



Sen **palabras**
non hai
soños



Manual de calidad

Facultade de Filoloxía e Tradución

Índice 05

Redacción	Validación	Aprobación
Área Calidad   Fecha y firma 23/11/2020	SEIJAS MONTERO MARIA - 76812706C Firmado digitalmente por SEIJAS MONTERO MARIA - 76812706C Fecha: 2020.12.21 13:55:18 +01'00' Fecha y firma 21/12/2020	Junta de Centro MONTERO REGUERA JOSE FRANCISCO ASIS - 09763251G Firmado digitalmente por MONTERO REGUERA JOSE FRANCISCO ASIS - 09763251G Fecha: 2020.12.21 16:23:17 +01'00' Fecha y firma 21/12/2020



Histórico de evoluciones

Índice	Fecha	Redacción	Motivo de las principales modificaciones
Borrador 00	20/12/2007	Área de Calidad	Edición inicial (creación del documento). Información contenida en el <i>Manual de calidad</i> como documentación marco.
01-03	2008-2012	Comisiones de garantía de calidad de los centros	(Intervalo de modificaciones realizadas por el centro basándose en las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación de los sistemas de garantía de calidad, remitidos desde la ACSUG).
04	03/11/2014	Área de Apoyo a la Docencia y Calidad	Evolución completa del <i>Manual de calidad</i>. Nueva codificación, nueva trama de redacción e estructura. Simplificación de contenidos. Capítulos afectados: todos. Consideración de los informes finales de auditoría de certificación de la implantación del sistema de garantía de calidad de la Facultade de Bioloxía y de la Escola de Enxeñaría de Telecomunicación, en lo relativo a las funciones de la Comisión de Calidad.
05	03/12/2019	Área de Calidad- Coordinadora de Calidad del centro	Evolución derivada de las actualizaciones en los distintos procedimientos. Actualización de la información y cambios en la estructura del documento.

Índice

1. Presentación: la calidad en la Universidad de Vigo	5
1.1. Planes nacionales de evaluación	5
1.2. Implantación del espacio europeo de educación superior y programa Fides-Audit	5
1.3. Sistema de calidad en el ámbito de gestión.....	6
2. Introducción.....	7
3. Presentación del centro	8
4. Elementos estratégicos	11
4.1. Misión y visión de la Universidad de Vigo.....	11
4.2. Misión y visión del centro.....	11
4.3. Política y objetivos de calidad do centro.....	11
4.3.1. Cuestiones generales	11
4.3.2. Política de calidad del centro	13
4.3.3. Objetivos de calidad del centro	14
5. Estructura organizativa y de responsabilidades.....	14
5.1. Estructura transversal.....	14
5.1.1. Vicerrectoría con competencias en calidad	14
5.1.2. Gerencia.....	14
5.1.3. Comisión de calidad de la universidad	14
5.1.4. Área de Calidad	15
5.1.5. Unidad de Análisis y Programas	15
5.2. Estructura de calidad en el centro	15
5.2.1. Decano o director.....	15
5.2.2. Coordinación de calidad	15
5.2.3. Administración del centro	16
5.2.4. Departamentos	16
5.2.5. Junta de Centro	16
5.2.6. Responsable o coordinador/a de la titulación	16
5.2.7. Comisión de Calidad	17
5.3. Estructura funcional de calidad del centro	19
6. Sistema de garantía interna de calidad.....	20
6.1. Alcance.....	20

6.2. Directrices	20
6.3. Otras referencias	22
6.3.1. Referencias legislativas básicas	22
6.3.2. Referencias normativas básicas	22
6.3.3. Referencias complementarias	22
6.4. Documentación	25
6.4.1. Manual de calidad.....	25
6.4.2. Política de calidad.....	26
6.4.3. Anexos.....	26
6.4.4. Procedimientos de calidad	25
6.4.5. Otros documentos	26
6.4.6. Registros	26

Anexos

Anexo 01. Lista de procedimientos en vigor

Anexo 02. Lista de distribución de la documentación de calidad

Anexo 03. Glosario

Anexo 04. Política y objetivos de calidad

Anexo 05. Relación de las titulaciones oficiales del centro

Anexo 06. Mapa de procesos

1. Presentación: la calidad en la Universidade de Vigo

En el ámbito de la calidad la Universidade de Vigo desarrolló numerosas acciones y participó en distintos planes y programas.

1.1. Planes nacionales de evaluación.

La Universidade de Vigo participó en el:

- Plan nacional de evaluación de la calidad de las universidades (PNECU), publicado en el Real decreto 1947/1995, del 1 de diciembre, y promovido por el Consejo de Universidades.
- II Plan de calidad de las universidades, desde 2001.
- Plan de evaluación institucional (PEI) de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), a partir de 2003.

Todos los títulos vigentes en aquel momento culminaron los procesos ligados a los planes de evaluación.

1.2. Implantación del espacio europeo de educación superior y programa Fides-Audit

Uno de los objetivos que se establecieron en la Declaración de Boloña (1999) era promover la cooperación europea en materia de seguridad de la calidad con miras al desarrollo de criterios y metodologías comparables.

En 2005, se publicaron los *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el espacio europeo de educación superior*, desarrollados por ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education, <http://www.enqa.eu/>), que constituyen la referencia de los programas de calidad desarrollados posteriormente en el ámbito de la educación superior.

La implantación del espacio europeo de educación superior (EEES) y su desarrollo legislativo en España (LOM-LOU 2007, RD 1393/2007 modificado por el RD 1861/2011...) contribuyeron a que la gestión de la calidad se desarrolle y adquiera un papel relevante en el marco universitario.

En este contexto se desarrolla el programa Fides-Audit, elaborado por la ACSUG, ANECA y AQU Catalunya, y referente de este manual de calidad.

La Universidade de Vigo participa en la primera convocatoria do programa Fides-Audit con once centros. En el año 2012, todos los centros (propios y adscritos) tienen certificado el diseño de sus sistemas de garantía de calidad del programa Fides-Audit.

En los años 2013 y 2014, se lleva a cabo una mejora de los sistemas de garantía interna de calidad de los centros, con criterios de simplificación operativa, eficacia y sostenibilidad, lo que da lugar al presente manual de calidad.

Se inicia, también, el proceso de coordinación e integración con otros sistemas de gestión de calidad (ámbito de gestión...). En este mismo período de tiempo, se obtuvieron los primeros certificados de implantación del sistema de calidad de los centros de la Universidade de Vigo.

