

Carta de servizos

Área de Calidade

Anexo ao Edificio de
Xerencia e Servizos
centrais, 1º andar
Campus Universitario
36310 Vigo
España

Área de Calidade

Tel. 986 813 897
Fax 986 812 135

calidade.uvigo.es
seccalidade@uvigo.es

Normativa reguladora

- _ Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, modificada pola Lei orgánica 4/2007, do 12 de abril, de universidades.
- _ Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal (LOPD).
- _ Real decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado.
- _ Lei 6/2013, do 13 de xuño, do sistema universitario de Galicia.
- _ Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía de calidade dos servizos públicos e da boa administración.
- _ Decreto 7/2010, do 14 de xaneiro, polo que se aproban os Estatutos da Universidade de Vigo.
- _ ENQA: Criterios e directrices para a garantía de calidade no espazo europeo de educación superior.

Para máis información sobre a normativa específica dos programas de calidade pódese consultar o seguinte enderezo:
<http://calidade.uvigo.es>.

Datos da área

_ Área de Calidade
Anexo ao edificio da Xerencia e Servizos Centrais, 1.º andar
Campus universitario
36310 Vigo
Teléfono: 986 813 897
Fax: 986 812 135
Enderezo electrónico: seccalidade@uvigo.es
Web: <http://calidade.uvigo.es>

_ Horario de atención ao público
De 8.30 a 14.30 h (horario ordinario) ou de 9.00 a 14.00 h (horario en xornada reducida: meses de xullo e agosto e periodos non lectivos de Semana Santa e Nadal), de luns a venres.

_ Medios de acceso e transporte
Acceso ao campus:
http://www.uvigo.es/uvigo_gl/conocenos/como_chegar/vigo.html
Transportes:
http://www.uvigo.es/uvigo_gl/conocenos/transportes/

O texto íntegro da carta de servizos pode consultarse na web
<http://www.uvigo.gal/>

Carta de servizos revisada pola Comisión Técnica de Calidade o 01/07/2016 e cualificada como A+.
Aprobada pola Xerencia o 04/07/2016.

Os resultados da medición dos indicadores publicaranse na web da Área de Calidade no primeiro trimestre de cada ano.

Carta de servizos

Área de Calidade

Misión da Unidade

A Área de Calidade ten por misión centralizar, coordinar e xestionar as actividades institucionais sobre calidade no seo da Universidade de Vigo.

Os obxectivos principais son facilitar os procesos orientados a mellorar a calidade da Universidade de Vigo, así como xestionar as accións institucionais de calidade que contribúan á mellora continua e á busca da excelencia.

A Área de Calidade ten atribuídas as seguintes funcións:

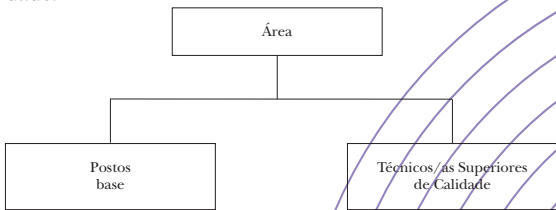
_ Xestionar os programas institucionais de calidade nos distintos ámbitos de funcionamento da Universidade (docencia, xestión e investigación).

_ Apoiar, asesorar e coordinar as diferentes actividades institucionais en materia de calidade na Universidade.

_ Promover o desenvolvemento dunha cultura de calidade na comunidade universitaria que fomenta a mellora continua.

Organigrama

O directorio completo pódese consultar na páxina web uvigo.es no seu enlace de Administración e Servizos no apartado de Área de Calidade.



Servizos prestados

_ Promover a adhesión ou a participación da Universidade (en ámbitos específicos ou no seu conxunto) nos plans ou programas de calidade nacionais ou internacionais.

_ Impulsar a cultura de calidade na Universidade (promoción e coordinación).

_ Diseñar liñas de actuación, proxectos, metodoloxías ou ferramentas para mellorar a calidade en todos os ámbitos da Universidade.

_ Desenvolver os programas institucionais de calidade e impulsar a mellora continua.

_ Asesorar e proporcionar apoio técnico ao desenvolvemento doutros programas ou actividades en materia de calidade.

_ Responder consultas sobre calidade.

_ Elaborar guías e manuais metodolóxicos e de axuda para os programas institucionais de calidade.

_ Expedir as certificacións de participación nos programas institucionais de calidade que sexan competencia ou responsabilidade da Área de Calidade.

_ Realizar actividades formativas e informativas sobre os programas institucionais de calidade.

_ Transmitir interna e externamente a documentación dos programas institucionais de calidade (informes de resultados, guías e normativas...).

Sistema de garantía de calidade

_ Xestionar a certificación do deseño e da implantación.

_ Organizar a xestión documental.

_ Diseñar e impulsar a implantación e o seguimento.

_ Estudar, impulsar e/ou desenvolver melloras nos procesos e nos procedementos.

Verificación e modificación das titulacións oficiais

_ Apoiar a redacción e revisar a memoria de verificación dunha titulación nos apartados de competencias, planificación das ensinanzas, resultados previstos e sistema de garantía de calidade.

_ Cargar os datos da memoria de verificación da titulación na aplicación informática habilitada.

Seguimento das titulacións oficiais

_ Diseñar e xestionar a avaliación interna.

Acreditación das titulacións oficiais

_ Organizar a xestión documental da acreditación.

_ Realizar o seguimento das evidencias e dos documentos incorporados polos/as responsables na aplicación informática de calidade.

Avaliación da actividade docente

_ Xestionar a realización e o procesamento das enquisas.

_ Organizar a xestión documental do programa Docentía.

_ Cuantificar a valoración da actividade docente desenvolvida polo profesorado.

