o I Plan de igualdade entre mulleres e homes da Universidade de Vigo.

Visión

O centro valorará a incorporación deste apartado ou non en coherencia co desenvolvemento dos procesos estratéxicos. No caso de incorporalo, deberá incorporar explicitamente a igualdade de xénero como un dos valores centrais tal e como establece o I Plan de igualdade entre mulleres e homes da Universidade de Vigo. También tendrá en cuenta la posibilidad de hacer un plan de promoción del uso de la lengua gallega en la docencia, investigación y servicios.

4.3. Política e obxectivos de calidade do centro

4.3.1. Cuestións xerais

O compromiso do centro coa calidade e coa mellora continua concrétese nunha política de calidade, que marca unha estratexia propia determinada por uns obxectivos xerais de calidade e unhas consecuentes liñas de acción. Este compromiso do centro débese reflectir na aplicación efectiva desta política, no desenvolvemento dos distintos sistemas e procesos vinculados, nos procedementos que se establecen e, en definitiva, na súa incidencia nas actividades desempeñadas polo seu persoal.

Neste contexto, a responsabilidade sobre a calidade e a mellora continua esténdese a todas as persoas vinculadas coa actividade do centro: profesorado, persoal de administración e servizos, estudantado..., formando parte das súas tarefas, o propósito e a aplicación da política de calidade acordada:

- Os órganos de dirección, comprobando e garantindo o cumprimento das esixencias nas súas áreas de responsabilidade.
- Todo o persoal, tanto docente e investigador como de administración e servizos, coa súa participación na definición e aplicación nas súas tarefas da política de calidade establecidas e das accións concretas consecuentes.
- O estudantado e o resto dos grupos de interese, que proporcionan información útil e oportuna en relación coas súas actividades, participando tanto na definición das

políticas internas de calidade como nos órganos con responsabilidade e funcións directas na xestión interna da calidade.

- Particularmente, os órganos responsables da xestión da calidade do centro son:
 - A dirección ou decanato: difunde, apoia e revisa a política de calidade, así como garante a transparencia e o rendemento de contas no marco da actividade desenvolvida no centro.
 - A Comisión de Calidade: supervisa e promove os diferentes sistemas e procesos vinculados á calidade (SGIC, seguimento das titulacións, procesos de avaliación...), a análise de resultados e indicadores e os plans de mellora consecuentes.
 - A coordinación de calidade: dinamiza a súa aplicación e serve de enlace entre o centro e outras instancias con responsabilidade na calidade.

O coñecemento da política de calidade polos implicados/as en cada centro garántese pola súa **comunicación** e difusión a través de:

- **A súa formalización e inclusión no manual de calidade do centro (Anexo 4)**
- A súa publicación na páxina web do centro (e, de ser o caso, das súas titulacións).
- A súa difusión e promoción mediante outros medios adecuados.
- A información aos órganos de representación e, en xeral, facéndoa comprensible ás distintas partes interesadas, de forma que poida ser asumida no ámbito do centro.

A implantación da política de calidade garántese a través de:

- A súa comunicación.
- O seu despregamento e control, a través de:
 - Os procedementos e as accións de calidade.
 - As actividades de formación, información e sensibilización.
- A súa revisión periódica, co obxecto de garantir a súa continua adecuación e vixencia.

A política de calidade é o marco de referencia que empregan os órganos con responsabilidade na xestión e no desenvolvemento da actividade do centro para fixar o seguimento dos **obxectivos de calidade** e as liñas de actuación prioritarias:*

Para facilitar a xestión da política e dos obxectivos de calidade, estes son definidos de forma externa ao presente manual e incorporados no anexo 04.

***Nota:** o centro dispón dunha guía (véxase o anexo 4 «Guía de obxectivos de calidade») elaborada dende a Área de Apoio á Docencia e Calidade para determinar os obxectivos de calidade do centro.

5. 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.

5.1. Estrutura transversal

5.1.1. 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.

5.1.2. 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).

5.1.3. 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.

5.1.4. 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).

5.1.5. 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).

5.2. Estrutura de calidade no centro

5.2.1. 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 propónlle a política e os obxectivos de calidade á Comisión de Calidade.

5.2.2. 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.

–

5.2.3. 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.

5.2.4. 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.

5.2.5. 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.

5.2.6. 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.

5.2.7. 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.

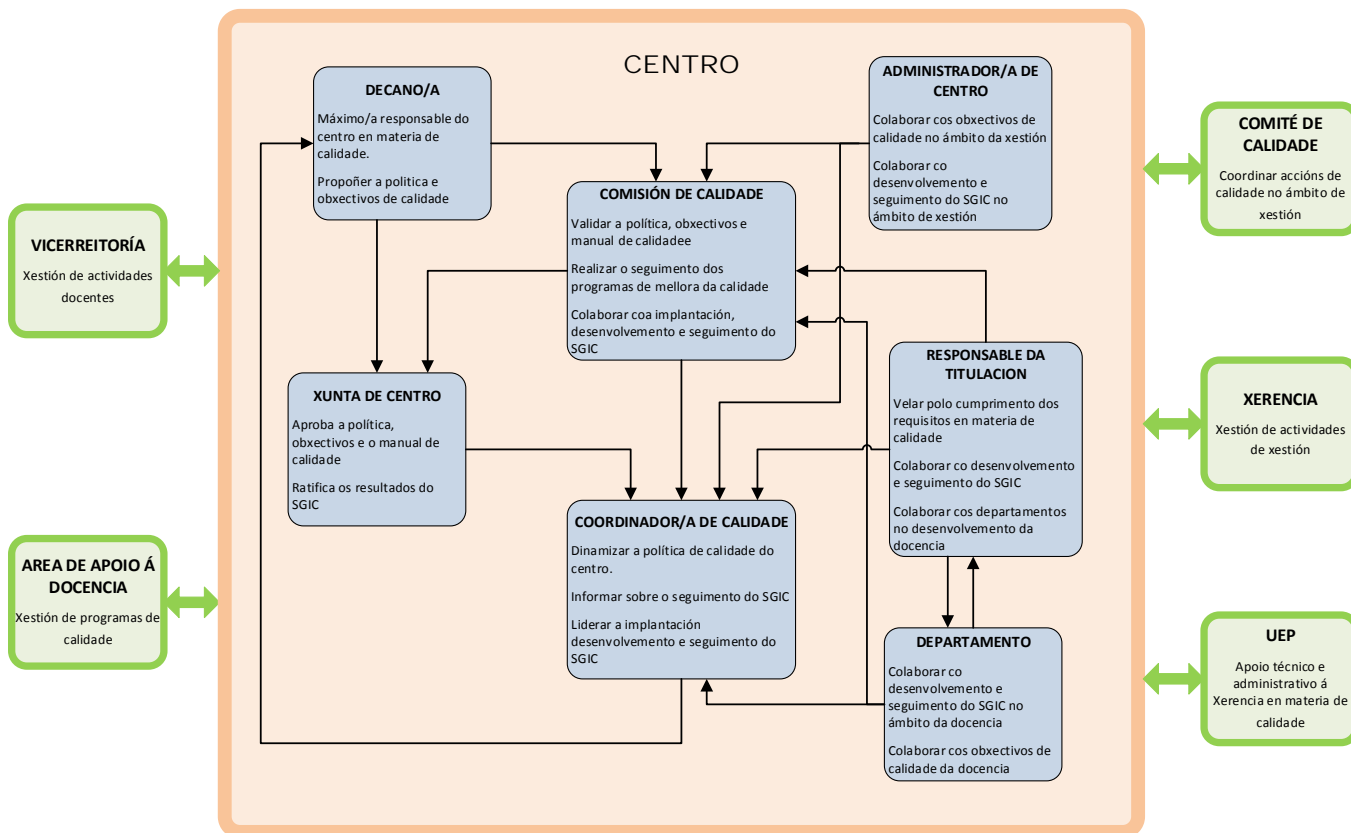
A composición da Comisión de Calidade deberá ter unha composición equilibrada entre mulleres e homes e estará integrada, polo menos, polos seguintes membros:

