

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.

<i>ENQA (Criterios e directrices EES)</i>		<i>Programa Fides-Audit</i>	<i>Programa Audit</i>	<i>Documento(s) asociado(s)</i>		
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	-	Manual de calidade	
				DE01	Planificación e desenvolvemento estratéxico	
				DE03	Revisión pola dirección	
				XD-01	Control dos documentos	
			XD-02	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 procedementos de admisión	DO-0202	Promoción das titulacións
		PC04			Selección-admisión e matriculación de estudantes	
		DO-0203			Orientación ao estudantado	
		4		Planificación das ensinanzas	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
				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	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 PC11 PC12 DE02	Satisfacción das usuarias e usuarios Xestión de queixas, suxestións e parabéns Análise da inserción laboral Análise e medición de resultados académicos 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 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 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.
- Lei orgánica 3/2007, para a igualdade efectiva de mulleres e homes

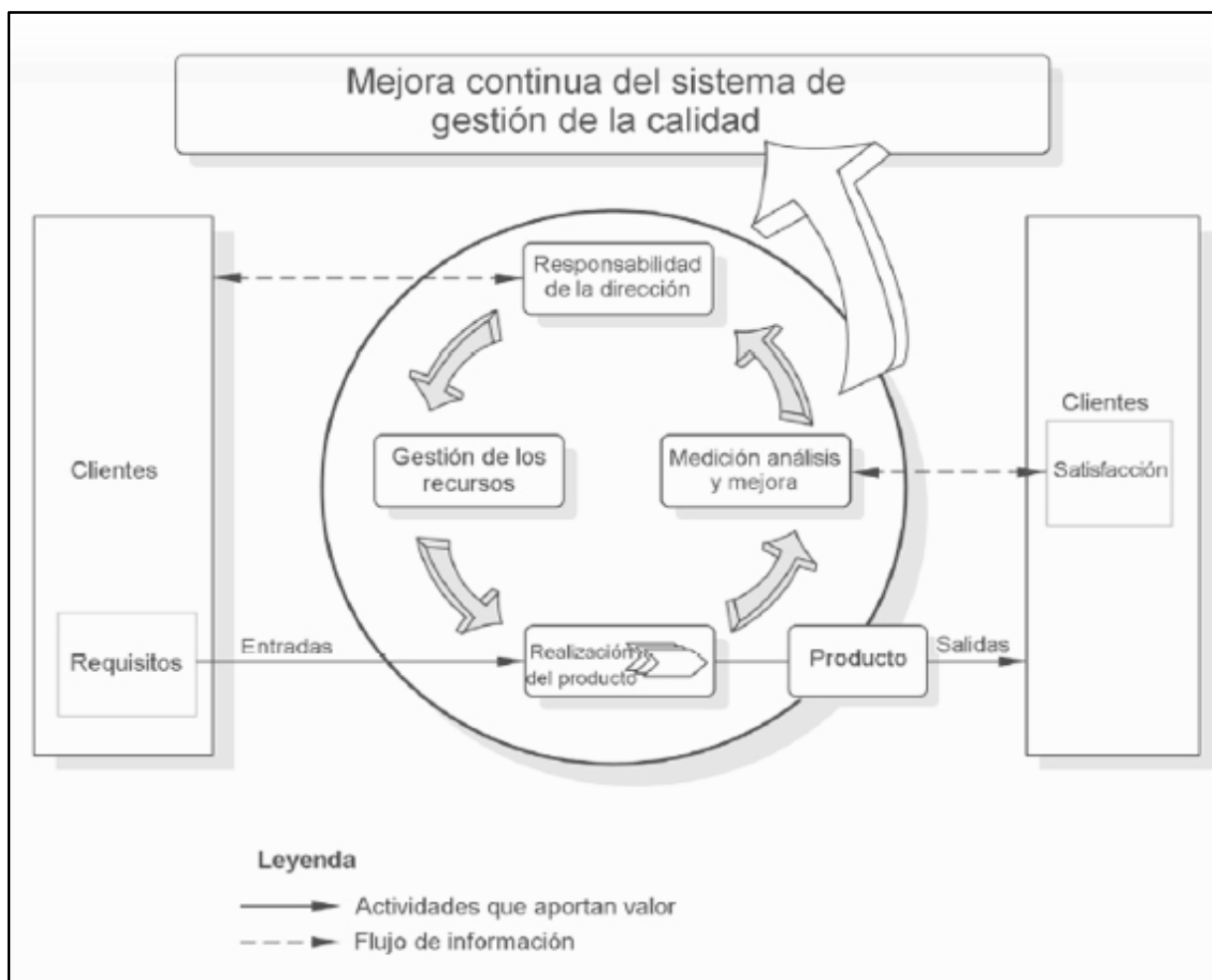
6.3.2. Referencias normativas básicas

- 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.
- Plan de igualdade da Universidade de Vigo.