1.3. Sistema de calidad en el ámbito de gestión.

En 2008 se pone en funcionamiento, en el marco del Plan operativo de gestión de la Universidade de Vigo, el Plan Avante de calidad en el ámbito de gestión.

2. Introducción

Los Estatutos de la Universidade de Vigo establecen en su artículo 2 como uno de los fines prioritarios de la institución: «Crear, desarrollar, criticar y transmitir el saber mediante una docencia y una investigación de calidad y de excelencia.» y, en su artículo 37, que es función de cada centro: «Gestionar su sistema interno de garantía de calidad». El *Manual de calidad* especifica el alcance de esta función, el marco de funcionamiento y la estructura organizativa y de responsabilidades de cada centro de la Universidade de Vigo para la gestión de la calidad. Se desarrolla para dar respuesta a la legislación y normativas internas y externas aplicables y con el fin de garantizar la calidad de la oferta académica del centro, satisfaciendo los requisitos, necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

El documento «Directrices, definición y documentación de los sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria», del programa Fides-Audit, define *garantía de calidad* como «todas las actividades encaminadas a asegurar la calidad interna y externa». Tiene en cuenta las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por los centros, así como a generar y mantener la confianza del estudiantado, profesorado y sociedad: <http://www.acsug.es/gl/centros/fidesaudit/dise%C3%B1os>.

Se puede consultar la terminología en materia de calidad que se tuvo en cuenta en la configuración del *Manual de calidad* en su anexo 3.

3. Presentación del centro

Datos de contacto

Facultade de Filoloxía e Tradución

Praza das Cantigas, s/n

Campus Universitario de Vigo

36310 Vigo (Pontevedra)

Tel. +34986 812 251

email: sdfft@uvigo.es

Web del centro

<http://fft.uvigo.es>

Breve recorrido histórico del centro

La Facultad de Filología y Traducción de la Universidad de Vigo, que se sitúa en el campus de As Lagoas-Marcosende, en los alrededores de Vigo, engloba gran parte de los estudios del ámbito humanístico ofertados en esta universidad, ya que en ella se imparten tres titulaciones de grado (Grado en Ciencias del Lenguaje y Estudios Literarios, Grado en Lenguas Extranjeras y Grado en Traducción e Interpretación) y cuatro de máster, Máster en Traducción para la Comunicación Internacional, Máster en Traducción Multimedia, Máster en Estudios Ingleses Avanzados y sus Aplicaciones y Máster en Lingüística Aplicada, estos dos últimos interuniversitarios. Las guías docentes de las titulaciones impartidas en el centro pueden consultarse en la web de la Facultad (<http://fft.uvigo.es/es/docencia/guias-docentes/>). Los estudios actuales derivan de una adaptación de los estudios de Licenciatura, Máster y Doctorado previos al Espacio Europeo de Educación Superior, que abarcaban fundamentalmente estudios filológicos y de traducción. La creación de dicho espacio y la adecuación de los estudios y del sistema de enseñanza y aprendizaje a las exigencias de la sociedad actual constituyó uno de los principales cambios y retos para el centro. Otro cambio substancial fue la creación de la Escuela Internacional de Doctorado, de la que actualmente dependen los programas de doctorado que se imparten, total o parcialmente, en la Facultad: Estudios Ingleses Avanzados: Lingüística, Literatura y Cultura; Estudios Lingüísticos; Estudios Literarios, Traducción y paratraducción, y Comunicación.

Organizada alrededor de cinco departamentos (Literatura Española y Teoría de la Literatura, Lengua Española, Filología Inglesa, Francesa y Alemana, Filología Gallega y Latina y Traducción y Lingüística), la Facultad de Filología e Traducción ocupa los cuatro edificios históricos de la Universidad, aquellos que constituyeron el germen de la Universidad de Vigo, fundada en 1990. La Facultad acoge más de 1000 estudiantes, teniendo en cuenta el estudiantado propio (alrededor de 600 de Traducción e Interpretación, 200 de Lenguas Extranjeras, 120 de Ciencias del Lenguaje y Estudios Literarios), y el ajeno (alrededor de 190), integrado fundamentalmente por estudiantes de intercambio Erasmus+ y SICUE. Entre unos y otros la Facultad mantiene desde hace años contactos con cerca de un centenar de universidades

que envían a sus estudiantes a perfeccionar sus estudios de Traducción e Interpretación y de Lenguas y Literaturas (sobre todo de español e inglés). Asimismo, acoge estudiantes del *International Student Exchange Program* (ISEP) con universidades de los EE.UU. Todo esto le proporciona un ambiente multicultural y cosmopolita a la Facultad. El estudiantado de los grados en Ciencias del Lenguaje y Lenguas Extranjeras recibe formación lingüística de carácter general y un amplio conocimiento de los aspectos lingüísticos, literarios y culturales propios de las lenguas inglesa, española y gallega. En el grado de Lenguas extranjeras también se les imparten conocimientos lingüísticos, literarios y culturales de las segundas y terceras lenguas (francés, alemán, portugués). El estudiantado de Traducción recibe formación conducente a la adquisición de los conocimientos necesarios para la traducción e interpretación de lenguas que le permitan trasladar de forma fidedigna lo que habla o escribe un interlocutor de lengua inglesa, gallega, francesa, española, portuguesa o alemana.

En materia de calidad, se pueden señalar los siguientes hitos relevantes desde el curso 2007-2008, en que se constituye la Comisión de Garantía Interna de Calidad del centro:

- Curso 2008-2009
 - 2 de abril de 2009: Elección de los miembros de la Comisión de Calidad.
 - 18 de junio de 2009: Aprobación en Junta de Facultad del SGIC y del primer documento de PAT.
 - 24 de junio de 2009: Verificación ANECA de los títulos de grado de la FFT.
- Curso 2009-2010
 - Abril de 2010: Emisión por parte de la ACSUG del certificado de evaluación POSITIVA del SGIC de la FFT.
- Curso 2010-2011
 - 17 de junio de 2011: Informe favorable de la ACSUG sobre la modificación del plan de estudios de Grado en Traducción e Interpretación.
 - 22 de diciembre de 2011: Aprobación del reglamento interno de la Comisión de Calidad. Aprobación de la normativa de elección y funciones de las coordinaciones de los títulos de grado.
 - 18 de noviembre de 2011: Aprobación por la Comisión de Calidad de la propuesta de diseño de un Plan de Promoción del centro.
- Curso 2011-2012
 - 7 de marzo de 2012: Aprobación por la Comisión de Calidad del proyecto de reglamento de TFG.
- Curso 2012-2013
 - 11 de julio 2013: Aprobación por la Comisión de Calidad de los nuevos procedimientos do SGIC, enviados por el Área de Calidad, después de revisarlos.
- Curso 2013-2014
 - 29 de noviembre de 2013: Inicio de la preparación del proceso de auditoría para la certificación del SGIC de la Facultad.
 - 30 de mayo de 2014: Modificación del reglamento interno da Comisión de Calidad para que las jefaturas del departamento de la facultad pasen a ser miembros natos da CC.

