

Manual de Calidade da Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo

Índice 07

Redacción	Validación	Aprobación
Área de Calidade UVigo Equipo Decanal da FCETOU	Comisión de Garantía da Calidade	Xunta de Facultade
	Data e sinatura: 13-07-2022. A Decana,  Montserrat Cruz.	Data e sinatura: 13-07-2022. A Decana,  Montserrat Cruz.
	O Vicedecano de Calidade,  Juan M. de los Ríos.	O Secretario da Facultade,  Alberto Vaquero.

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.
05	03/12/2019	Área de Calidade	Evolución derivada das actualizacións nos distintos procedementos Actualización da información e cambios na estrutura do documento
06	27/05/2021	Área de Calidade	Evolución derivada das actualizacións nos distintos procedementos Actualización da información e cambios na estrutura do documento
			Modificación da estrutura do Manual de Calidade. División do documento inicial en dous documentos: • Institucional • Específico de cada Centro.
07	22/02/22	Área de calidade	Reorganización da información e documentos asociados para mellorar a eficacia na xestión dos mesmos. Maior orientación estratéxica e facilidade para a toma de decisións no centros

Índice

1. Presentación: a calidade no centro	4
2. Estrutura Institucional organizativa en materia de calidade no centro.....	6
2.1. Decano/a	6
2.2. Coordinador/a de Calidade	6
2.3. Administrador/a de Campus	7
2.4. Coordinadores/as de titulación.....	7
2.5. Coordinador/a PAT/ PIUNE.....	8
2.6. Enlace de Igualdade	8
2.7. Unidade de apoio aos centros e departamentos	8
2.8. Departamentos	8
2.9. Comisión de Calidade do centro	9
2.10. Xunta de centro	10
3. O Sistema de garantía interna de calidade dos centros da Universidade de Vigo.....	11
3.1. Alcance	11
3.2. Referencias normativas.....	11
3.3. Estrutura documental	11
2.3.1. Manual de calidade.....	11
2.3.2. Política e obxectivos de calidade do Centro.....	12
2.3.3. Procedementos de calidade do centro	13
2.3.4. Rexistros de calidade do centro	13
2.3.5. Outros documentos.....	13

1. Presentación: a calidade no centro

Datos de contacto:

Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo.

Campus Universitario As Lagoas, s/n. 32004-Ourense. Galicia. (Spain).

Tel.: +34 988 368700 | Fax.: +34 988 368923 | e-mail: secretario.eto@uvigo.es.

Web do centro:

<http://fcetou.uvigo.es>

Outros datos relevantes:

Conserxería 988 368 700 consemou@uvigo.es Secretaría do Decanato 988 368 800 sdfceou@uvigo.es	Secretaría de Alumnado Horario de atención ó público: de 9 a 14. 988 368 803 988 368 910 988 368 909 administracion.eto@uvigo.es	Asuntos Económicos 988 368 902 economicos.eto@uvigo.es Delegación de alumnos 988 368 709 secretario.eto@uvigo.es
---	--	---

Cadro resumo de fitos mais relevantes

Fito	Data
Implantación SGC	Ac. 13 de novembro de 2008
Avaliación positiva FIDES-AUDIT	Res. 30 de xaneiro de 2009
Certificación SGC pola ACSUG	Res. 23 de xullo de 2015
Acreditación institucional FIDES-AUDIT	Res. 28 de xaneiro de 2019

Breve percorrido histórico do centro:

Curso 1986-1987. Comeza a funcionar a Escola de Estudos Empresariais, impartíndose a Diplomatura de Ciencias Empresariais no Edificio do Antigo Hospital do Campus Universitario de Ourense.

Curso 2000-2001. Tra-la concesión do segundo ciclo da Licenciatura en Administración e Dirección de Empresas, créase a Facultade de Ciencias Empresariais, emprazándose esta no Edificio Xurídico- Empresarial situado na parte nova do Campus Universitario.

Curso 2003-2004. Comeza a impartirse a Diplomatura de Turismo e cámbiase o nome do centro a Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo.

Curso 2007-2008. Comeza na Facultade o proceso de implantación de novas titulacións de Grao, Posgrao e Doutoramento xa integradas no Espazo Europeo de Educación Superior. Ponse en marcha o Mestrado Interuniversitario en Dirección e Planificación de Turismo, que dous anos máis tarde se integra no Programa de Doutoramento en Dirección e Planificación do Turismo.

Curso 2008-2009. Comeza a impartirse o Mestrado Universitario en Creación, Dirección e Innovación na Empresa.

Curso 2009-2010. Implántanse os graos en Administración e Dirección de Empresas e en Turismo.