- 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



6. Sistema de garantía interna de calidade

6.1. 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.

6.2. 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	
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 estudiantado	DO-0201	Control dos registros
	3		DO-0202		Planificación e desenvolvemento da ensinanza	
			PC04		Promoción das titulacións	
						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	Seguimento e medición
				MC05	Satisfacción das usuarias e usuarios
				MC02	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	Política de PDI e PAS
						PA05	Captación, selección e formación do PDI e do PAS
						PA06	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	Planificación e desenvolvemento da ensinanza
						DO-0202	Promoción das titulacións
						DO-0203	Orientación ao estudantado
						DO-0204	Xestión das prácticas académicas externas

					DO-0205	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».

6.3. 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.

6.3.1. Referencias legislativas 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 ensinanzas universitarias oficiais.
- Decreto 222/2011, do 2 de decembro, polo que se regulan as ensinanzas 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

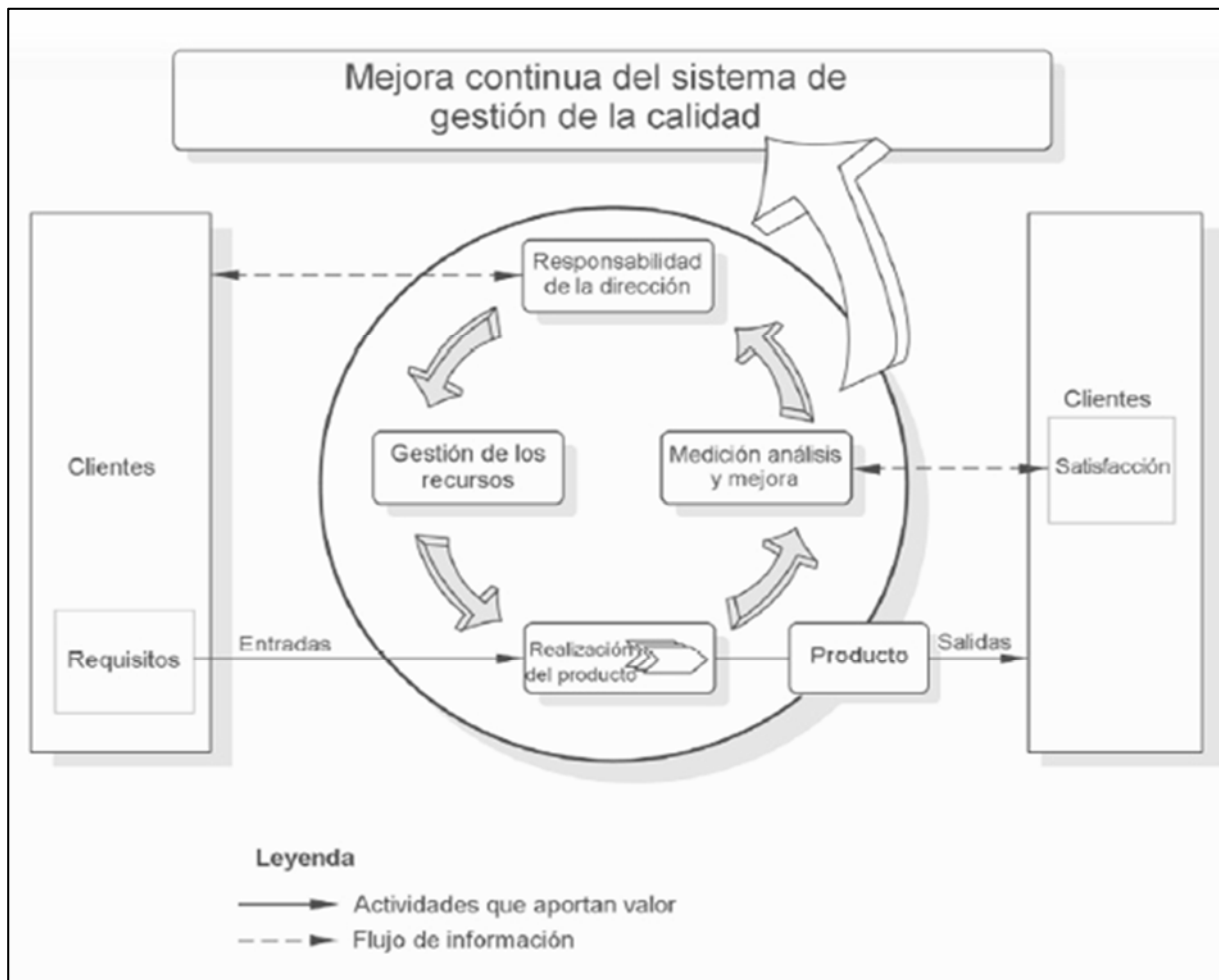
6.3.2. Referencias normativas básicas

- 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.

