



# **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

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

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE  
COMPOSTELA**

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

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidade de Santiago de Compostela
Centro	Facultade de Administración y Dirección de Empresas
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones que se imparten en el centro
Convocatoria	3º Convocatoria (2010)
Fecha de presentación	31/05/10

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; entendiendo 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 Administración y Dirección de Empresas.

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 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 y esperamos que su centro estime constructivos los comentarios y sugerencias que hemos incorporado.

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.

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.

## 2.- FORTALEZAS

Cabe destacar el trabajo realizado por la Facultad para dar respuesta y modificar cada una de las debilidades indicadas en el informe previo de evaluación.

Tras la revisión documental, se señalan las siguientes fortalezas del SGIC:

- 1.- Diseño de procedimientos específicos para cada una de las directrices del programa FIDES-AUDIT (clave, estratégicos, apoyo y medición), 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 procedimientos.
- 3.- Existencia de órganos con capacidad para gestionar los diferentes aspectos relacionados con todos los procedimientos; en este sentido, destaca la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en su labor en la gestión del SGIC.
- 4.- Existencia de "fichas resumen" en cada uno de los procedimientos.
- 5.- Definición de diagramas de flujo, lo que proporciona una visión de conjunto y facilita la comprensión del proceso.
- 6.- Desarrollo de mecanismos para la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- 7.- 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.
- 8.- La realización, desde el año 2005, de la Memoria de Responsabilidad Social con el fin de informar periódicamente a los grupos de interés sobre aspectos fundamentales de su actividad como: oferta académica, actividades de investigación, resultados académicos obtenidos, resultados de la satisfacción, resultados económicos y compromiso con el desarrollo sostenible.

### **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.

A continuación se exponen algunas sugerencias que serán de utilidad para la implantación del SGIC y que facilitarán el seguimiento y la futura certificación:

1.- Debe seguir realizándose un esfuerzo por contextualizar de forma paulatina la documentación del SGIC a la Facultad de Administración y Dirección de Empresas. Si bien se entiende que los procedimientos descritos están regulados por las normas de la Universidad, deben adecuarse a las especiales características de este centro, sin perjuicio de lo anterior. El alcance del SGIC y la documentación creada para su desarrollo debe referirse a la Facultad de Administración y Dirección de Empresas y no a la Universidad de Santiago de Compostela.

2.- Tras la aprobación en Junta de Facultad de la creación de un Comité Consultivo, que empezará a funcionar en el segundo semestre del curso 2010- 2011, es necesario que, con la mayor brevedad posible, se incorpore toda la información relacionada con este aspecto a la documentación del SGIC. Para ello la comisión de evaluación recomienda crear un procedimiento donde se establezca la sistemática de creación y participación de este nuevo órgano en las actividades de la facultad, en el que deben estar representados los grupos de interés externos.

3.- Además de incorporar los campos para indicar las fechas de elaboración y aprobación en los cuadros de responsabilidades, se debe incluir la fecha de aprobación por la Comisión de Calidad Delegada del *Consello de Goberno* de la USC.

4.- Modificar la versión del SGIC en el documento introductorio e incorporar en el encabezado de toda la documentación la fecha de aprobación definitiva del SGIC

5.- Incorporar a la documentación del SGIC la Política y Objetivos de Calidad del Centro hasta que el Plan Estratégico esté debidamente elaborado y aprobado

6.- En relación con aquellos procesos no desarrollados por el centro por ser llevados a cabo por servicios centrales de la USC, por ejemplo el PC05 de Admisión y Matriculación (PXA-03) cuya responsabilidad recae en el Servicio de Gestión Académica, es preciso que el sistema de garantía interna de la calidad del Centro incorpore aquellas sistemáticas de actuación que deba acometer en el caso de que sea necesaria su intervención en alguna de las actividades asociadas a los citados procesos.

7.- Incorporar la Comisión de Calidad del Centro en el organigrama funcional y jerárquico de los órganos de gobierno.

8.- Aportar más información sobre la dimensión de Garantía de Calidad de los Programas Formativos en la tabla del apartado 5.5 del MC06.

9.- Incluir en el SGIC referencias a la metodología de enseñanza-aprendizaje, aunque la comisión de evaluación entiende que la metodología estará recogida en la guía docente, considera que en el sistema debe haber alguna referencia, especificando las responsabilidades, la implicación de los grupos de interés y su modo de participación, cómo se define, aprueba, implementa, se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora, así como la implementación de dichas mejoras.

10.- La participación de los grupos de interés tanto internos como externos (profesorado, alumnado, colegios profesionales, empleadores, egresados,...) debe ser parte fundamental en la puesta en marcha del Sistema de Garantía Interna de Calidad de este centro. Por ello se debe tratar de manera rigurosa toda la información que se recoja sobre la satisfacción de todos los colectivos implicados y prestar especial atención a las sugerencias y reclamaciones, de modo que todos estos aspectos se vean reflejados en la revisión y mejora de los planes de estudios de los títulos que se imparten en el centro.

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, una vez consensuadas con la Vicerrectoría de Calidad de su universidad, de implantar las siguientes recomendaciones:

1.- Modificar a lo largo de la documentación del SGIC la denominación del programa, no se trata de los programas AUDIT y FIDES, sino que la denominación

2.- Actualizar la documentación del SGIC, manual de calidad y procedimientos, adaptándola a la nueva normativa, RD 861/2010, de 2 de julio, que modifica al RD 1393/2007, de 29 de octubre.

3.- Incluir el apoyo psicopedagógico dentro del PC06, procedimiento de tutoría y orientación al estudiante.

4.- Trabajar en la implantación de una plataforma web, de código abierto, para el tratamiento de encuestas que permita realizar dichas encuestas de satisfacción no sólo a los estudiantes y a los docentes, sino a todos los grupos de interés internos y externos.

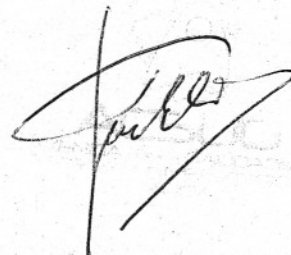
5.- Estudiar la posibilidad de desarrollar, desde el propio centro, acciones de orientación profesional dirigidas a sus estudiantes. Si estas acciones ya se están realizando deberían aparecer recogidas en el apartado correspondiente de la documentación del SGIC (FADE-PC06).

6.- Evitar utilizar expresiones inexactas como por ejemplo: "convenientemente" (página 4 del FADE PC-03: "Planificación de la enseñanza", página 3 del FADE-S02-PC-03: "Subproceso de Elaboración y aprobación del POD de los Departamentos"), "cuando proceda" (página 2 del FADE-PS-02: "Gestión de los recursos materiales").

7.- Simplificar la documentación del SGIC y así facilitar el proceso de implantación.

8.- Se recomienda considerar la necesidad de poner en marcha actividades formativas en materia de gestión de la calidad, de esta forma se llevará a cabo la implantación del SGIC en mejores condiciones.

Santiago de Compostela, 10 de mayo de 2011



Fdo.: José Eduardo López Pereira