

Sen **palabras**
non hai
soños



Manual de calidade

Facultade de Filoloxía e Tradución

Índice 05

Redacción	Validación	Aprobación
Área Calidade	Comisión de Calidade	Xunta de Centro

Data e sinatura
23/11/2020

Data e sinatura
21/12/2020

Data e sinatura
21/12/2020



Histórico de evolucións

Índice	Data	Redacción	Motivo das principais modificacións
Borrador 00	20/12/2007	Área de Calidade	Edición inicial (creación do documento). Información contida no <i>Manual de calidade</i> como documentación marco.
01-03	2008-2012	Comisións de garantía de calidade dos centros	(Intervalo de modificacións realizadas polo centro baseándose nas recomendacións establecidas nos informes de avaliación dos sistemas de garantía de calidade, remitidos dende a ACSUG).
04	03/11/2014	Área de Apoio á Docencia e Calidade	Evolución completa do <i>Manual de calidade</i> . Nova codificación, nova trama de redacción e estrutura. Simplificación de contidos. 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.
05	03/12/2019	Área de Calidade- Coodinadora de Calidade do centro	Evolución derivada das actualizacións nos distintos procedementos. Actualización da información e cambios na estrutura do documento.

Índice

1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo.....	5
1.1. Plans nacionais de avaliación.....	5
1.2. Implantación do espazo europeo de educación superior e programa Fides-Audit.....	5
1.3. Sistema de calidade no ámbito de xestión.....	6
2. Introducción	7
3. Presentación do centro.....	8
4. Elementos estratéxicos	11
4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo	11
4.2. Misión e visión do centro.....	11
4.3. Política e obxectivos de calidade do centro	11
4.3.1. Cuestións xerais	11
4.3.2. Política de calidade do centro	13
4.3.3. Obxectivos de calidade do centro	14
5. Estrutura organizativa e de responsabilidades.....	14
5.1. Estrutura transversal.....	14
5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade	14
5.1.2. Xerencia.....	14
5.1.3. Comisión de calidade da universidade	14
5.1.4. Área de Calidade	15
5.1.5. Unidade de Análises e Programas.....	15
5.2. Estrutura de calidade no centro	15
5.2.1. Decano ou director.....	15
5.2.2. Coordinación de calidade	15
5.2.3. Administración do centro	16
5.2.4. Departamentos	16
5.2.5. Xunta de Centro.....	16
5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación.....	16
5.2.7. Comisión de Calidade.....	17
5.3. Estrutura funcional de calidade do centro	18
6. Sistema de garantía interna de calidade.....	19
6.1. Alcance.....	19

6.2. Directrices	19
6.3. Outras referencias	21
6.3.1. Referencias lexislativas básicas	21
6.3.2. Referencias normativas básicas	21
6.3.3. Referencias complementarias	21
6.4. Documentación	24
6.4.1. Manual de calidade	24
6.4.2. Política de calidade	24
6.4.3. Anexos	25
6.4.4. Procedementos de calidade	25
6.4.5. Outros documentos	25
6.4.6. Rexistros	25

Anexos

Anexo 01. Listaxe de procedementos en vigor

Anexo 02. Listaxe de distribución da documentación de calidade

Anexo 03. Glosario

Anexo 04. Política e obxectivos de calidade

Anexo 05. Relación das titulacións oficiais do centro

Anexo 06. Mapa de procesos

1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo

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

1.1. Plans nacionais de avaliación

A Universidade de Vigo participou no:

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

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

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

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

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

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

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

A Universidade de Vigo participa na primeira convocatoria do programa Fides-Audit con once centros. No ano 2012, todos os centros (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 2008ponse en funcionamento, no marco do Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo, o Plan Avante de calidade no ámbito de xestión.

2. Introducción

Os Estatutos da Universidade de Vigo establecen no seu artigo 2 como un dos fins prioritarios da institución: «Crear, desenvolver, criticar e transmitir o saber mediante unha docencia e unha investigación de calidade e de excelencia.» e, no seu artigo 37, que é función de cada centro: «Xestionar o seu sistema interno de garantía de calidade». O *Manual de calidade* especifica o alcance desta función, o marco de funcionamento e a estrutura organizativa e de responsabilidades de cada centro da Universidade de Vigo para a xestión da calidade. Desenvólvese para dar resposta á lexislación e normativas internas e externas aplicables e co fin de garantir a calidade da oferta académica do centro, satisfacendo os requisitos, necesidades e expectativas dos seus grupos de interese.