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 ao 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.



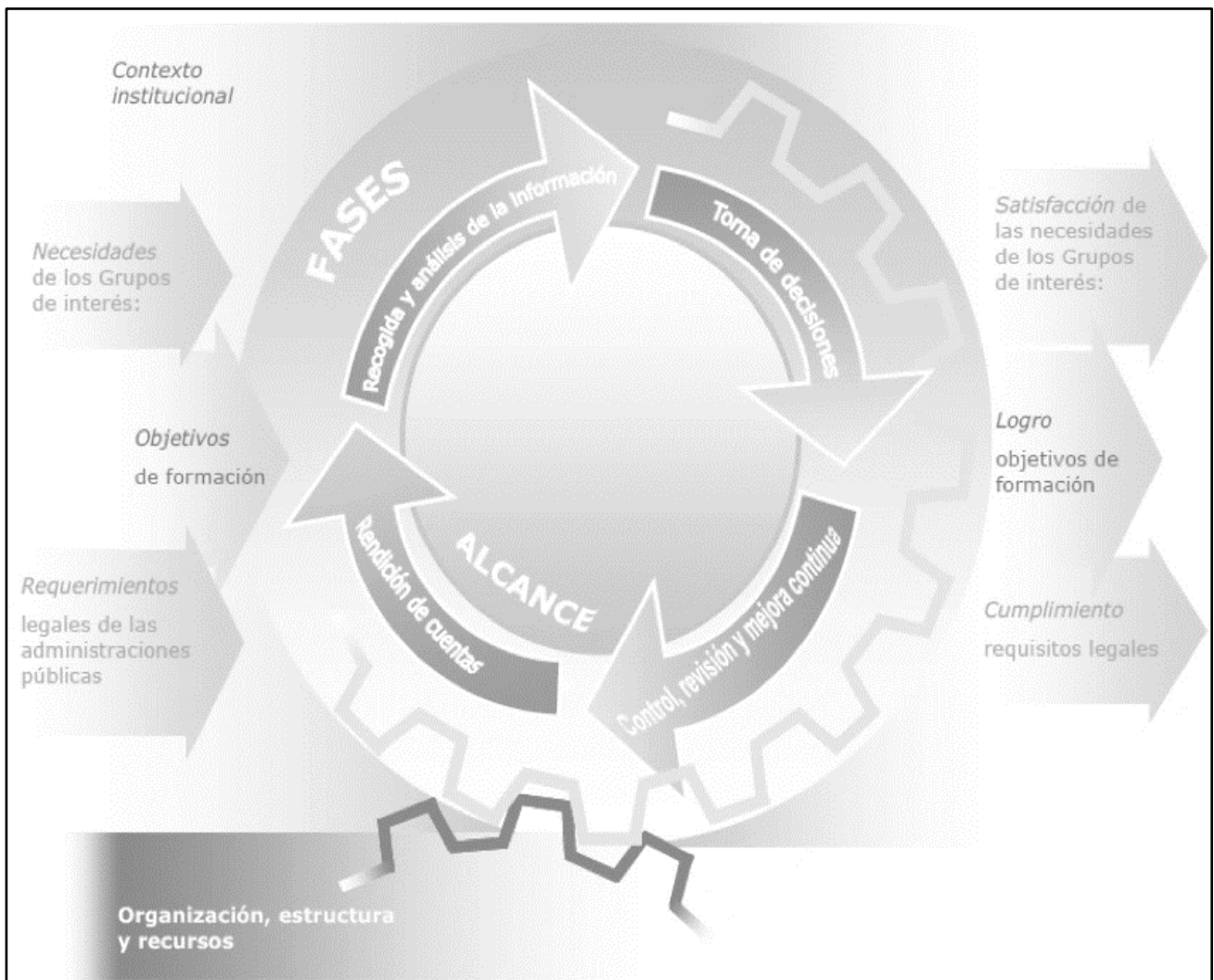
P *Planificar*: establecer os obxectivos e os procesos necesarios para conseguir resultados de acordo cos requisitos, necesidades e expectativas dos grupos de interese e as políticas da organización.

D

Desenvolver (facer): implantar os procesos.