_ Resolver as reclamacións sobre os resultados da avaliación docente.

_ Xestionar as convocatorias (anual e quinquenal) para avaliar o profesorado.

_ Elaborar e difundir os informes institucionais de resultados da avaliación.

Avaliación da satisfacción dos centros e das titulacións

_ Diseñar a avaliación institucional (metodoloxías, cuestionarios, indicadores, informes...).

_ Planificar a avaliación institucional.

_ Xestionar as incidencias das actividades de avaliación responsabilidade da Área de Calidade.

_ Elaborar e difundir os informes institucionais de resultados da avaliación.

Guías docentes

_ Asesorar e apoiar sobre a utilización da aplicación informática das guías docentes.

_ Orientar e asesorar sobre a elaboración das guías docentes das materias.

Compromisos de calidade

_ Recompilar e informar a Comisión de Calidade da Universidade sobre todas as novidades anuais dos plans e programas nacionais ou internacionais das axencias de calidade do ámbito nacional (ACSUG, ANECA, AEFVAL, AEC e AENOR).

_ Realizar, polo menos, unha sesión, encontro ou reunión de divulgación anual destinada a cada un dos principais grupos de interese da comunidade universitaria (PAS, PDI e estudiantado).

_ Desenvolver, polo menos, unha nova liña de actuación, proxecto, metodoloxía ou ferramenta bienal para mellorar a calidade en todos os ámbitos universitarios.

_ Establecer e presentar no último trimestre do ano un plan de actuacións para desenvolver os programas institucionais de calidade.

_ Responder as consultas sobre os programas institucionais de calidade sen recibir queixas.

_ Atender o 80 % das solicitudes sobre os programas de calidade non institucionais no prazo máximo de tres días hábiles.

_ Garantir a dispoñibilidade dun manual de axuda revisado e actualizado, se for preciso, anualmente, para o 75 % dos programas institucionais de calidade.

_ Tramitar o 80 % das solicitudes de certificación de participación nos programas institucionais de calidade que sexan competencia ou responsabilidade da Área de Calidade, no prazo máximo de 15 días hábiles.

_ Realizar, polo menos, unha actividade formativa ou informativa anual sobre os programas institucionais de calidade.

_ Transmitir interna e externamente a documentación dos programas institucionais de calidade (informes de resultados, guías e normativas...) de xeito áxil sen recibir queixas.

_ Publicar na páxina web da Área de Calidade, no cuarto trimestre do ano natural, un manual que recolla un itinerario de actividades para afrontar a certificación da implantación do sistema de garantía de calidade dos centros.

_ Coordinar a análise cos grupos de interese e informar a Comisión de Calidade da Universidade para decidir, no cuarto trimestre do ano natural, que procesos e procedementos compre mellorar.

_ Revisar e informar os centros sobre os apartados de competencias, planificación das ensinanzas, resultados previstos e sistema de garantía de calidade de todas as propostas das memorias de verificación das titulacións oficiais recibidas na Área de Calidade.

_ Garantir, antes do remate do curso, a realización dunha avaliación interna anual para todas as titulacións que realizan o seguimento non avaliadas pola Axencia de Calidade.

_ Asegurar a dispoñibilidade de formularios adaptados na aplicación de calidade para organizar a documentación da renovación da acreditación das titulacións oficiais de grao e mestrado en todos os centros.

_ Atender todas as incidencias sobre a realización da enquisa de avaliación docente para o profesorado das titulacións oficiais de grao e mestrado durante o período de realización establecido cada ano.

_ Xestionar a convocatoria anual e quinquenal do programa Docentía de avaliación da actividade docente desenvolvida nas titulacións oficiais de grao e mestrado con menos do 10 % das avaliacións con reclamación do profesorado responsabilidade da Área de Calidade.

_ Publicar na páxina web da Área de Calidade o plan anual de avaliación da satisfacción institucional para os centros e titulacións no mes de comezo do curso académico.

_ Presentarlle á Comisión Académica de Calidade da Universidade un informe anual coas melloras que se incorporarán na aplicación das guías docentes das titulacións oficiais, antes do comezo do período de elaboración destas establecido cada ano.

Dereitos das persoas usuarias

_ Ser obxecto de atención directa e personalizada, de xeito presencial, telefónico ou telemático.

_ Recibir información comprensible, veraz, obxectiva e completa do que solicitan e acceder, como persoas interesadas, aos procedementos nos que participen.

_ Ser tratadas con respecto e deferencia polo persoal que presta os servizos.

_ Asegurar a confidencialidade na información de carácter persoal para garantir o dereito á privacidade, así como á rectificación dos datos inexactos ou incompletos.

_ Coñecer a identidade do persoal que as atende e tramita os procedementos ou programas que lles afecten.

_ Participar nos procesos de avaliación e de mellora sobre a calidade do servizo da Área de Calidade e recibir información dos resultados, consecuencias e medidas derivadas destes.

_ Presentar queixas, reclamacións, parabéns e suxestións a través da canle habilitada na páxina web da Universidade.

Deberes das persoas usuarias

_ Tratar con respecto e corrección a todo o persoal da Área de Calidade.

_ Comunicar puntualmente os cambios nos seus datos que afecten os trámites ou as actividades xestionadas pola Área de Calidade.

_ Facilitar a información e a documentación que lles sexa requirida para poder xestionar o procedemento ou programa que lles afecte, dentro dos límites da legalidade.

_ Respetar a lexislación e a normativa vixente.

Formas de participación das persoas usuarias

As persoas usuarias poderán colaborar na mellora dos servizos prestados a través da:

_ Presentación de queixas, suxestións e parabéns na páxina web

<https://www.uvigo.gal/>

_ Participación nos sistemas que avalían a satisfacción dos usuarios e usuarias.