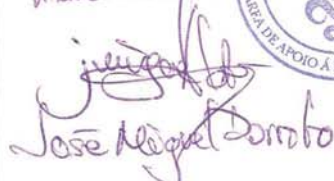
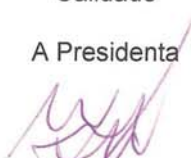
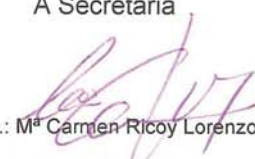
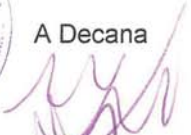


Manual de calidade

Facultade de Ciencias da Educación (Ourense)

Índice 04

REDACCIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Apoio á Docencia e Calidade  RAQUEL GONZÁLEZ CHAPÉL  José Miguel Dombo 	Comisión de Garantía de Calidade A Presidenta  Mª del Mar García Señorán A Secretaria  Asdo.: Mª Carmen Ricoy Lorenzo 	Xunta de centro A Decana  Asdo.: Mª del Mar García Señorán O Secretario  Asdo.: Antonio González Fernández

Data: 3-11-2014

Data: 11-3-2015

Data: 13-3-2015

Histórico de evolucións

Índice	Data	Redacción	Motivo das principais modificacións
Borrador 00	20/12/2007	Área de Calidade	Edición inicial (creación do documento). Información contida no <i>Manual de calidade</i> como documentación marco.
01-03	2008-2012	Comisións de garantía de calidade dos centros	(Intervalo de modificacións realizadas polo centro baseándose nas recomendacións establecidas nos informes de avaliación dos sistemas de garantía de calidade, remitidos dende a ACSUG.)
			Evolución completa do <i>Manual de calidade</i> .
			Nova codificación, nova trama de redacción e estrutura. Simplificación de contidos.
04	03/11/2014	Área de Apoio á Docencia e Calidade	Capítulos afectados: todos. Consideración dos informes finais de auditoría de certificación da implantación do sistema de garantía de calidade da Facultade de Bioloxía e da Escola de Enxeñaría de Telecomunicación, no relativo ás funcións da Comisión de Calidade.

Índice

1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo	5
1.1. Plans nacionais de avaliación	5
1.2. Implantación do espazo europeo de educación superior e programa Fides-Audit	5
1.3. Sistema de calidade no ámbito de xestión	6
2. Introducción.....	6
3. Presentación do centro	7
4. Elementos estratéxicos	9
4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo	9
4.2. Política e obxectivos de calidade do centro.....	10
4.2.1. Cuestións xerais.....	10
5. Estrutura organizativa e de responsabilidades.....	12
5.1. Estrutura transversal	12
5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade	12
5.1.2. Xerencia	12
5.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade	12
5.1.4. Comité de Calidade	12
5.1.5. Unidade de Estudos e Programas	13
5.2. Estrutura de calidade no centro	13
5.2.1. Decano/a ou director/a.....	13
5.2.2. Coordinador/a de calidade.....	13
5.2.3. Administrador/a de centro.....	14
5.2.4. Departamentos	14
5.2.5. Xunta de Centro	14
5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación.....	14
5.2.7. Comisión de Calidade	15
6. Sistema de garantía interna de calidade	18
6.1. Alcance.....	18
6.2. Directrices	18
6.3. Outras referencias	21
6.3.1. Referencias legislativas básicas	21
6.3.2. Referencias normativas básicas.....	21
6.3.3. Referencias complementarias	21

6.4. Documentación	23
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
6.5. Mapa de procesos	26
6.5.1. Mapa do proceso de docencia.....	27

Anexos

Anexo 01. Listaxe de procedementos en vigor

Anexo 02. Listaxe de distribución da documentación de calidade

Anexo 03. Glosario

Anexo 04. Políticas e obxectivos de calidade do centro

Anexo 05. Titulacións oficiais do centro

1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo

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

1.1. Plans nacionais de avaliación

A Universidade de Vigo participou no:

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

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

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

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

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

A implantación do espazo europeo de educación superior (EEES) e o seu desenvolvemento lexislativo en España (LOM-LOU 2007, RD 1393/2007 modificado polo RD 1861/2011...) contribuíron a que a xestión da calidade se desenvolva e adquiera 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 ponse 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/. 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:

Tel. 988 387101; Fax 988 387159; Email: sdexbo@uvigo.es

Enderezo postal:

Facultade de Ciencias da Educación
Edificio de Facultades, Campus de Ourense
32004 Ourense (España)

Web do centro: <http://webs.uvigo.es/educacion-ou/>

Outros datos relevantes:

Correo electrónico de la secretaría de alumnado: secexbo@uvigo.es

Breve percorrido histórico do centro e evolución dos Títulos

Este Centro ten as súas raíces na Escola Universitaria de EXB, no Colexio Universitario e na Facultade de Humanidades. Configurouse como Facultade de Ciencias da Educación no ano 2001 con 981 alumnos/as. Ó plantel de profesorado existente se foi incorporando, por necesidades docentes, outro nos sucesivos concursos académicos. Polo que, actualmente atopámonos con un número elevado de docentes con adicación a tempo completo, así como ca dos de parcial, que aportan experiencia profesional de interese para os títulos do centro. Por outra parte, a cantidade de estudantes continuou en aumento ata o curso 2002-2003 en que alcanzou a cifra dos 2.000. Nos cursos seguintes, experimentou un lixeiro descenso, manténdose na actualidade ó redor dos/as 1.500 estudantes/as. Cabe salientar que, curso tras curso, cóbrense case totalidade das prazas nos respectivos títulos co alumnado de novo ingreso, cando se ofertan 75 para estudantes de novo ingreso.

En canto a evolución das titulacións do centro, os 6 títulos de diplomatura existentes (maxisterio de Educación Infantil, de Educación Primaria, de Educación Especial e de Linguas Estranxeiras, así coma a de Educación Social e Traballo Social) derivaron co cambio dos plans de estudos no curso académico 2009-2010

no: Grao de Educación Infantil, Grao de E. Primaria, Grao de E. Social, e Grao de T. Social. Por outro lado, a Licenciatura de Psicopedagogía non foi remprazada, o menos directamente, por ningún máster, aínda que na Facultade tamén se puxeron en marcha 4 másteres:

- Mestrado de Intervención Multidisciplinar na Diversidade en Contextos Educativos (implantado no curso 2008-2009);
- Mestrado de Dificultades de Aprendizaxe e Procesos Cognitivos (implantado no curso 2009-2010);
- Mestrado do Profesorado de Educación Secundaria Obrigatoria, Bacharelato, Formación Profesional e Ensinanza de Idiomas (implantado no curso 2009-2010);
- Mestrado de Investigación Psicosocioeducativa con Adolescentes en Contextos Escolares (implantado no curso 2009-2010, que se prevé a súa extinción, a partir do actual curso académico 2014-2015, por producirse unha redución importante no número de alumnado que o cursou neste último).

Inicialmente dous dos referidos másteres encadráronse na tipoloxía de profesionalizantes e os restantes na de investigación, aínda que na actualidade esta clasificación xa non se sostén.

Traxectoria sobre Calidade na Facultade de Ciencias da Educación

Como síntese de aspectos relevantes en relación a traxectoria de calidade do dentro cabe destacar que en:

- 2008: dando resposta á lexislación desenvolvida tras a implantación do Espazo Europeo de Educación Superior (EEES), no curso 2008/09, a Facultade de Ciencias da Educación comeza o deseño da documentación do Sistema de Garantía Interna de Calidade (SGIC) do centro, no marco do programa FIDES-AUDIT.
- 2008: o día 3 de xullo constitúese a Comisión de Calidade da facultade, dando resposta ás esixencias do deseño do Sistema de Garantía Interno de Calidade (SGIC) no centro. Os membros desta Comisión ó longo do seu percorrido veñen facendo esforzos importantes para mellorar a calidade do centro, sendo a súa implicación máis notoria. Ademais é de salientar que o papel da CGIC estase a dinamizar nos últimos cursos académicos como se reflicte nas respectivas actas que recollen as xuntanzas nas que se abordan múltiples asuntos, análises de situacións e documentación, así coma propostas e accións referidas a Calidade.
- 2010: o día 8 de marzo apróbanse o manual de calidade e os procedementos asociados ao SGIC do centro. Son enviados, despois, á ACSUG para a súa avaliación.

