

Manual de calidade

Escola de Enxeñaría de Telecomunicación

Índice 04

Redacción	Validación	Aprobación
Área de Apoio á Docencia e Calidade	Comisión de Calidade	Xunta de Centro
Data e sinatura	Data e sinatura	Data e sinatura

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	<p>Evolución completa do <i>Manual de calidade</i>.</p> <p>Nova codificación, nova trama de redacción e estrutura. Simplificación de contidos.</p> <p>Capítulos afectados: todos.</p> <p>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.</p>

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
3.1. Breve recorrido histórico do centro	8
3.1.1. Adaptación ao Espazo Europeo de Educación Superior na EET	9
3.1.1.1. Titulaciones de grado e máster	9
3.1.1.2. Programas de doutoramento	11
3.1.2. Profesorado da EET	12
3.1.3. Calidade na EET	13
4. Elementos estratéxicos	14
4.1. Misión e visión da Universidade de Vigo	14
4.2. Política e obxectivos de calidade do centro	14
4.2.1. Cuestións xerais	14
5. Estrutura organizativa e de responsabilidades	16
5.1. Estrutura transversal	16
5.1.1. Vicerreitoría con competencias en calidade	16
5.1.2. Xerencia	16
5.1.3. Área de Apoio á Docencia e Calidade	16
5.1.4. Comité de Calidade	16
5.1.5. Unidade de Estudos e Programas	17
5.2. Estrutura de calidade no centro	17
5.2.1. Decano/a ou director/a	17
5.2.2. Coordinador/a de calidade	17
5.2.3. Administrador/a de centro	17
5.2.4. Departamentos	18
5.2.5. Xunta de Centro	18
5.2.6. Responsable ou coordinador/a da titulación	18
5.2.7. Comisión de Calidade	19
5.3. Estrutura funcional de calidade do centro	21

6. Sistema de garantía interna de calidade	21
6.1. Alcance	21
6.2. Directrices	21
6.3. Outras referencias	24
6.3.1. Referencias lexislativas básicas	24
6.3.2. Referencias normativas básicas	25
6.3.3. Referencias complementarias	25
6.4. Documentación	27
6.4.1. Manual de calidade	28
6.4.2. Política de calidade	28
6.4.3. Anexos	28
6.4.4. Procedementos de calidade	29
6.4.5. Outros documentos	29
6.4.6. Rexistros	29
6.5. Mapa de procesos	30
6.5.1. Mapa do proceso de docencia	31

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 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: «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

Escola de Enxeñaría de Telecomunicación
Rúa Maxwell S/N
Campus Lagoas-Marcosende
36310 – Vigo (Pontevedra)

Teléfono: +34 986 81 21 00
Fax: +34 986 81 21 16
Email: teleco@uvigo.es

Web do centro

<http://teleco.uvigo.es>
<http://teleco.gal/>

Outros datos relevantes

3.1. Breve recorrido histórico do centro

Os estudos universitarios de Enxeñaría de Telecomunicación en Galicia nacen no ano 1985 coa creación da Escola Técnica Superior de Enxeñeiros (ETSE) de Telecomunicación no campus de Vigo, adscrito por entón á Universidade de Santiago de Compostela. O Plan de Estudos inicial de dita titulación contiña dúas posibles especialidades, chamadas Comunicaci3ns e Telemática. No momento da súa implantaci3n no campus de Vigo, a titulación de Enxeñaría de Telecomunicaci3n só se impartía nas Universidades Politécnicas de Madrid e Cataluña, polo que a afluencia de alumnos de todas as comunidades autónomas españolas foi moi ampla.

Durante os primeiros anos, a titulación compartiu sede coa Escola Técnica Superior de Enxeñeiros Industriais, ata que no curso 1990/91 trasládase ao edificio no que radica actualmente a Escola que, desde marzo de 2011, pasou a chamarse Escola de Enxeñaría de Telecomunicaci3n (EET).

No ano 1990, a Xunta de Galicia aproba a segregaci3n das Universidades de Vigo e A Coruña, asumindo estas os campus de Vigo, Pontevedra e Ourense, e de A Coruña e Ferrol, respectivamente, que ata ent3n formaban parte da Universidade de Santiago de Compostela. É así como a EET cesa na súa vinculaci3n coa Universidade compostelana para depender da recentemente creada Universidade de Vigo. No curso 1994/95 entra en vigor un novo plan de estudos da titulación de Enxeñeiro de Telecomunicaci3n, actualmente en vigor (BOE 23 de

novembro de 1994). Neste plan de estudos, que se extingue coa implantación dunha nova proposta adaptada ao Espazo Europeo de Educación Superior (o Grao en Enxeñaría de Tecnoloxías de Telecomunicación), presenta tres especialidades: Electrónica, Telemática e Comunicacions. Esta última especialidade inclúe, ademais, dúas intensificacións: Radio e Procesado do Sinal.