Curso 2011-2012. Comeza a impartirse o Mestrado Universitario en Xestión Empresarial do Deporte, e o Mestrado en Dirección e Planificación do Turismo pasa a ser Mestrado en Dirección e Planificación do Turismo Interior e de Saúde.

Curso 2013-2014. Implántase o Programa Conxunto de Estudos (PCEO) de Administración e Dirección de Empresas e Enxeñaría Informática (ADE - EI).

Curso 2014-2015. Implántase o PCEO de Administración e Dirección de Empresas e Dereito (ADE - DER). Implántase a docencia en inglés en ADE.

Curso 2015-2016. Implántase o programa de recoñecemento mutuo de estudos “Bachelor or Arts in Business Administration – Grao en ADE coa Hochschule Bremerhaven de Alemaña.

Curso 2017-2018. Implántase o PCEO de Turismo e Xeografía e Historia.

Curso 2020-2021. Renóvase o PCEO ADE – EI.

Curso 2021-2022. Implantarase o programa de recoñecemento mutuo de estudos “Bachelor of Arts in Cruise Tourism Management” – Grao en Turismo coa Hochschule Bremerhaven de Alemaña. Renovación do PCEO Turismo – Historia.

2. Estrutura Institucional organizativa en materia de calidade no centro

No desenvolvemento dos programas de calidade institucionais, tanto no ámbito estratéxico como operativo, participan diversas persoas, unidades ou órganos da organización baixo os principios de interdependencia, coordinación e colaboración. Ademais dos xa establecidos a nivel institucional no centro son especialmente relevantes:

2.1. Decano/a

É a persoa responsable do centro, represéntao e exerce as funcións de dirección e de xestión ordinaria. Asistido/a polo seu equipo de goberno, é responsable da dirección e da xestión do centro e ten as seguintes funcións:

- a) Exercer a representación do centro.
- b) Convocar e presidir a xunta de centro e outros órganos colexiados do centro que se determinen regulamentariamente.
- c) Executar os acordos da xunta de centro.
- d) Supervisar o funcionamento dos servizos do centro.
- e) Dirixir a xestión ordinaria do centro.
- f) Proporlle á reitora ou reitor a apertura dun informe previo a calquera membro do centro.
- g) Garantir o cumprimento dos horarios docentes e de titorías.
- h) Todas as que se correspondan con funcións do centro que non estean atribuídas a outros órganos e outras que lle atribúan a normativa vixente e estes estatutos.

(Cfr. Decreto 13/2019, do 24 de xaneiro, polo que se aproban os estatutos da Universidade de Vigo. Artigo 41).

2.2. Coordinador/a de Calidade

O seu nomeamento corresponde á/o Decano/a, co obxecto de impulsar a implantación, mantemento e mellora dos distintos programas ligados á calidade no centro e ás súas titulacións adscritas, así como axudar á difusión da cultura de calidade. Na medida do posible, tentarase que teña a condición de vicedecano/a.

As súas funcións son:

- Dinamizar a política de calidade do centro.

- Informar ao equipo decanal sobre o desempeño do SGIC e de calquera necesidade de mellora.
- Promover a comunicación entre os distintos grupos de interese e o equipo decanal en materia de calidade.
- Liderar a implantación, desenvolvemento e seguimento do SGIC.
- Coordinar a planificación e o desenvolvemento dos programas vinculados á calidade no centro.
- Promover o coñecemento polas persoas implicadas das súas responsabilidades en materia de calidade cara aos distintos grupos de interese.
- Actuar como interlocutor directo entre a Área de Calidade e os grupos de interese do centro, informando das cuestións institucionais que se acorden e implique ao seu centro.

2.3. Administrador/a de Campus

É o delegado/a da Xerencia. Poderá delegar as súas funcións no/a xefe de equipo ou membro do PAS que considere oportuno. 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.
- Facilitar a documentación e rexistros de calidade aprobados no SGC do centro ligados ao desenvolvemento das súas funcións.
- Coordinar ao persoal de apoio á centros e departamentos nas súas función de apoio á xestión de calidade

2.4. Coordinadores/as de titulación

No marco das súas responsabilidades no desenvolvemento da titulación, en materia de calidade os/as coordinadores/as asumen as seguintes funcións:

- Velar polo cumprimento dos requisitos da lexislación e normativa vixente en relación coas titulacións, en particular o RD 822/2021 de 28 de setembro, *polo que se establece a organización das ensinanza universitarias e do procedemento de aseguranza de súa calidade*, 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, co/a coordinador/a de calidade, no desenvolvemento, implantación, seguimento e mellora dos procesos de calidade na súa titulación.
- Cooperar cos departamentos e centros nos asuntos que atinxan ao desenvolvemento da docencia.
- Participar de xeito activo no seguimento, acreditación e avaliación da titulación que coordina.
- Colaborar no ámbito das súas función na elaboración do Informe de resultados anuais das titulacións do centro (Informe de revisión pola dirección ou rexistro equivalente).
- Xestionar (definir, controlar e avaliar) os plans de mellora asociados a súa titulación.

