**MANUAL DE PROCEDEMENTOS DE CALIDADE**

PROCEDEMENTO

Revisión do sistema pola dirección

CÓDIGO DE-03 P1 ÍNDICE 04

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REDACCIÓN** |  | **VALIDACIÓN** |  | **APROBACIÓN** |
| Área de Apoio á Docencia e Calidade |  | Comisión de Garantía de Calidade |  | Xunta de centro |
| Data e sinatura |  | Data e sinatura |  | Data e sinatura  fffffff |

Proceso

Dirección estratéxica.

Histórico de evolucións

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÍNDICE | DATA | | REDACCIÓN | | | MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS | | |
| 00 | | 15/05/2008 | | Área de Calidade | | Creación do procedemento PM-01 (documentación marco) « Medición, análise e mellora » do SGIC dos centros. | |
| 00 | | 17/06/2010 | | Unidade de Estudos e Programas | | Creación do procedemento MC10-PR01 « Revisión pola dirección » do sistema de calidade do ámbito de xestión. | |
| 01-03 | | 2008-2011 | | Comisións de garantía de calidade dos centros | | Intervalo de modificacións realizadas polos centros, no ámbito dos seus SGIC, baseadas fundamentalmente nas recomendacións establecidas nos informes de avaliación dos sistemas de calidade remitidos desde a ACSUG. | |
| 04 | | 03/11/2014 | | Raquel Gandón e  José Miguel Dorribo (Área de Apoio á Docencia e Calidade) | | Evolución completa do procedemento: nova codificación, trama de redacción e estrutura; novos contidos.  Integra e substitúe o procedemento:   * MC10-PR01 « Revisión pola dirección» do sistema de calidade no ámbito de xestión.   Modificación do título e do código: pasa de PM-01 a DE-03 P1 «Revisión do sistema pola dirección».  Consideración dos informes finais da auditoría de certificación da implantación do sistema de garantía de calidade da convocatoria 2013/2014 no relativo á definición e ao seguimento dos obxectivos de calidade dos centros. | |
|  |  | |  | |  | |

Índice

[I OBXECTO 3](#_Toc348607829)

[II ALCANCE 3](#_Toc348607830)

[III REFERENCIAS 3](#_Toc348607831)

[IV DESENVOLVEMENTO 5](#_Toc348607832)

[V ANEXOS 11](#_Toc348607833)

I OBXECTO

Establecer a sistemática que se debe seguir para realizar a revisión pola dirección do

* sistema de garantía interna de calidade dos centros e das titulacións, e do
* sistema de xestión da calidade no ámbito de xestión

de forma que, no marco da súa mellora continua, se garanta a súa conveniencia, adecuación e eficacia.

Este proceso permite, ademais, a análise, a revisión e, se procede, a posta ao día da política e dos obxectivos de calidade.

II ALCANCE

Este procedemento aplícase ás revisións do sistema pola dirección que debe realizar

• a dirección / decanato de cada centro, no marco do seu sistema de garantía interna de calidade, e

• a Xerencia, no marco do sistema de calidade no ámbito de xestión

da Universidade de Vigo.

III REFERENCIAS

1. **Normas**

**Lexislación**

- 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.

- Resolución reitoral da Universidade de Vigo, do 21 de maio de 2014, pola que se modifica a Resolución, do 7 de maio de 2014, de delegación de competencias.

**Normas e estándares de calidade**

- ENQA: Criterios e directrices para a garantía de calidade no Espazo Europeo de Educación Superior.

* 1.1 Política e procedementos para a garantía de calidade
* 1.2 Aprobación, control e revisión periódica dos programa e títulos

- ACSUG, ANECA e AQU: Programa FIDES-AUDIT. Documento 02: Directrices, definición e documentación dos sistemas de garantía interna da calidade da formación universitaria.

* Directriz 1. Política e obxectivos de calidade.
* Directriz 9. Resultados para a mellora dos programas formativos.

- ACSUG: Programa de seguimento de títulos oficiais.

- 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 de calidade.

- Norma UNE 66175: Sistemas de xestión da calidade. Guía para a implantación de sistemas de indicadores.

**Outros documentos de referencia**

*-* Plan estratéxico da Universidade de Vigo*.*

*-* Plan operativo de Xestión da Universidade de Vigo*.*

*-* Universidade de Vigo: *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito universitario.*

1. **Definicións**

- Alta dirección : persoa ou grupos de persoas que dirixen e controlan ao máis alto nivel dunha organización.