No curso 2003/04, a oferta de titulacións da EET amplíase coa implantación das correspondentes a Enxeñeiro Técnico de Telecomunicación, especialidade en Sistemas de Telecomunicación (BOE 9 marzo 2004), e Enxeñeiro Técnico de Telecomunicación, especialidade en Son e Imaxe (BOE 9 marzo 2004). Ambos plans de estudo extínguense coa recente implantación do Grao en Enxeñaría de Tecnoloxías de Telecomunicación.

No ano 2006 inaugúrase a segunda fase de construción do edificio sede da Escola, o que permite dispoñer de 20 novas aulas e laboratorios, así como a reordenación dos antigos espazos, permitindo a expansión física, tanto en despachos para profesores como en laboratorios para investigadores, dos grupos de investigación dos catro departamentos con sede no edificio da Escola: Teoría do Sinal e Comunicacions , Enxeñaría Telemática, e Matemática Aplicada I e *II.

A Escola de Enxeñaría de Telecomunicación ten, por tanto, unha experiencia de 30 anos na formación de Enxeñeiros de Telecomunicación e máis de dez na formación de Enxeñeiros Técnicos de Telecomunicación. No curso 1989/90 graduáronse os primeiros alumnos da titulación de Enxeñaría de Telecomunicación deste Centro, e desde entón, e ata o momento de redactar este manual, incorporáronse ao mercado laboral aproximadamente 2700 egresados desta titulación, e 300 enxeñeiros técnicos.

3.1.1. Adaptación ao Espazo Europeo de Educación Superior na EET.

3.1.1.1. *Titulaciones de grado e máster*

No curso 2008/2009 comeza a implantación das novas titulacións adaptadas ao Espazo Europeo de Educación Superior na Escola de Enxeñaría de Telecomunicación. Trátase de dúas titulacións de mestrado:

- **Master SIGMA:** Aplicacións do procesado de sinal a comunicacións. De duración un ano e docencia en español e inglés, ofrece os itinerarios profesional e investigador, e conta con numerosos convenios de prácticas con empresas. No mesmo participan profesores dos tres departamentos con maior presenza na EET de Vigo, así como expertos da industria e outras Universidades nacionais e estranxeiras.
- **Máster en Enxeñaría Matemática, con Mención de Calidade do Ministerio de Educación** e impartido conxuntamente polas Universidades de Vigo, Santiago de Compostela e A Coruña. Este Máster provén da adaptación ao EEES dun Diploma de Estudos Avanzados (DEA) previo, distinguido con Mención de Calidade do Ministerio de Educación desde a súa implantación no curso 2003/04.

A estes dous títulos seguen outros tres no curso 2019/2010:

- Máster en Teoría do Sinal e Comunicacions. Este máster tamén provén da adaptación ao EEES dun Diploma de Estudos Avanzados previo. Impártese con base na ferramenta de tele-ensinanza proporcionada pola Universidade de Vigo, FaiTIC, o que facilita a captación de estudantes doutros países, fundamentalmente de América Central e do Sur, ou de alumnos que traballan en empresas e que doutra forma non poderían organizar o seu tempo para cursar un programa presencial. O obxectivo deste Máster é a formación actualizada no campo das Tecnoloxías da información e comunicacions, cunha sólida base científica, matemática e tecnolóxica nas áreas e procesado do sinal e as comunicacions dixitais.
- Máster en Enxeñaría Telemática. Do mesmo xeito que o Máster en Teoría do Sinal e Comunicacions impártese en modalidade non presencial e estruturase en dúas intensificacións: Redes e Aplicacións e Servizos, e á súa vez procede da adaptación ao EEES dun Diploma de Estudos Avanzados previo. O seu obxectivo primordial é a formación integral -teoría, metodoloxía, coñecementos tecnolóxicos e habilidades de comunicación- de persoas competentes no desempeño de labores de investigación no marco das redes e os servizos telemáticos, tanto nunha contorna académica como no industrial.
- Máster en Radiocomunicación e Enxeñaría Electromagnética. O seu principal obxectivo é formar a doutorandos no ámbito da telecomunicación por medio de ondas radioeléctricas. Aínda sendo presencial, as clases retransmítese por videoconferencia ademais de gravarse e estar dispoñibles para os alumnos que non poidan asistir a algunha das clases.