6.3.3. Referencias complementarias

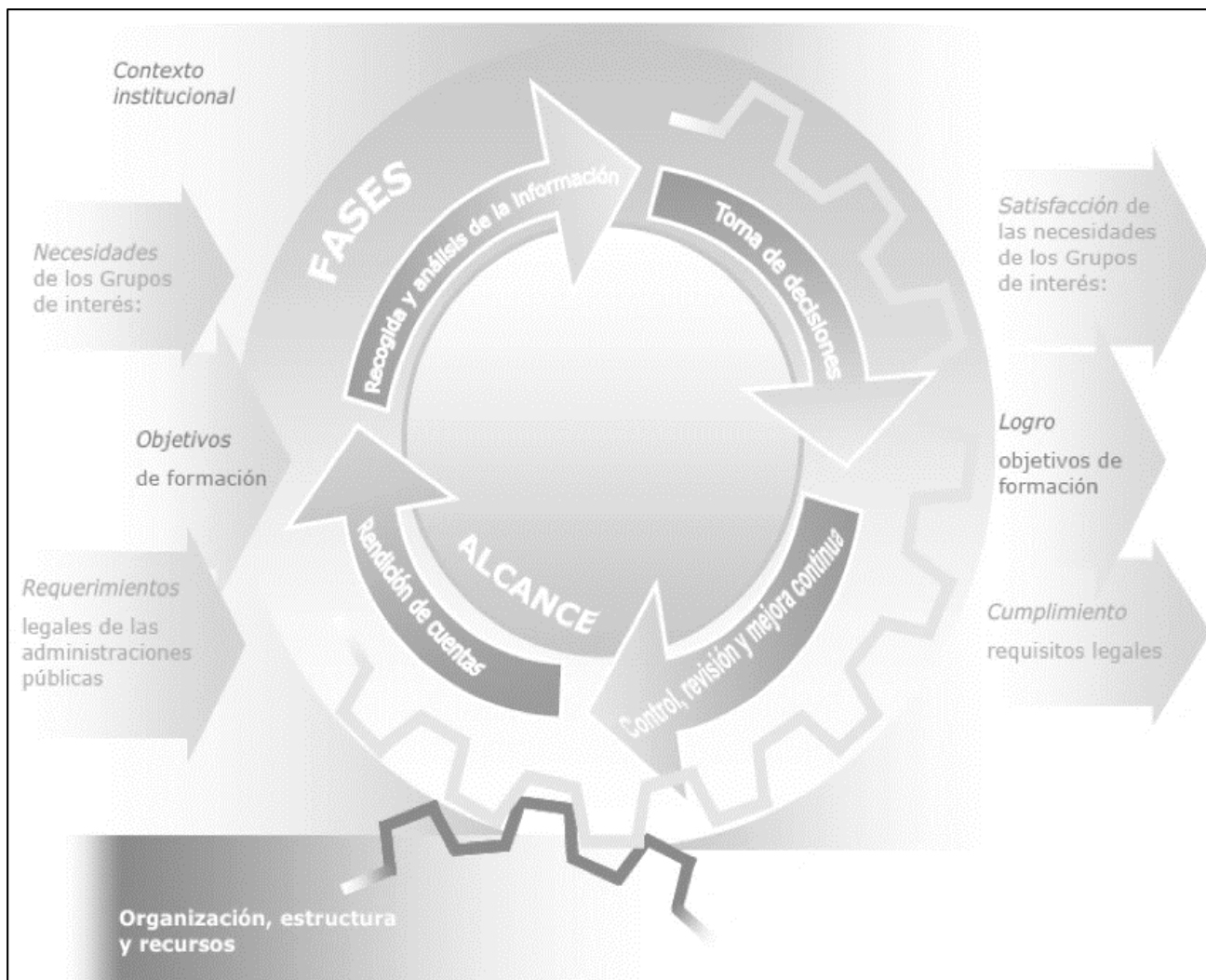
- *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito administrativo*. Unidade de Igualdade da Universidade de Vigo, 2012.
- Normativa de igualdade.

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.



6.4. Documentación

A estrutura documental que se describe a continuación está deseñada para dar resposta ás esixencias mencionadas na epígrafe «V.II. Directrices» e «V.III. Outras referencias».

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».

6.4.1. 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».

6.4.2. 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».

6.4.3. Anexos

Os anexos identifícanse mediante un título e un código, que consiste nun número correlativo asociado ao manual. As súas actualizacións xestiónanse 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».

6.4.4. 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».

6.4.5. 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».