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

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 Filoloxía e Tradución

Praza das Cantigas, s/n

Campus Universitario de Vigo

36310 Vigo (Pontevedra)

Tel. +34986 812 251

email: sdfft@uvigo.es

Web do centro

<http://fft.uvigo.es>

Breve percorrido histórico do centro

A Facultade de Filoloxía e Tradución da Universidade de Vigo, que se sitúa no campus de As Lagoas-Marcosende, nos arredores de Vigo, engloba a meirande parte dos estudos do ámbito humanístico ofertados nesta universidade, xa que nela se imparten tres titulacións de grao (Grao en Ciencias da Linguaxe e Estudos Literarios, Grao en Linguas Estranxeiras e Grao en Tradución e Interpretación) e catro de máster, Máster en Tradución para a Comunicación Internacional, Máster en Tradución Multimedia, Máster en Estudos Ingleses Avanzados e as súas aplicacións e Máster en Lingüística Aplicada, estes dous últimos interuniversitarios. As guías docentes das titulacións impartidas no centro poden consultarse na web da Facultade (<http://fft.uvigo.es/es/docencia/guias-docentes/>). Os estudos actuais derivan dunha adaptación dos estudos de Licenciatura, Máster e Doutoramento previos ao Espazo Europeo de Educación Superior, que abranguían fundamentalmente estudos filolóxicos e de tradución. A creación do devandito espazo e a adecuación dos estudos e do sistema de ensinanza e aprendizaxe as esixencias da sociedade actual constituíu un dos principais cambios e retos para o centro. Outro cambio substancial foi a creación da Escola Internacional de Doutoramento, da que actualmente dependen os programas de doutoramento que se imparten, total ou parcialmente, na Facultade: Estudos Ingleses Avanzados: Lingüística, Literatura e Cultura; Estudos Lingüísticos; Estudos Literarios, Tradución e paratradución, e Comunicación.

Organizada arredor de cinco departamentos (Literatura Española e Teoría da Literatura, Lingua Española, Filoloxía Inglesa, Francesa e Alemá, Filoloxía Galega e Latina e Tradución e Lingüística), a Facultade de Filoloxía e Tradución ocupa os catro edificios históricos da Universidade, aqueles que constituíron o xerme da Universidade de Vigo, fundada en 1990. A Facultade acolle máis de 1000 estudantes, tendo en conta o estudantado propio (arredor de 600 de Tradución e Interpretación, 200 de Linguas Estranxeiras, 120 de Ciencias da Linguaxe e Estudos Literarios), e o alleo (arredor de 190), integrado fundamentalmente por estudantes de intercambio Erasmus+ e SICUE. Entre uns e outros a Facultade mantén dende hai anos contactos con cerca dun centenar de universidades que envían os seus estudantes a perfeccionar os seus estudos de Tradución e Interpretación e de Linguas e Literaturas (sobre todo de español

e inglés). Así mesmo, acolle estudantes do International Student Exchange Program (ISEP) con universidades dos EE.UU. Todo iso proporcionalle un ambiente multicultural e cosmopolita á Facultade. O estudantado dos graos en Ciencias da Linguaxe e Linguas Estranxeiras recibe formación lingüística de carácter xeral e un amplo coñecemento dos aspectos lingüísticos, literarios e culturais propios das linguas inglesa, española e galega. No grao de Linguas Estranxeiras tamén se lles imparten coñecementos lingüísticos, literarios e culturais das segundas e terceiras linguas (francés, alemán, portugués). O estudantado de Tradución recibe formación conducente á adquisición dos coñecementos necesarios para a tradución e interpretación de linguas que lle permitan trasladar de forma fidedigna o que fala ou escribe un interlocutor de lingua inglesa, galega, francesa, española, portuguesa ou alemá.

En materia de calidade, pódense sinalar os seguintes fíto relevantes dende o curso 2007- 2008, en que se constituíu a Comisión de Garantía Interna de Calidade do centro:

- Curso 2008-2009
 - 2 de abril de 2009: Elección dos membros da Comisión de Calidade.
 - 18 de xuño de 2009: Aprobación en Xunta de Facultade do SGIC e do primeiro documento de PAT.
 - 24 de xuño de 2009: Verificación ANECA dos títulos de grao da FFT.
- Curso 2009-2010
 - Abril de 2010: Emisión por parte da ACSUG do certificado de avaliación POSITIVA do SGIC da FFT.
- Curso 2010-2011
 - 17 de xuño de 2011: Informe favorable da ACSUG sobre a modificación do plan de estudos do Grao en Tradución e Interpretación.
 - 22 de decembro de 2011: Aprobación do regulamento interno da Comisión de Calidade. Aprobación da normativa de elección e funcións das coordinacións dos títulos de grao.
 - 18 de novembro de 2011: Aprobación pola Comisión de Calidade da proposta de deseño dun Plan de Promoción do centro.
- Curso 2011-2012
 - 7 de marzo de 2012: Aprobación pola Comisión de Calidade do proxecto de regulamento de TFG.
- Curso 2012-2013
 - 11 de xullo 2013: Aprobación pola Comisión de Calidade dos novos procedementos do SGIC, enviados pola Área de Calidade, despois de revisalos.
- Curso 2013-2014
 - 29 de novembro de 2013: Inicio da preparación do proceso de auditoría para a certificación do SGIC da Facultade.
 - 30 de maio de 2014: Modificación do regulamento interno da Comisión de Calidade pola que as xefaturas de departamento da facultade pasan a ser membros natos da CC.

- Curso 2014-2015
 - 7 de outubro de 2014: Recepción do informe FAVORABLE de certificación do SGIC do centro.
 - Novembro de 2014: Revisión e mellora do Manual e dos Obxectivos de Calidade.
 - 02 de febreiro de 2015: Aprobados en Xunta de Facultade e implantados no centro os procedementos ligados a “Dirección estratéxica” e a “Xestión de Calidade e mellora continua”, DE-01 P1, DE-02, DE-03, MC-02 e MC-05, enviados pola Área de Calidade, despois de revisados e aprobados pola Comisión de Calidade da FFT.

- Curso 2015-2016
 - 07 de abril de 2016: Aprobados en Xunta de Facultade os procedementos de xestión académica actualizados AC-0104 P1, AC-0201 P1 e o AC-0401 P1, enviados pola Área de Calidade, despois de revisados e aprobados pola Comisión de Calidade da FFT.
 - 22 de abril de 2016: Elaborado e aprobado pola Comisión de Calidade da FFT, o rexistro asociado ao procedemento DO0301-P1 Información pública e rendemento de contas, que fai referencia ao Plan operativo de información pública.

- Curso 2017-2018
 - 18 de outubro de 2017: Aprobadas en Xunta de Facultade a modificación dos procedementos PE01-P1 e o PE02-P1, enviados pola Área de Calidade, despois de revisados e aprobados pola Comisión de Calidade da FFT.
 - 17 de xullo de 2018: Foi aprobado na CGIACA (Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación) o Procedimento de Acreditación Institucional de Centros de ACSUG e a FFT inicia o procedemento.

- Curso 2018-2019
 - 18 de outubro de 2018: A Comisión de avaliación para a Acreditación Institucional (CAI) acorda emitir o informe de avaliación FAVORABLE para a acreditación institucional do centro Facultade de Filoloxía e Tradución da Universidade de Vigo.
 - 28 de xaneiro de 2019: Resolución do Consello de Universidades, declarando a Acreditación Institucional da Facultade de Filoloxía e Tradución da Universidade de Vigo

- Curso 2019-2020
 - 22 de xullo de 2020: Aprobada en Xunta de Facultade a actualización do procedemento IA01-P1 Xestión de recusos materiais e servizos, que substitúe ós procedementos PA07 e PA08, despois de revisados e aprobados pola Comisión de Calidade da FFT.

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 estudiantado, tanto no campo profesional como persoal, pola calidade dos servizos ofrecidos, pola eficiencia, eficacia e transparencia da súa xestión e polo seu prestixio académico.

4.2. Misión e visión do centro

Á espera da elaboración dun plano estratéxico do centro, a política do centro en materia de calidade estará en consonancia coa visión que a Universidade de Vigo ten da calidade e encamiñada a contribuír dende o ámbito humanístico a que a Universidade de Vigo cumpra a súa misión.

4.3. Política e obxectivos de calidade do centro

4.3.1. Cuestións xerais

O compromiso do centro coa calidade e coa mellora continua concrétese nunha política de calidade, que marca unha estratexia propia determinada por uns obxectivos xerais de calidade

e unhas consecuentes liñas de acción. Este compromiso do centro débese reflectir na aplicación efectiva desta política, no desenvolvemento dos distintos sistemas e procesos vinculados, nos procedementos que se establecen e, en definitiva, na súa incidencia nas actividades desempeñadas polo seu persoal.