No curso 2010/11, comeza a implantación do Grao en Enxeñaría de Tecnoloxías de Telecomunicación, esta titulación adaptada ao EEES, capacita para exercer a profesión de Enxeñeiro Técnico de Telecomunicación. O título conta con catro especialidades, relacionadas cos catro perfiles profesionais definidos na orde CIN que fixa os estudos de Grao do ámbito da Enxeñaría de Telecomunicación: Sistemas de Telecomunicación, Sistemas Electrónicos, Son e Imaxe e Telemática.

No curso 2013/14, o Máster en Enxeñaría Matemática impartido nas Universidades de Santiago de Compostela, A Coruña e Vigo, fúsióname co Máster en Matemática Industrial, impartido na Universidade Carlos III de Madrid, pasando a chamarse Máster en Matemática Industrial. Ademais das universidades responsables dos dous títulos anteriores, no título tamén participa a Universidade Politécnica de Madrid.

No curso 2014/15, as titulacións “Master en Aplicacións de Procesado de Sinal en Comunicacions”, “Master en Teoría do Sinal e Comunicacions”, “Máster en Radiocomunicación e Ingeniería Electromagnética” e “Máster en Enxeñaría Telemática” deixaron de impartirse, e deron paso ao Máster Universitario en Enxeñaría de Telecomunicación, titulación que habilita para a exercer a profesión de Enxeñeiro de Telecomunicación. Este título de Máster facilita a especialización dos estudantes en catro

ramas: Telemática, Electrónica, Radiocomunicación e Procesado de Sinal en Comunicacions. Con esta titulación complétase, xa adaptada ao EEES, a liña *formativa con atribucións profesionais en Enxeñaría de Telecomunicación que, en formato LRU, vén levándose a cabo desde a fundación da Escola.

3.1.1.2. *Programas de doutoramento*

Ademais destas titulacións de Grao e Máster, na Escola véñense impartindo programas de doutoramento desde o curso 1990/91. No curso actual, 2014/15, os programas de doutoramento activos indícanse a continuación:

- Programa de doutoramento en Teoría do Sinal e Comunicacions (non presencial), con Mención de Calidade do Ministerio de Educación desde o bienio 2008/10. Este programa consiste na formación avanzada e na capacitación multidisciplinar en telecomunicacions. O programa cobre o estudo de técnicas de procesado estatístico de sinal, técnicas algorítmicas dos sistemas de comunicacions dixitais máis actuais, o modelado e medida da canle de comunicación e aplicacións do procesado de sinal en comunicacions multimedia, voz, imaxe, teledetección e seguridade. O persoal docente nútrese de profesorado da propia Escola, cunha importante achega de profesores invitados de recoñecido prestixio internacional, que se desprazan a Vigo para impartir seminarios.
- Programa de doutoramento en Enxeñaría Electromagnética: fundamentos e aplicacións, con Mención de Calidade do Ministerio de Educación desde o bienio 2005/2007, xorde no ano 2008, para continuar satisfacendo a demanda de formación de posgrao no ámbito da telecomunicación por medio de ondas radioeléctricas. Ademais do profesorado da Universidade de Vigo, este máster conta con profesorado doutras universidades españolas (Valladolid, Estremadura, Santiago de Compostela) e profesorado invitado doutras universidades europeas ou norteamericanas.
- Programa de doutoramento en Bases científicas e clínicas da investigación en Medicina, impartido polo Departamento de Teoría do Sinal e Comunicacions en colaboración co SERGAS (Servizo Galego de Saúde) a través da Xerencia de Atención Primaria e o Hospital do Meixoeiro. O obxectivo é formar a doutores con formación en ciencias da saúde, a través dun programa marcadamente multidisciplinar no que, separadamente de coñecementos avanzados en medicina, proporciónase unha visión tecnolóxica da investigación na área.
- Programa de doutoramento en Enxeñaría Telemática con Mención de Calidade do Ministerio de Educación desde o bienio 2008/10. O programa estruturase en dúas intensificacións: Redes e Aplicacións e Servizos, e o seu obxectivo é o de proporcionar os coñecementos adecuados para a formación de doutores dentro do ámbito das redes de ordenadores e os servizos que sobre elas se proporcionan.
- Programa de doutoramento en Tecnoloxía Eléctrica e Enxeñaría Electrónica, impartido polo Departamento de Tecnoloxía Electrónica xunto co Departamento de Enxeñaría Eléctrica. Este programa céntrase na aplicación das tecnoloxías da información e tecnoloxías afines, en mellóraa dos procesos e produtos industriais. O

programa compoñeno un conxunto de materias nas que se expoñen os avances tecnolóxicos máis recentes, a súa aplicación práctica, así como as tendencias futuras. O obxectivo do programa é a formación de doutores especialistas no deseño de sistemas electrónicos de control e comunicacións, capacitados para introducir a Electrónica nos procesos industriais.

