

# **INFORME SOBRE A REVISIÓN DO SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE MARCO E DOS CENTROS DA USC**

*(Aprobado na Comisión de Calidade delegada do Consello de Goberno o 22 de maio de 2013)*

## **INFORME SOBRE A REVISIÓN DO SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE MARCO E DOS CENTROS DA USC**

Neste ano 2013 vai poder implantarse nos centros da USC a aplicación informática, denominada ASSX, que ten como finalidade xestionar os sistemas de calidade da institución.

Ao fío desa oportunidade, e tras a experiencia acadada en relación coa posta en funcionamento dos SGIC, considérase aconsellable realizar unha revisión do Sistema Marco coas seguintes finalidades:

- a) Revisar os procesos, actualizalos e simplificalos.
- b) Facer máis explícita a relación entre o Seguimento dos Títulos e o Sistema de Calidade dos Centros.
- c) Facer máis explícita a relación de evidencias requiridas especificamente polo SGIC, diferenciándoas das derivadas dos procesos de xestión incluídos no Sistema.
- d) Reducir o número de indicadores.
- e) Integrar nun documento simplificado o contido do manual do SGIC do centro, de forma que sexa doado manexalo, utilizalo e actualizalo.

En relación con esas finalidades, as propostas concretas son as seguintes:

### **PROCESOS:**

#### **1. Respecto aos de MEDICIÓN, ANÁLISE E MELLORA:**

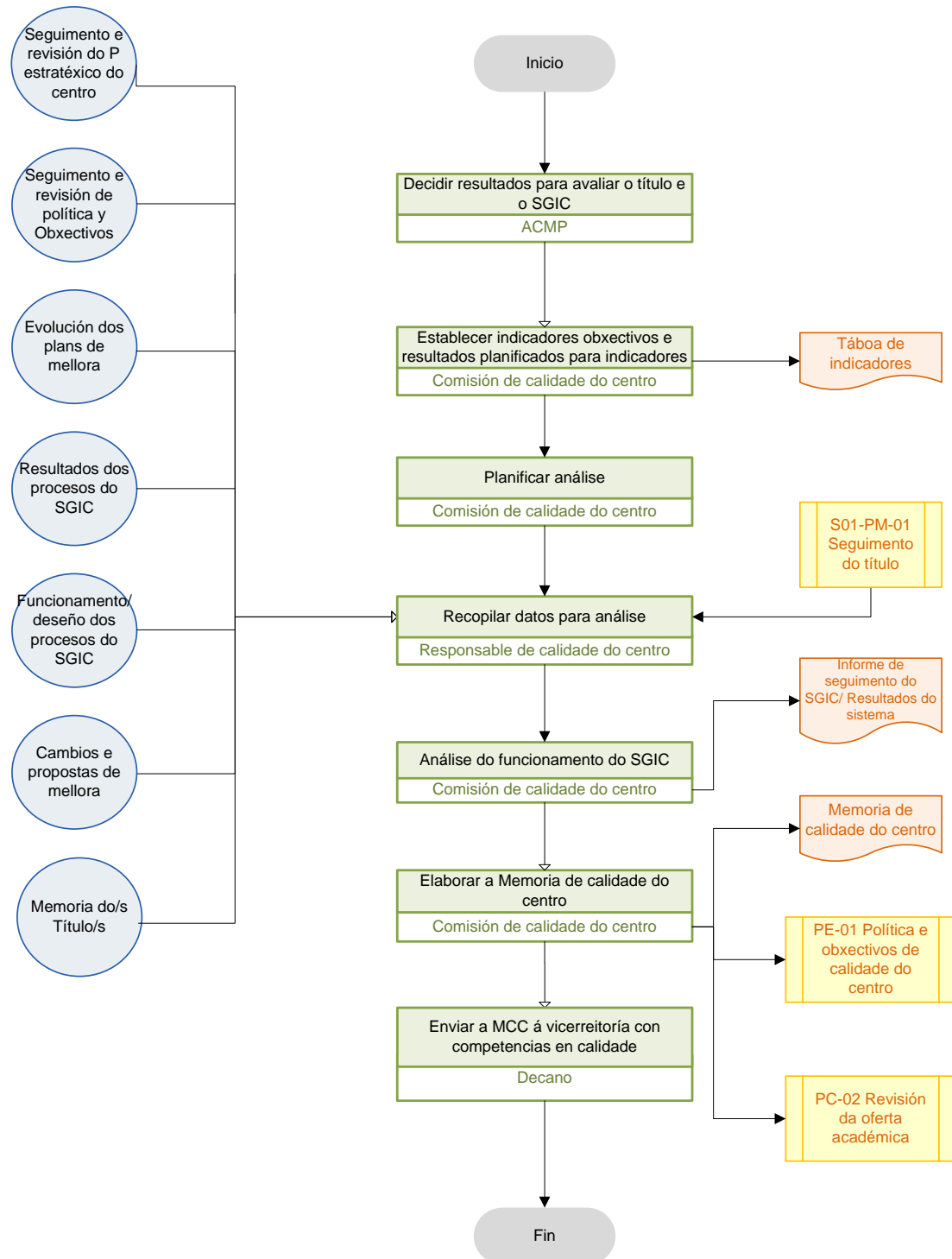
Na versión vixente do SGIC hai dous procesos, o PM-01 MEDICIÓN, ANÁLISE E MELLORA, e o PM-02 REVISIÓN DA EFICACIA E MELLORA DO TÍTULO, que non están ben trabados entre sí e, ademáis, incorporan –especialmente este último- un proceso de redeseño da oferta que xera confusións.