- Curso 2014-2015
 - 7 de octubre de 2014: Recepción del informe FAVORABLE de certificación del SGIC del centro.
 - Noviembre de 2014: Revisión y mejora del Manual y de los Objetivos de Calidad.
 - 02 de febrero de 2015: Aprobados en Junta de Facultad e implantados en el centro los procedimientos ligados a la “Dirección estratégica” y la “Gestión de Calidad y mejora continua”, DE-01 P1, DE-02, DE-03, MC-02 e MC-05, enviados por el Área de Calidad, después de revisados y aprobados por la Comisión de Calidad de la FFT.
- Curso 2015-2016
 - 07 de abril de 2016: Aprobados en Junta de Facultad los procedimientos de gestión académica actualizados AC-0104 P1, AC-0201 P1 e o AC-0401 P1, enviados por el Área de Calidad, después de revisados y aprobados por la Comisión de Calidad de la FFT.
 - 22 de abril de 2016: Elaborado y aprobado por la Comisión de Calidad de la FFT, el registro asociado al procedimiento DO0301-P1 Información pública y rendimiento de cuentas, que hace referencia al Plan operativo de información pública.
- Curso 2017-2018
 - 18 de octubre de 2017: Aprobada en Junta de Facultad la modificación de los procedimientos PE01-P1 e o PE02-P1, enviados por el Área de Calidad, después de revisados y aprobados por la Comisión de Calidad de la FFT.
 - 17 de julio de 2018: Fue aprobado en la CGIACA (Comisión Gallega de Informes, Evaluación, Certificación y Acreditación) el Procedimiento de Acreditación Institucional de Centros de ACSUG y la FFT inicia el procedimiento.
- Curso 2018-2019
 - 18 de octubre de 2018: La Comisión de evaluación para la Acreditación Institucional (CAI) acuerda emitir el informe de evaluación FAVORABLE para la acreditación institucional del centro Facultad de Filología y Traducción de la Universidade de Vigo.
 - 28 de enero de 2019: Resolución del Consejo de Universidades, declarando la Acreditación Institucional de la Facultad de Filología y Traducción da Universidade de Vigo.
- Curso 2019-2020
 - 22 de julio de 2020: Aprobada en Junta de Facultad la actualización del procedimiento IA01-P1 Gestión de recursos materiales y servicios, que substituye los procedimientos PA07 y PA08, después de revisados y aprobados por la Comisión de Calidad de la FFT.

4. Elementos estratégicos

4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo

Misión

La Universidade de Vigo es una institución pública, autónoma, abierta al contorno y con vocación internacional, comprometida con la igualdad y con el progreso económico y el bienestar social de Galicia, mediante una enseñanza y una investigación de calidad con las que contribuir a la creación y a la transferencia del conocimiento, a la formación integral de las personas, al desarrollo científico y tecnológico, a la innovación y al crecimiento intelectual de la sociedad pluricultural y plurilingüe en la que se incluye.

Visión

La Universidade de Vigo aspira a ser un referente innovador dentro del sistema universitario en la docencia, la investigación básica y aplicada, en la gestión y en la transferencia de la ciencia y el conocimiento, la internacionalización de sus actividades, en especial en Latinoamérica y en los países lusófonos y la integración armónica con el contorno. Y, además, un instrumento socialmente vertebrador y catalizador del debate intelectual y de las nuevas ideas.

La Universidade de Vigo, una universidad pública, gallega y de calidad, quiere consolidarse como una institución igualitaria, plural y participativa, comprometida con la cooperación institucional, la solidaridad y la preservación del medio natural, reconocida y valorada por la formación integral de su estudiantado, tanto en el campo profesional como personal, por la calidad de los servicios ofrecidos, por la eficiencia, eficacia y transparencia de su gestión y por su prestigio académico.

4.2. Misión y visión del centro

A la espera de la elaboración de un plan estratégico del centro, la política del centro en materia de calidad estará en consonancia con la visión que la Universidade de Vigo tiene de la calidad y encaminada a contribuir desde el ámbito humanístico a que la Universidade de Vigo cumpla su misión.

4.3. Política y objetivos de calidad del centro

4.3.1. Cuestiones generales.

El compromiso del centro con la calidad y con la mejora continua se concreta en una política de calidad, que marca una estrategia propia determinada por unos objetivos generales de calidad

y unas consecuentes líneas de acción. Este compromiso del centro se debe reflejar en la aplicación efectiva de esta política, en el desarrollo de los distintos sistemas y procesos vinculados, en los procedimientos que se establecen y, en definitiva, en su incidencia en las actividades desempeñadas por su personal.

En este contexto, la responsabilidad sobre la calidad y la mejora continua se extiende a todas las personas vinculadas con la actividad del centro: profesorado, personal de administración y servicios, estudiantado..., formando parte de sus tareas, el propósito y la aplicación de la política de calidad acordada:

- Los órganos de dirección, comprobando y garantizando el cumplimiento de las exigencias en sus áreas de responsabilidad.
- Todo el personal, tanto docente e investigador como de administración y servicios, con su participación en la definición y aplicación en sus tareas de la política de calidad establecidas y de las acciones concretas consecuentes.
- El estudiantado y el resto de los grupos de interés, que proporcionan información útil y oportuna en relación con sus actividades, participando tanto en la definición de las políticas internas de calidad como en los órganos con responsabilidad y funciones directas en la gestión interna da calidad.
- Particularmente, los órganos responsables de la gestión de la calidad del centro son:
 - La dirección o decanato: difunde, apoya y revisa la política de calidad, así como garantiza la transparencia y el rendimiento de cuentas en el marco de la actividad desarrollada en el centro.
 - La Comisión de Calidad: supervisa y promueve los diferentes sistemas y procesos vinculados a la calidad (SGIC, seguimiento de las titulaciones, procesos de evaluación...), y análisis de resultados e indicadores y los planes de mejora consecuentes.
 - La coordinación de calidad: dinamiza su aplicación y sirve de enlace entre el centro y otras instancias con responsabilidad en la calidad.