- 2010: a facultade participa na 2ª convocatoria do deseño do programa FIDES-AUDIT para certificar o deseño do seu SGIC. o día 26 de abril a ACSUG avalíao positivamente, quedando certificado.
- No período que abrangue 2010 a 2014 desenvólvese o proceso de implantación e desenvolvemento dos procedementos de calidade. A partir do ano 2012, o SGIC comeza un proceso de simplificación e mellora da documentación de calidade, na busca dunha maior operatividade, utilidade e transparencia. A facultade participa deste proceso co envío de suxestións de mellora.
- No curso académico 2013-2014 e 2014-2015, esta Facultade da un paso máis para a mellora do Sistema de Garantía Interno de Calidade (SGIC) asumindo os novos criterios operativos para continuar optimizando a eficacia e sustentabilidade a partir da simplificación co novo manual de novos procedementos de calidade a proposta da Área de Apoio a Docencia e Calidade da Universidade de Vigo.
- No curso académico 2014-15 levouse a cabo o proceso de avaliación de dous títulos do centro (Mestrado de Intervención Multidisciplinar na Diversidade en Contextos Educativos, e o Mestrado de Dificultades de Aprendizaxe e Procesos Cognitivos) para a renovación da acreditación, obtendo en ambos casos o informe FAVORABLE, ó cumprir cos estándares de calidade establecidos pola ACSUG. A ACSUG sostén que estes plans de estudos se están levando a cabo dacordo coa descrición e cos compromisos que se incluíron no proxecto inicial aprobados no proceso de verificación destes títulos.

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. Política e obxectivos de calidade do centro

4.2.1. Cuestións xerais

O compromiso da Facultade de CC da Educación 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, estudiantado..., 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 estudiantado 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.

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.

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

5. Estrutura organizativa e de responsabilidades

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

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

5.1. Estrutura transversal

5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade

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

5.1.2. Xerencia

A Xerencia é o órgano responsable do ditado de instrucións e ordes de servizo tendentes á eficacia da xestión administrativa e á coordinación das distintas unidades de administración universitaria. Ademais, é a responsable do desenvolvemento do sistema de calidade no ámbito de xestión da universidade e quen exerce a presidencia do Comité de Calidade (artigo 74 dos Estatutos da Universidade de Vigo).

5.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade

Esta área xestiona as actividades ligadas aos programas de calidade no ámbito da Universidade de Vigo. Pon en funcionamento os distintos programas ligados á mellora da calidade nos centros, titulacións e profesorado. Ofrece apoio, asesoramento e coordinación en diferentes actividades en materia de calidade na institución.

5.1.4. Comité de Calidade

O Comité de Calidade é o órgano colexiado de apoio técnico, coordinación, seguimento e asesoramento en todas as accións que, en materia de calidade no ámbito de xestión e no marco do plan operativo, se desenvolvan na Universidade de Vigo. As persoas que o compoñen son elementos claves no desenvolvemento do plan de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo (Plan Avante de

calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo e Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo).

5.1.5. Unidade de Estudos e Programas

A Unidade de Estudos e Programas é a encargada de servir de apoio técnico e administrativo ás tarefas que a Xerencia debe desenvolver directamente no sistema de xestión da calidade no ámbito de xestión (Plan Avante de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo).

5.2. Estrutura de calidade no centro

5.2.1. Decano/a ou director/a

O decano/a ou director/a do centro, asistido polo seu equipo de goberno, é responsable da dirección e xestión do centro (artigo 65 dos Estatutos da Universidade de Vigo). É quen representa o centro; neste sentido, é o máximo responsable do centro en materia de calidade. Preside a Comisión de Calidade do centro, é o garante da difusión da cultura de calidade nel, e propónlle a política e os obxectivos de calidade á Comisión de Calidade.

5.2.2. Coordinador/a de calidade

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

As súas funcións son:

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

5.2.3. Administrador/a de centro

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

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

5.2.4. Departamentos

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

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

5.2.5. Xunta de Centro

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

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

5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación

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

- Velar polo cumprimento dos requisitos da lexislación e normativa vixente en relación coas titulacións, en particular o RD 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanza universitarias oficiais e o RD 861/2010, do 2 de xullo, polo que se modifica o RD 1393/2007, máis concretamente nos aspectos ligados ás esixencias da memoria para a solicitude de verificación, entre as que se inclúen as do sistema de garantía de calidade, e o seguimento e renovación da acreditación das titulacións.

- Colaborar coa dirección do centro e, en particular, coa persoa coordinadora de calidade, no desenvolvemento, implantación, seguimento e mellora dos procesos de calidade na súa titulación.
- Cooperar cos departamentos nos asuntos que atinxan ao desenvolvemento da docencia.
- Aplicar mecanismos de avaliación, implantación e seguimento das melloras da titulación.

5.2.7. Comisión de Calidade

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

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

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

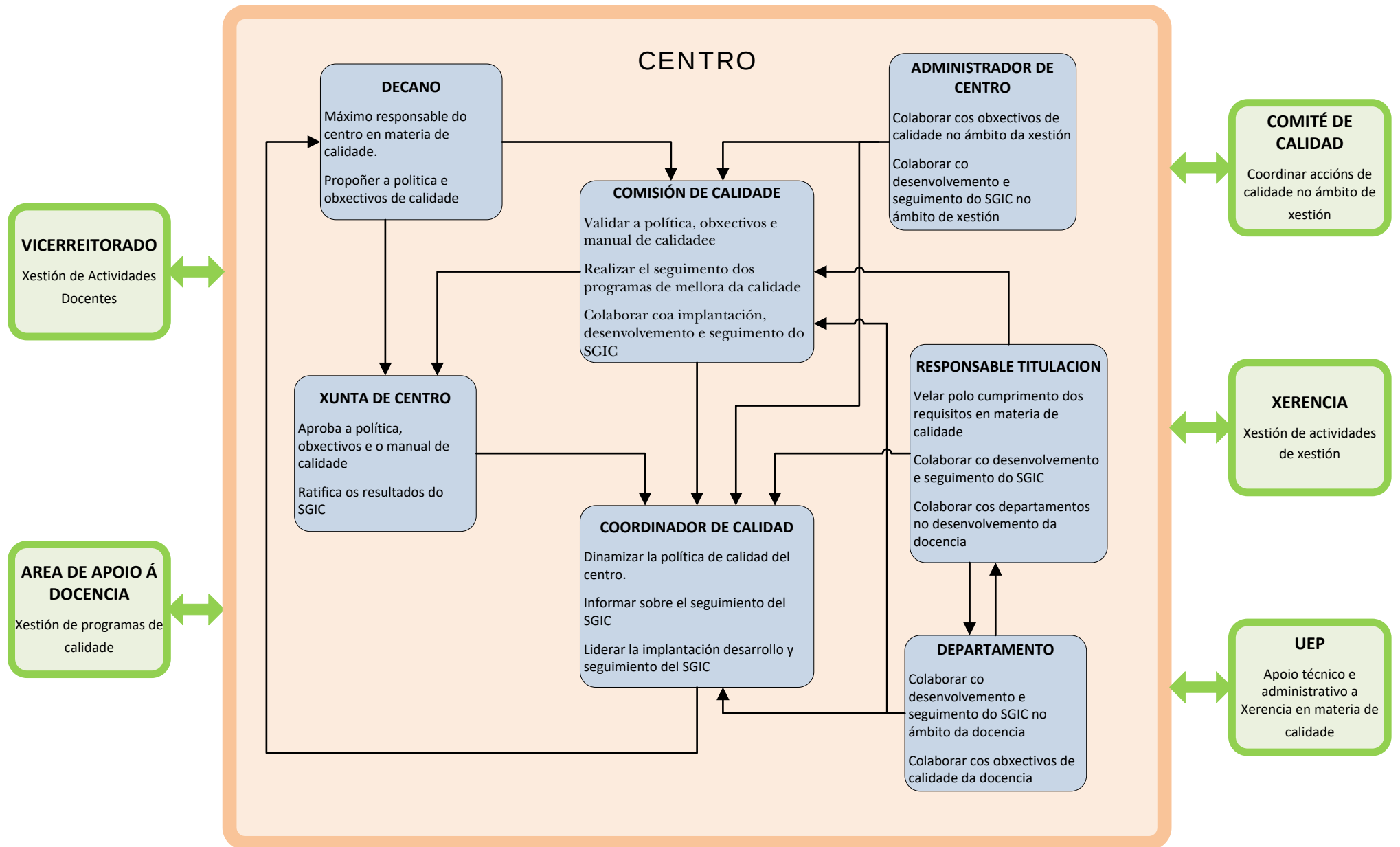
- Debater e validar se procede a proposta da política e os obxectivos de calidade.
- Debater e validar se procede a proposta do manual de calidade e os procedementos do SGIC do centro.
- Realizar o seguimento dos distintos programas ligados á mellora da calidade no centro e titulacións adscritas, así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

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

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

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

ESTRUTURA FUNCIONAL EN MATERIA DE CALIDADE



6. Sistema de garantía interna de calidade

6.1. Alcance

O ámbito de aplicación do sistema de garantía interna de calidade abrangue todas as titulacións oficiais de grao e mestrado universitario adscritas ao centro.

6.2. Directrices

No seguinte cadro recóllese como o sistema de garantía interna de calidade do centro harmoniza as directrices nacionais e internacionais na materia de calidade dentro do ámbito universitario e responde ás esixencias expresadas nelas.