Na proposta, manténse o PM-01, redefinido para vinculalo directamente cun Subproceso, o S01-PM-01 SEGUIMIENTO E ACREDITACIÓN DO TÍTULO, que claramente recolle esa tarefa e que implica a supresión do anterior PROCESO PM-02.

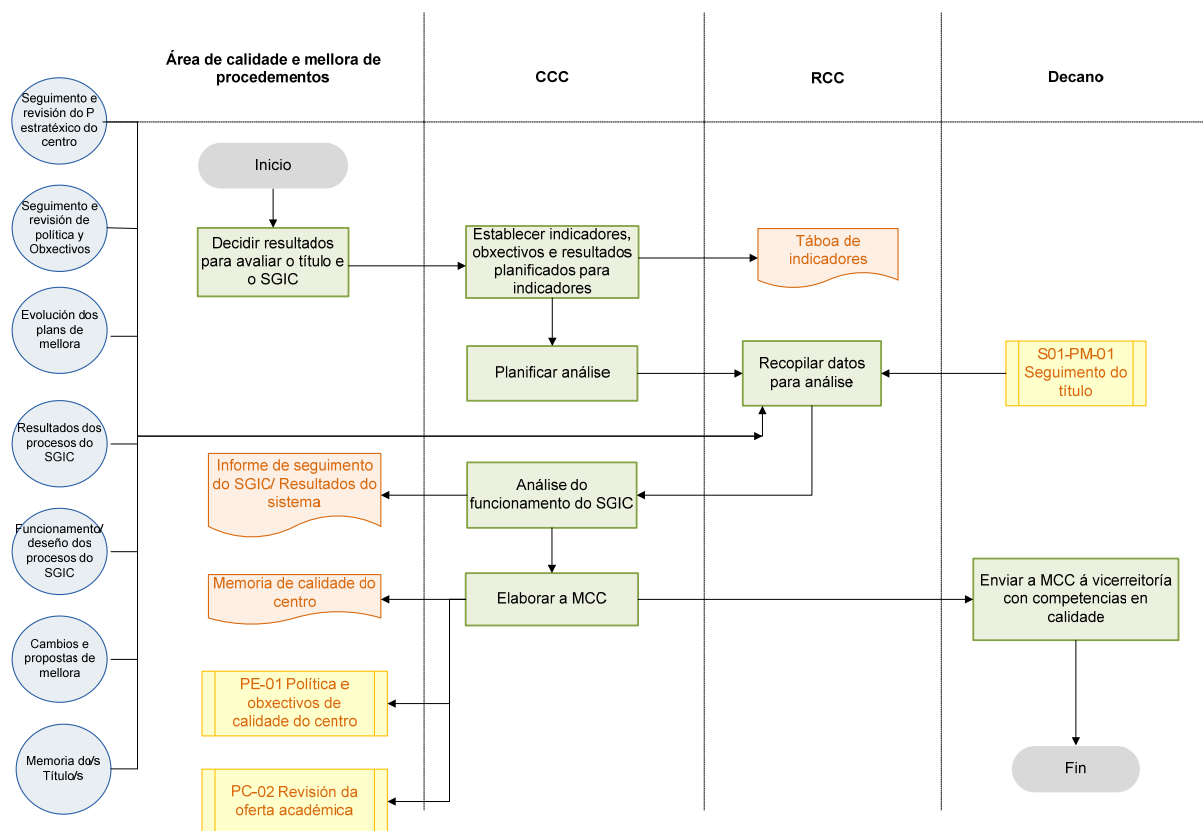
Adxúntase o novo fluxograma do PM-01 e do S01-PM-01.

