

# Manual de calidade

## Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo

Índice 04

### Redacción

Área de Apoio á Docencia e Calidade  
Data: 03/11/2014

O Técnico Sup. de Calidade  
José Miguel Dorribo Rivera

A Técnica Sup. de Calidade  
Raquel Gandón Chapela

### Validación

Comisión de Calidade  
Data: 27/04/2015

A Presidenta da Comisión  
Ana María Pita Grandal

O Coord. de Calidade  
Francisco J. Torres Pérez

### Aprobación

Xunta de Centro  
Data: 29/04/2015

A Secretaria  
Miguel Cruz Barreiro Carril





## Histórico de evolucións

Índice	Data	Redacción	Motivo das principais modificacións
Borrador	20/12/2007	Área de Calidade	Edición inicial (creación do documento). Información contida no <i>Manual de calidade</i> como documentación marco.
E 01	09/06/2009	Comisión de Calidade da Facultade	Elaboración do SGIC da Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo a partir da Documentación - Marco facilitada pola área de calidade da Universidade de Vigo.
E 02	05/06/2010	Comisión de Calidade da Facultade	Modificación en resposta ao Informe de Avaliación de ACSUG.
E 03	15/12/2011	Comisión de Calidade da Facultade	Resposta á recomendación número 4 de ACSUG (eliminación dos nomes e apelidos nas fichas de revisión). Segundo informe provisional positivo condicionado de data 13/02/2011 e segundo informe final de avaliación do SGIC de data 26/04/2010.
			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.
06	27/05/2021	Área de Calidade	Evolución derivada das actualizacións nos distintos procedementos Actualización da información e cambios na estrutura do documento

## Táboa de contido:

<b>1. PRESENTACIÓN: A CALIDADE NA UNIVERSIDADE DE VIGO.....</b>	<b>3</b>
1.1. PLANS NACIONAIS DE AVALIACIÓN .....	3
1.2. IMPLANTACIÓN DO ESPAZO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR E PROGRAMA FIDESAUDIT.....	3
1.3. SISTEMA DE CALIDADE NO ÁMBITO DE XESTIÓN .....	4
<b>2. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PRESENTACIÓN DO CENTRO .....</b>	<b>5</b>
3.1. BREVE PERCORRIDO HISTÓRICO DO CENTRO.....	6
3.2. A CALIDADE NA FACULTADE DE CIENCIAS XURÍDICAS E DO TRABALLO .....	7
<b>4. ELEMENTOS ESTRATÉXICOS .....</b>	<b>8</b>
4.1. MISIÓN E VISIÓN DA UNIVERSIDADE DE VIGO .....	8
<i>Misión</i> .....	8
<i>Visión</i> .....	8
4.2. POLÍTICA E OBXECTIVOS DE CALIDADE DO CENTRO.....	9
4.2.1. <i>Cuestións xerais</i> .....	9
4.2.2. <i>Política de calidade do centro</i> .....	10
4.2.3. <i>Obxectivos de calidade do centro</i> .....	11
<b>5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA E DE RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>11</b>
5.1. ESTRUCTURA TRANSVERSAL .....	11
5.1.1. <i>Vicerreitoría con competencias en calidade</i> .....	11
5.1.2. <i>Xerencia</i> .....	11
5.1.3. <i>Área de Calidade</i> .....	12
5.1.4. <i>Comité de Calidade</i> .....	12
5.1.5. <i>Unidade de Análise e Programas</i> .....	12
5.2. ESTRUCTURA DE CALIDADE NO CENTRO .....	12
5.2.1. <i>Decano/a</i> .....	12
5.2.2. <i>Coordinador/a de calidade</i> .....	12
5.2.3. <i>Administradora do Centro</i> .....	13
5.2.4. <i>Xunta de Centro</i> .....	13
5.2.5. <i>Coordinador/a de cada titulación</i> .....	13
5.2.6. <i>Comisión de Calidade</i> .....	14
<b>6. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE.....</b>	<b>15</b>
6.1. ALCANCE.....	15
6.2. DIRECTRICES .....	15
6.3. OUTRAS REFERENCIAS.....	19
6.3.1. <i>Referencias legislativas básicas</i> .....	19
6.3.2. <i>Referencias normativas básicas</i> .....	19
6.3.3. <i>Referencias complementarias</i> .....	19
6.4. DOCUMENTACIÓN.....	21
6.4.1. <i>Manual de calidade</i> .....	22
6.4.2. <i>Política de calidade</i> .....	22
6.4.3. <i>Anexos</i> .....	22
6.4.4. <i>Procedementos de calidade</i> .....	23
6.4.5. <i>Outros documentos</i> .....	23
6.4.6. <i>Rexistros</i> .....	23