- Programa de doutoramento en Métodos Matemáticos e Simulación Numérica en Enxeñaría e Ciencias Aplicadas, con Mención de Calidade do Ministerio de Educación desde o curso 2003/04. Este programa de doutoramento, impartido conxuntamente polas tres universidades galegas, forma investigadores no ámbito do modelado matemático e resolución numérica de problemas que xorden en distintos ámbitos industriais e empresariais (optimización de procesos, diminución de custos, mellora da calidade dos produtos, deseño de tecnoloxías, investimentos e riscos financeiros).
- Programa de doutoramento en Tecnoloxías da Información e Comunicacións (Doc_TIC). Este programa de doutoramento é resultado da fusión e ampliación dos programas de doutoramento en “Teoría do Sinal e Comunicacións” e “Enxeñaría Telemática”. O programa conta coa participación de once grupos de investigación da Escola de Enxeñaría de Telecomunicación, moitos deles pertencentes ao Centro de Investigación AtlantTIC. O programa Doc-TIC ten como misión formar aos mellores profesionais e investigadores no ámbito das Tecnoloxías da Información e as Comunicacións, xerar investigación de calidade e impacto internacional e proporcionar á industria tecnolóxica e coñecementos avanzados, e profesionais para mellorar a súa competitividade a escala global.

3.1.2. Profesorado da EET

Ao longo de todos estes anos, a Escola de Enxeñaría de Telecomunicación puido incorporar ao seu persoal docente un número importante de profesores egresados das súas titulacións de ciclo longo. Durante moitos cursos, ata un 25 % do total de profesores, contratados baixo a figura de profesorado asociado a tempo parcial, compaxinaban a docencia co seu traballo como profesionais do sector (técnicos de empresas de telecomunicación, consultores, analistas, responsables de proxectos), cuxa visión das necesidades do mundo da empresa aporta un gran valor á formación do alumno. Aínda que este tipo de profesorado viuse reducido en número debido a axústelos de persoal docente dos últimos anos, a conexión coa empresa de moitos dos docentes e investigadores actuais é constante e reflexo disto é o elevado número de proxectos e contratos subscritos, podendo aportar unha formación adecuada ás necesidades observadas. Si a iso engádese que o 99 % do profesorado posúe o título de doutor, pódese afirmar sen xénero de dúbidas que a Escola de Enxeñaría de Telecomunicación dispón dunha equilibrada e excelente plantilla profesorado con ampla e acreditada experiencia na formación de enxeñeiros de telecomunicación nos tres ciclos universitarios.

3.1.3. Calidade na EET

No ano 2001, a Escola de Enxeñaría de Telecomunicación participa no “II Plan de Calidade das Universidades” (PCU). Co obxectivo de poñer en marcha as propostas de mellora recollidas tanto no auto-informe de avaliación elaborado polo centro durante o proceso, como no informe do grupo auditor, en novembro de 2002, constitúese a primeira Comisión de Garantía de Calidade da EET.

No curso 2003/04 a EET participa no “Proxecto Piloto de Acreditación dos Ensinos Presenciais”, promovido por ANECA, coa titulación de Enxeñeiro de Telecomunicación. O obxectivo deste proxecto é validar o modelo empregado nos futuros procesos de acreditación.

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

O manual e procedementos asociados ao SGIC da EET apróbanse en Xunta de Escola o 24 de abril de 2008, e son enviados a ACSUG para a súa avaliación. O deseño do SGIC é valorado positivamente pola Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación (CGIACA) o 30 de xaneiro de 2009.

O 24 de febreiro de 2010 constitúese a nova Comisión de Garantía de Calidade, de acordo coas directrices establecidas no recentemente aprobado SGIC da EET.

No período que abarca desde 2009 a 2012 iníciase o proceso de implantación e desenvolvemento dos distintos procedementos do SGIC, destacando polo seu grao de implantación os procedementos “Definición de perfís e captación de estudantes”, “Orientación ao estudante”, “Planificación e desenvolvemento do ensino”, “Información pública”, e “Medición, análise e Mellora”.

No ano 2012, a EET involúcrase de forma activa no “Plan de Mellora dos SGIC dos Centros da Universidade de Vigo”, promovido polo Área de Apoio á Docencia e Calidade, co obxectivo de optimizar o sistema, simplificar a documentación e reducir o número de rexistros, para que resulte máis operativo. A primeira fase deste plan culmina coa renovación do 50 % dos procedementos do sistema, en maio de 2013. A segunda fase, que supón a renovación do 25% dos procedementos restantes, e do manual de calidade, finaliza en marzo de 2015. A terceira e última fase, suporá a renovación de todos os procedementos do sistema, e prevese que termine en 2016.