a) PM-01:

**Diagrama de fluxo vertical**



## Diagrama horizontal



### Anotacións:

#### 1. Determinar os resultados a medir para o título e o SGIC

A ACMP, a partir da experiencia previa e da opinión dos diferentes centros, decide que resultados medir para avaliar a eficacia do plan de estudos de cada unha das titulacións e centros da USC. É, polo tanto, responsable de analizar a fiabilidade e suficiencia deses datos e do seu tratamento.

Entre outros, os resultados que son obxecto de medición e análise son:

- Resultados do programa formativo: grao de cumprimento da programación, modificacións significativas realizadas, etc.
- Resultados da aprendizaxe. Miden o cumprimento dos obxectivos de aprendizaxe dos/das estudantes.
- Resultados de inserción laboral.
- Resultados de recursos humanos.
- Resultados de recursos materiais e servizos
- Resultados da retroalimentación dos grupos de interese (medidas de percepción e análise de incidencias).
- Resultados da mellora do SGIC.

## **2. Establecer indicadores, valores obxectivos e resultados planificados**

Para cada titulación ou para o conxunto de titulacións do centro establécense os indicadores asociados ao proceso que se recollen na F01-PM-01 Táboa de indicadores do SGIC da USC. A CT é a responsable de establecer os resultados previstos ou o valor obxectivo a alcanzar, en cada un dos indicadores definidos para avaliar, así, o funcionamento do título.

Así mesmo, e de forma xeral, a CCC é a responsable de establecer os resultados planificados para os indicadores xerais do centro, así como de establecer os obxectivos a alcanzar para cada un dos indicadores clave relacionados cos obxectivos de calidade do centro

## **3. Planificación do seguimento da eficacia do Título e do SGIC**

A CCC analiza de forma sistemática, e de acordo á súa planificación, os resultados obtidos na aplicación dos distintos procesos de xestión contemplados no SGIC.

Así mesmo a CT planifica a análise dos resultados obtidos na implantación do título.

## **4. Obtención e revisión da información**

O/a RCC, ou a persoa en quen delegue, é responsable de recibir, revisar e comprobar a validez de toda a información necesaria para a análise. No caso de detectarse algunha ausencia ou erro na información comunícaa á ACMP para a súa corrección.

A información a considerar procede do seguimento do desenvolvemento e os resultados alcanzados en cada un dos procesos de xestión e desenvolvemento do título considerados no SGIC, así como da evolución dos obxectivos marcados na Planificación plurianual de calidade do Centro.

## **5. Análise de resultados do SGIC e propostas de mellora**

A análise de resultados e as propostas de mellora realízanse a dous niveis:

### **A nivel de titulación:**

A Comisión de Título, a partir da información proporcionada polo/a RCC, realiza unha análise para avaliar o grao de consecución dos resultados planificados e os obxectivos asociados a cada un dos indicadores definidos para avaliar a eficacia do título. Como consecuencia desta análise, propón accións correctivas/preventivas ou de mellora en función dos resultados obtidos. Esta análise e a proposta de accións plásmanse na F04-PM-01 Informe de seguimento/acreditación do título de acordo co subproceso S01-PM-01 Seguimento/acreditación do título

### **A nivel de centro:**

Na CCC expóñense as MT aprobadas polos órganos competentes en cada caso. A partir das propostas de mellora recollidas nestas, a CCC establece a Programación plurianual de calidade do centro (obxectivos, accións de mellora, responsables, prazos, recursos, etc.), de acordo ao establecido no PE-01 Política e Obxectivos de Calidade do Centro.

Así mesmo, a CCC, a partir da información proporcionada polo/a RCC, analiza o funcionamento global do SGIC do centro. Esta análise queda recollida no Informe de seguimento/resultados do centro que contén polo menos información sobre:

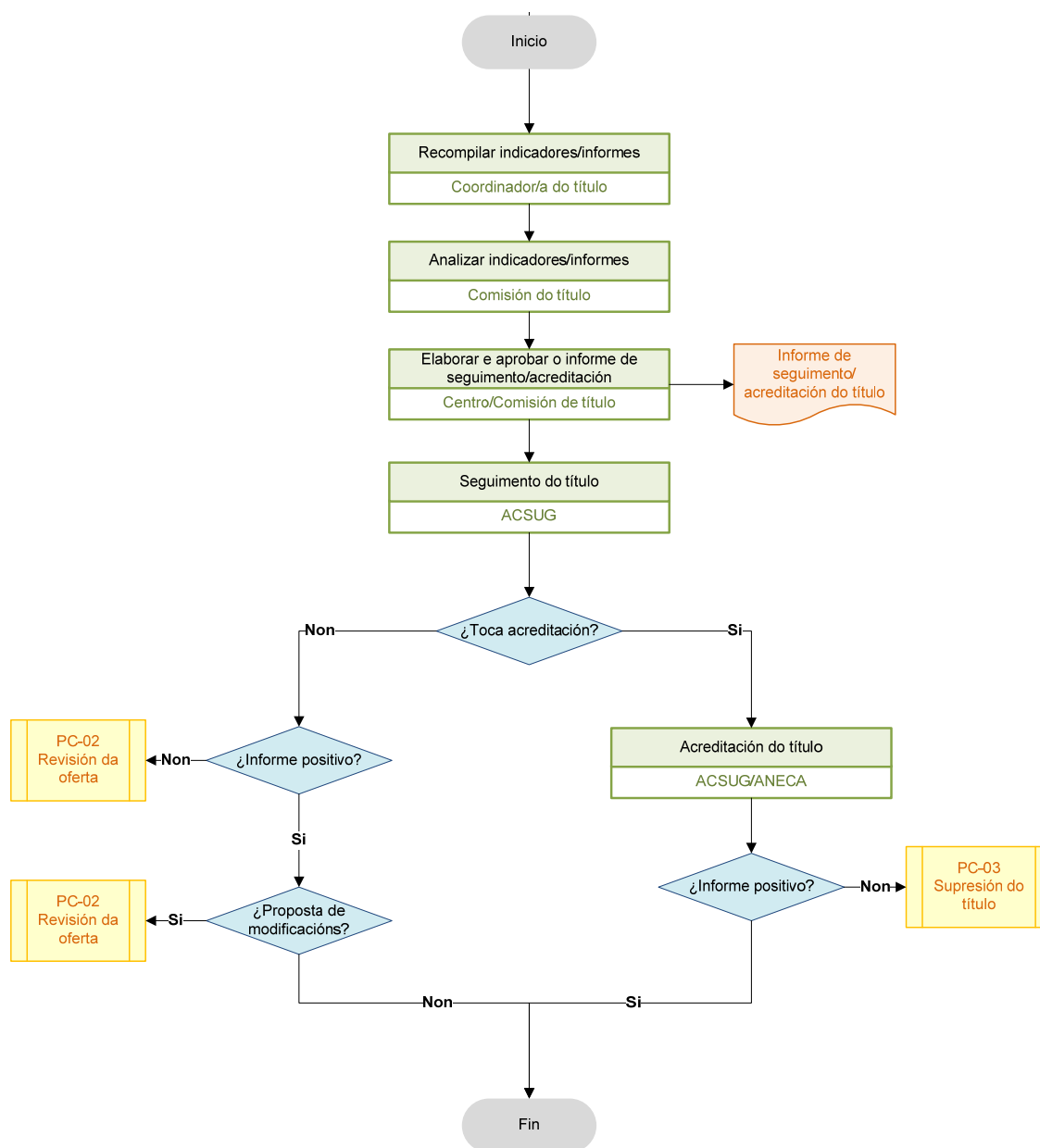
- A vixencia da política de calidade.
- A evolución e grao de cumprimento do Plan estratéxico do centro.
- A evolución e grao de cumprimento dos obxectivos da calidade do centro.
- O estado dos plans de mellora a realizar durante o curso.
- O funcionamento e resultados dos distintos procesos considerados no SGIC (evolución dos indicadores).
- O seguimento das accións previstas en revisións anteriores do SGIC.
- Cambios nos procesos

A análise do funcionamento de cada un dos títulos e do SGIC de forma global queda recompilada na Memoria de calidade do centro formada polos seguintes documentos: Informe de seguimento/resultados do SGIC, proposta para a revisión/actualización da Planificación plurianual de calidade do Centro e os Informes de seguimento/acreditación dos títulos