6.4.6. Rexistros

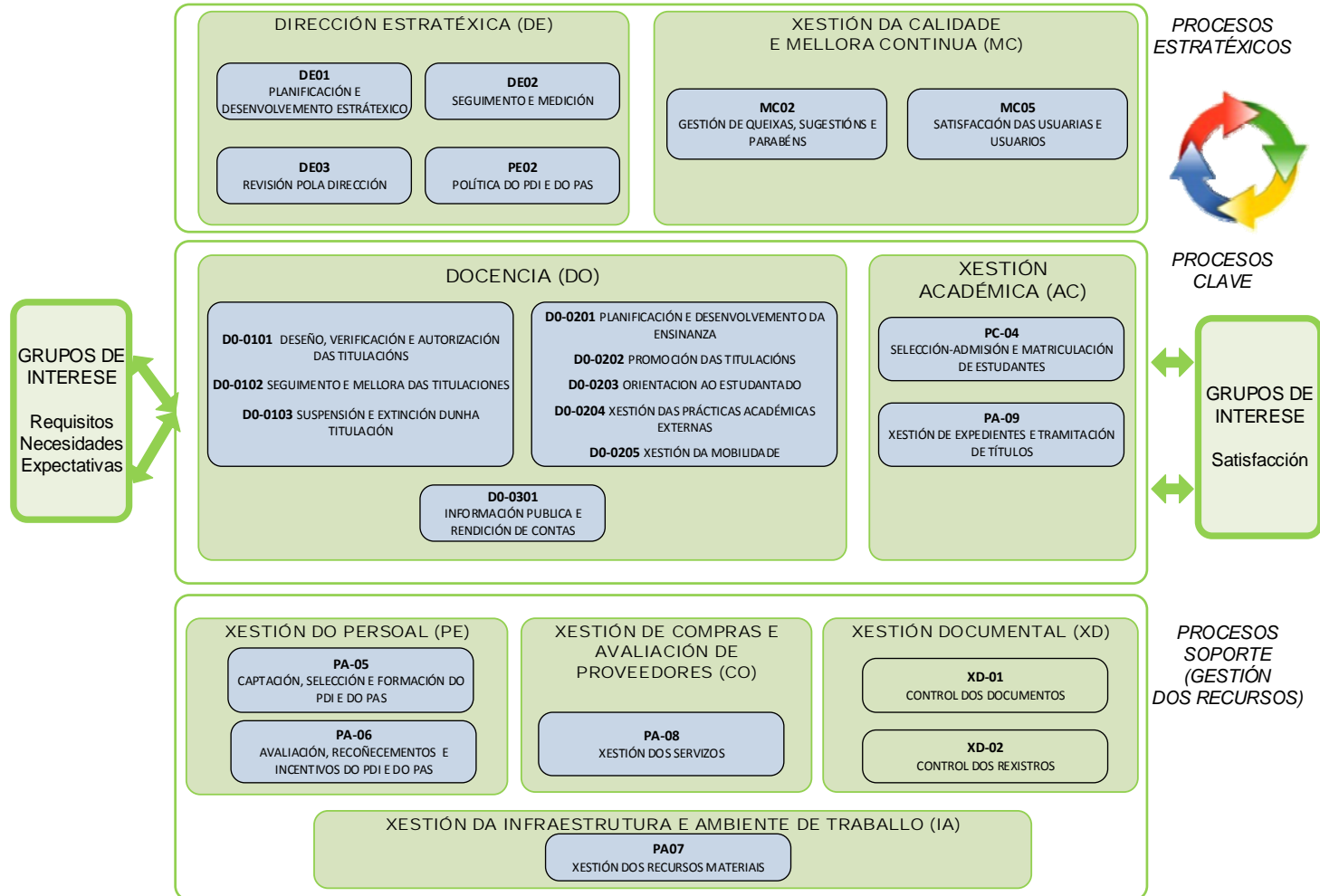
Determinados anexos, unha vez cubertos, convértense en rexistros de calidade. Os rexistros recollen datos obxectivos das actividades efectuadas e dos seus resultados. Proporcionan evidencias da conformidade cos requisitos do sistema de garantía de calidade e son proba do seu funcionamento e eficacia, 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.

6.5. Mapa de procesos

Universidade de Vigo

MAPA DE PROCESOS SGIC Centros (1eiro Nivel)



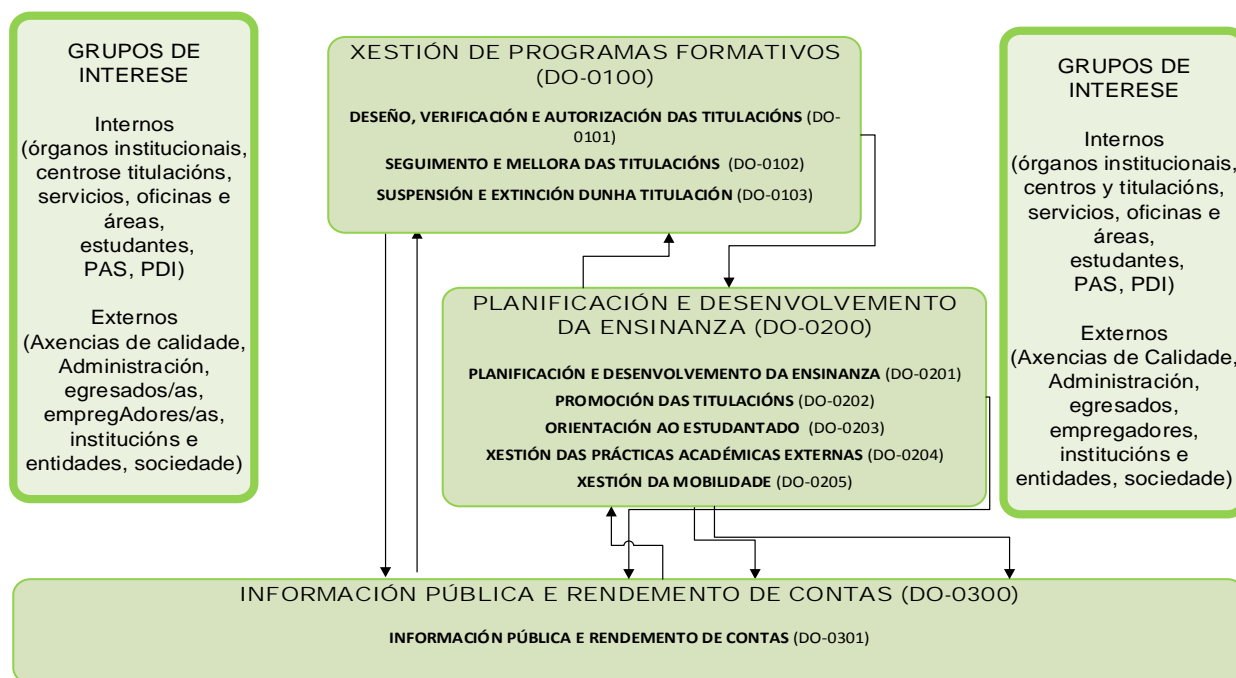
6.5.1. Mapa do proceso de docencia

Universidade de Vigo

MAPA DE PROCESOS SGIC CENTROS - 2º NIVEL

Proceso CLAVE

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



Listaxe de procedementos en vigor


PROCESOS ESTRATÉXICOS			
Proceso de referencia	Código	Título	Índice
DIRECCIÓN ESTRATÉXICA (DE)			
	DE-01 P1	Planificación e desenvolvemento estratéxico	04
	DE-02 P1	Seguimento e medición	04
	DE-03 P1	Revisión do sistema pola dirección	04
XESTIÓN DA CALIDADE E MELLORA CONTINUA (MC)			
	MC-02 P1	Xestión de queixas, suxestións e parabéns	04
	MC-05 P1	Satisfacción das usuarias e usuarios	04
PROCESOS CLAVE			
Proceso de referencia	Código	Título	Índice
XESTIÓN ACADÉMICA (AC)			
Planificación da oferta académica e acceso			
	AC-0104 P1	Accesos e admisión	02
Xestión do alumnado			
	AC-0201 P1	Matrícula	02
Xestión de títulos			
	AC-0401 P1	Expedición de títulos oficiais	02
DOCENCIA (DO)			
Xestión de programas formativos			
	DO-0101 P1	Deseño, verificación, modificación e acreditación das titulacións oficiais	05
	DO-0102 P1	Seguimento e mellora das titulacións	04
	DO-0103 P1	Suspensión e extinción dunha titulación	04
Planificación e desenvolvemento da ensinanza			
	DO-0201 P1	Planificación e desenvolvemento da ensinanza	05
	DO-0202 P1	Promoción das titulacións	04
	DO-0203 P1	Orientación ao estudantado	04
	DO-0204 P1	Xestión das prácticas académicas externas	04
	DO-0205 P1	Xestión da mobilidade	04
Información pública e rendemento de contas			
	DO-0301 P1	Información pública e rendemento de contas	04