No ano 2013, a Escola de Enxeñaría de Telecomunicación participa na primeira convocatoria para a Certificación da Implantación dos SGIC dos centros do sistema Universitario de Galicia, conforme ás directrices do programa FIDES-AUDIT, conseguindo dita Certificación o 18 de novembro de 2013.

4. Elementos estratégicos

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 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 (Anexo 4).
- 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.

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.
- 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.

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.
- 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.

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 estudiantado.
- Un/unha representante do estudiantado egresado.
- Administrador/a do centro ou persoa en quen delegue.
- Un/unha representante da sociedade.

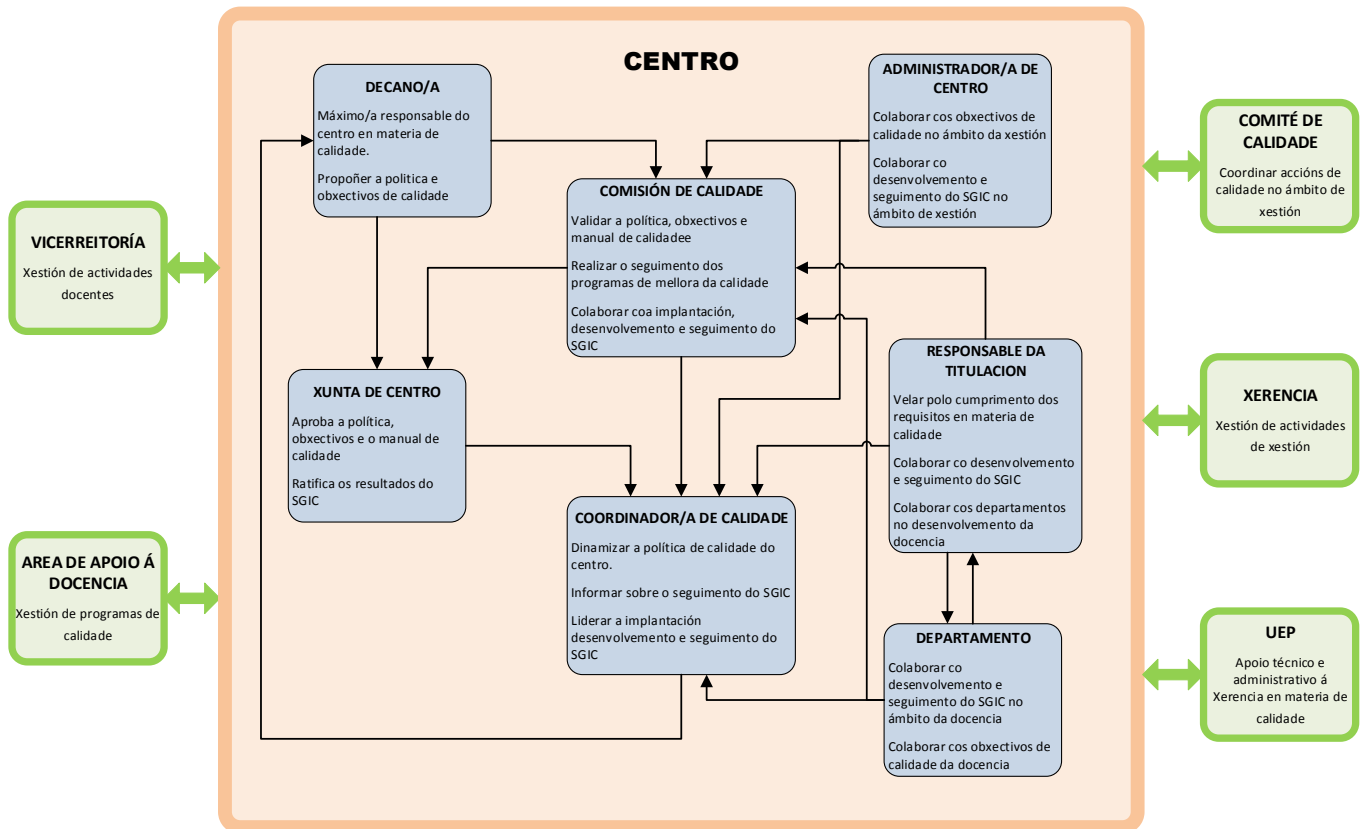
O seu regulamento interno será elaborado e aprobado pola propia comisión.