ENQA (Criterios e directrices EEES)			Programa Fides-Audit		Programa Audit		Documento(s) asociado(s)	
1	Política e procedementos para a garantía de calidade	1	Política e obxectivos de calidade	1.0	Como o centro define a súa política e obxectivos de calidade	DE01	Manual de calidade	Planificación e desenvolvemento estratéxico
						DE03	Revisión pola dirección	
						XD-01	Control dos documentos	
						XD-02	Control dos rexistros	
2	Aprobación, control e revisión periódica dos programas e títulos	2	Obxectivos do plan de estudos	1.2	Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudiantado	DO-0201	Planificación e desenvolvemento da ensinanza	
		3	Política e procedementos de admisión			DO-0202	Promoción das titulacións	
						PC04	Selección-admisión e matriculación de estudantes	
		4	Planificación das ensinanzas			DO-0203	Orientación ao estudiantado	
						DO-0204	Xestión das prácticas académicas externas	
						DO-0205	Xestión da mobilidade	

	5	Programas formativos	1.1	Como o centro garante a calidade dos seus programas	PC04	Selección-admisión e matriculación de estudantes	
					PA09	Xestión de expedientes e tramitación de títulos	
					DO-0101	Deseño, verificación e autorización das titulacións	
					DO-0102	Seguimento e mellora das titulacións	
					DO-0103	Suspensión e extinción dunha titulación	
	8	Resultados para a mellora dos programas formativos	1.5	Como o centro analiza e ten en conta os resultados	DE02	Seguimento e medición	
					MC05	Satisfacción das usuarias e usuarios	
					MC02	Xestión de queixas, suxestións e parabéns	
3	Avaliación do estudantado	4	Planificación das ensinanzas	1.2	Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudantado	D0-0201	Planificación e desenvolvemento da enseñanza
		6	Desenvolvemento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudantado				
4	Garantía de calidade do profesorado	7	Persoal académico e de administración e servizos	1.3	Como o centro garante e mellora a calidade do seu persoal académico	PE02	Política de PDI e PAS
						PA05	Captación, selección e formación do PDI e do PAS

						PA06	Avaliación, recoñecementos e incentivos do PDI e do PAS				
5	Recursos de aprendizaxe e apoio ao estudiantado	6	Desenvolve-mento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudiantado	1.2	Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudiantado	DO-0201	Planificación e desenvolvemento da ensinanza				
						DO-0202	Promoción das titulacións				
						DO-0203	Orientación ao estudiantado				
						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	Satisfacción das usuarias e usuarios				
						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».

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 lexislativas básicas

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

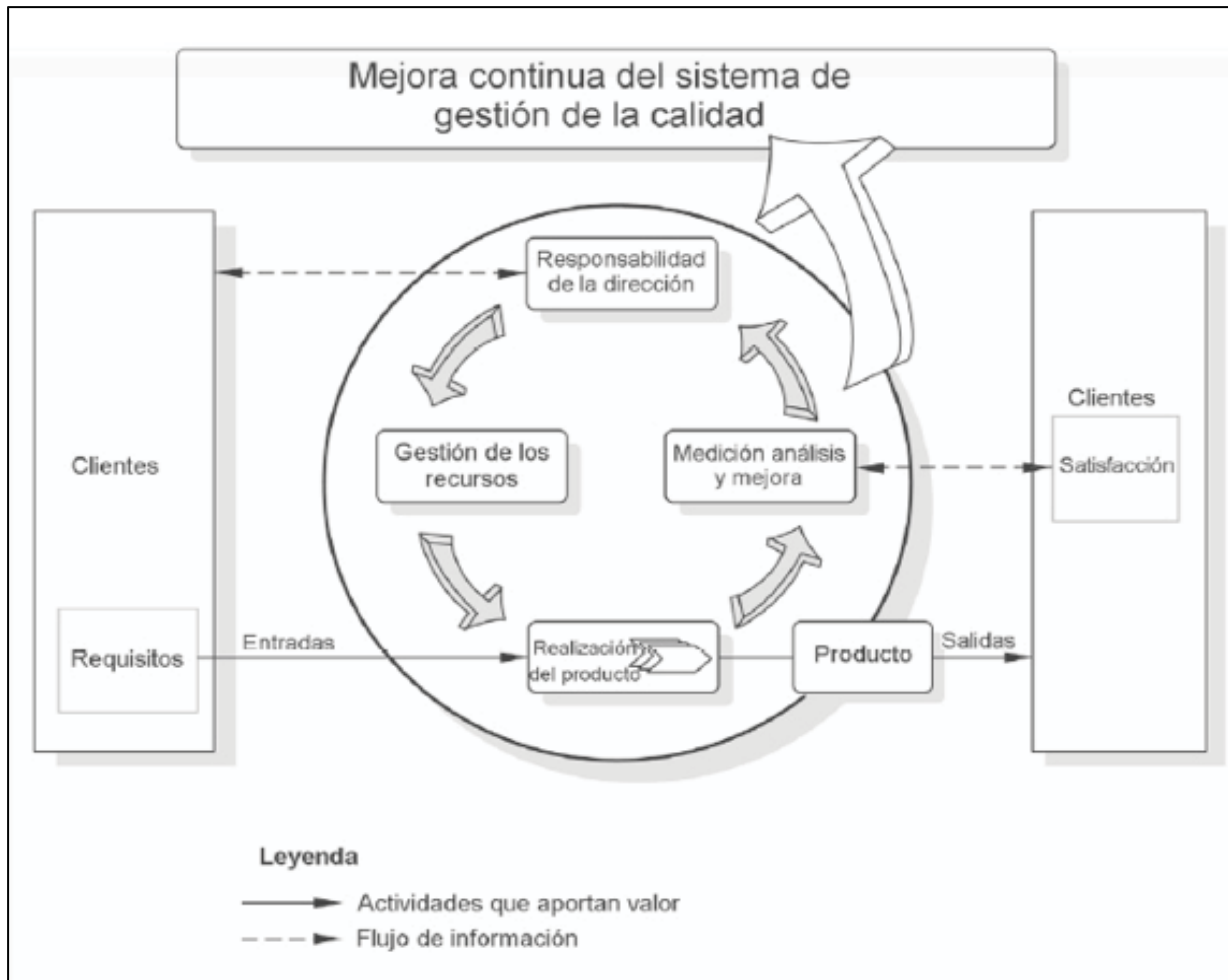
6.3.2. Referencias normativas básicas

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

6.3.3. Referencias complementarias

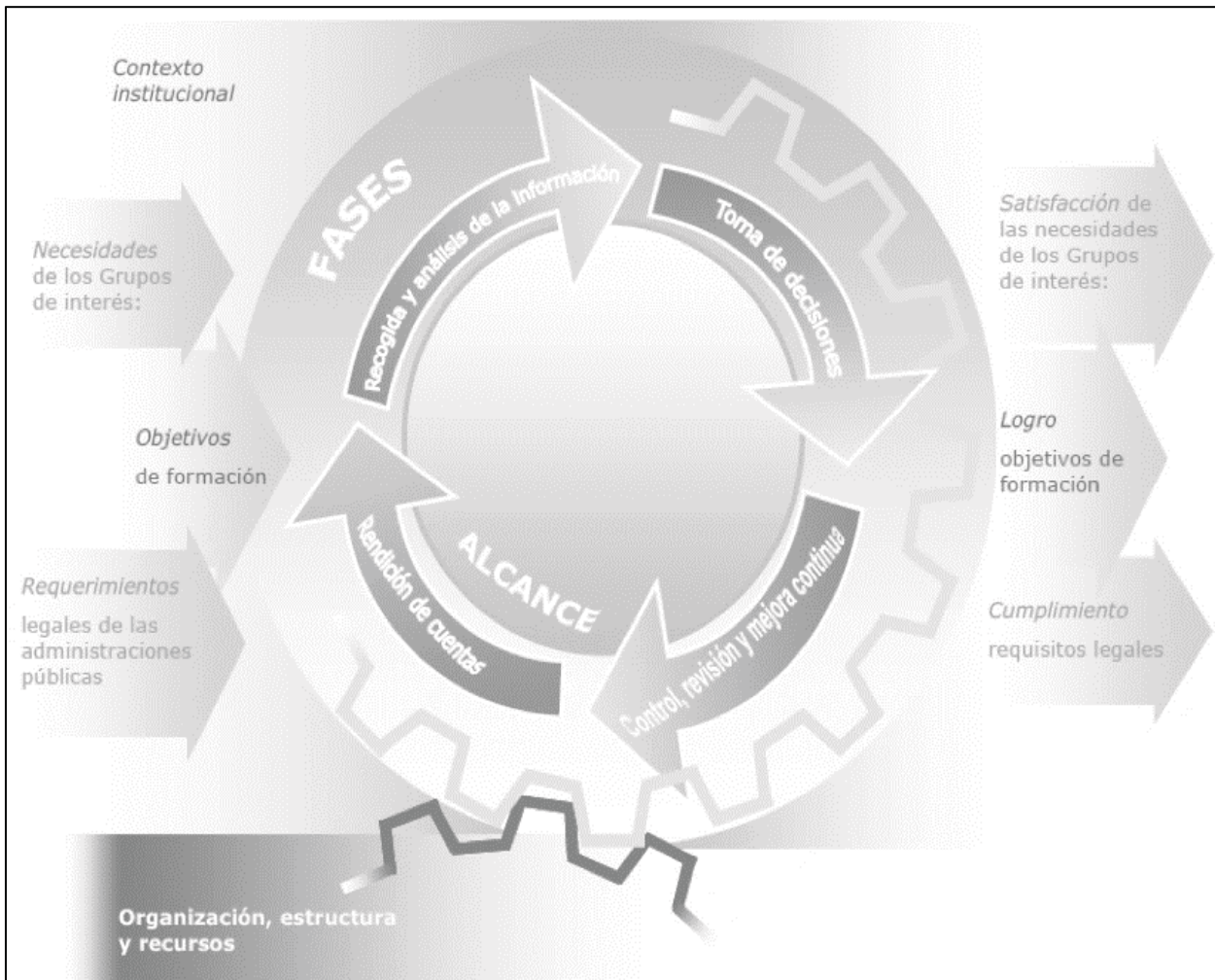
- *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito administrativo*. Unidade de Igualdade da Universidade de Vigo, 2012.
- Normativa de igualdade.