El conocimiento de la política de calidad por los implicados/as en cada centro se garantiza por su comunicación y difusión a través de:

- Su formalización e inclusión en el manual de calidad del centro.
- Su publicación en la página web del centro (y, de ser el caso, de sus titulaciones).
- Su difusión y promoción mediante otros medios adecuados.
- La información a los órganos de representación y, en general, haciéndola comprensible a las distintas partes interesadas, de forma que pueda ser asumida en el ámbito del centro.

La implantación de la política de calidad se garantiza a través de:

- Su comunicación.

- Su despliegue y control, a través de:
 - Los procedimientos y sus acciones de calidad.
 - Las actividades de formación, información y sensibilización.
- Su revisión periódica, con el objeto de garantizar su continua adecuación y vigencia.

4.3.2. Política de calidad del centro

La política de calidad de la Facultad de Filología y Traducción concede especial importancia a la satisfacción del estudiantado, profesorado y personal de administración como integrantes fundamentales del centro. En ese sentido, la nueva política de calidad se dirige principalmente a conseguir el cumplimiento de las expectativas formativas de las personas tituladas y su reconocimiento en los ámbitos académicos, profesionales y sociales. También busca satisfacer las demandas del profesorado en lo que respecta a la gestión eficaz de los procedimientos vinculados con la calidad. Para eso existe el compromiso de emplear todos los recursos humanos y materiales disponibles dentro del cumplimiento de la normativa vigente y en coherencia con los criterios y con las directrices establecidas. Así, se establecen las siguientes líneas generales que constituyen la política de calidad del centro:

- Mantener una oferta formativa ajustada a las demandas, a las necesidades y expectativas de la sociedad, para consolidar altos niveles de calidad en sus titulaciones, sin renunciar a los fundamentos académicos de la universidad, basados en el desarrollo del conocimiento, del espíritu crítico, de la capacidad de análisis y de reflexión.
- Mediar eficazmente entre los grupos de interés del centro, especialmente entre los estudiantes y el profesorado, con el fin de mejorar la docencia y de conseguir la satisfacción por parte de ambos grupos.
- Alcanzar la consecución de las metas de calidad establecidas anualmente por el centro y asociadas a indicadores académicos.
- Facilitar la gestión de los procedimientos de calidad y la formación continua en materia de calidad del personal docente e investigador, personal de administración y servicios y del estudiantado.
- Asegurar la implantación, desarrollo y seguimiento tanto del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) como de todos los procesos vinculados con la calidad que afectan al centro y a sus titulaciones.
- Asegurar una docencia, investigación, gestión y transferencia del conocimiento con perspectiva de género para eliminar los obstáculos que impiden una igualdad real entre las mujeres y los hombres.
- Asegurar una docencia, investigación, gestión y transferencia de conocimiento que tenga en cuenta la diversidad funcional para eliminar los obstáculos que impiden una igualdad real a las personas con necesidades especiales.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua, proponer y llevar a cabo las acciones necesarias para el mantenimiento y mejora de la calidad en el centro.

4.3.3. Objetivos de calidad del centro

La política de calidad es el marco de referencia que emplean los órganos con responsabilidad en la gestión y en el desarrollo de la actividad del centro para fijar el seguimiento de los objetivos de calidad y las líneas de actuación prioritarias:*

Nota: Para facilitar la gestión de los objetivos de calidad estos se definen de forma externa al presente manual y se incorporan al anexo 4: Política y objetivos de calidad.

5. Estructura organizativa y de responsabilidades

En el desarrollo del sistema de garantía interna de calidad, tanto en el ámbito estratégico como operativo, participan diversas personas de la organización bajo los principios de interdependencia, coordinación e participación.

En coherencia con la política de calidad, el desarrollo del sistema se establece a través de una estructura organizativa necesaria en la que se concretan responsabilidades y se descentraliza la toma de decisiones con la finalidad de dar respuesta a las necesidades particulares, siempre desde la óptica de la organización en su conjunto.

5.1. Estructura transversal

5.1.1. Vicerrectoría con competencias en calidad

Es la responsable de la organización, evaluación y seguimiento de los procesos de calidad de la Universidade de Vigo, entre ellos los referidos a la actividad docente y al rendimiento académico del estudiantado.

5.1.2. Gerencia

La Gerencia es el órgano responsable del dictado de instrucciones y órdenes de servicio tendentes a la eficacia de la gestión administrativa y a la coordinación de las distintas unidades de administración universitaria. Además, es la responsable del desarrollo del sistema de calidad en el ámbito de gestión de la universidad y quien ejerce la presidencia del Comité Técnico de Calidad derivada de la Comisión de Calidad de la Universidad.

5.1.3. Comisión de Calidad de la Universidad.

La Comisión de Calidad de la Universidad es la encargada de tratar las cuestiones relacionadas con la planificación, desarrollo y evaluación de la calidad que se concreten en su reglamento. Está compuesta por la rectora o rector, que la preside, y por los cargos académicos, miembros y representantes de la comunidad universitaria y de la sociedad que se determine reglamentariamente (artículo 24 de los Estatutos da Universidade de Vigo).

5.1.4. Área de Calidad.

Esta área gestiona las actividades ligadas a los programas de calidad en el ámbito de la Universidade de Vigo. Pone en funcionamiento los distintos programas ligados a la mejora de la calidad en los centros, titulaciones y profesorado. Ofrece apoyo, asesoramiento y coordinación en diferentes actividades en materia de calidad en la institución.

5.1.5. Unidad de Análisis y Programas

La Unidad de Análisis y Programas es la unidad administrativa encargada de la explotación de datos en la Universidade de Vigo y para eso recopila su información para facilitársela tanto a usuarios internos como externos, en estadísticas, rankings, portal de transparencia, derecho de acceso etc.