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 reúne 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 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	
				DE03	Planificación e desenvolvemento estratéxico	
				XD-01	Revisión pola dirección	
				XD-02	Control dos documentos	
2 Aprobación, control e revisión periódica dos programas e títulos	2	Obxectivos do plan de estudos	1.2 Como o centro orienta as súas ensinanzas ao estudantado	DO-0201	Control dos rexistros	
				DO-0202	Planificación e desenvolvemento da ensinanza	
	3	Política e procedementos de admisión		PC04	Promoción das titulacións	
				DO-0203	Selección-admisión e matriculación de estudantes	
				DO-0204	Orientación ao estudantado	
	4	Planificación das ensinanzas		DO-0205	Xestión das prácticas académicas externas	
					Xestión da mobilidade	
		5	Programas formativos	1.1 Como o centro garante a calidade dos seus programas	PC04	
					PA09	Selección-admisión e matriculación de estudantes
					DO-0101	Xestión de expedientes e tramitación de títulos
DO-0102					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 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 enseñanza
					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 legislativas básicas

- Lei orgánica 4/2007, do 12 de abril, pola que se modifica a Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades.

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

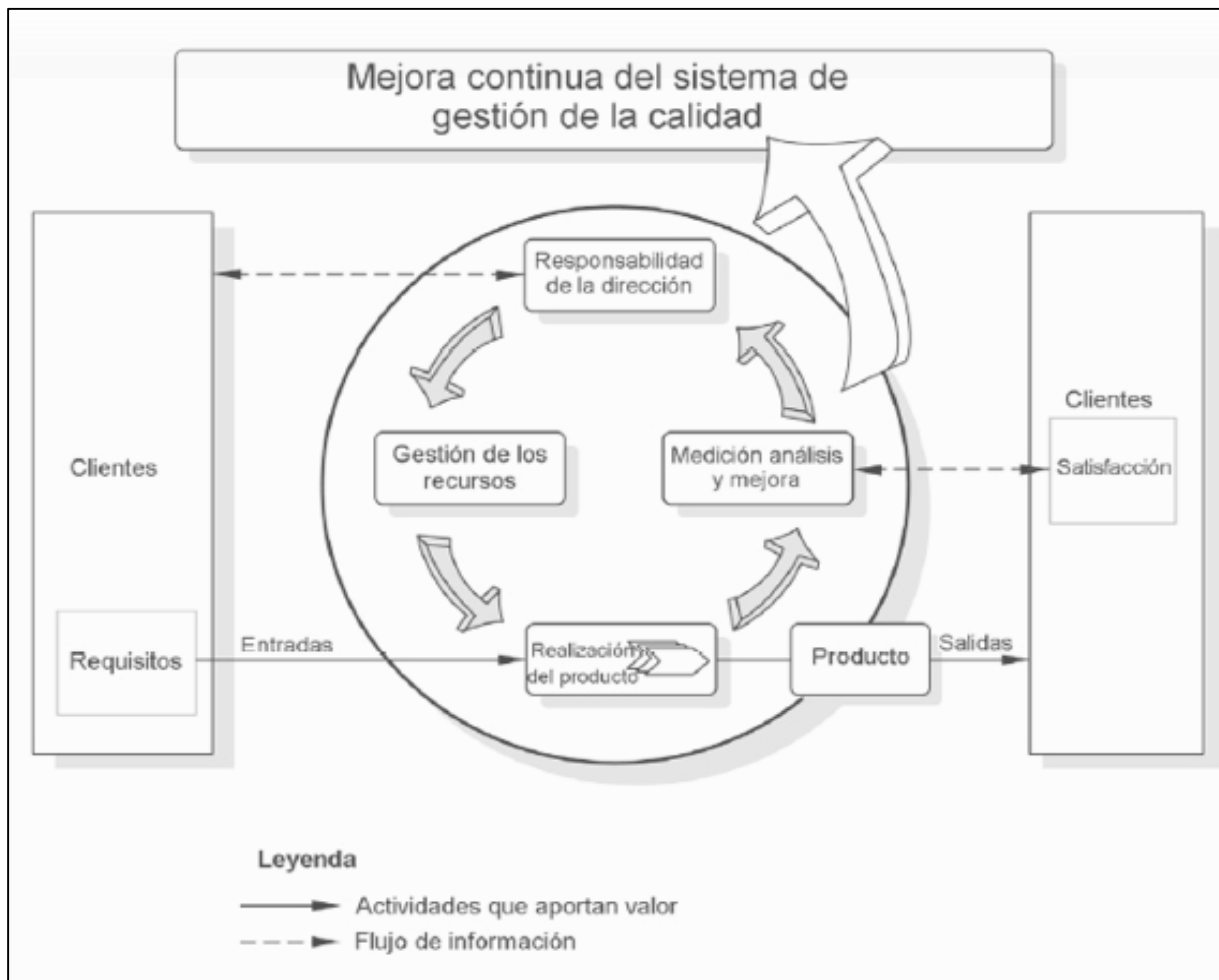
6.3.2. Referencias normativas básicas

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

6.3.3. Referencias complementarias

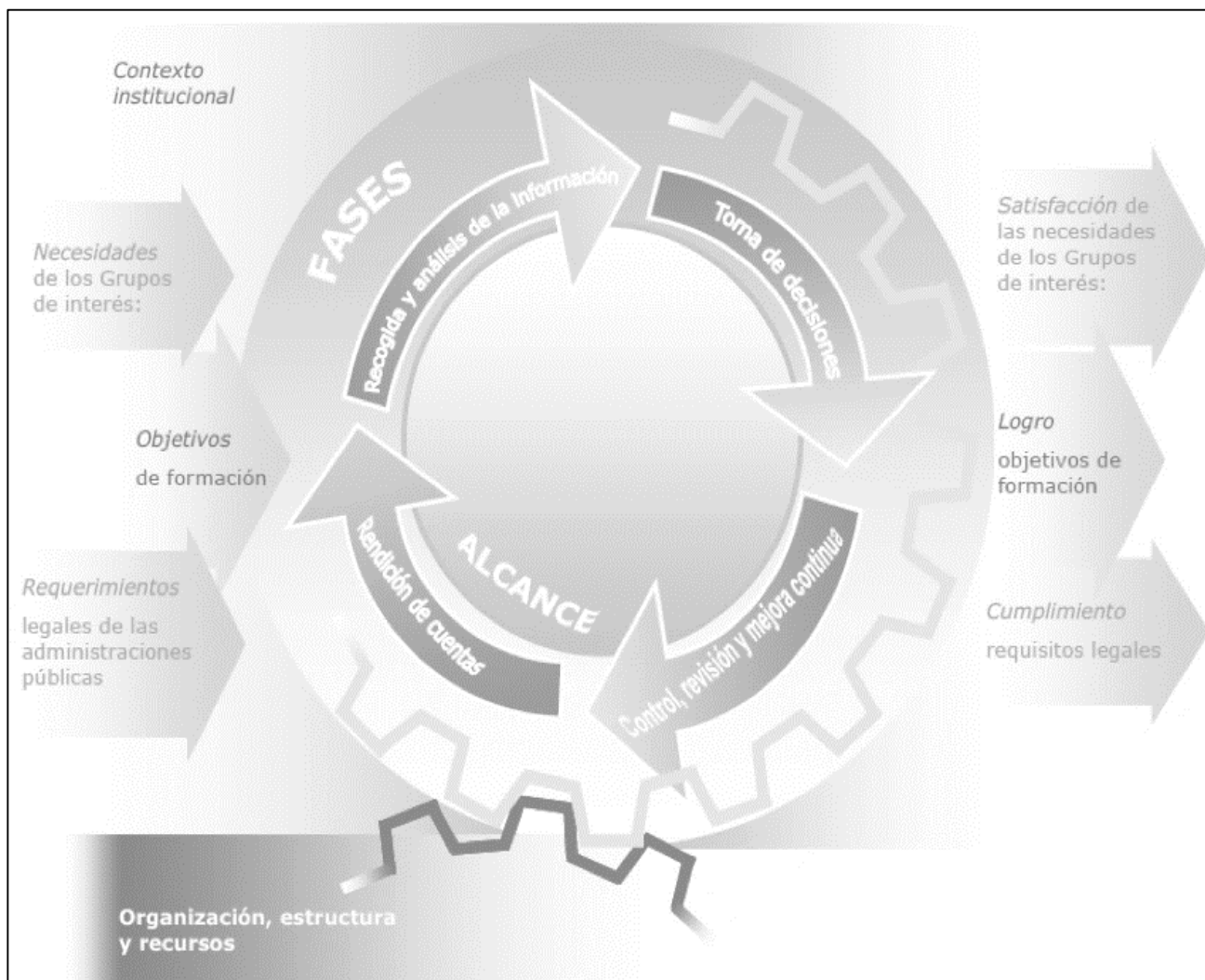
- *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito administrativo*. Unidade de Igualdade da Universidade de Vigo, 2012.
- Normativa de igualdade.

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



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

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



6.4. Documentación

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

O sistema de garantía de interna de calidade responde á seguinte estrutura documental: o modo de xestión da documentación (creación, modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada e arquivo) está descrito no procedemento «XD-01 P1 Control dos documentos».

Toda modificación da documentación de calidade (*Manual de calidade*, procedementos...) é comunicada segundo se describe no anexo 02 «Listaxe de distribución da documentación de calidade».

6.4.1. Manual de calidade

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

Modo de xestión do *Manual de calidade*

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

6.4.2. Política de calidade

Constitúe a formalización da estratexia do centro en materia de calidade.