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



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

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



6.4. Documentación

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

O sistema de garantía de interna de calidade responde á seguinte estrutura documental: o modo de xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento

«XD-01 P1 Control dos documentos». Toda modificación da documentación de calidade (*Manual de calidade*, procedementos...) é comunicada segundo se describe no anexo 02 «Listaxe de distribución da documentación de calidade».

6.4.1. Manual de calidade

É o documento principal do sistema de garantía de calidade, en que se expón a política e os obxectivos de calidade, así como o seu alcance, estrutura organizativa e de responsabilidades. Describe os procesos de funcionamento e as súas interaccións, facendo referencia aos procedementos que os describen e inclúe, a política e os obxectivos de calidade, e documentos anexos.

Modo de xestión do *Manual de calidade*

- Redacción (creación e modificacións): a proposta de redacción do manual de calidade do centro recae na Área de Apoio á Docencia e Calidade. Esta proposta é completada pola coordinación de calidade (no marco do equipo directivo/decanal do centro), co obxecto de incluír os elementos específicos de cada centro.
- Validación: a Comisión de Calidade do centro valida cada evolución do manual mediante unha sinatura (manuscrita ou electronicamente) no documento orixinal.
- Aprobación: a Xunta de Centro aproba cada evolución do manual mediante unha sinatura (manuscrita ou electronicamente) no documento orixinal.
- Modificacións: toda actualización dos contidos do *Manual de calidade* xera unha evolución do seu índice. O índice de actualización incrementase nunha unidade en cada evolución do documento, sendo o primeiro «00» e os seguintes «01», «02»...
- Difusión: a responsabilidade da súa difusión, interna e externa, recae na dirección o no decanato do centro.
- Arquivo: o arquivo do orixinal en papel das versións sucesivas do manual é asegurado pola coordinación de calidade do centro, sen límite no tempo. As evolucións anteriores do manual arquivanse mediante unha marca ou selo coa descrición «Obsoleto».

6.4.2. Política de calidade

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

6.4.3. Anexos

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

A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

6.4.4. Procedementos de calidade

Os procedementos describen a forma en que se levan a cabo as actividades dos procesos. Desenvolven e complementan o *Manual de calidade* e poden incluír documentos anexos. A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

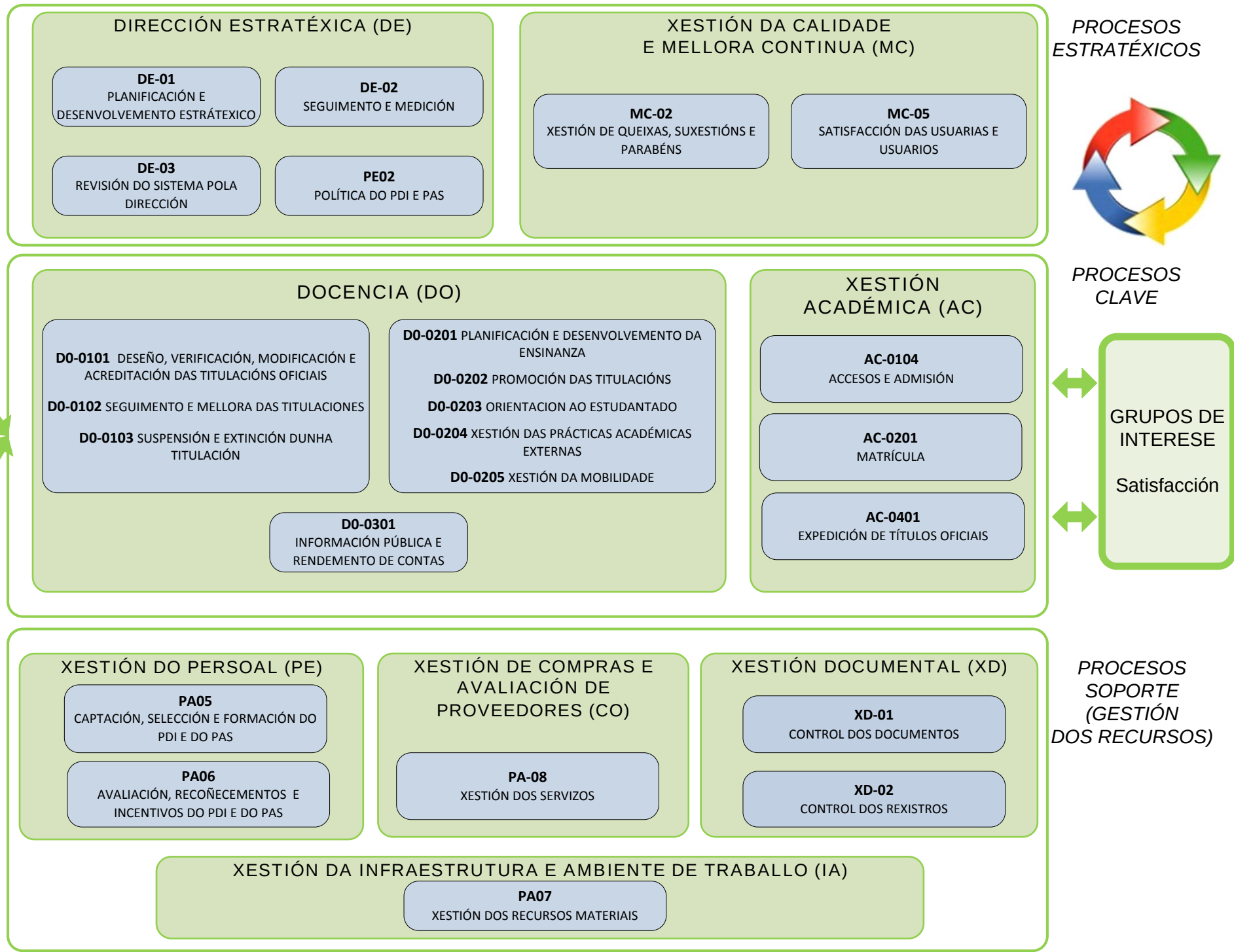
6.4.5. Outros documentos

Documentos de apoio: en función das necesidades pode ser necesario ou aconsellable elaborar documentos de apoio (instrucións, guías, manuais...). A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

6.4.6. Rexistros

Determinados anexos, unha vez cubertos, convértense en rexistros de calidade. Os rexistros recollen datos obxectivos das actividades efectuadas e dos seus resultados. Proporcionan evidencias da conformidade cos requisitos do sistema de garantía de calidade e son proba do seu funcionamento e eficacia, é dicir, da calidade obtida. A xestión dos rexistros está descrito no procedemento «XD-02 P1 Control dos rexistros».