---

## 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 FidesAudit

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 (proprios 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/](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 Ciencias Xurídicas e do Traballo  
Campus Universitario As Lagoas – Marcosende  
36310 Vigo

Decanato [decanatoxuridicas@uvigo.es](mailto:decanatoxuridicas@uvigo.es)

Teléfono: 986 812 261

Secretaría de Alumnado [secxuridicas@uvigo.es](mailto:secxuridicas@uvigo.es)

Teléfono: 986 813 831

Conserxería

Teléfono: 986 814 010

Fax: 986 814 011

---

#### Web do centro

<http://cienciasxuridicasedotraballo.webs.uvigo.es/>

---

#### Outros datos relevantes

### 3.1. Breve percorrido histórico do centro

A Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo nace por Decreto 66/2002, do 28 de febreiro, para albergar no seu seo dúas titulacións, a Licenciatura en Dereito, rama Económico - Empresarial, e a Diplomatura en Relacións Laborais.

A andadura das dúas titulacións na Universidade de Vigo é, pola contra, máis longa. A Licenciatura en Dereito, máis comunmente coñecida como “Dereito Económico”, xorde no ano 1995, como titulación orientada a atender a demanda de titulados especializados na prevención e resolución de problemas xurídicos, así como na xestión empresarial. Nesta etapa anterior as ensinanzas desenvolvíanse na denominada “Sección delegada da Facultade de Dereito”. O seu obxectivo era ofrecer unha Licenciatura en Dereito na que o alumnado, ademais de obter coñecementos xurídicos, adquiran unha sólida formación económica e empresarial que os converta en especialmente aptos para copar a cota de mercado constituída polo Dereito de Empresa.

A Diplomatura en Relacións Laborais naceu como Centro adscrito á Universidade de Vigo, pero co tempo fíxose precisa a súa inserción e ubicación no Campus. Tal ubicación efectúase na mesma facultade que a Licenciatura en Dereito. A citada Diplomatura, tradicional e de prestixio na cidade de Vigo, habilita para o libre exercicio como graduado social, profesión dirixida o asesoramento de empresas e traballadores en asuntos laborais, así como para o acceso a departamentos de recursos humanos e ao emprego público.

A apertura da Facultade ofrece un marco acomodado no que impartir as dúas titulacións, xa que permite, en primeiro lugar, a creación de unha “vía de comunicación” entre profesores e alumnos, camiño no marco do cal nace unha intensa actividade académica (cursos de doutoramento e especialización, conferencias e actividades culturais de todo tipo). En segundo lugar, o edificio alberga a sede dos tres Departamentos Xurídicos da Universidade de Vigo – Dereito Público, Dereito Privado e Dereito Público Especial-. En terceiro lugar, a ubicación do edificio no Campus Universitario é privilexiada. Sen desprezar as fantásticas postas de sol con que nos agasalla a natureza, a situación da Facultade, conectada coa Facultade de Económicas, permite un fácil acceso á Biblioteca Central, ao centro comercial e as numerosas instalacións deportivas coas que conta o Campus de Vigo.

O Real Decreto 1393/2007, de 29 outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais e se regula a transición ao Espazo Europeo de Educación Superior (EEES) motivou a transformación dos títulos existentes en dous novos títulos: o Grao en Dereito e o Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos.

Paralelamente, este proceso de transformación afectou tamén aos posgraos e, así, atopámonos coa oferta de 4 títulos de Mestrado: Mestrado en Dereito de Empresa, Mestrado en Avogacía –habilitante para profesión regulada-, Mestrado en Xestión e Dirección Laboral e Mestrado en Menores en Situación de Desprotección e Conflito Social.



### 3.2. A Calidade na Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo

En cumprimento coa lexislación desenvolvida trala implantación do Espazo Europeo de Educación Superior (EEES), no ano 2008, a Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo inicia o deseño e posterior implantación do Sistema de Garantía Interna de Calidade do centro, no marco do programa FIDES-AUDIT.

