



# **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

## **INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

**FACULTADE DE HUMANIDADES  
UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE  
COMPOSTELA**

## INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

<b>DATOS DEL CENTRO EVALUADO</b>	
<b>Universidad</b>	<b>Universidade de Santiago de Compostela</b>
<b>Centro</b>	<b>Facultade de Humanidades- Campus de Lugo</b>
<b>Alcance del SGIC</b>	<b>Todas las titulaciones que se imparten en el centro</b>
<b>Fecha de presentación</b>	<b>31/10/11</b>

La *Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación* (CGIACA) ratifica la valoración de la Comisión de Evaluación que, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado centro, emite una valoración global **POSITIVA** basada tanto en la adecuación de cada una de las directrices del programa FIDES-AUDIT, como en la identificación de diversas fortalezas en el diseño del SGIC; entendiéndose como fortalezas aquellos elementos desarrollados de forma sistemática que permitirán el cumplimiento de todas las directrices, garantizando así una implementación, con cierta garantía de éxito, del SGIC. Siempre que los compromisos adquiridos por el Centro de las modificaciones realizadas y de las pendientes, sean subsanadas en el proceso de implementación del mismo.

## 1.- JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

La Comisión de Evaluación quiere resaltar la satisfacción que le ha proporcionado la oportunidad de evaluar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la *Facultad de Humanidades*. Esta comisión desea agradecer la profesionalidad de los responsables y de todas las personas que participaron en la elaboración del SGIC.

Uno de los beneficios de la evaluación es, precisamente, recibir un informe elaborado por un equipo independiente y externo al centro, que contiene los puntos fuertes y las áreas de mejora más importantes identificadas, así como las sugerencias para llevar a cabo la implantación del SGIC con las mayores garantías de éxito.

El objetivo fundamental del informe es la mejora continua; en este sentido, esperamos que su centro estime constructivos los comentarios y sugerencias que hemos incorporado.

En este informe se ha intentado destacar las recomendaciones que a criterio de los miembros de la comisión pueden mejorar la calidad del SGIC. En el momento de realizar el seguimiento y la futura certificación del sistema se tendrán en cuenta las recomendaciones realizadas por esta comisión en los diferentes informes emitidos y en el caso de detectarse carencias u omisiones de rectificación en alguna de las indicaciones, que afecten de forma integral y decisiva al sistema, podría verse afectada, de forma negativa, la posterior certificación del mismo.

Un aspecto importante a tener en cuenta por todos aquellos que participen en la implantación de los SGIC es que son dinámicos y vivos, tanto en la implementación de los contenidos como a lo largo de toda su existencia y deberán ser revisados y mejorados periódicamente ya que sólo así se podrá asegurar la verdadera garantía de la calidad de la enseñanza y la mejora continua.

## 2.- FORTALEZAS

A juicio de la Comisión de Evaluación, a continuación se detallan las fortalezas más significativas de la propuesta presentada:

- 1.- Diseño de procesos específicos para cada una de las directrices del programa FIDES-AUDIT (estratégicos, clave, medición y soporte), con una estructura concreta que permite observar con detalle la secuencia de cada uno de ellos.
- 2.- Desarrollo de mecanismos que regulan y garantizan la puesta en marcha de la mayoría de los procesos y subprocesos.
- 3.- Existencia de órganos con capacidad para gestionar los diferentes aspectos relacionados con todos los procedimientos; destaca la adecuada definición de la Comisión de Calidad del Centro en su labor para la gestión del SGIC.
- 4.- Desarrollo adecuado del proceso PC-08 que establece la sistemática para organizar y gestionar las prácticas de los estudiantes en empresas e instituciones.
- 5.- Constitución de un Comité Consultivo como vía de participación de agentes externos en los diferentes procedimientos del SGIC.
- 6.- Existencia de "fichas resumen" en cada uno de los procedimientos.
- 7.- Definición de diagramas de flujo, lo que proporciona una visión de conjunto y facilita la comprensión del proceso.
- 8.- Desarrollo de mecanismos para la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- 9.- La existencia del procedimiento PM-02 ("Revisión de la eficacia y mejora del título") amplía el alcance del PM-01 ("Medición, análisis y mejora") lo que facilita la revisión y mejora de las programaciones y el desarrollo de las titulaciones oficiales.

### **3.- SUGERENCIAS PARA LA IMPLANTACION DEL SGIC Y SU FUTURO SEGUIMIENTO Y CERTIFICACIÓN**

El Centro ha seguido las indicaciones contenidas en el Informe Provisional de Evaluación del SGIC en la mayor parte de las propuestas de mejora establecidas por la Comisión de Evaluación, por ello quiere reconocer el esfuerzo realizado por los responsables.

Sin embargo se recomienda atender con atención a los siguientes aspectos:

En relación a la motivación del informe provisional "En el PM-03 se hace referencia a los medios de medición de la satisfacción de todos los grupos de interés, pero en el desarrollo del proceso sólo se detalla la metodología utilizada para determinar la satisfacción de estudiantes y profesorado. En consecuencia, deben definirse los instrumentos de recogida de la satisfacción para el resto de grupos de interés" y tras el análisis de la alegación realizada por la universidad, si bien en el apartado 6.1 del procedimiento PM-03 se hace referencia a la Planificación y medición de la satisfacción de los grupos de interés en sentido amplio, en el apartado 6.2 sólo se incluye a estudiantado y profesorado, y en el apartado 6.3 relativo al tratamiento de datos, elaboración de informes y análisis de resultados se hace referencia expresa a "los datos que resultan de cumplimentar los cuestionarios" (cuando de acuerdo con el apartado 6.1 no se especifica claramente que se realice a través de encuestas la medición de la satisfacción de todos los grupos de interés). Además en la ficha resumen del proceso debería incluirse en la fila destinatarios no sólo a la "comunidad universitaria" sino también a "otros grupos de interés". Revisar por tanto este aspecto.

Además se ha detectado que se han realizado modificaciones en la documentación del SGIC del Centro para dar respuesta a las propuestas incluidas en el Informe Provisional sin que se haya actualizado la versión de los documentos afectados, este aspecto también debe ser subsanado.

La comisión de evaluación recomienda empezar cuanto antes con la toma de datos y los correspondientes registros, con el fin de poder poner en marcha el ciclo de mejora con nuevos objetivos, sin olvidar el compromiso del centro de incorporar las siguientes recomendaciones en sucesivas revisiones:

- 1.- Se recomienda la participación de un miembro del Comité Consultivo en la Comisión de Calidad, como agente externo.
- 2.- Se recomienda que se documente el PC05 dentro de la documentación del SGIC, ya que en caso de grado el centro realiza la revisión y mejora del proceso y en el máster, el proceso completo de admisión y matrícula.
- 3.- Se recomienda estudiar la posibilidad de desarrollar, desde el propio centro, acciones de orientación profesional específicas dirigidas a sus estudiantes.
- 4.- Se recomienda revisar el apartado 7.5 del MC07 ya que únicamente hace referencia a la dimensión de Orientación al aprendizaje, y ésta es sólo una parte de la planificación de la enseñanza.

Santiago de Compostela, 30 de mayo de 2012



ACSUG  
AGENCIA para a CALIDADE do  
SISTEMA UNIVERSITARIO de  
GALICIA

Fdo.: José Eduardo López Pereira  
Director ACSUG  
Secretario CGIACA