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

6.4.3. Anexos

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

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

6.4.4. Procedementos de calidade

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

6.4.5. Outros documentos

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

6.4.6. Rexistros

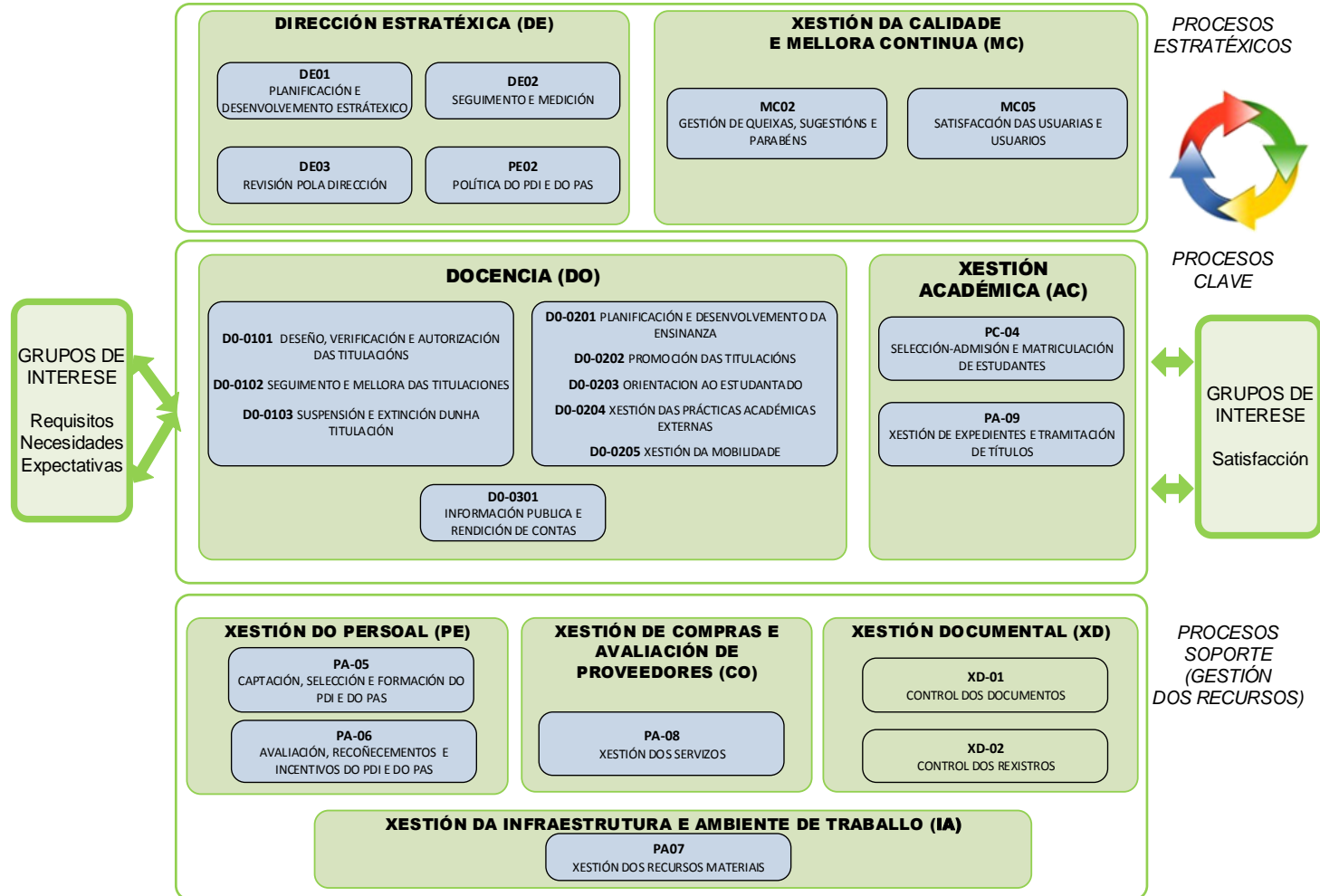
Determinados anexos, unha vez cubertos, convértense en rexistros de calidade. Os rexistros recollen datos obxectivos das actividades efectuadas e dos seus resultados. Proporcionan evidencias da conformidade cos requisitos do sistema de garantía de calidade e son proba do seu funcionamento e eficacia,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

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

6.5. Mapa de procesos

Universidade de Vigo

MAPA DE PROCESOS
SGIC Centros (1eiro Nivel)



6.5.1. Mapa do proceso de docencia

Universidade de Vigo

MAPA DE PROCESOS SGIC CENTROS - 2º NIVEL

Proceso CLAVE

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