A Comisión de Calidade constitúese no ano 2008, por acordo o 10/09/2008, e foi o punto de partida para a creación do Sistema de Garantía de Calidade da Facultade.

A partir da Documentación Marco proporcionada pola Área de Calidade, a Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo estableceu un grupo de traballo e un plan de acción para a elaboración do SGIC.

O Manual e os procedementos asociados ao SGIC da Facultade de CCXX aprobáronse en Xunta de Facultade o 25 de setembro de 2008, e foron enviados a ACSUG para a súa avaliación.

A Axencia valorou o deseño do SGIC da Facultade, enviando un informe provisional con data de 19 de febreiro de 2010, cunha valoración positiva condicionada.

Ante esta resposta, a Facultade realizou unha análise do Informe provisional, e incluíu as modificacións recomendadas pola Axencia. O Manual do SGIC implantado inicialmente na Facultade foi aprobado en Comisión Permanente o 5 de marzo de 2010, e recibiu o informe final positivo de ACSUG con data de 26 de abril de 2010. Esta última versión constitúe a edición E02 do Manual.

Dado que ao longo do curso 2009/2010 se levou a cabo a organización da implantación do SGIC e dos seus procedementos, esta non foi aplicada de forma efectiva ata o curso 2010/2011.

Xa entrados no curso 2011/2012, concretamente decembro 2011, realízanse revisións e adaptacións no SGIC, en resposta ás melloras pendentes respecto dos informes de avaliación de ACSUG. Isto supón unha evolución completa do SGIC, que pasa a ser a súa versión E03.

Nesta revisión actualizáronse tanto o Manual de Calidade como os procedementos.

No curso 2013/2014 prodúcense varios fitos relevantes en materia de calidade.

Por unha parte, en novembro de 2013 realízase unha mellora institucional dos sistemas de garantía interna de calidade dos centros, considerando criterios de simplificación operativa, eficacia e sostenibilidade, ademais de iniciarse o proceso de coordinación e integración con outros sistemas de xestión da calidade (ámbito de xestión...).

Isto supón a implantación de novos procedementos que, xa aprobados polo centro, habían sido modificados en maio de 2013. Os procedementos referidos son os pertencentes á área de procesos docentes, completada na súa totalidade, e a área de procesos de xestión, parcialmente modificada.

En setembro de 2013 iniciouse a actualización dos procedementos da área de procesos estratéxicos.

Xa en 2014, e continuando co proceso de racionalización e integración iniciado en 2013, e seguindo os criterios mencionados, procedese a actualización do Manual de Calidade do centro, que inclúe unha posta ao día da Política e Obxectivos de calidade, e dos procedementos da área de procesos estratéxicos.

Así mesmo, aprobáronse sendas modificacións dos títulos tanto do grao en Dereito como no grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos.

Durante o curso 2014/2015 o SGIC da Facultade foi obxecto de unha auditoría externa por parte de ACSUG para a Certificación da Implantación do SGIC. A auditoría tivo lugar no mes de febreiro de 2015.

Con data de 10 de abril de 2015 recibíuse o Informe de Auditoría Externa Inicial, sen valoración algunha, condicionada a unha serie de melloras que a Facultade debe establecer. En particular, ínstase á Comisión de Calidade a aprobar a presente versión do Manual de Calidade.

Con data de 27 abril de 2015 aprobouse en Comisión de Calidade o Manual de Calidade, que supón a versión E04 do documento.

A Xunta de Facultade, asimismo, aproba tamén o documento con data de 29 de abril de 2015 e iste comeza a implantarse a nova versión na Facultade.

## **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 alumnado, 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. Política e obxectivos de calidade do centro**

### **4.2.1. 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, etc., 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:
  - O 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, etc.), 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.
- 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.

#### **4.2.2. 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 axustada ás demandas, 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.

### **4.2.3. Obxectivos de calidade do centro**

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 obxectivos de calidade estes, son definidos de forma externa ao presente manual e incorporados no **anexo 05**.

## **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 estudantado.

#### **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 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 Análise e Programas**

A Unidade de Análise 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**

O decano/a do centro, asistido/a 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, proponse a política e os obxectivos de calidade á Comisión de Calidade, e, no seu caso, executa os acordos da Comisión de Calidade.