También coordina y gestiona el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidade de Vigo

5.2. Estructura de calidad del centro

5.2.1. Decano/a o director/a

El decano/a o director/a del centro, asistido por su equipo de gobierno, es responsable de la dirección y gestión del centro (artículo 41 de los Estatutos de la Universidade de Vigo). Es quién representa al centro; en este sentido, es el máximo responsable del centro en materia de calidad. Preside la Comisión de Calidad del centro, y es el garante de la difusión de la cultura de calidad en él, y le propone la política y los objetivos de calidad a la Comisión de Calidad.

5.2.2. Coordinador/a de calidad.

Su nombramiento le corresponde al decano/a o director/a, con objeto de impulsar la implantación, mantenimiento y mejora de los distintos programas ligados a la calidad en el centro y sus titulaciones adscritas, así como ayudar a la difusión de la cultura de calidad.

Sus funciones son:

- Dinamizar la política de calidad del centro.
- Informar al equipo directivo o decanal sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la comunicación entre los distintos grupos de interés y el equipo directivo o decanal en materia de calidad.
- Liderar la implantación, desarrollo y seguimiento del SGIC.
- Coordinar la planificación y el desarrollo de los programas vinculados a la calidad en el centro.
- Promover el conocimiento por las personas implicadas de sus responsabilidades en materia

5.2.3. Administrador/a de centro

La persona administradora del centro actuará como delegado/a de la Gerencia. Entre otras, sus funciones son:

- Colaborar con el desarrollo y seguimiento del SGIC en el ámbito de gestión.
- Cooperar con los objetivos da calidad en el ámbito de la gestión.

5.2.4. Departamentos

Los departamentos son las unidades encargadas de coordinar las enseñanzas universitarias, de acuerdo con la programación docente de la Universidade de Vigo. Entre otras, sus funciones son:

- Desarrollar los estudios universitarios oficiales, de acuerdo con la programación y sugerencias que se realicen en el centro o centros.
- Participar en los procesos de evaluación de la calidad institucional y la promoción activa del avance de calidad de sus actividades docentes.
- Colaborar con el desarrollo y seguimiento del SGIC en el ámbito de la docencia.
- Cooperar con los objetivos de calidad de la docencia.

5.2.5. Junta de Centro

La Junta de Centro es el órgano colegiado de representación y de decisión del centro. Entre otras, sus funciones son:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad.
- Autorizar el manual de calidad del centro.
- Ratificar los resultados del SGIC.

5.2.6. Responsable o coordinador/a de la titulación

En el marco de sus responsabilidades en el desarrollo de la titulación, en materia de calidad la persona coordinadora asume las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los requisitos de la legislación y normativa vigente en relación con las titulaciones, en particular o RD 1393/2007, del 29 de octubre, por lo que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y el RD 861/2010, del 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2007, más concretamente en los aspectos ligados a las exigencias de la memoria para la solicitud de verificación, entre las que se incluyen las del sistema de garantía de calidad, y el seguimiento y renovación de la acreditación de las titulaciones.
- Colaborar con la dirección del centro y, en particular, con la persona coordinadora de calidad, en el desarrollo, implantación, seguimiento y mejora de los procesos de calidad

- Cooperar con los departamentos en los asuntos que hagan referencia al desarrollo de la docencia.
- Aplicar mecanismos de evaluación, implantación y seguimiento de las mejoras de la titulación.

5.2.7. Comisión de Calidad.

La Comisión de Calidad, también denominada Comisión de Garantía Interna de Calidad del centro es un órgano colegiado.

Las personas que integran la Comisión de Calidad son elementos claves en el desarrollo de los programas de calidad del centro. Además de su participación activa en las funciones específicas de la comisión, deben ser agentes dinamizadores de la gestión de calidad en el centro.

Tendrá representación de los distintos grupos de interés y de los implicados/as en la actividad docente de las titulaciones del centro, y se constituye para:

- Debatar y validar, si procede, la propuesta de la política y los objetivos de calidad.
- Debatar y validar, si procede, la propuesta del manual de calidad y los procedimientos del SGIC del centro.
- Realizar el seguimiento de los distintos programas ligados a la mejora de la calidad en el centro y las titulaciones adscritas, así como proponer las mejoras pertinentes.
- Colaborar con la implantación, desarrollo y seguimiento del SGIC.
- Debatar, proponer y realizar el seguimiento de las acciones de mejora de calidad, con el fin de potenciar continuamente la calidad de la docencia en todos los medios y procesos que en ella influyen, mediante una colaboración constante con los departamentos y otros órganos colegiados que tengan responsabilidades en este ámbito.
- Participar activamente en todos los procesos académicos relativos a la oferta formativa del centro (nuevas titulaciones, modificación, suspensión o extinción de las existentes), elaborando un informe valorativo si lo consideran oportuno o es procedente de acuerdo con la normativa vigente.
- Intercambiar, debatir y proponer la participación del centro en planes institucionales, nacionales e internacionales en materia de calidad.

La composición de la Comisión de Calidad deberá tener una composición equilibrada entre mujeres y hombres y estará integrada, por lo menos, por los siguientes miembros:

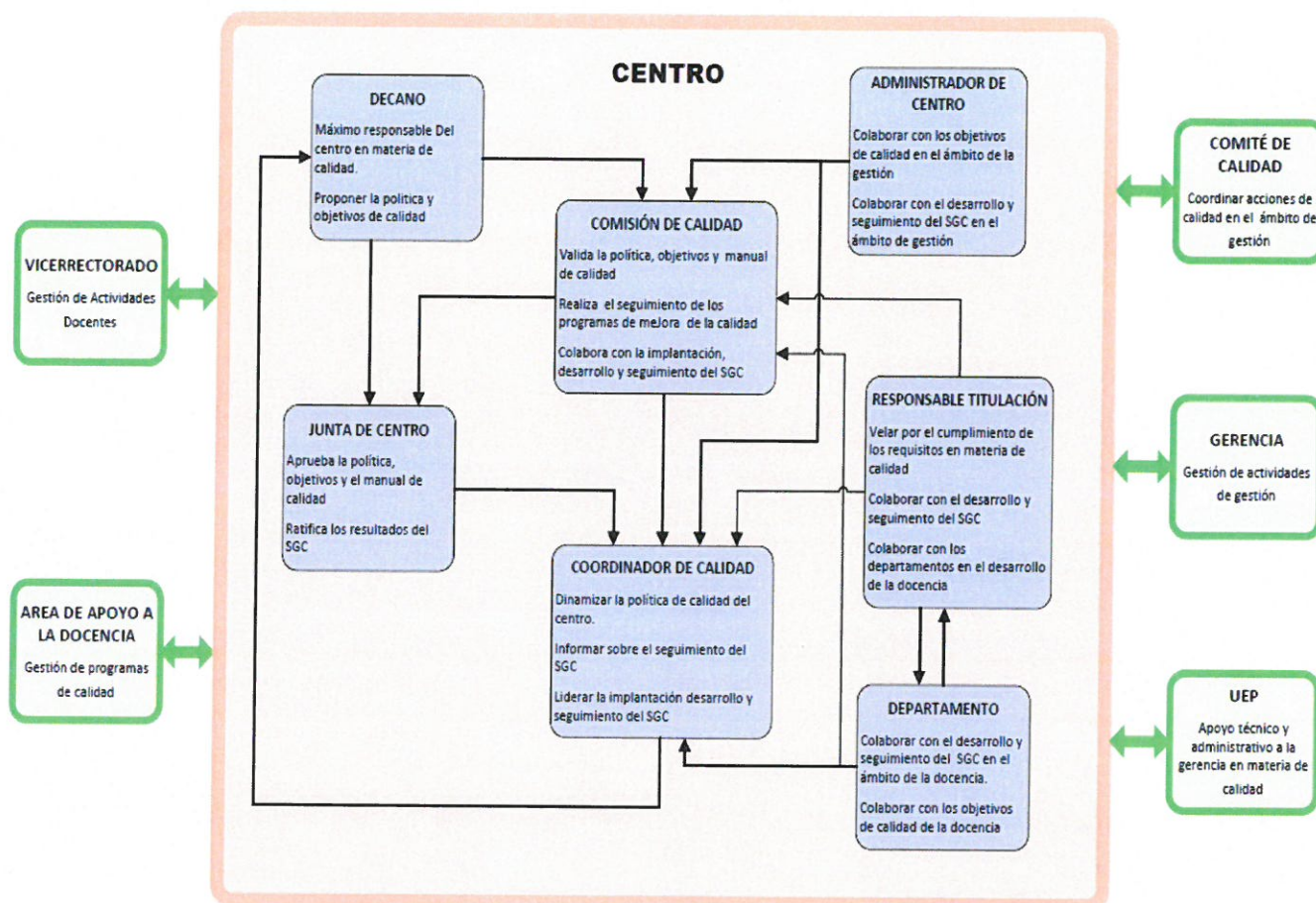
- Director/a o decano/a del centro, que la preside.
- Coordinador/a de calidad.
- Coordinador/a o persona en quien delegue de cada una de las titulaciones de grado del centro.
- Coordinador/a o persona en quien delegue de cada una das titulaciones de máster del centro.

- Enlace de igualdad.
- Una persona representante del profesorado.
- Un/una representante del estudiantado.
- Un/una representante de las personas tituladas.
- Administrador/a del centro o persona en quien delegue.
- Un/una representante de la sociedad.

Su reglamento interno será elaborado y aprobado por la propia comisión. Podrán participar en las reuniones de la Comisión de Calidad otras personas, particularmente personal técnico de calidad, responsables de los procesos (según lo establecido en cada procedimiento) o representantes de titulaciones concretas, cuando su asesoramiento o participación se estimen oportunos y así se haga constar en la convocatoria. La Comisión de Calidad se reúne por lo menos dos veces al año para revisar los resultados.

5.3. Estructura funcional de calidad del centro

ESTRUTURA FUNCIONAL EN MATERIA DE CALIDAD



6. Sistema de garantía interna de calidad

6.1. Alcance

El ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad abarca todas las titulaciones oficiales de grado y máster universitario adscritas al centro.

6.2. Directrices

En el siguiente cuadro se recoge como el sistema de garantía interna de calidad del centro armoniza las directrices nacionales e internacionales en materia de calidad dentro del ámbito universitario y responde a las exigencias expresadas en ellas.

FIDES_AUDIT	ESG-ENQA	Documentación do SGC
Directriz 1. Política y objetivos de calidad	Directriz 1.1. Política de calidad	• Manual de calidad • Política y objetivos de calidad • Planificación y desarrollo estratégico
Directriz 2. Diseño, revisión periódica y mejora de los programas formativos	Directriz 1.2. Diseño y aprobación de los programas	• Diseño, verificación, modificación y acreditación de las titulaciones oficiales • Seguimiento y mejora de las Titulaciones • Promoción de las titulaciones • Suspensión y extinción de una titulación • Control de los documentos • Control de los registros • Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. • Medición de la satisfacción de los grupos de interés • Revisión del sistema por la dirección
	Directriz 1.7. Gestión de la información	
	Directriz 1.9. Continua vigilancia y revisión periódica de los programa	
	Directriz 1.10. Ciclo externo de garantía de calidad	

Directriz 3. Garantía del aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiantado.	Directriz 1.3. Aprendizaje centrado en el estudiante, enseñanza y evaluación	• Planificación y desarrollo de la enseñanza • Orientación al estudiantado y atención a las necesidades específicas de apoyo educativo • Gestión de las prácticas académicas externas • Accesos y admisión • Matrícula • Expedición de títulos oficiales • Gestión de la movilidad
	Directriz 1.4. Admisión de estudiantes, progresión, reconocimiento y certificación	
Directriz 4. Garantía de mejora de la calidad de los recursos humanos	Directriz 1.5.- Personal docente	• Gestión del PDI
Directriz 5. Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y servicios	Directriz 1.6. Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante	• Gestión del PAS • Gestión de los recursos materiales y de los servicios
Directriz 6. Información Pública	Directriz 1.8. Información pública	• Información pública y rendimiento de cuentas

*La lista de procedimientos vigentes está disponible en el anexo 1 «Lista de procedimientos en vigor».

6.3. Otras referencias

Además de las directrices definidas anteriormente, la gestión de calidad en la Universidade de Vigo, en general, y en los centros, en particular, se desarrolla teniendo en cuenta varias consideraciones y exigencias tanto en el ámbito de su diseño como en el de su posterior aplicación.