2.5. Coordinador/a PAT/ PIUNE

Coordina os procesos de orientación e atencións ás necesidades específicas de apoio educativo de acordo ao aprobado no correspondente procedemento do SGC. Colabora na elaboración dos rexistros de calidade asociados ás súas funcións.

2.6. Enlace de Igualdade

As persoas designadas como enlaces de igualdade son os puntos de referencia dos centros para difundir a cultura de igualdade e contribuír á aplicación e seguimento das políticas propostas pola institución.

2.7. Unidade de apoio aos centros e departamentos

De acordo ao establecido no manual de funcións do persoal funcionario de administración e servizos da Universidade de Vigo do 28 de xuño de 2016, son funcións da Area de apoio á xestión de centros e departamentos de ámbitos e campus :

- Xestionar e prestar apoio administrativo aos procedementos impulsados ou nos que sexan parte activa as direccións dos centros e departamentos e nos que resulten necesarios para o funcionamento dos órganos colexiados dos centros e departamentos
- Elaborar, organizar e manter actualizada a axenda de actos, entrevistas, reunións e viaxes.
- Xestionar e prestar apoio aos procesos administrativos derivados das diferentes titulacións, singularmente ós asociados á xestión da calidade, das prácticas pre-profesionais, da mobilidade e da cooperación nacional e internacional.
- Compilar, elaborar e tramitar documentación e, cando proceda, darlle publicidade.
- Colaborar e prestar apoio ao sistema de garantía da calidade nos centros.
- Xestionar e manter actualizada a información, especialmente a xerada pola unidade, así como a normativa, as bases de datos, os rexistros e os arquivos.
- Colaborar na organización e realización de actos académicos e protocolarios.
- Atender directamente, por calquera medio, aos membros e usuarios da correspondente unidade, orientalos e facilitarles a realización de xestións e trámites.
- Actuar con criterios de colaboración e asistencia con outras administracións e entidades relacionadas coa universidade.

2.8. Departamentos

Os departamentos son as unidades de docencia e de investigación encargadas de coordinar os ensinos dun ou varios ámbitos do coñecemento nun ou varios centros, de acordo coa programación docente da Universidade, de apoiar as actividades e as iniciativas docentes e investigadoras do profesorado, e de exercer aquelas outras funcións que sexan determinadas polos estatutos. Entre outras son funcións dos departamentos:

- *Elaborar informes sobre as necesidades de persoal docente e investigador necesario para executar a súa planificación de actividades docentes e investigadoras, atendendo e respectando as necesidades xustificadas polos centros.*
- *Programar e asignar os seus medios e recursos, así como coidar, manter e renovar os seus bens.*
- *Promover actividades e iniciativas docentes, investigadoras e de transferencia de coñecemento do seu persoal académico.*
- *Impulsar a formación e a renovación pedagóxica, científica, técnica ou artística do seu persoal docente e investigador.*
- *Intervir na xestión da calidade que lle corresponda..*

(Cfr. Decreto 13/2019, do 24 de xaneiro, polo que se aproban os estatutos da Universidade de Vigo. Artigo 44).

No momento de aprobarse a presente versión deste Manual, non hai departamentos que teñan a súa sede na FCETOU.

2.9. Comisión de Calidade do centro

É o principal órgano colexiado de debate e consulta en materia de calidade do centro.

Os membros da Comisión de Calidade son clave no desenvolvemento do SGC e configúranse como os elementos dinamizadores da xestión de calidade no centro e nas súas titulacións.

A Comisión de Calidade do centro ten representación de tódolos grupos de interese do mesmo e presenta unha composición equilibrada entre homes e mulleres. Especificamente son membros da Comisión de Calidade do centro:

- Decano/a do centro, que a preside.
- Coordinador/a de calidade.
- Coordinadores/as de cada unha das titulacións de grao do centro.
- Coordinadores/as de cada unha das titulacións de mestrado do centro.
- Coordinador/a do Programa Universitario de Maiores.
- Enlace de igualdade.
- Coordinador/a do PAT/PIUNE.
- Un/ha representante do profesorado.
- Dous representantes do estudantado de grao.
- Un/ha representante do estudantado de mestrado.