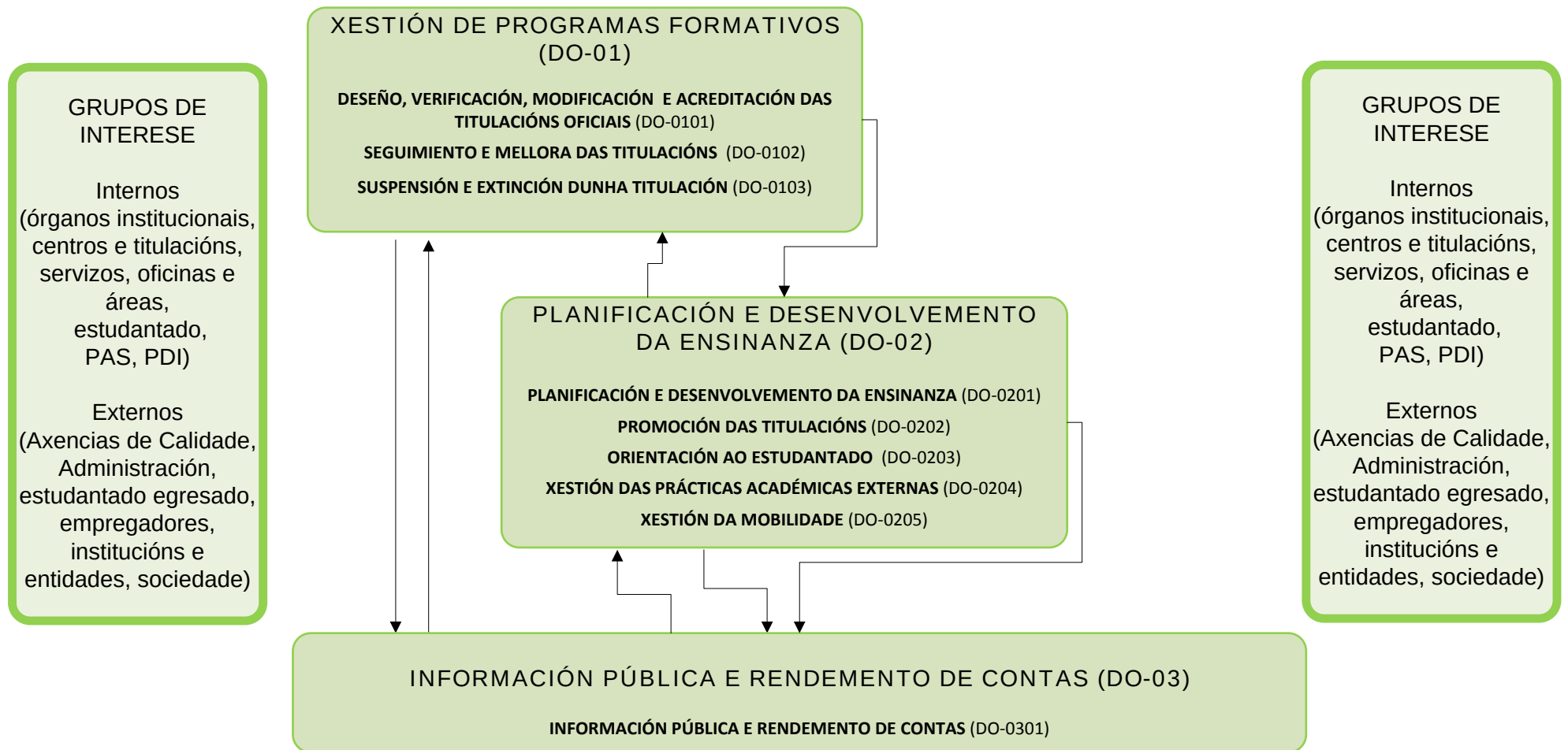
Adicionalmente, pode existir outra documentación de referencia, interna ou externa, en materia de calidade, como lexislación, normativa e outra documentación aplicable a cada un dos procesos.



MAPA DE PROCESOS SGIC CENTROS - 2º NIVEL

Proceso CLAVE

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



Histórico de evolucións

Índice	Data	Redacción	Motivo das principais modificacións
Borrador 00	20/12/2007	Área de Calidade	Edición inicial (creación do documento). Información contida no <i>Manual de calidade</i> como documentación marco.
01-03	2008-2012	Comisións de garantía de calidade dos centros	(Intervalo de modificacións realizadas polo centro baseándose nas recomendacións establecidas nos informes de avaliación dos sistemas de garantía de calidade, remitidos dende a ACSUG.)
			Evolución completa do <i>Manual de calidade</i> .
			Nova codificación, nova trama de redacción e estrutura. Simplificación de contidos.
04	03/11/2014	Área de Apoio á Docencia e Calidade	Capítulos afectados: todos. Consideración dos informes finais de auditoría de certificación da implantación do sistema de garantía de calidade da Facultade de Bioloxía e da Escola de Enxeñaría de Telecomunicación, no relativo ás funcións da Comisión de Calidade.

Índice

1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo	5
1.1. Plans nacionais de avaliación.....	5
1.2. Implantación do espazo europeo de educación superior e programa Fides-Audit	5
1.3. Sistema de calidade no ámbito de xestión.....	6
2. Introducción	6
3. Presentación do centro	7
4. Elementos estratéxicos	9
4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo	9
4.2. Política e obxectivos de calidade do centro	10
4.2.1. Cuestións xerais	10
5. Estrutura organizativa e de responsabilidades	12
5.1. Estrutura transversal.....	12
5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade.....	12
5.1.2. Xerencia.....	12
5.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade	12
5.1.4. Comité de Calidade	12
5.1.5. Unidade de Estudos e Programas.....	13
5.2. Estrutura de calidade no centro	13
5.2.1. Decano/a ou director/a	13
5.2.2. Coordinador/a de calidade.....	13
5.2.3. Administrador/a de centro.....	14
5.2.4. Departamentos	14
5.2.5. Xunta de Centro	14
5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación	14
5.2.7. Comisión de Calidade	15
6. Sistema de garantía interna de calidade	18
6.1. Alcance.....	18
6.2. Directrices.....	18
6.3. Outras referencias.....	21
6.3.1. Referencias legislativas básicas.....	21
6.3.2. Referencias normativas básicas	21
6.3.3. Referencias complementarias.....	21

6.4. Documentación	23
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
6.5. Mapa de procesos	26
6.5.1. Mapa do proceso de docencia	27

Anexos

Anexo 01. Listaxe de procedementos en vigor

Anexo 02. Listaxe de distribución da documentación de calidade

Anexo 03. Glosario

Anexo 04. Políticas e obxectivos de calidade do centro

Anexo 05. Titulacións oficiais do centro

1. Presentación: a calidade na Universidade de Vigo

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

1.1. Plans nacionais de avaliación

A Universidade de Vigo participou no:

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

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

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

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

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

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

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

A Universidade de Vigo participa na primeira convocatoria do programa Fides-Audit con once centros. No ano 2012, todos os centros (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 ponse 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/. 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:

Tel. 988 387101; Fax 988 387159; Email: sdexbo@uvigo.es

Enderezo postal:

Facultade de Ciencias da Educación
Edificio de Facultades, Campus de Ourense
32004 Ourense (España)

Web do centro: <http://webs.uvigo.es/educacion-ou/>

Outros datos relevantes:

Correo electrónico de la secretaría de alumnado: secexbo@uvigo.es

Breve percorrido histórico do centro e evolución dos Títulos

Este Centro ten as súas raíces na Escola Universitaria de EXB, no Colexio Universitario e na Facultade de Humanidades. Configurouse como Facultade de Ciencias da Educación no ano 2001 con 981 alumnos/as. Ó plantel de profesorado existente se foi incorporando, por necesidades docentes, outro nos sucesivos concursos académicos. Polo que, actualmente atopámonos con un número elevado de docentes con adicación a tempo completo, así como ca dos de parcial, que aportan experiencia profesional de interese para os títulos do centro. Por outra parte, a cantidade de estudantes continuou en aumento ata o curso 2002-2003 en que alcanzou a cifra dos 2.000. Nos cursos seguintes, experimentou un lixeiro descenso, manténdose na actualidade ó redor dos/as 1.500 estudantes/as. Cabe salientar que, curso tras curso, cóbrense case totalidade das prazas nos respectivos títulos co alumnado de novo ingreso, cando se ofertan 75 para estudantes de novo ingreso.

En canto a evolución das titulacións do centro, os 6 títulos de diplomatura existentes (maxisterio de Educación Infantil, de Educación Primaria, de Educación Especial e de Linguas Estranxeiras, así coma a de Educación Social e Traballo Social) derivaron co cambio dos plans de estudos no curso académico 2009-2010

no: Grao de Educación Infantil, Grao de E. Primaria, Grao de E. Social, e Grao de T. Social. Por outro lado, a Licenciatura de Psicopedagogía non foi remprazada, o menos directamente, por ningún máster, aínda que na Facultade tamén se puxeron en marcha 4 másteres:

- Mestrado de Intervención Multidisciplinar na Diversidade en Contextos Educativos (implantado no curso 2008-2009);
- Mestrado de Dificultades de Aprendizaxe e Procesos Cognitivos (implantado no curso 2009-2010);
- Mestrado do Profesorado de Educación Secundaria Obrigatoria, Bacharelato, Formación Profesional e Ensinanza de Idiomas (implantado no curso 2009-2010);
- Mestrado de Investigación Psicosocioeducativa con Adolescentes en Contextos Escolares (implantado no curso 2009-2010, que se prevé a súa extinción, a partir do actual curso académico 2014-2015, por producirse unha redución importante no número de alumnado que o cursou neste último).

Inicialmente dous dos referidos másteres encadráronse na tipoloxía de profesionalizantes e os restantes na de investigación, aínda que na actualidade esta clasificación xa non se sostén.

Traxectoria sobre Calidade na Facultade de Ciencias da Educación

Como síntese de aspectos relevantes en relación a traxectoria de calidade do dentro cabe destacar que en:

- 2008: dando resposta á lexislación desenvolvida tras a implantación do Espazo Europeo de Educación Superior (EEES), no curso 2008/09, a Facultade de Ciencias da Educación comeza o deseño da documentación do Sistema de Garantía Interna de Calidade (SGIC) do centro, no marco do programa FIDES-AUDIT.
- 2008: o día 3 de xullo constitúese a Comisión de Calidade da facultade, dando resposta ás esixencias do deseño do Sistema de Garantía Interno de Calidade (SGIC) no centro. Os membros desta Comisión ó longo do seu percorrido veñen facendo esforzos importantes para mellorar a calidade do centro, sendo a súa implicación máis notoria. Ademais é de salientar que o papel da CGIC estase a dinamizar nos últimos cursos académicos como se reflicte nas respectivas actas que recollen as xuntanzas nas que se abordan múltiples asuntos, análises de situacións e documentación, así coma propostas e accións referidas a Calidade.
- 2010: o día 8 de marzo apróbanse o manual de calidade e os procedementos asociados ao SGIC do centro. Son enviados, despois, á ACSUG para a súa avaliación.