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

- Os órganos de dirección, comprobando e garantindo o cumprimento das esixencias nas súas áreas de responsabilidade.
- Todo o persoal, tanto docente e investigador como de administración e servizos, coa súa participación na definición e aplicación nas súas tarefas da política de calidade establecidas e das accións concretas consecuentes.
- O estudantado e o resto dos grupos de interese, que proporcionan información útil e oportuna en relación coas súas actividades, participando tanto na definición das políticas internas de calidade como nos órganos con responsabilidade e funcións directas na xestión interna da calidade.
- Particularmente, os órganos responsables da xestión da calidade do centro son:
 - A dirección ou decanato: difunde, apoia e revisa a política de calidade, así como garante a transparencia e o rendemento de contas no marco da actividade desenvolvida no centro.
 - A Comisión de Calidade: supervisa e promove os diferentes sistemas e procesos vinculados á calidade (SGIC, seguimento das titulacións, procesos de avaliación...), a análise de resultados e indicadores e os plans de mellora consecuentes.
 - A coordinación de calidade: dinamiza a súa aplicación e serve de enlace entre o centro e outras instancias con responsabilidade na calidade.

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

- A súa formalización e inclusión no manual de calidade do centro.
- 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.

4.3.2. Política de calidade do centro

A política de calidade da Facultade de Filoloxía e Tradución concede especial importancia á satisfacción do estudiantado, profesorado e persoal de administración como integrantes fundamentais do centro. Nese sentido, a nova política de calidade diríxese principalmente a acadar o cumprimento das expectativas formativas das persoas tituladas e o seu recoñecemento nos ámbitos académicos, profesionais e sociais. Tamén busca satisfacer as demandas do profesorado no que respecta á xestión eficaz dos procedementos vinculados coa calidade. 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, ás necesidades e expectativas da sociedade, para consolidar altos niveis de calidade nas súas titulacións, sen renunciar aos fundamentos académicos da universidade baseados no desenvolvemento do coñecemento, do espírito crítico, da capacidade de análise e de reflexión.
- Mediar eficazmente entre os grupos de interese do centro, especialmente entre estudiantado e profesorado, co fin de mellorar a docencia e de acadar a satisfacción por parte de ambos grupos.
- Alcanzar a consecución das metas de calidade establecidas anualmente polo centro e asociadas a indicadores académicos.
- Facilitar a xestión dos procedementos de calidade e a formación continua en materia de calidade do persoal docente e investigador, persoal de administración e servizos e do estudiantado.
- 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 eliminar os obstáculos que impiden unha igualdade real entre as mulleres e os homes.
- Asegurar unha docencia, investigación, xestión e transferencia de coñecemento que teña en conta a diversidade funcional para eliminar os obstáculos que impiden unha igualdade real ás persoas con necesidades especiais.
- Acadar un compromiso permanente de mellora continua, e propoñer e levar a cabo as accións necesarias para o mantemento e mellora da calidade no centro.

4.3.3. 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:*

Nota: Para facilitar a xestión dos obxectivos de calidade estes defínense de forma externa ao presente manual e incorpóranse no anexo 4: Política e obxectivos de calidade.

5. Estrutura organizativa e de responsabilidades

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

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

5.1. Estrutura transversal

5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade

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

5.1.2. Xerencia

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

5.1.3. Comisión de Calidade da Universidade

A Comisión de Calidade da Universidade é a encargada de tratar as cuestións relacionadas coa planificación, desenvolvemento e avaliación da calidade que se concreten no seu regulamento. Está composta pola reitora ou reitor, que a preside, e polos cargos académicos, membros e representantes da comunidade universitaria e da sociedade que se determine regulamentariamente (artigo 24 dos Estatutos da Universidade de Vigo).

5.1.4. 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.

5.1.5. Unidade de Análises e Programas

A Unidade de Análises e Programas é a unidade administrativa encargada da explotación de datos na Universidade de Vigo e para iso recompila a súa información para facilitárllela tanto a usuarios internos como externos, en estatísticas, rankings, portal de transparencia, dereito de acceso etc.

Tamén coordina e xestiona o sistema de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo.

5.2. Estrutura de calidade no centro

5.2.1. Decano/a ou director/a

O decano/a ou director/a do centro, asistido polo seu equipo de goberno, é responsable da dirección e xestión do centro (artigo 41 dos Estatutos da Universidade de Vigo). É quen representa o centro; neste sentido, é o máximo responsable do centro en materia de calidade. Preside a Comisión de Calidade do centro, é o garante da difusión da cultura de calidade nel, e proponlle a política e os obxectivos de calidade á Comisión de Calidade.