### **5.2.2. Coordinador/a de calidade**

O seu nomeamento correspóndelle ao decano/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. É o secretario/a da Comisión de Calidade.

As súas funcións son:

- Dinamizar a política de calidade do centro.

- Informar ao equipo decanal sobre o desempeño do SGIC e de calquera necesidade de mellora.
- Promover a comunicación entre os distintos grupos de interese e o equipo 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.
- Executar, por delegación, os acordos da Comisión de Calidade.

### **5.2.3. Administradora do Centro.**

A persoa administradora do Centro, terá as seguintes funcións en materia de calidade:

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

### **5.2.4. 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 normativa do Centro.
- Aprobar o manual de calidade do centro a proposta da Comisión de Calidade.
- Aprobar a política e dos obxectivos de calidade a proposta da Comisión de Calidade.
- Aprobar os resultados do SGIC.
- Velar polo cumprimento dos requisitos da lexislación e normativa vixente en relación coas titulacións, en particular a que establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais.

### **5.2.5. Coordinador/a de cada 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 a que establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais, e, 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.
- Aplicar mecanismos de avaliación, implantación e seguimento das melloras da titulación establecidos pola Comisión de Calidade no marco do SGIC.

### **5.2.6. 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.
- Aprobar o calendario de accións de calidade a desenvolver durante o curso académico.
- 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:

- Decano/a do centro, que a preside.
- Coordinador/a de calidade.



- Coordinador/a de cada unha das titulacións de grao do centro.
- Coordinador/a de cada unha das titulacións de mestrado do centro.
- Dúas persoas representantes do profesorado.
- Unha persoa representante do estudiantado do grao.
- Unha persoa representante do estudiantado de 2º ou 3º ciclo.
- Unha persoa representante do estudiantado egresado.
- Unha persoa representante do PAS do Centro.
- Unha persoa representante da sociedade.

Unha das persoas representantes do profesorado na Comisión de Calidade funcionará como enlace coa Unidade de Igualdade.

As persoas representantes do estudiantado dos graos, de 2º e 3º ciclo, así como a persoa representante do PAS deberán formar parte da Xunta de Facultade e serán propostas á Comisión de Calidade polo propio estamento ao que pertencen.

Todas as persoas integrantes da Comisión de Calidade como membros non natos serán nomeados pola Xunta de Facultade a proposta da Comisión de Calidade.

Cando concorran nun mesmo membro nato unha dobre condición pola que deban pertencer á Comisión de Calidade, poderá designarse outra persoa para un dos postos que lle correspondan.

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 reúnese polo menos tres veces ao ano para exercer as súas funcións.

## **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.

<b>ENQA (Criterios e directrices EEES)</b>		<b>Programa Fides-Audit</b>		<b>Programa Audit</b>	<b>Documento(s) asociado(s)</b>	
<b>1</b> 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
<b>2</b> 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	Control dos rexistros
					DO-0202	Planificación e desenvolvemento da ensinanza
	3	Política e procedementos de admisión			PC04	Promoción das titulacións
					DO-0203	Selección-admisión e matriculación de estudantes
					DO-0204	Orientación ao estudantado e atención ás necesidades específicas de Apoio Educativo
	4	Planificación das ensinanzas			DO-0205	Xestión das prácticas académicas externas
						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 modificación e acreditación das titulacións oficiais
						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	Medición da satisfacción dos grupos de interese
						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	PE1	Xestión do PAS
						PE2	Xestión do PDI
5	Recursos de aprendizaxe e apoio ao	6	Desenvolvemento dos programas	1.2	Como o centro orienta as súas ensinanzas ao	DO-0201	Planificación e desenvolvemento da ensinanza

estudantado	formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudantado	estudantado	DO-0202	Promoción das titulacións			
			DO-0203	Orientación ao estudantado e atención ás necesidades específicas de apoio educativo			
			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	Xestión dos recursos materiais		
				PA08	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	Medición da satisfacción dos grupos de interese
						MC02	Xestión de queixas, suxestións e parabéns
						DE02	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». e a plasmación dos aspectos que como mínimo en relación con estos

procedementos deben ser abordados pola Comisión de Calidade figuran no anexo 06 “Calendario de actuacións en materia de calidade”.