- 2010: a facultade participa na 2ª convocatoria do deseño do programa FIDES-AUDIT para certificar o deseño do seu SGIC. o día 26 de abril a ACSUG avalíao positivamente, quedando certificado.
- No período que abrangue 2010 a 2014 desenvólvese o proceso de implantación e desenvolvemento dos procedementos de calidade. A partir do ano 2012, o SGIC comeza un proceso de simplificación e mellora da documentación de calidade, na busca dunha maior operatividade, utilidade e transparencia. A facultade participa deste proceso co envío de suxestións de mellora.
- No curso académico 2013-2014 e 2014-2015, esta Facultade da un paso máis para a mellora do Sistema de Garantía Interno de Calidade (SGIC) asumindo os novos criterios operativos para continuar optimizando a eficacia e sustentabilidade a partir da simplificación co novo manual de novos procedementos de calidade a proposta da Área de Apoio a Docencia e Calidade da Universidade de Vigo.
- No curso académico 2014-15 levouse a cabo o proceso de avaliación de dous títulos do centro (Mestrado de Intervención Multidisciplinar na Diversidade en Contextos Educativos, e o Mestrado de Dificultades de Aprendizaxe e Procesos Cognitivos) para a renovación da acreditación, obtendo en ambos casos o informe FAVORABLE, ó cumprir cos estándares de calidade establecidos pola ACSUG. A ACSUG sostén que estes plans de estudos se están levando a cabo dacordo coa descrición e cos compromisos que se incluíron no proxecto inicial aprobados no proceso de verificación destes títulos.

4. Elementos estratéxicos

4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo

Misión

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

Visión

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

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

4.2. Política e obxectivos de calidade do centro

4.2.1. Cuestións xerais

O compromiso da Facultade de CC da Educación 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.

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.

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

5. Estrutura organizativa e de responsabilidades

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

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

5.1. Estrutura transversal

5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade

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

5.1.2. Xerencia

A Xerencia é o órgano responsable do ditado de instrucións e ordes de servizo tendentes á eficacia da xestión administrativa e á coordinación das distintas unidades de administración universitaria. Ademais, é a responsable do desenvolvemento do sistema de calidade no ámbito de xestión da universidade e quen exerce a presidencia do Comité de Calidade (artigo 74 dos Estatutos da Universidade de Vigo).

5.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade

Esta área xestiona as actividades ligadas aos programas de calidade no ámbito da Universidade de Vigo. Pon en funcionamento os distintos programas ligados á mellora da calidade nos centros, titulacións e profesorado. Ofrece apoio, asesoramento e coordinación en diferentes actividades en materia de calidade na institución.

5.1.4. Comité de Calidade

O Comité de Calidade é o órgano colexiado de apoio técnico, coordinación, seguimento e asesoramento en todas as accións que, en materia de calidade no ámbito de xestión e no marco do plan operativo, se desenvolvan na Universidade de Vigo. As persoas que o compoñen son elementos claves no desenvolvemento do plan de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo (Plan Avante de

calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo e Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo).

5.1.5. Unidade de Estudos e Programas

A Unidade de Estudos e Programas é a encargada de servir de apoio técnico e administrativo ás tarefas que a Xerencia debe desenvolver directamente no sistema de xestión da calidade no ámbito de xestión (Plan Avante de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo).

5.2. Estrutura de calidade no centro

5.2.1. Decano/a ou director/a

O decano/a ou director/a do centro, asistido polo seu equipo de goberno, é responsable da dirección e xestión do centro (artigo 65 dos Estatutos da Universidade de Vigo). É quen representa o centro; neste sentido, é o máximo responsable do centro en materia de calidade. Preside a Comisión de Calidade do centro, é o garante da difusión da cultura de calidade nel, e propónlle a política e os obxectivos de calidade á Comisión de Calidade.

5.2.2. Coordinador/a de calidade

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

As súas funcións son:

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

5.2.3. Administrador/a de centro

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

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

5.2.4. Departamentos

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

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

5.2.5. Xunta de Centro

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

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

5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación

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

- Velar polo cumprimento dos requisitos da lexislación e normativa vixente en relación coas titulacións, en particular o RD 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais e o RD 861/2010, do 2 de xullo, polo que se modifica o RD 1393/2007, máis concretamente nos aspectos ligados ás esixencias da memoria para a solicitude de verificación, entre as que se inclúen as do sistema de garantía de calidade, e o seguimento e renovación da acreditación das titulacións.

- Colaborar coa dirección do centro e, en particular, coa persoa coordinadora de calidade, no desenvolvemento, implantación, seguimento e mellora dos procesos de calidade na súa titulación.
- Cooperar cos departamentos nos asuntos que atinxan ao desenvolvemento da docencia.
- Aplicar mecanismos de avaliación, implantación e seguimento das melloras da titulación.

5.2.7. Comisión de Calidade

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

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

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

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

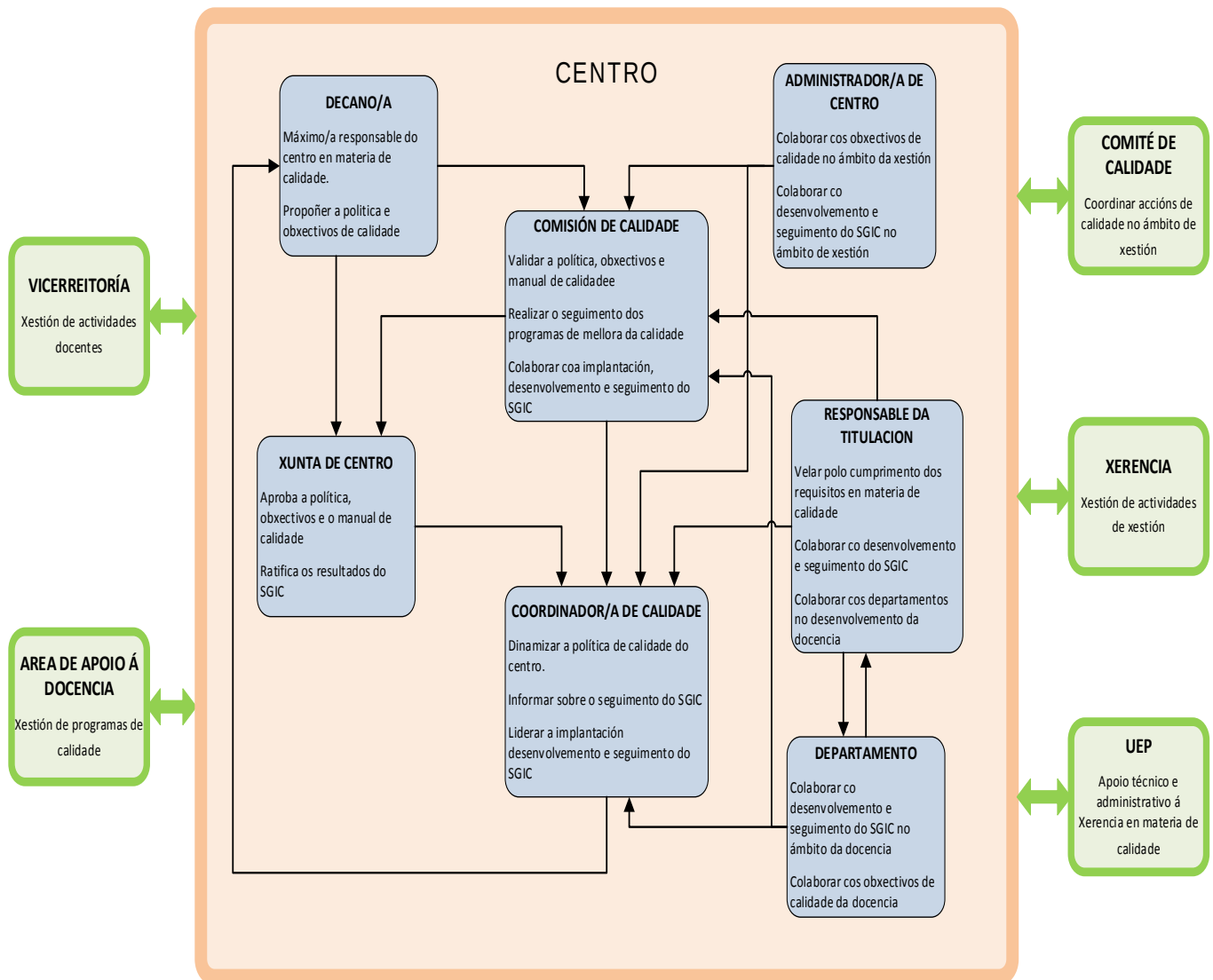
A composición da Comisión de Calidade deberá ter unha composición equilibrada entre mulleres e homes e estará integrada, polo menos, polos seguintes membros:

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

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

Estrutura funcional de calidade do centro

ESTRUTURA FUNCIONAL EN MATERIA DE CALIDADE



6. Sistema de garantía interna de calidade

6.1. Alcance

O ámbito de aplicación do sistema de garantía interna de calidade abrangue todas as titulacións oficiais de grao e mestrado universitario adscritas ao centro.