PROCESOS SOPORTE (XESTIÓN DOS RECURSOS)			
Proceso de referencia	Código	Título	Índice
XESTIÓN DO PERSOAL (PE)			
	PE-01 P1	Xestión do PAS	04
	PE-02 P1	Xestión do PDI	04
XESTIÓN DE COMPRAS E AVALIACIÓN DE PROVEDORES (CO)			
	PA08	Xestión dos servizos	01-03
XESTIÓN DOCUMENTAL (XD)			
	XD-01 P1	Control dos documentos	01
	XD-02 P1	Control dos rexistros	01
XESTIÓN DA INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE TRABALLO (IA)			
	PA07	Xestión dos recursos materiais	01-03

Listaxe de distribución de calidade

Ámbito		Destinatarias/os	Soporte
TODOS OS PROCESOS			
Vicerreitoría de Calidade		Vicerreitor/a de Calidade	
		Dirección da Área de Apoio á Docencia e Calidade	
Centros e titulacións	Equipos directivos/ decanais	Dirección ou decanato	
		Coordinador/a de Calidade (Subdirección ou vicedecanato de Calidade)	
Administración e servizos	Xerencia	Xerencia	
	Unidade de Estudos e Programas	Coordinador/a da Unidade de Estudos e Programas	
	Administración de centros/campus	Administrador/a de centro ou campus	
	Área de Apoio á Docencia e Calidade	Técnicos/as superiores de calidade	
EN FUNCIÓN DE CADA PROCESO (Adicionalmente e en función da súa implicación)			
Vicerreitorías		Vicerreitor/a	
Secretaría Xeral		Secretaría Xeral	
Centros e titulacións	Equipos directivos/ decanais	Subdirección(s) ou vicedecanato(s) competente(s)	
	Titulacións	Responsable ou coordinador/a da titulación	
	Procesos	Responsable do proceso	
Administración e servizos	Servizos	Xefatura do servizo	
	Biblioteca Universitaria	Dirección da Biblioteca	
	Áreas	Dirección da área	
	Oficinas	Dirección da oficina Responsable da oficina	
	Unidades	Dirección da unidade	
		Responsables de calidade no ámbito (servizo, área, unidade...)	
	Procesos	Responsable do proceso Participantes do proceso, vía responsable xerárquico de cada actividade (En función de cada proceso)	

Departamentos	Dirección do departamento	
---------------	---------------------------	--

-  Distribución informática mediante unha mensaxe que inclúe información sobre o documento (identificación, contidos, modificacións respecto a versións anteriores, outros comentarios...).
- A distribución, en cada ámbito, pode ser ampliada aos órganos ou ás persoas que se considere oportuno (comisións, persoal das unidades...), en función das actividades e responsabilidades de cada un dos procesos.
- Esta listaxe aplicarase tanto para a distribuír a documentación na fase de comentarios como tras aprobala definitivamente.

Definicións

- **Acceso:** dereito, modo e medios de localizar, usar ou recuperar unha información (Norma UNE-ISO 15489-1).
- **Actividade:** conxunto de tarefas (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
- **Acreditación:** actividade mediante a cal un organismo autorizado recoñece a cualificación técnica dunha entidade para expedir-lles certificados ás empresas que o soliciten.
- **Alta dirección:** persoa ou conxunto de persoas que dirixen e controlan dende o máis alto nivel dunha organización (UNE-EN ISO 9000).
- **Aprendizaxe permanente:** todas as actividades de educación xeral, educación e formación profesional, educación non formal e aprendizaxe informal emprendidas ao longo da vida, que permitan mellorar os coñecementos, as aptitudes e as competencias cunha perspectiva persoal, cívica, social ou laboral. Inclúe a prestación de servizos de asesoramento e orientación (Decisión núm. 1720/2006/CE).
- **Aprobación:** acordo para a aplicación e o compromiso de posta a disposición dos medios necesarios.
- **Arquivos:** conxunto orgánico de documentos, ou a agrupación de varios deles, reunidos polas persoas xurídicas, públicas ou privadas no exercicio das súas actividades, ao servizo da súa utilización para a investigación, a cultura, a información e a xestión administrativa. Deste xeito, enténdese por arquivo as institucións culturais onde se reúnen, conservan, ordenan ou difunden para os fins anteriormente mencionados os citados conxuntos orgánicos (Lei 16/1985, do 25 de xuño, do patrimonio histórico español).
- **Arquivos de xestión:** están constituídos polos fondos documentais existentes nos arquivos dos órganos de goberno, colexiados e unipersoais, departamentos, centros, unidades e servizos da universidade, como consecuencia das funcións e actividades que lles son propias. Son integrantes do sistema arquivístico na etapa inicial ou activa do ciclo de vida dos documentos (Regulamento do Arquivo Universitario).
- **Arquivo xeral:** responsable da custodia, xestión, conservación e difusión de todos os fondos documentais da Universidade de Vigo, transferidos polos arquivos de xestión unha vez finalizado o período de permanencia nestes. Desempeña unha dobre tarefa: como arquivo intermedio integra os documentos que se atopan nunha fase semiactiva; e como arquivo histórico conserva a documentación que, debido ao valor histórico, se deba conservar permanentemente (Regulamento do Arquivo Universitario).
- **Auditoría:** proceso sistemático, independente e documentado para obter evidencias da auditoría e avalialas de xeito obxectivo, co fin de determinar o grao en que se cumpren os criterios de auditoría (Norma UNE-ISO 15489-1).