### **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 contas 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**

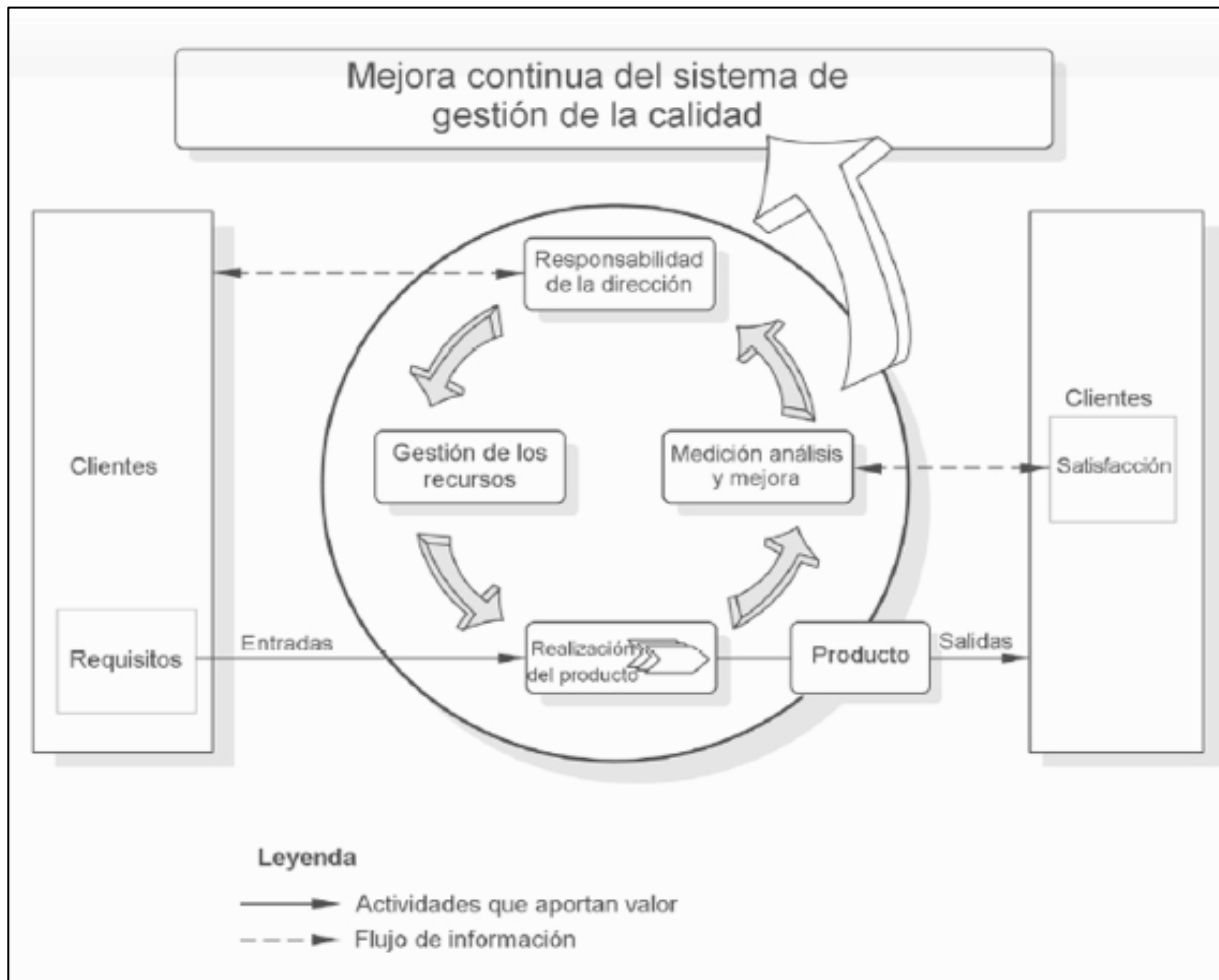
- Norma UNE-EN ISO 9000: sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.
- Norma UNE-EN ISO 9001: sistemas de xestión da calidade. Requisitos.
- Norma UNE-EN ISO 9004: xestión para o éxito sostido dunha organización. Enfoque de xestión da calidade.
- Modelo EFQM de calidade e excelencia.