5.2.2. Coordinador/a de calidade

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

As súas funcións son:

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

5.2.3. Administrador/a de centro

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

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

5.2.4. Departamentos

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

- Desenvolver os estudos universitarios oficiais, de acordo coa programación e suxestións que se realicen no centro ou centros.
- Participar nos procesos de avaliación da calidade institucional e a promoción activa do avance da calidade das súas actividades docentes.
- Colaborar co desenvolvemento e seguimento do SGIC no ámbito da docencia.
- Cooperar cos obxectivos de calidade da docencia.

5.2.5. Xunta de Centro

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

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

5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación

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

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

5.2.7. Comisión de Calidade

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

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

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

- Debater e validar se procede a proposta da política e os obxectivos de calidade.
- Debater e validar se procede a proposta do manual de calidade e os procedementos do SGIC do centro.
- Realizar o seguimento dos distintos programas ligados á mellora da calidade no centro e titulacións adscritas, así como propoñer as melloras pertinentes.
- Colaborar coa implantación, desenvolvemento e seguimento do SGIC.
- Debater, propoñer e realizar o seguimento das accións de mellora de calidade, co fin de potenciar continuamente a calidade da docencia en todos os medios e procesos que nela inflúen, mediante unha colaboración constante cos departamentos e outros órganos colexiados que teñan responsabilidades neste ámbito.
- Participar activamente en todos os procesos académicos relativos á oferta formativa do centro (novas titulacións, modificación, suspensión ou extinción das existentes), elaborando un informe valorativo se o consideran oportuno ou é procedente de acordo coa normativa vixente.
- Intercambiar, debater e propoñer a participación do centro en plans institucionais, nacionais e internacionais en materia de calidade.

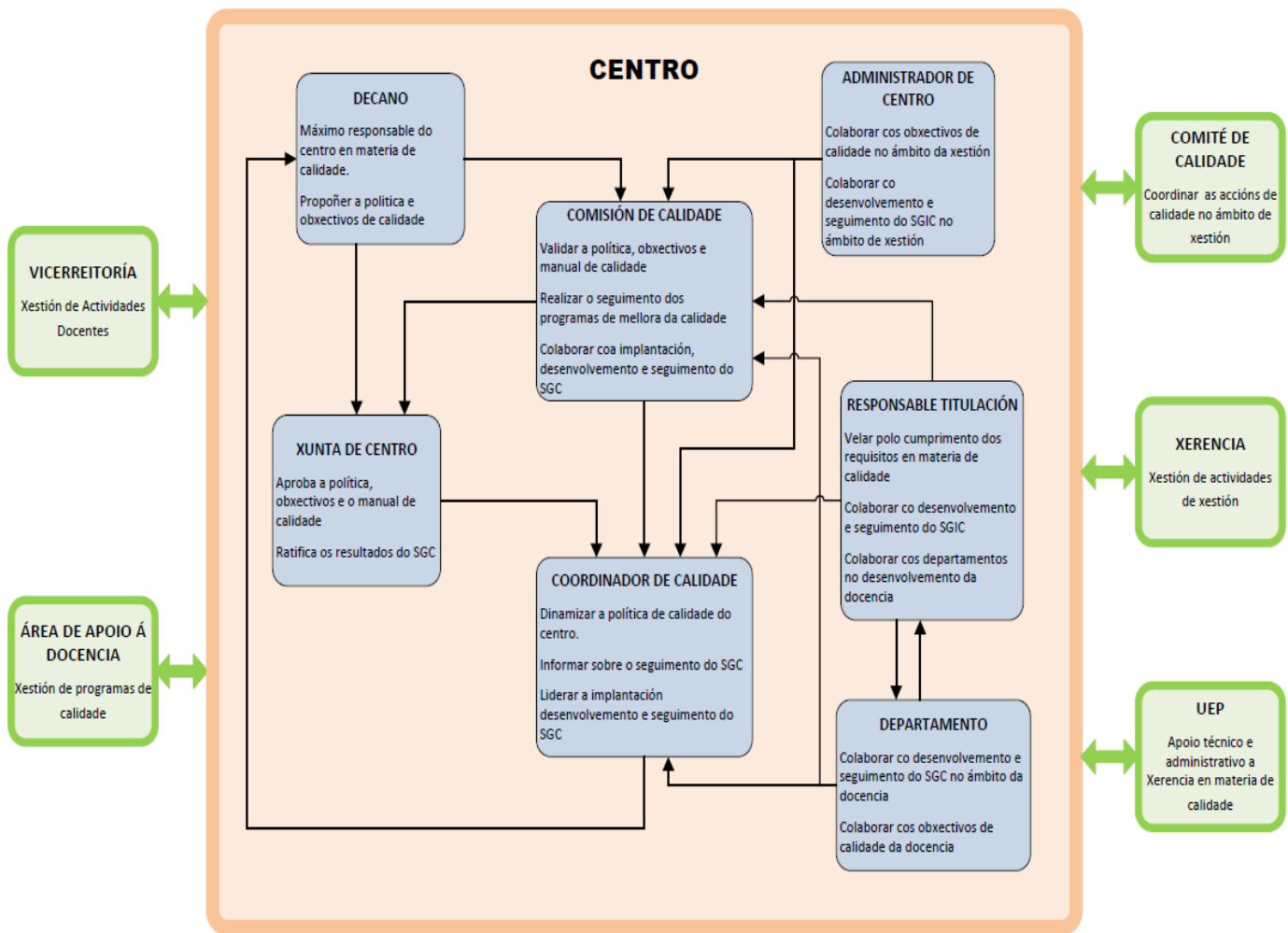
A composición da Comisión de Calidade deberá ter unha composición equilibrada entre mulleres e homes e estará integrada, polo menos, polos seguintes membros:

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

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

5.3. Estrutura funcional de calidade do centro

ESTRUTURA FUNCIONAL EN MATERIA DE CALIDADE



6. Sistema de garantía interna de calidade

6.1. Alcance

O ámbito de aplicación do sistema de garantía interna de calidade abrangue todas as titulacións oficiais de grao e máster 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.

FIDES_AUDIT	ESG-ENQA	Documentación do SGC
Directriz 1. Política e obxectivos de calidade	Directriz 1.1. Política de calidade	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidade • Política e obxectivos de calidade • Planificación e desenvolvemento estratéxico
Directriz 2. Deseño, revisión periódica e mellora dos programas formativos	Directriz 1.2. Deseño e aprobación dos programas	<ul style="list-style-type: none"> • Deseño, verificación, modificación e acreditación das titulacións oficiais • Seguimento e mellora das Titulacións • Promoción das titulacións • Suspensión e extinción dunha titulación • Control dos documentos • Control dos rexistros • Xestión de queixas, suxestións e parabéns • Medición da satisfacción dos grupos de interese • Revisión do sistema pola dirección
	Directriz 1.7. Xestión da información	
	Directriz 1.9. Continua vixilancia e revisión periódica dos programas	
	Directriz 1.10. Ciclo externo de garantía de calidade	

Directriz 3. Garantía da aprendizaxe, ensinanza e avaliación centrados no estudiantado	Directriz 1.3. Aprendizaxe centrado no estudiantado, ensinanza e avaliación.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación e desenvolvemento da ensinanza • Orientación ao estudiantado e atención ás necesidades específicas de apoio educativo • Xestión das prácticas académicas externas • Accesos e admisión • Matrícula • Expedición de títulos oficiais • Xestión da mobilidade
	Directriz 1.4. Admisión de estudantes, progresión, recoñecemento e certificación.	
Directriz 4. Garantía e mellora da calidade dos recursos humanos	Directriz 1.5.- Persoal docente	<ul style="list-style-type: none"> • Xestión do PDI
Directriz 5. Garantía e mellora da calidade dos recursos materiais e servizos	Directriz 1.6. Recursos de aprendizaxe y apoio ó estudiantado	<ul style="list-style-type: none"> • Xestión do PAS • Xestión dos recursos materiais e dos servizos
Directriz 6. Información Pública	Directriz 1.8. Información pública	<ul style="list-style-type: none"> • Información pública e rendemento de contas

*A listaxe de procedementos vixentes está dispoñible no anexo 1 «Listaxe de procedementos en vigor»

6.3. Outras referencias

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

6.3.1. Referencias legislativas básicas

- Lei orgánica 4/2007, do 12 de abril, pola que se modifica a Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades.
- RD 861/2010, do 2 de xullo, polo que se modifica o RD 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais.
- Decreto 222/2011, do 2 de decembro, polo que se regulan as ensinanzas universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia.
- Estatutos da Universidade de Vigo.
- Lei orgánica 3/2007, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.