6.2. Directrices

No seguinte cadro recóllese como o sistema de garantía interna de calidade do centro harmoniza as directrices nacionais e internacionais na materia de calidade dentro do ámbito universitario e responde ás esixencias expresadas nelas.

ENQA (Criterios e directrices EEES)			Programa Fides-Audit		Programa Audit		Documento(s) asociado(s)	
1	Política e procedementos para a garantía de calidade	1	Política e obxectivos de calidade	1.0	Como o centro define a súa política e obxectivos de calidade	DE01	Manual de calidade	Planificación e desenvolvemento estratéxico
						DE03		Revisión pola dirección
						XD-01		Control dos documentos
						XD-02		Control dos rexistros
2	Aprobación, control e revisión periódica dos programas e títulos	2	Obxectivos do plan de estudos	1.2	Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudiantado	DO-0201		Planificación e desenvolvemento da ensinanza
		3	Política e procedementos de admisión			DO-0202		Promoción das titulacións
						PC04		Selección-admisión e matriculación de estudantes
		4	Planificación das ensinanzas			DO-0203		Orientación ao estudiantado
						DO-0204		Xestión das prácticas académicas externas
						DO-0205		Xestión da mobilidade

	5	Programas formativos	1.1	Como o centro garante a calidade dos seus programas	PC04	Selección-admisión e matriculación de estudantes	
					PA09	Xestión de expedientes e tramitación de títulos	
					DO-0101	Deseño, verificación e autorización das titulacións	
					DO-0102	Seguimento e mellora das titulacións	
					DO-0103	Suspensión e extinción dunha titulación	
	8	Resultados para a mellora dos programas formativos	1.5	Como o centro analiza e ten en conta os resultados	DE02	Seguimento e medición	
					MC05	Satisfacción das usuarias e usuarios	
					MC02	Xestión de queixas, suxestións e parabéns	
3	Avaliación do estudiantado	4	Planificación das ensinanzas	1.2	Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudiantado	D0-0201	Planificación e desenvolvemento da ensinanza
		6	Desenvolve- mento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudiantado				
4	Garantía de calidade do profesorado	7	Persoal académico e de administra- ción e servizos	1.3	Como o centro garante e mellora a calidade do seu persoal académico	PE02	Política de PDI e PAS
						PA05	Captación, selección e formación do PDI e do PAS

						PA06	Avaliación, recoñecementos e incentivos do PDI e do PAS
5	Recursos de aprendizaxe e apoio ao estudantado	6	Desenvolvemento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudantado	1.2	Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudantado	DO-0201	Planificación e desenvolvemento da ensinanza
						DO-0202	Promoción das titulacións
						DO-0203	Orientación ao estudantado
						DO-0204	Xestión das prácticas académicas externas
						DO-0205	Xestión da mobilidade
		8	Recursos materiais e servizos	1.4	Como o centro xestiona e mellora os seus recursos materiais e servizos	PA07	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	Satisfacción das usuarias e usuarios
						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».