#### **6.3.3. Referencias complementarias**

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

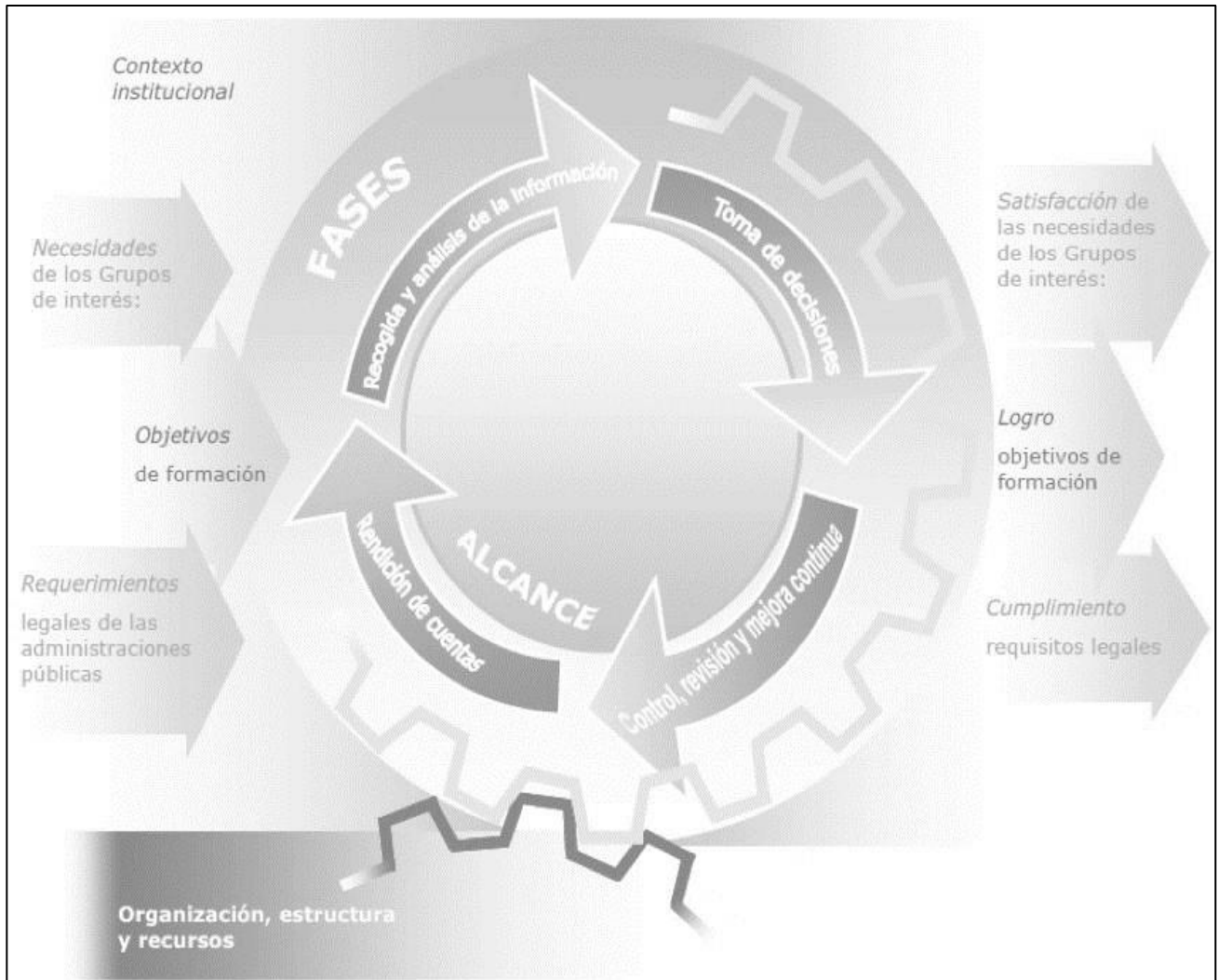
A aplicación do ciclo PDCA (desenvolvido por E. Deming), que se representa en todos os procedementos do SGIC (Plan-Do-Check-Act), permite a orientación permanente a quen sexa cliente/a (e, en xeral, aos grupos de interese), en termos de necesidades, expectativas e

satisfacción e, así mesmo, cara á mellora continua da eficacia dos procesos –estratéxicos, clave e soporte– que conforman a organización.



- Ⓟ **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.
- ⓐ **C** 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.
- ⓐ **A** 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 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».

#### **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.