6.3.1. Referencias legislativas básicas

- Ley orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de universidades.
- RD 861/2010, del 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2007, del 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la comunidad autónoma de Galicia.
- Estatutos de la Universidade de Vigo.
- Ley orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

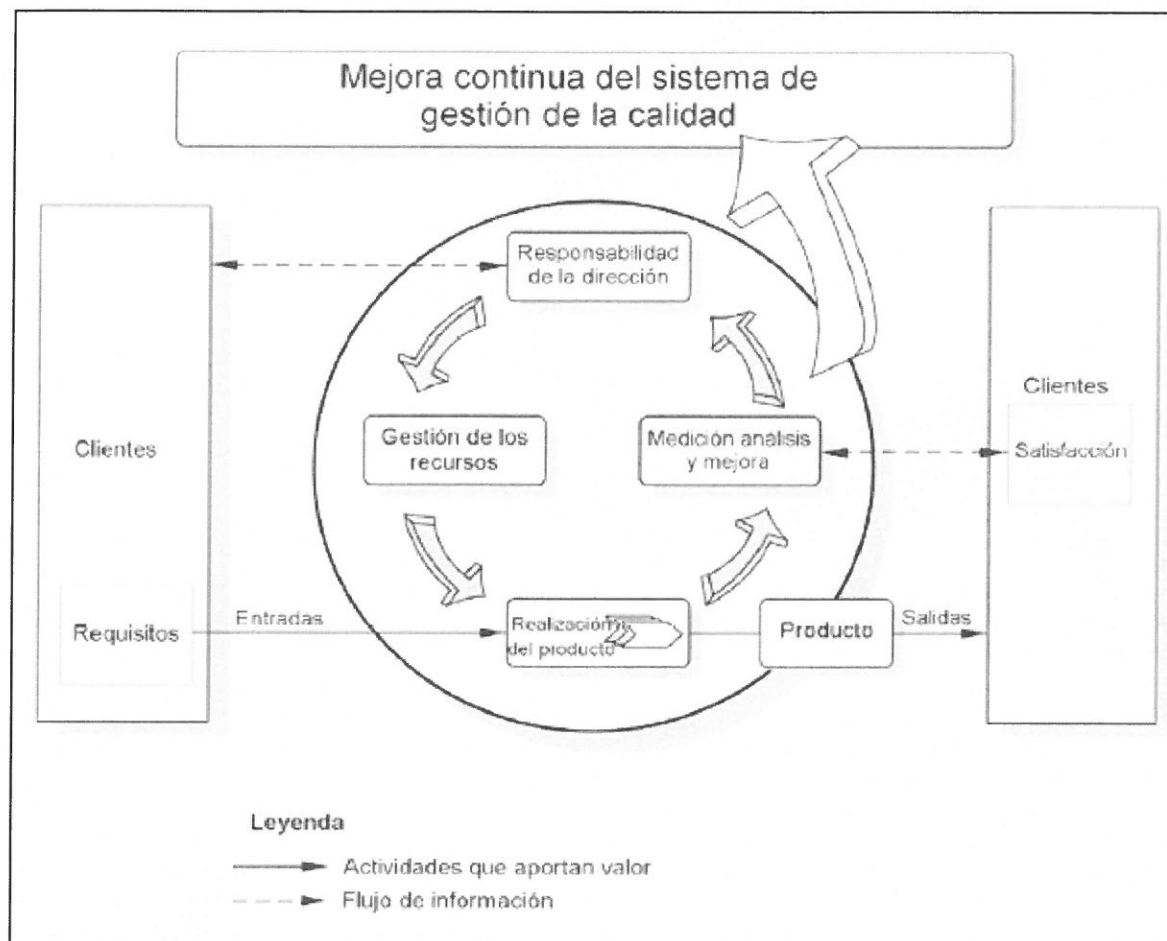
6.3.2. Referencias normativas básicas.

- Norma UNE-EN ISO 9000: sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma UNE-EN ISO 9001: sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma UNE-EN ISO 9004: gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- Modelo EFQM de calidad y excelencia.

6.3.3. Referencias complementarias

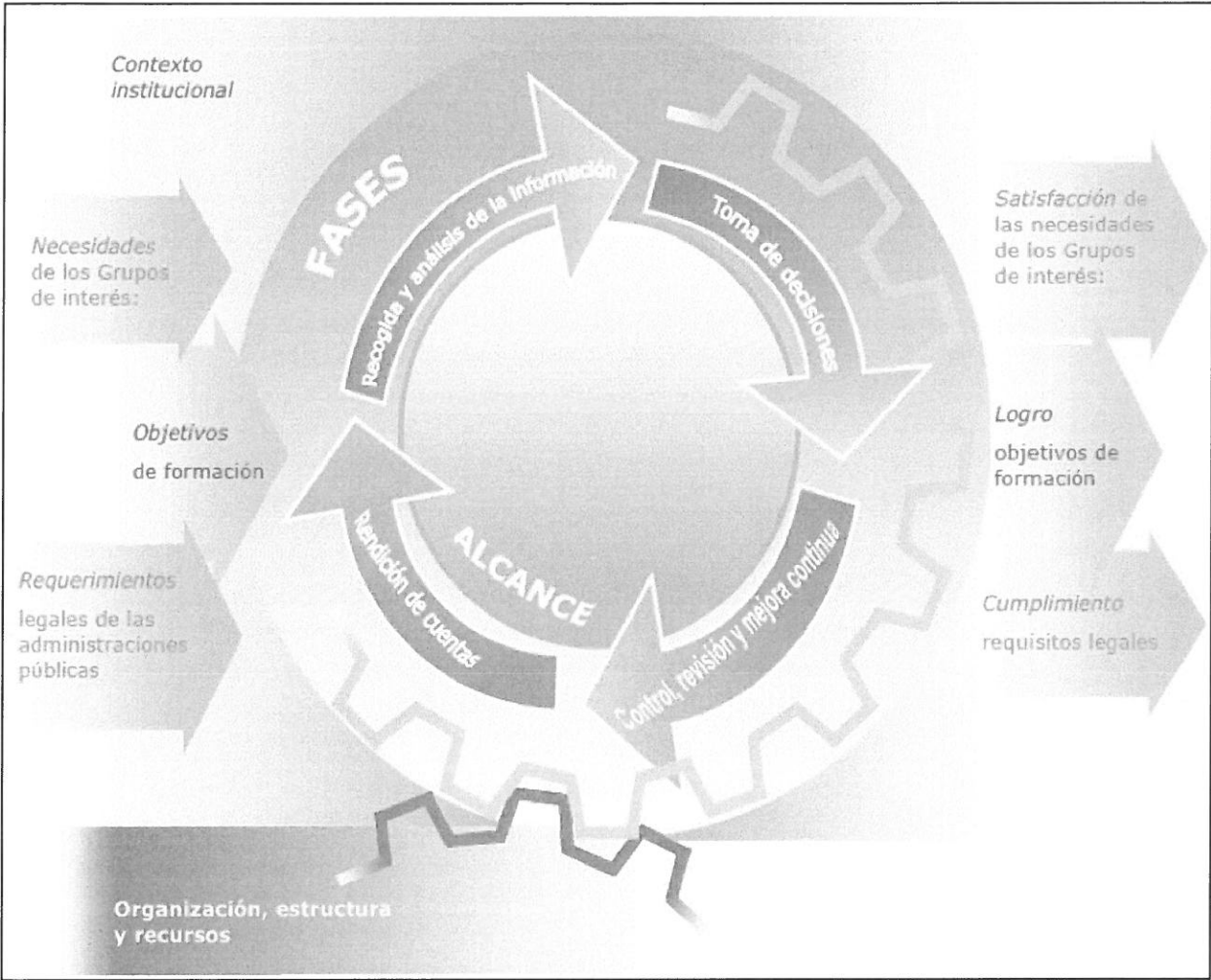
- *Manual de lenguaje inclusiva en el ámbito administrativo*. Unidad de Igualdad de la Universidade de Vigo.
- Normativa de igualdad.