- Ⓒ *Controlar* (verificar): realizar o seguimento e a medición dos procesos, dos produtos e dos servizos respecto ás políticas, aos obxectivos, e aos 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 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, no 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 incrementábase 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 arquiváanse 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 xestionáanse 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. O *modo de 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*

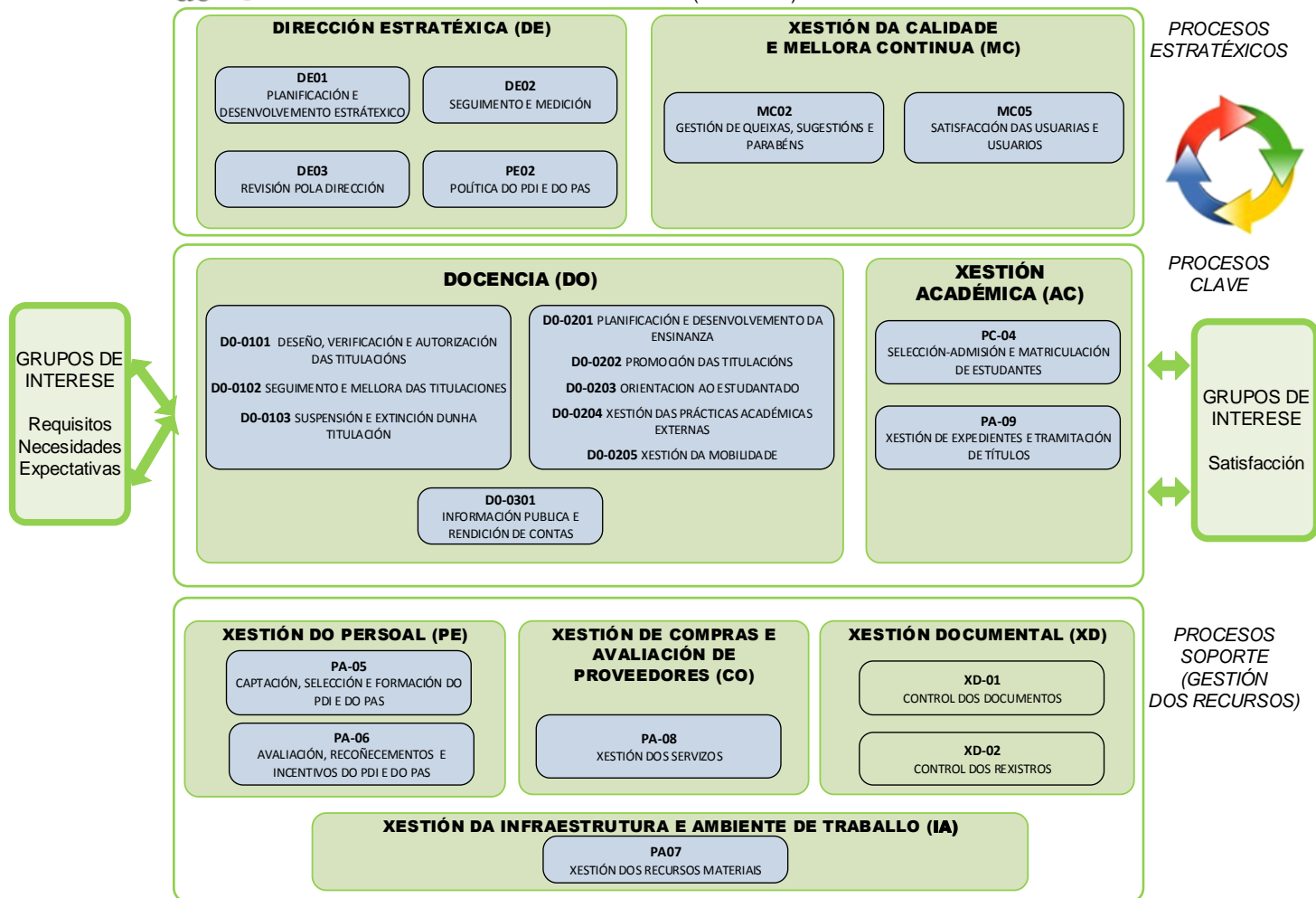
Determinados anexos, unha vez cubertos, convértense en rexistros de calidade. Os rexistros recollen datos obxectivos das actividades efectuadas e dos seus resultados. Proporcionan evidencias da conformidade cos requisitos do sistema de garantía de calidade e son proba do seu funcionamento e eficacia,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