- **Autorización:** refírese aos actos administrativos, calquera que sexa a súa denominación específica, polos que, en uso dunha potestade de intervención legalmente atribuída á administración, se lles permite ás persoas particulares o exercicio dunha actividade, tras comprobar a súa adecuación ao ordenamento xurídico e valoración do interese público afectado (Real decreto 1778/1994, do 5 de agosto, sobre a adecuación á LRJPAC, das normas reguladoras dos procedementos de outorgamento, modificación e extinción de autorizacións).
- **Calidade:** grao en que un conxunto de características inherentes cumpre cos requisitos (UNE-EN ISO 9000).
- **Certificación:** acción pola cal se asegura que un determinado produto, servizo etc., cumpre coas esixencias marcadas na normativa que se aplica.
- **Comisións de titulación:** comisións con responsabilidade no desenvolvemento da titulación (comisións académicas de título, de docencia, de coordinación de títulos impartidos en varios centros...). (Directrices xerais para o seguimento de títulos oficiais de grao e máster da Universidade de Vigo).
- **Destrución:** proceso de eliminación ou borrado de documentos sen que sexa posible a súa reconstrución (Norma UNE-ISO 15489-1).
- **Documento:** información (datos que posúen significado) e o seu medio de soporte (UNE-EN ISO 9000).
- **Eficacia:** grao en que se realizan as actividades planificadas e se acadan os resultados planificados (UNE-EN ISO 9000).
- **Eficiencia:** relación entre o resultado acadado e os recursos empregados (UNE-EN ISO 9000).
- **Estudantado propio de intercambio:** estudantes que formalizaron a matrícula na Universidade de Vigo en estudos conducentes á obtención de calquera título universitario oficial participante en programas de intercambio nacionais ou internacionais de mobilidade.
- **Estudantado alleo de intercambio:** estudantes procedentes doutras universidades nacionais ou internacionais distintas á Universidade de Vigo que se matriculan temporalmente en estudos conducentes á obtención de calquera título universitario oficial da Universidade de Vigo no marco dun programa de intercambio nacional ou internacional de mobilidade (normativa da Universidade de Vigo en materia de RI).
- **Extinción:** proceso mediante o cal un plan de estudos non supera o proceso de acreditación, causa baixa no RUCT e perde o carácter oficial e validez en todo o territorio nacional (Orde do 20 de marzo de 2012 pola que se desenvolve o Decreto 222/2011, do 2 de decembro, polo que se regulan as ensinanzas universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia).
- **Formato:** formulario que pretende a recollida estruturada dos datos (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
- **Grupo de interese:** persoa ou grupo de persoas que teñen un interese no desempeño ou éxito dunha organización (Norma UNE-EN ISO 9000). Nota: tamén se emprega a expresión *parte interesada*.

- **Guía:** documento (en xeral aclaratorio ou de axuda) que detalla a forma de realizar unha tarefa en particular ou específica, ou unha parte dun proceso, respectando o principio definido no procedemento.
 - **Guías docentes:** documentos básicos que recollen toda a información institucional e académica necesaria para que cada estudante poida desempeñar axeitadamente a súa tarefa nas titulacións adaptadas ao EEES. Son os principais documentos de referencia na docencia e supoñen un compromiso da titulación e, por extensión, do centro e da propia universidade co estudantado Normativa, aprobada polo Consello de Goberno da Universidade de Vigo o 09/06/2009, de elaboración, aprobación e publicación de guías docentes na Universidade de Vigo).
 - **Indicador do proceso:** datos ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente a evolución dun proceso(UNE-EN ISO 9000).
 - **Información pública:** datos que posúen significado e que están a disposición para a súa consulta polas partes interesadas ou grupos de interese dunha organización.
 - **Instrución:** documento complementario ao procedemento en que se describe como desenvolver unha actividade (UNE-EN ISO 9000).
 - **Mapa de procesos:** representación gráfica da secuencia e interacción dos procesos dunha organización. En ocasións, dada a complexidade das actividades asociadas aos procesos, pode precisarse o desenvolvemento de mapas de procesos de diferentes niveis (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
 - **Memoria da titulación:** documentación legalmente esixida para implantar plans de estudo conducentes á obtención de títulos oficiais que inclúe:
 - Memoria xustificativa, fidedigna e detallada do cumprimento dos requisitos xerais e específicos, recollidos nos artigos 4 e 5 do Decreto 222/2011.

 - Memoria económica, que incluírá os datos relativos á infraestrutura material, os recursos de persoal docente e investigador e de persoal de administración e servizos, así como as diferentes fontes de financiamento, consonte o establecido no artigo 7 do Decreto 222/2011.

 - Memoria para solicitar a verificación de títulos oficiais nos termos establecidos no anexo 1 do RD 1397/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo. (Orde, do 20 de marzo de 2012, pola que se regulan as ensinanzas universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia).
 - **Memoria de verificación:** memoria para solicitar a verificación de títulos oficiais nos termos establecidos no anexo 1 do RD 1397/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo (Orde, do 20 de marzo de 2012, pola que se regulan as ensinanzas universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia).
- Mobilidade:** permanencia durante un período de tempo noutro estado membro (noutro país) co fin de cursar estudos, adquirir experiencia laboral ou participar noutra actividade de aprendizaxe ou ensinanza ou unha actividade administrativa afín, coa axuda, se é preciso, de cursos de

preparación ou de refresco na lingua de acollida ou de traballo (Decisión núm. 1720/2006/CE).
Nota: a mobilidade é tamén aplicable no ámbito nacional.