- Dous representante dos/as egresados/as de grao.
- Un/ha representante dos/as egresados/as de mestrado.
- Administrador/a de campus ou persoa na que delegue.
- Dous representantes da sociedade na contorna do centro, especialmente do ámbito empresarial e/ou turístico.

2.10. Xunta de centro

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

- *Elaborar, aprobar e modificar a proposta do seu regulamento de réxime interno e doutros regulamentos de carácter organizativo considerados necesarios.*
- *Implantar e seguir os plans de estudos.*
- *Aprobar a proposta de distribución do orzamento anual do centro e a súa execución*
- *Coidar do bo funcionamento de todos os órganos e servizos do centro.*
- *Habilitar medidas de control para cumprir as obrigas docentes.*
- *Aprobar e executar o sistema de garantía de calidade.*

(Cfr. Decreto 13/2019, do 24 de xaneiro, polo que se aproban os estatutos da Universidade de Vigo. Artigo 38).

3. O Sistema de garantía interna de calidade dos centros da Universidade de Vigo

3.1. Alcance

O ámbito de aplicación do sistema de garantía interna de calidade dos centros da Universidade de Vigo abrangue a todas as titulacións oficiais de grao e mestrado universitario adscritas ao mesmo.

3.2. Referencias normativas

- 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 ensinanza universitarias oficiais.
- Decreto 222/2011, do 2 de decembro, polo que se regulan as ensinanza universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia.
- Estatutos da Universidade de Vigo.
- Lei orgánica 3/2007, para a igualdade efectiva de mulleres e homes
- 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.
- Regulamento de réxime interno da Facultade.

3.3. Estrutura documental

A estrutura documental que se describe a continuación está deseñada para dar resposta ás esixencias e directrices establecidas para a aseguranza da calidade no *Espazo Europeo de Educación* e concretadas no programa FIDES-AUDIT.

O sistema de garantía de interna de calidade de tódolos centros da Universidade de Vigo responde á seguinte estrutura documental:

2.3.1. Manual de calidade

É o documento principal do sistema de garantía de calidade que recolle a información básica e xeral referida a organización ,estrutura e documentación asociado á xestión de calidade tanto a nivel

institucional como especificamente en cada centro. Por iso divídese en dous documentos complementarios e en ningún caso excluíntes que só se comprenden en conxunto.

- Manual de calidade de ámbito institucional enmárcase na estrutura, órganos e fitos asociados ao global da institución, no contexto amplo e común da Universidade de Vigo. A xestión de este documento é responsabilidade da Área de Calidade da Universidade aínda que para súa redacción e validación participan os centros e unha representación de tódolos grupos de interese. O Manual de Calidade do ámbito institucional é validado pola Comisión de Calidade da Universidade.
- Manual de calidade do ámbito de cada centro recolle as especificacións de cada centro así como unha presentación e posición do mesmo en materia de calidade. A xestión do manual de calidade de ámbito de centro realízase segundo o establecido:
 - Redacción (creación e modificacións): a proposta de redacción do manual de calidade do centro recae na Área de Calidade (da Universidade), co obxectivo de dispoñer dunha estrutura semellante que garanta unha coherencia global en tódolos centros. Esta proposta é completada pola coordinación de calidade (no marco do equipo decanal do centro), co obxecto de incluír os elementos específicos do mesmo.
 - Validación: a Comisión de Calidade do centro debate suxire cambios e valida cada evolución do manual
 - Aprobación: a Xunta de Centro aproba cada evolución do manual.
 - 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 no decanato do centro.
 - Arquivo: o arquivo do orixinal en papel das versións sucesivas do manual é asegurado pola secretaría do centro.

2.3.2. Política e obxectivos de calidade do Centro

Corresponde ao centro determinar a súa política de calidade de acordo ás súas especiais características, situación, contorna e intereses específicos. Constitúe, xunto cos obxectivos de calidade do centro a formalización da estratexia 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».

Os Obxectivos de Calidade parten dunha estrutura común definida institucionalmente baixo a coordinación da Área de Calidade, para garantir unha harmonía transversal mínima en tódolos centros; pero complétase

cun bloque de obxectivos específicos, de acordo a estratexia específica do centro, establecida na súa política de calidade.

2.3.3. Procedementos de calidade do centro

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».

2.3.4. Rexistros de calidade do centro

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

2.3.5. Outros documentos

Documentos de apoio: en función das necesidades pode ser necesario ou aconsellable elaborar documentos de apoio (instrucións, guías, manuais...) que complemente a información recollida nos procedementos ou nos rexistros de calidade.