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 lexislativas básicas

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

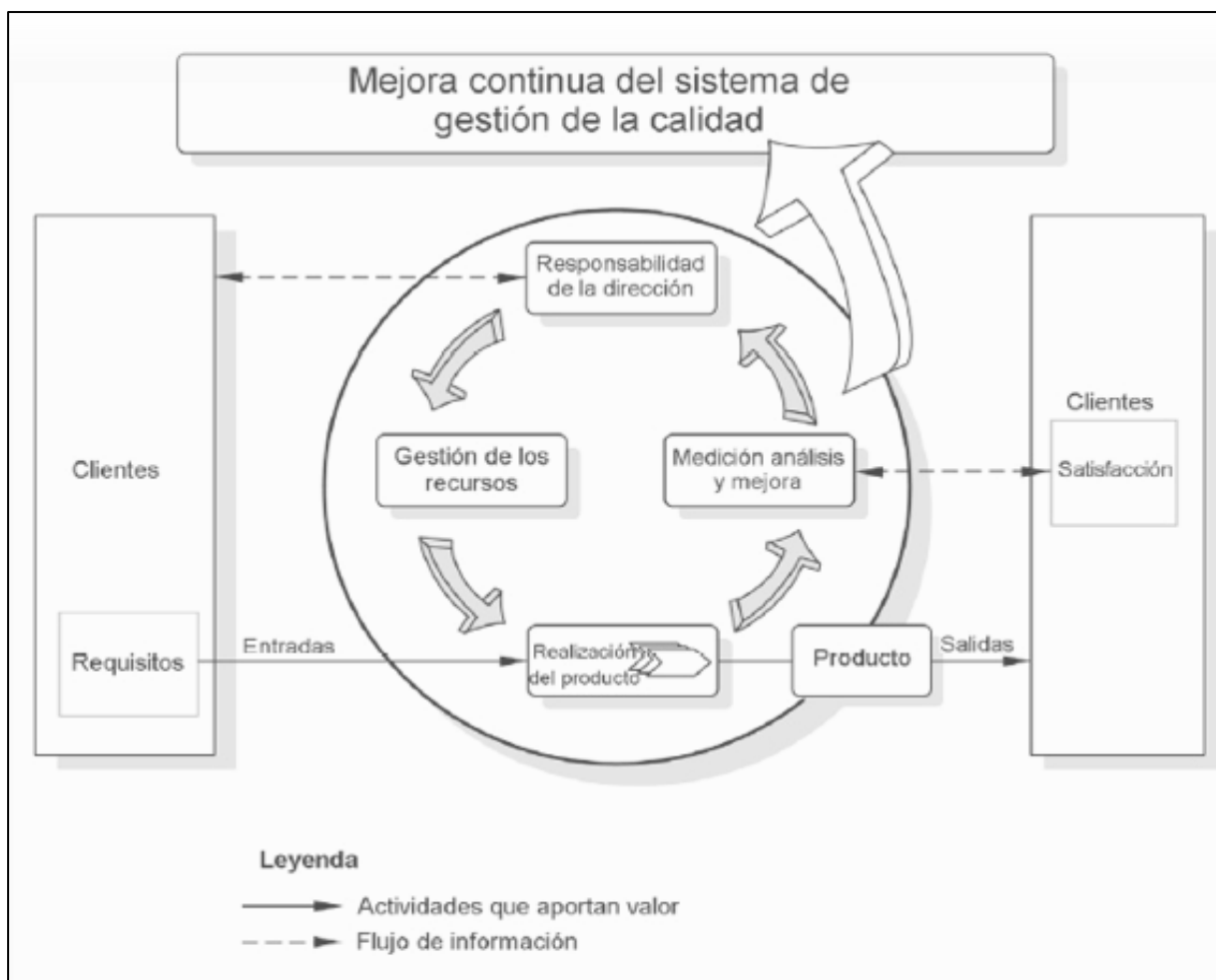
6.3.2. Referencias normativas básicas

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

6.3.3. Referencias complementarias

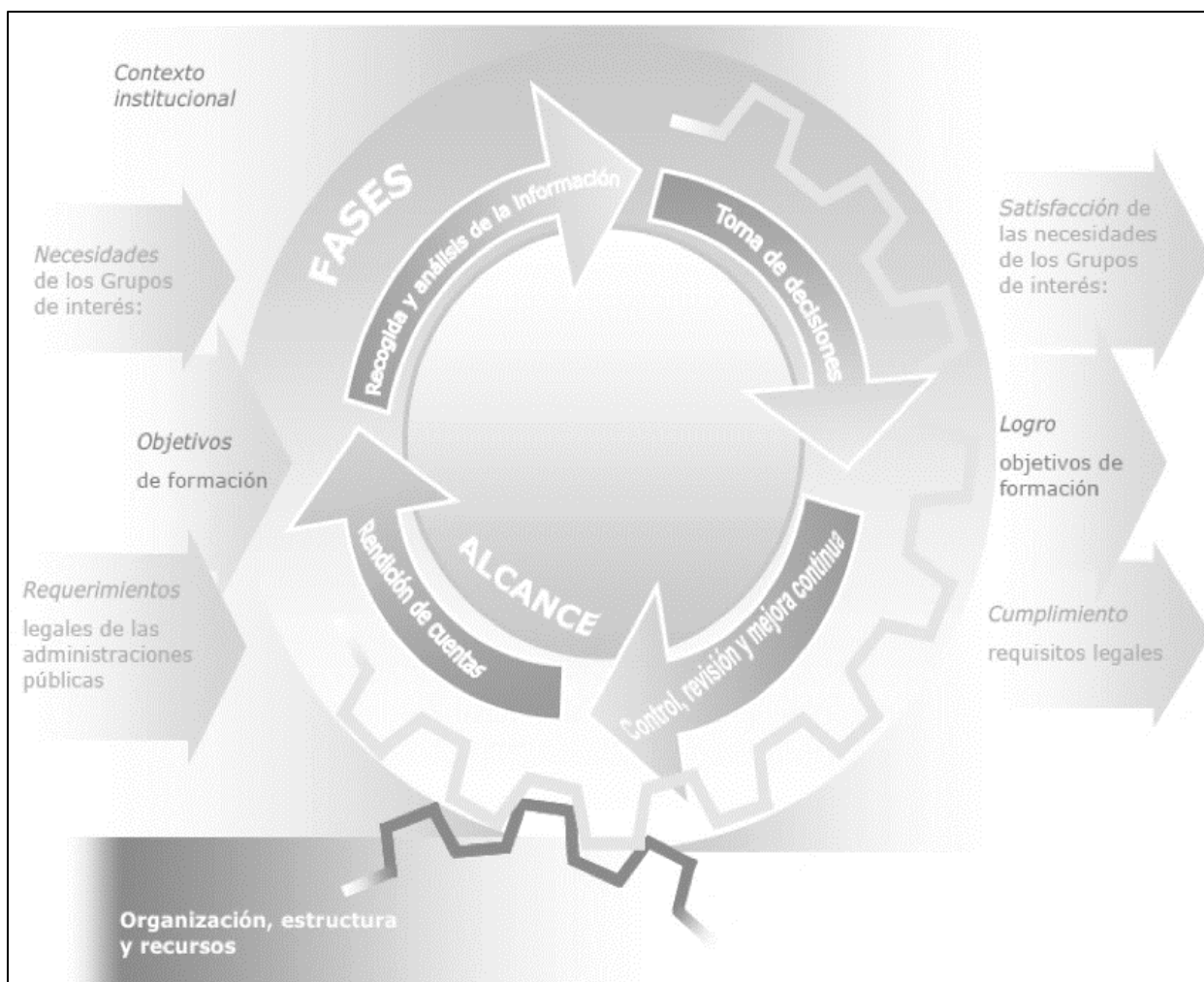
- *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito administrativo*. Unidade de Igualdade da Universidade de Vigo, 2012.
- Normativa de igualdade.

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



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

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



6.4. Documentación

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

O sistema de garantía de interna de calidade responde á seguinte estrutura documental: o modo de xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento

«XD-01 P1 Control dos documentos». Toda modificación da documentación de calidade (*Manual de calidade*, procedementos...) é comunicada segundo se describe no anexo 02 «Listaxe de distribución da documentación de calidade».

6.4.1. Manual de calidade

É o documento principal do sistema de garantía de calidade, en que se expón a política e os obxectivos de calidade, así como o seu alcance, estrutura organizativa e de responsabilidades. Describe os procesos de funcionamento e as súas interaccións, facendo referencia aos procedementos que os describen e inclúe, a política e os obxectivos de calidade, e documentos anexos.

Modo de xestión do Manual de calidade

- Redacción (creación e modificacións): a proposta de redacción do manual de calidade do centro recae na Área de Apoio á Docencia e Calidade. Esta proposta é completada pola coordinación de calidade (no marco do equipo directivo/decanal do centro), co obxecto de incluír os elementos específicos de cada centro.
- Validación: a Comisión de Calidade do centro valida cada evolución do manual mediante unha sinatura (manuscrita ou electronicamente) no documento orixinal.
- Aprobación: a Xunta de Centro aproba cada evolución do manual mediante unha sinatura (manuscrita ou electronicamente) no documento orixinal.
- Modificacións: toda actualización dos contidos do *Manual de calidade* xera unha evolución do seu índice. O índice de actualización incrementase nunha unidade en cada evolución do documento, sendo o primeiro «00» e os seguintes «01», «02»...
- Difusión: a responsabilidade da súa difusión, interna e externa, recae na dirección o no decanato do centro.
- Arquivo: o arquivo do orixinal en papel das versións sucesivas do manual é asegurado pola coordinación de calidade do centro, sen límite no tempo. As evolucións anteriores do manual arquivanse mediante unha marca ou selo coa descrición «Obsoleto».

6.4.2. Política de calidade

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

6.4.3. Anexos

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

A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

6.4.4. Procedementos de calidade

Os procedementos describen a forma en que se levan a cabo as actividades dos procesos. Desenvolven e complementan o *Manual de calidade* e poden incluír documentos anexos. A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

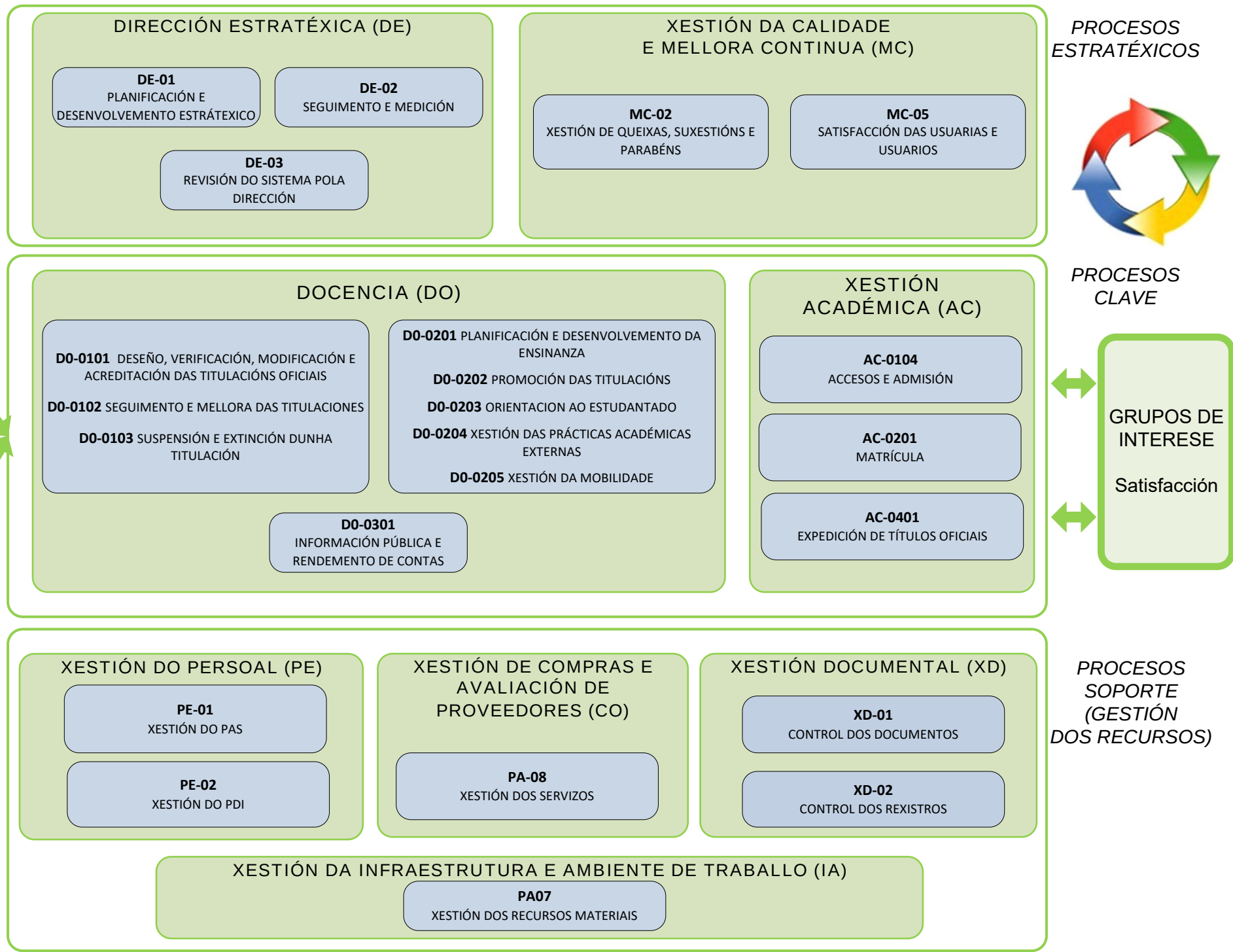
6.4.5. Outros documentos

Documentos de apoio: en función das necesidades pode ser necesario ou aconsellable elaborar documentos de apoio (instrucións, guías, manuais...). A xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

6.4.6. Rexistros

Determinados anexos, unha vez cubertos, convértense en rexistros de calidade. Os rexistros recollen datos obxectivos das actividades efectuadas e dos seus resultados. Proporcionan evidencias da conformidade cos requisitos do sistema de garantía de calidade e son proba do seu funcionamento e eficacia, é dicir, da calidade obtida. A xestión dos rexistros está descrito no procedemento «XD-02 P1 Control dos rexistros».

Adicionalmente, pode existir outra documentación de referencia, interna ou externa, en materia de calidade, como lexislación, normativa e outra documentación aplicable a cada un dos procesos.



MAPA DE PROCESOS SGIC CENTROS - 2º NIVEL

Proceso CLAVE

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