- **Participantes do proceso:** persoas que participan no desenvolvemento do proceso.
- **Plan de acción tutorial:** documento que describe como se organizan e desenvolven as distintas accións de tutorización (información, asesoramento e seguimento), e proporciona información sobre como efectuar as actividades e os procesos. Pode incluír protocolos que faciliten a recollida de evidencias obxectivas das actividades realizadas ou dos resultados obtidos.
- **Plan de ordenación docente:** distribución da docencia relativa ao programa formativo entre o profesorado encargado de desenvolvelo.
- **Plan de promoción:** conxunto de accións integradas nun programa anual que ten como obxectivo fundamental ofrecerlles información directa a estudantes potenciais sobre as características da titulación, centro ou universidade.
- **Política de calidade:** intencións globais e orientación dunha organización relativas á calidade tal como se expresan formalmente pola alta dirección (UNE-EN ISO 9000).
- **Prácticas académicas externas:** actividade de natureza formativa realizada polo estudantado universitario e supervisada polas universidades, cuxo obxectivo é permitirlle a este aplicar e complementar os coñecementos adquiridos na súa formación académica, favorecendo a adquisición de competencias que o preparen para o exercicio de actividades profesionais, faciliten a súa empregabilidade e fomenten a súa capacidade de emprendemento (RD 1707/2011, do 18 de novembro). Nota: dentro desta definición tamén se inclúen, por exemplo, as estancias clínicas.
- **Prácticas académicas externas curriculares:** actividades académicas integradas como materias dun plan de estudos con carácter obrigatorio ou optativo (Regulamento de prácticas académicas externas do alumnado da Universidade de Vigo).
- **Prácticas académicas externas extracurriculares:** actividades académicas que o estudantado poderá realizar con carácter voluntario durante o seu período de formación e que, aínda que teña os mesmos fins que as prácticas curriculares, non forman parte do correspondente plan de estudos (RD 1707/2011, do 18 de novembro).
- **Profesións reguladas:** conforme as cales unha norma regula a súa competencia profesional, é dicir, segundo a lei existe un conxunto de atribucións que só pode desenvolver en exclusiva un ou unha profesional que veña avalado, ben por un título académico, ben pola superación duns requisitos e unha proba de aptitude que impliquen a concesión ou a autorización administrativa de acceso a unha profesión («A organización das ensinanzas universitarias en España». Ministerio de Educación e Ciencia, 11 de abril de 2007).
- **Procedemento:** forma especificada para levar a cabo unha actividade ou un proceso (UNE-EN ISO 9000).
- **Proceso:** conxunto de actividades mutuamente relacionadas ou que interactúan, as cales transforman elementos de entrada en resultados (UNE-EN ISO 9000).
- **Procesos clave:** procesos que inclúen as actividades que son directamente percibidas polos clientes/as da organización (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).

- **Procesos estratéxicos:** procesos que inclúen as actividades asociadas á análise da información e á toma de decisións para mellorar (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
- **Procesos soporte:** procesos que inclúen actividades necesarias para que os procesos clave funcionen correctamente. A súa achega de valor é indirecta (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*). Tamén se denominan *procesos de apoio*.
- **Produto:** resultado dun proceso. Existen catro categorías xenéricas de produtos: servizos, software, hardware e materiais procesados. A maioría dos produtos conteñen elementos que pertencen ás diferentes categorías xenéricas do produto (UNE-EN ISO 9000).
- **Provedor/a:** organización, proceso, grupo ou persoa que subministra un produto. Pode ser un produtor/a, distribuidor/a, retalista ou vendedor/a dun produto, ou prestador/a dun servizo ou información. Un provedor/a pode ser interno ou externo á organización. Nunha situación contractual un provedor/a pode denominarse contratista (UNE-EN ISO 9000).
- **Proxecto formativo:** documentación en que se concreta a realización de cada práctica académica externa e na cal se deben fixar os obxectivos educativos e as actividades que se van desenvolver (RD 1707/2011, do 18 de novembro).
- **Rexistro:** documento que presenta resultados obtidos ou proporciona evidencias de actividades desempeñadas (UNE-EN ISO 9000). Acto polo que se adxudica a un documento un identificador único no momento da súa entrada no sistema (Norma UNE-ISO 15489-1).
- **Rendemento de contas:** principio polo que as persoas, as organizacións e a sociedade son responsables das súas accións e se lles pode solicitar unha explicación ao respecto (Norma UNE-EN ISO 30300).
- **Requisito:** necesidade ou expectativa establecida, xeralmente implícita ou obrigatoria (Norma UNE-EN ISO 9000).
- **Responsable do proceso:** persoa responsable da xestión do proceso asignado e polo tanto dos seus resultados, da súa rendibilidade e da organización necesaria para o óptimo funcionamento do proceso (UNE 66175. Sistemas de xestión da calidade. Guía para a implantación de sistemas de indicadores).
- **Responsable de relacións internacionais do centro:** persoa responsable institucional de coordinación e apoio das actividades de formación e docencia no ámbito das relacións internacionais dunha facultade ou escola (normativa da Universidade de Vigo en materia de RI). Nota: esta definición pódese aplicar aos programas de mobilidade (ex.: SICUE) de cada centro no ámbito nacional.
- **Satisfacción do cliente/a:** percepción do cliente/a sobre o grao en que se cumpriron os seus requisitos (UNE-EN ISO 9000).
- **Sistema arquivístico:** o sistema arquivístico da Universidade de Vigo é a estrutura sobre a que se organiza o patrimonio documental da universidade a través das etapas do ciclo de vida dos documentos, con diferentes regulacións para os organizar, conservar, tratar e difundir en cada unha das etapas (Regulamento do Arquivo Universitario).

- **Suspensión:** procedemento mediante o cal a consellaría competente en materia de universidades poderá acordar mediante unha orde a supresión de ensinanzas conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial, ben por propia iniciativa, co acordo do Consello de Goberno da Universidade, ben por iniciativa da universidade, por proposta do Consello de Goberno. En ambos os casos requírese o informe favorable do Consello Social da Universidade (RD 1393/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo, de ordenación das ensinanzas universitarias oficiais).
- **Transferencia:** cambio na custodia, a propiedade ou a responsabilidade dos documento (Norma UNE-ISO 15489-1).
- **Trazabilidade:** capacidade para seguir a historia, a aplicación ou a localización de todo o que está baixo consideración (Norma UNE-EN ISO 9000).
- **Titor/a académico de intercambio bilateral:** profesorado encargado dun ou varios intercambios bilaterais (normativa da Universidade de Vigo en materia de RI). Nota: esta definición pódese aplicar aos programas de mobilidade de cada centro no ámbito nacional (ex.: SICUE).
- **Validación:** verificación da coherencia dun documento con respecto ás orientacións, á política de calidade ou aos requisitos do sistema de calidade. Confirmación mediante o subministro dunha evidencia obxectiva de que se cumpriron os requisitos para unha utilización ou aplicación específica prevista (UNE-EN ISO 9000).
- **Verificación:** procedemento legalmente establecido para avaliar os plans de estudo antes da súa implantación nas universidades (RD 1393/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo, de ordenación das ensinanzas universitarias oficiais).
- Confirmación mediante a achega de evidencia obxectiva de que se cumpren os requisitos especificados (UNE-EN ISO 9000).
- **Xestión da calidade:** actividades coordinadas para dirixir e controlar unha organización no relativo á calidade (UNE-EN ISO 9000).