(UNE-EN ISO 9000).

- Eficacia : grao en que se realizan as actividades programadas e se alcanzan os resultados planificados.

(UNE-EN ISO 9000).

- Estratexia : plan estruturado para acadar os obxectivos.

(Norma UNE-EN ISO 9004)

- Comisións de titulación : comisións con responsabilidade no desenvolvemento da titulación (comisións académicas da titulación, de docencia, de coordinación de títulos impartidos en varios centros…).

(*Directrices xerais para o seguimento de títulos oficiais de grao e mestrado da Universidade de Vigo*).

- Indicador : datos ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente a evolución dun proceso ou dunha actividade.

(Norma UNE 66175)

- Metas : resultados desexados ou previstos que deben alcanzar os indicadores.

Nota: son un valor obxectivo e programado temporalmente que, na implantación da estratexia, mediante a súa comparación co seu resultado real, nos indica o grao de cumprimento dos obxectivos operativos e estratéxicos.

(Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo)

- Revisión : acción emprendida para asegurar a conveniencia, adecuación e eficacia do tema obxecto de revisión, para alcanzar uns obxectivos establecidos.

(Norma UNE-EN ISO 9000)

1. **Abreviaturas e siglas**

- ACSUG : Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

- ANECA : Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación

- AQU : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

- CGIC : Comisión de Garantía Interna de Calidade

-DAFO : Debilidades, ameazas, fortalezas e oportunidades

- ENQA : European Association for Quality Assurance in Higher Education (Rede Europea para a Garantía da Calidade na Educación Superior)

-PAS : persoal de administración e servizos

-PDI : persoal docente e investigador

-POG : Plan operativo de xestión

-RD : Real decreto

-RR : Resolución reitoral

-SGIC : sistema de garantía interna de calidade

- SID : sistema de información á dirección

- SIIU : sistema integrado de información universitaria

-UEP : Unidade de Estudos e Programas

IV DESENVOLVEMENTO

1. **Finalidade do proceso**

Asegurar a mellora continua e verificar a adecuación e a eficacia do

• sistema de garantía interna de calidade dos centros e titulacións, e do

• sistema de xestión da calidade no ámbito de xestión.

1. **Responsable do proceso**

* Xerencia (ámbito de xestión)
* Decanato ou dirección (ámbito docente)

1. **Indicadores**

Os indicadores asociados a este proceso están identificados e definidos no procedemento DE-02 P1 «Seguimento e medición».

1. **Diagrama de fluxo**





Comentarios:

* **Etapa 20:** difusión do programa de revisión.

Participantes na reunión:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ámbito da revisión pola dirección | |
| Participantes | Centro  (e a súas titulacións) | Ámbito de xestión |
| Decanato ou dirección | ⚫ |  |
| Xerencia |  | ⚫ |
| Resto de membros do equipo directivo/decanal | ⚫ |  |
| Vicexerencias |  | ⚫ |
| Coordinador/a de calidade | ⚫ |  |
| Responsable de calidade |  | ⚫ |
| Membros da  Comisión de Calidade | ⚫ |  |
| Membros do  Comité Técnico de Calidade |  | ⚫ |
| Administrador/a | ⚫ | ⚫ |
| Técnico/a superior de calidade | ⚫ | 🞆 |
| Outras persoas representantes  (do centro e das súas titulacións…) | 🞆 |  |
| Representantes das unidades  (servizos, vicerreitorías…) | 🞆 | 🞆 |
|  |  |  |

⚫ Participación obrigatoria

🞆 Persoas convidadas (participación segundo as necesidades, a decisión da dirección/decanato ou da Xerencia, en función do ámbito)

* **Etapa 30:** revisión da totalidade dos elementos de análise.