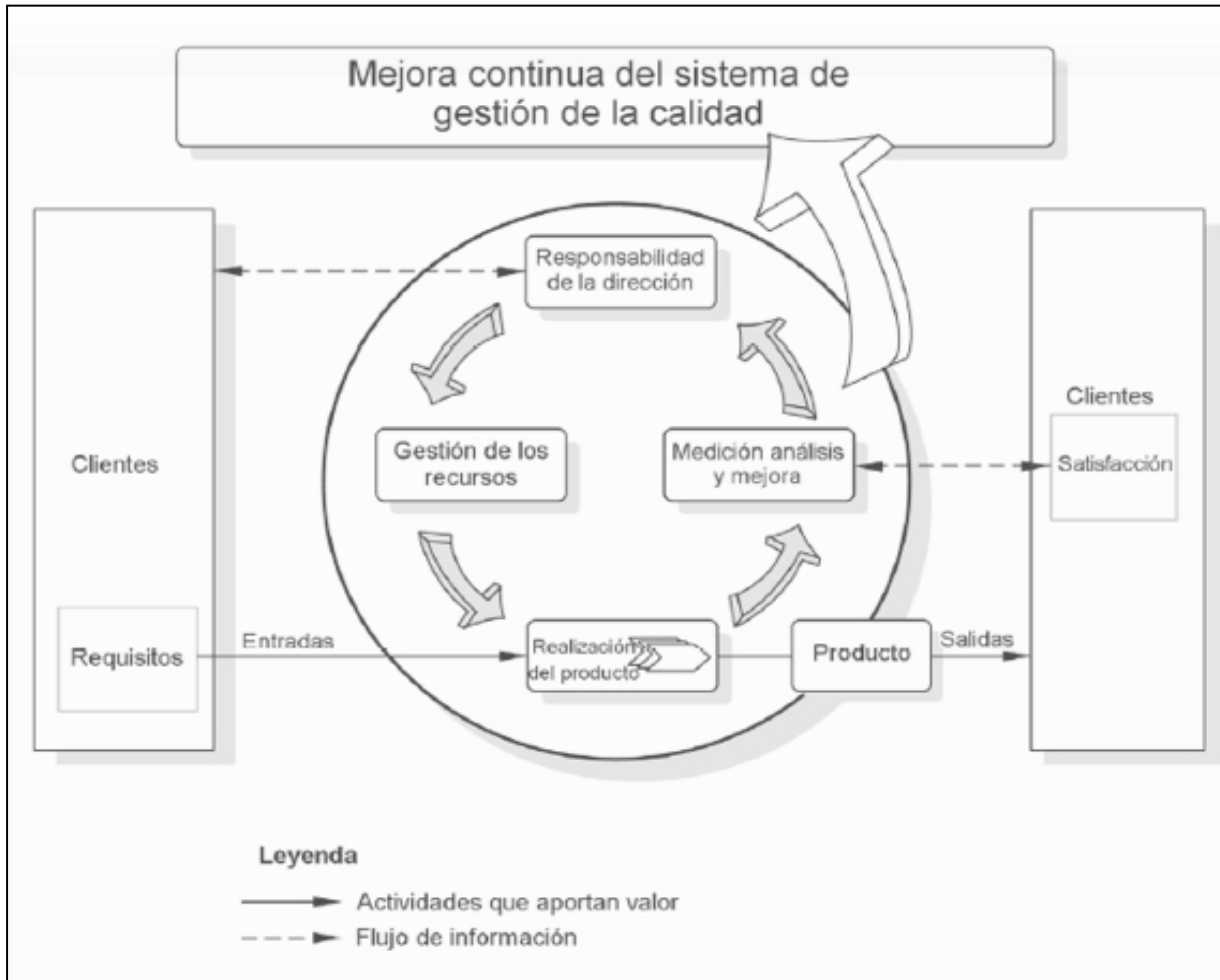
6.3.2. Referencias normativas básicas

- 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

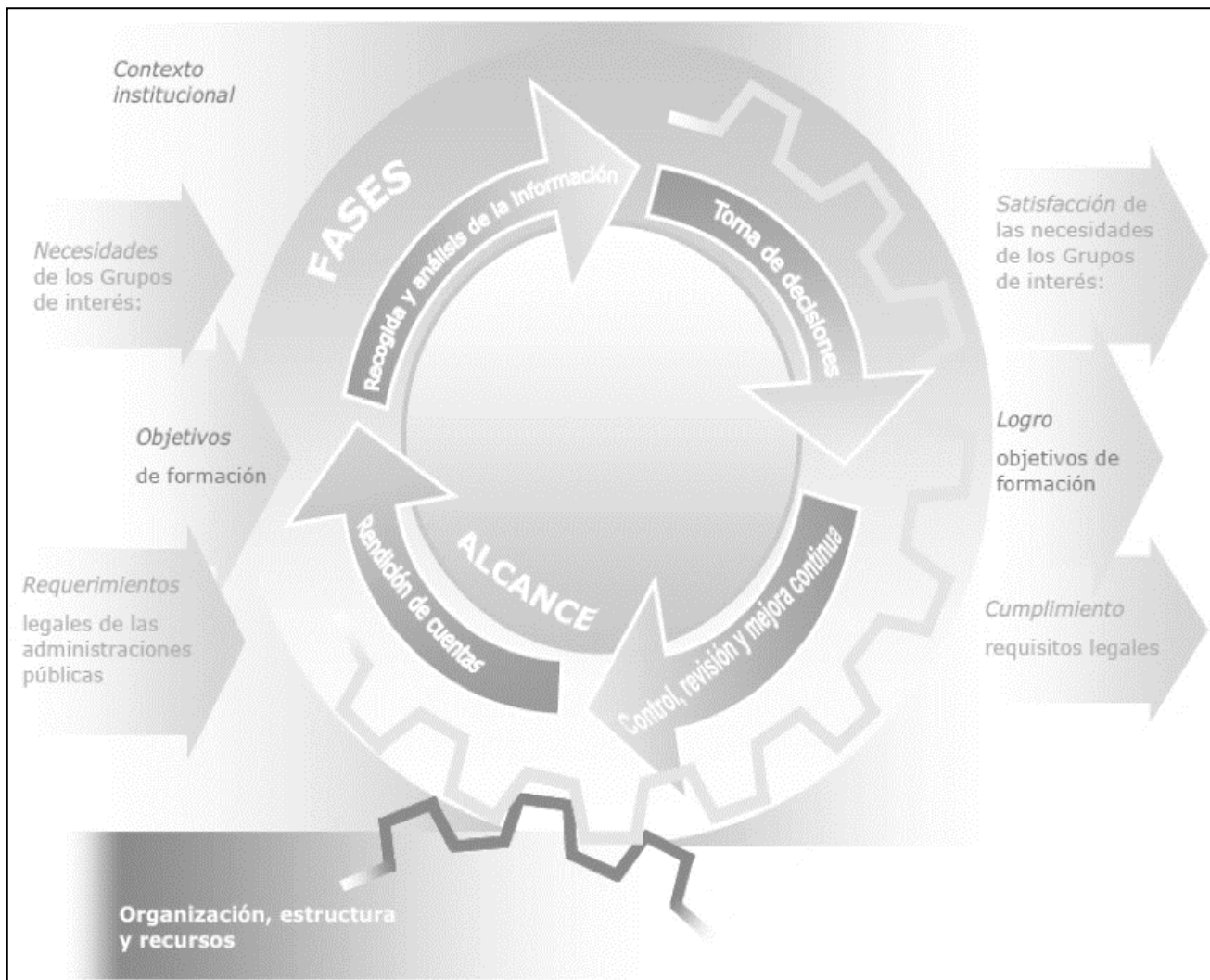
- *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito administrativo*. Unidade de Igualdade da Universidade de Vigo.
- Normativa de igualdade.

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



- Ⓟ Planificar: establecer os obxectivos e os procesos necesarios para conseguir resultados de acordo cos requisitos, necesidades e expectativas dos grupos de interese e as políticas da organización.
- ⓓ Desenvolver (facer): implantar os procesos.
- ⓐ Controlar (verificar): realizar o seguimento e a medición dos procesos, dos produtos e dos servizos respecto ás políticas, obxectivos, requisitos, necesidades e expectativas, e informar dos resultados.
- ⓐ Actuar (aprender): tomar accións para mellorar continuamente o desempeño dos procesos. (Fonte: Norma UNE-EN ISO 9001)

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



6.4. Documentación

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, 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 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 increméntase 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 ou 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 arquívanse mediante unha marca ou selo coa descrición «Obsoleto».

6.4.2. Política de calidade

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

6.4.3. Anexos

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

A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrita 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 descrita 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 descrita 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.