Abreviaturas e siglas

ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
ANECA: Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación
AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CEP: Comisión de Estudos de Posgrao
CGIC: Comisión de Garantía Interna de Calidade
COAP: Comisión de Organización Académica e de Profesorado
DOG: Diario Oficial de Galicia
EEES: espazo europeo de educación superior
EN: normas elaboradas polo Comité Europeo de Normalización
ENQA: European Association for Quality Assurance in Higher Education (Rede Europea para a Garantía da Calidade na Educación Superior)
ESIB: The European Students' Union (ESU)
EUA: The European University Association
EURASHE: The European association of Higher Education Institutions
Fuvi: Fundación Universidade de Vigo
ISO: Organización Internacional de Normalización
OAPT: Organización Académica, Profesorado e Titulacións
ORI: Oficina de Relacións Internacionais
PAC: procedemento administrativo común
PAS: persoal de administración e servizos
PDI: persoal docente e investigador
POG: Plan operativo de xestión
QSF: queixas, suxestións e felicitacións
RD: Real decreto
RI: Relacións Internacionais
RR: Resolución reitoral
RUCT: Rexistro de Universidades, Centros e Títulos
SGIC: Sistema de Garantía Interna de calidade
SICUE: Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españóis
STO: seguimento de títulos oficiais
SUG: sistema universitario de Galicia
UEP: Unidade de Estudos e Programas
UNE: (unha norma española) normas de elaboración e aplicación en territorio español (elaboradas polos comités técnicos de normalización de Aenor).

Política e Obxectivos de Calidade do Centro



Política de Calidade do Centro

A política de calidade do centro deriva da importancia que ten consolidar unha cultura de calidade no ámbito universitario, da súa consideración como un factor determinante para conseguir a satisfacción das expectativas formativas das súas egresadas e egresados e o seu recoñecemento nos ámbitos académicos, profesionais e sociais en que se integran. Para iso existe o compromiso de empregar todos os recursos humanos e materiais dispoñibles dentro do cumprimento da normativa vixente e en coherencia cos criterios e coas directrices establecidos. Así, establécense as seguintes liñas xerais que constitúen a política de calidade do centro:

- Manter unha oferta formativa ligada ás necesidades e expectativas da sociedade para consolidar altos niveis de calidade nas súas titulacións, sen renunciar aos fundamentos académicos da universidade baseados no desenvolvemento do coñecemento, do espírito crítico, da capacidade de análise e de reflexión.
- Alcanzar o recoñecemento no ámbito nacional e internacional da calidade docente a través da consecución das metas asociadas a indicadores académicos con especial relevancia os que se relacionan coa satisfacción dos grupos de interese.
- Facilitar a extensión da cultura da calidade e a formación continua en materia de calidade do persoal docente e investigador, persoal de administración e servizos e do alumnado, fomentando a eficacia e a continuidade dos sistemas e dos procesos a ela vinculados.
- Asegurar a implantación, desenvolvemento e seguimento tanto do sistema de garantía interna de calidade (SGIC) como de todos os procesos vinculados coa calidade que afectan o centro e as súas titulacións.
- Asegurar unha docencia, investigación, xestión e transferencia de coñecemento con perspectiva de xénero para remover os obstáculos que impiden unha igualdade real entre as mulleres e os homes.
- Acadar un compromiso permanente de mellora continua como norma de conduta, e propoñer e levar a cabo as accións necesarias para o mantemento e a mellora da calidade.

Obxectivos de Calidade do Centro

Procesos/ Procedementos	Obxectivos	Indicadores (incluídos no panel de indicadores do SGIC)	Meta
<p>AC- Xestión académica PC04 Selección-admisión e matriculación de estudantes</p> <p>DO- Docencia DO-202 Promoción das titulacións</p>	<p>Adaptar a oferta formativa á demanda sen renunciar aos fundamentos académicos da Universidade.</p> <p>Adaptar o perfil de ingreso do alumnado ao perfil requirido.</p> <p>Captar un volume de estudantado axustado á oferta de prazas.</p> <p>Difundir a oferta formativa.</p>	<p>Evolución do estudantado matriculado en cada curso académico</p> <p>Ocupación da titulación</p> <p>Preferencia</p> <p>Adecuación</p> <p>Nota media de acceso do estudantado ás titulacións</p>	
<p>DO-Docencia DO-0201 Planificación e desenvolvemento da ensinanza</p>	<p>Mellorar a planificación e desenvolvemento da titulación</p> <p>Mellorar os resultados académicos das titulacións</p>	<p>Grao de satisfacción das persoas tituladas coa planificación e desenvolvemento da ensinanza</p> <p>Grao de satisfacción do profesorado coa planificación e desenvolvemento da ensinanza</p> <p>Grao de satisfacción do alumnado coa planificación e desenvolvemento da ensinanza</p> <p>Duración media dos estudos</p> <p>Tasa de rendemento</p> <p>Tasa de abandono</p> <p>Tasa de eficiencia</p> <p>Tasa de graduación</p> <p>Tasa de éxito</p> <p>Tempo medio para atopar emprego</p>	
<p>DO-Docencia D01- Xestión dos programas formativos</p>	<p>Xestionar de forma efectiva os programas formativos</p>	<p>Seguimento das titulacións</p> <p>Acreditación das titulacións</p>	
<p>PE-Xestión de persoal</p>	<p>Mellorar a cualificación do PDI e do PAS</p>	<p>Cualificación do PDI</p> <p>Resultados de investigación de carácter académico</p> <p>% de PAS en programas de formación</p>	

<p>MC- Xestión da Calidade e Mellora Continua</p> <p><i>MC05 Satisfacción das usuarias e usuarios</i></p>	<p>Mellorar a satisfacción dos grupos de interese</p>	<p>Grao de satisfacción das persoas tituladas</p> <p>Grao de satisfacción das entidades empregadoras</p> <p>Grao de satisfacción do profesorado</p> <p>Grao de satisfacción do alumnado</p>	
<p>DE- Dirección Estratéxica</p>	<p>Certificación da implantación do sistema de calidade do centro</p>	<p>Certificación da implantación de sistemas de calidade</p>	

*Nota: No seguinte cadro recóllese unha lista de obxectivos de calidade institucionais. Cada centro deberá aliñalos coa política de calidade e coas liñas estratéxicas, establecendo as metas oportunas en cada caso.

O centro poderá así mesmo determinar outros obxectivos adicionais a condición de que asegure que cumpran cos criterios de concreción, medición e realismo, xestionándose segundo o establecido no procedemento DE-01 P1 Planificación e desenvolvemento estratéxico

Relación das titulacións oficiais do centro

1. Graos oficiais do centro

-
-
-
-

2. Mestrados oficiais do centro

-
-
-
-

Esta relación de titulacións oficiais do centro foi ratificada pola Xunta de Centro o XX de XX de 201X.