La aplicación del ciclo PDCA (desarrollado por E. Deming), que se representa en todos los procedimientos del SGIC (*Plan-Do-Check-Act*), permite la orientación permanente a quien sea cliente/a (y, en general, a los grupos de interés), en términos de necesidades, expectativas y satisfacción y, asimismo, de cara a la mejora continua de la eficacia de los procesos – estratégicos, clave y soporte– que conforman la organización.



- Ⓟ Planificar: establecer los objetivos y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos, necesidades y expectativas de los grupos de interés y las políticas de la organización.
- ⓓ Desarrollar (hacer): implantar los procesos.
- Ⓒ Controlar (verificar): realizar el seguimiento y la medición de los procesos, de los productos y de los servicios respecto a las políticas, objetivos, requisitos, necesidades y expectativas, e informar de los resultados.
- Ⓐ Actuar (aprender): tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. (Fuente: Norma UNE-EN ISO 9001)

Desde esta misma óptica de mejora continua, la siguiente figura, publicada en el documento «Directrices, definición y documentación de los sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria», elaborado por la ANECA, ACSUG y AQU Catalunya, representa el conjunto de aspectos que deberán considerar a la hora de definir y documentar el sistema de calidad del centro.



6.4. Documentación.

El sistema de garantía interna de calidad responde a la siguiente estructura documental: el modo de gestión de la documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada y archivo) está descrito en el procedimiento «XD-01 P1 Control de los documentos». Toda modificación de la documentación de calidad (*Manual de calidad*, procedimientos...) es comunicada según se describe en el anexo 02 «Lista de distribución de la documentación de calidad».

6.4.1 Manual de calidad

Es el documento principal del sistema de garantía de calidad, en que se expone la política y los objetivos de calidad, así como su alcance, estructura organizativa y de responsabilidades. Describe los procesos de funcionamiento y sus interacciones, haciendo referencia a los procedimientos que los describen e incluye, la política y los objetivos de calidad, y documentos anexos.

Modo de gestión del *Manual de calidad*:

- Redacción (creación y modificaciones): la propuesta de redacción del manual de calidad del centro recae en el Área de Calidad. Esta propuesta es completada por la coordinación de calidad (en el marco del equipo directivo/decanal del centro), con el objeto de incluir los elementos específicos de cada centro.
- Validación: la Comisión de Calidad del centro valida cada evolución del manual mediante una firma (manuscrita o electrónicamente) en el documento original.
- Aprobación: la Junta de Centro aprueba cada evolución del manual mediante una firma (manuscrita o electrónicamente) en el documento original.
- Modificaciones: toda actualización de los contenidos del *Manual de calidad* genera una evolución de su índice. El índice de actualización se incrementa en una unidad en cada evolución del documento, siendo el primero «00» y los siguientes «01», «02».
- Difusión: la responsabilidad de su difusión, interna y externa, recae en la dirección o en el decanato del centro.
- Archivo: el archivo del original en papel de las versiones sucesivas del manual es asegurado por la coordinación de calidad del centro, sin límite en el tiempo. Las evoluciones anteriores del manual se archivan mediante una marca o sello con la descripción «Obsoleto».

6.4.2. Política de calidad

Constituye la formalización de la estrategia del centro en materia de calidad. La gestión de la documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e archivo) está descrito en el procedimiento «DE-01 P1 Planificación y desarrollo estratégico» y «XD-01 P1 Control dos documentos».

6.4.3. Anexos

Los anexos se identifican mediante un título y un código, que consiste en un número correlativo asociado al manual. Sus actualizaciones se gestionan basándose en su fecha de aprobación, de manera que pueden evolucionar de forma independiente al manual. La fecha de aprobación está incorporada al código del propio anexo.

La gestión de la documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada y archivo) está descrita en el procedimiento «XD-01 P1 Control de los documentos».

6.4.4. Procedimientos de calidad.

Los procedimientos describen la forma en que se llevan a cabo las actividades de los procesos. Desarrollan y complementan el *Manual de calidad* y pueden incluir documentos anexos. La gestión de la documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada y archivo) está descrita en el procedimiento «XD-01 P1 Control de los documentos».

6.4.5. Otros documentos

Documentos de apoyo: en función de las necesidades puede ser necesario o aconsejable elaborar documentos de apoyo (instrucciones, guías, manuales...). La gestión de la documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada y archivo) está descrita en el procedimiento «XD-01 P1 Control de los documentos».

6.4.6. Registros.

Determinados anexos, una vez cubiertos, se convierten en registros de calidad. Los registros recogen datos objetivos de las actividades efectuadas y de sus resultados. Proporcionan evidencias de la conformidad con los requisitos del sistema de garantía de calidad y son prueba de su funcionamiento y eficacia, es decir, de la calidad obtenida. La gestión de los registros está descrita en el procedimiento «XD-02 P1 Control de los registros».

Adicionalmente, puede existir otra documentación de referencia, interna o externa, en materia de calidad, como legislación, normativa y otra documentación aplicable a cada uno de los procesos.