Información (datos / documentos) de entrada:

* Cambios organizativos que poden afectar o funcionamento en materia de calidade
  + No centro / ámbito de xestión (órganos de goberno, comisións, unidades…)
  + Na súa oferta formativa (titulacións) ou de servizos
  + Outros aspectos de interese
* Estado da documentación de calidade
  + Manual de calidade e procedementos: cambios desde a última revisión
  + Rexistros de calidade: situación xeral
* Seguimento da(s) revisión(s) anterior(es)
  + Estado das accións do plan de mellora do centro/ámbito
* Política e obxectivos de calidade
  + Recordatorio da política e dos obxectivos de calidade en vigor
  + Resultados do seguimento dos obxectivos de calidade
  + Resultados dos plans de mellora en relación coa posta en práctica da política e coa consecución dos obxectivos de calidade
* Indicadores de resultados dos procesos e dos programas de calidade
  + Resultados do desempeño e, cando corresponda, resultados da conformidade do produto ou servizo.
  + Resultados de aprendizaxe (académicos…)
  + Resultados de satisfacción dos grupos de interese (enquisas…)
  + Resultados de empregabilidade e inserción laboral
* Resultados de avaliacións e auditorías internas e externas (de certificación, seguimento, acreditación…), e seguimento dos seus plans de mellora.
* Retroalimentación dos grupos de interese
  + Queixas, suxestións e parabéns
  + Outra información relevante en relación coa opinión dos grupos de interese (informes, noticias, comunicacións…)
* Estado das accións correctivas e preventivas, cando corresponda.
* Seguimento e control da estratexia (cando exista).

En todo caso, a revisión debe incluír a avaliación das oportunidades de mellora e a necesidade de efectuar cambios no sistema de garantía / xestión de calidade.

* **Etapa 40:** documentación dos resultados da revisión e toma de decisións.

Os resultados da revisión e as decisións tomadas respecto dos temas anteriores documéntanse no informe da revisión, conforme se especifica na etapa 50.

* **Etapa 50:** elaboración do informe da revisión.

No informe (ou acta) rexístranse todos os aspectos relevantes que foron tratados, así como as decisións e as accións acordadas, polo menos, en relación coa(s):

* Actualización da política e dos obxectivos de calidade

(inclusive posibles novas accións para a súa consecución)

* Necesidade de modificar (actualizar…) a documentación de calidade,
* Mellora e eficacia do sistema de garantía / xestión de calidade e dos procesos,
* Mellora dos produtos (cando corresponda) e dos servizos, en relación cos requisitos dos grupos de interese,
* Identificación das dificultades relevantes na xestión de calidade,
* Necesidades de recursos,

así como outras que se consideren necesarias.

O plan de mellora debe reflectir as accións de mellora acordadas na reunión (responsabilidades, recursos, calendario de implantación...) e a metodoloxía, responsabilidades e calendario asociados ao seu seguimento.

Sempre que non exista un documento específico, este plan integra tamén as accións de mellora para despregar e acadar a política e os obxectivos de calidade.

1. **Ciclo de mellora continua do proceso (PDCA)**

Planificar: establecer os obxectivos e os procesos necesarios para acadar resultados de acordo cos requisitos, coas necesidades e coas expectativas dos grupos de interese e coas políticas da organización.

Desenvolver (facer): implantar os procesos.

Controlar (verificar): realizar o seguimento e a medición dos procesos e dos produtos e servizos respecto ás políticas, aos obxectivos e aos requisitos, ás necesidades e ás expectativas, e informar dos resultados.

Actuar (aprender): tomar accións para mellorar continuamente o desempeño dos procesos.

(UNE-EN ISO 9001)

V ANEXOS

[Anexo 1](file:///C:\Users\calidad21\Documents\z_JM\TS%20Calidade\Normas\4%20NORMAS%20+%20FORMS\Normes\Espagne\Documents\Mode-op\QUA\EGPE01QUA001-06%20Anexo%2001.doc) : Informe de revisión do sistema pola dirección (informe de resultados anuais do centro).

**Rexistros**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Identificación do rexistro | | Soporte orixinal | Dispoñible na aplicación SGIC-STO? | Responsable de custodia  (órgano / posto) | Duración | Clasificación  (\*) |
| Código | **Denominación** |
| R1 DE-03 P1 | Informe (acta) de revisión do sistema pola dirección  (Informe de resultados anuais do centro) | Electrónico | Si | Decanato ou dirección  (ámbito docente) | 6 anos | - |
| Xerencia  (ámbito de xestión) | 3 anos |

(\*) Cúbrase só no caso de que o rexistro estea suxeito a condicións de permanencia adicionais ao período de arquivo de xestión (é dicir, cando é necesaria a súa transferencia posterior ao arquivo xeral).