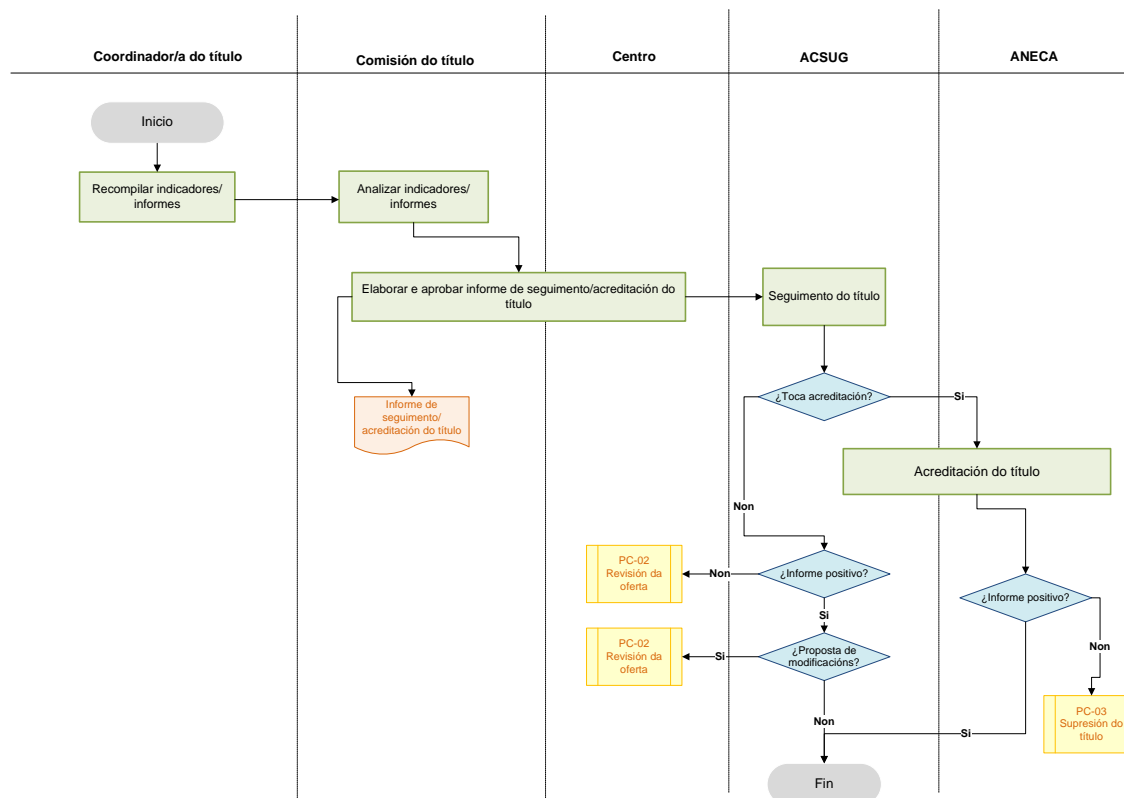
A Memoria de calidade do centro remítese á vicerreitoría con competencias en calidade que elaborará un informe de calidade de toda a universidade para elevar ao Consello de goberno

b) S01-PM-01:

**Diagrama de fluxo vertical**



## Diagrama de fluxo horizontal



### Anotacións:

Segundo o RD 861/2010 de 2 de xullo, unha vez iniciada a implantación das ensinanza correspondentes aos títulos oficiais, a ANECA ou ACSUG levará a cabo o seguimento do cumprimento do proxecto contido no plan de estudos verificado polo Consello de Universidades. Asimesmo antes do transcurso de seis anos a contar dende a data da súa verificación inicial ou dende a da súa última acreditación, os títulos universitarios oficiais de grao e doutoramento deberán ter renovado a súa acreditación. Os másteres deberán someterse ao indicado procedemento antes do transcurso de catro anos.

Co obxecto de presentarse tanto ao seguimento como á acreditación, a Comisión do título elaborará, de forma anual, o Informe de seguimento do título, onde se analizará:

- A información pública que se facilita sobre o título.
- A valoración do cumprimento do proxecto establecido e os resultados obtidos, detección de boas prácticas, desviacións e toma de decisións
- Accións levadas a cabo ante as recomendacións establecidas no informe final de verificación e nos sucesivos informes de seguimento

O/A coordinador/a do título será o encargado de recompilar, das distintas fontes, toda a información necesaria para realizar o seguimento, revisión e toma de decisións de mellora do título. A Comisión de título analizará toda esta información e plasmará a súa reflexión ao respecto no Informe de seguimento do título. Este informe deberá seguir o modelo proporcionado, a tal fin, pola ACSUG.



O Informe de seguimento do título será fundamental para a análise do Sistema de Garantía Interna de Calidade do centro. Os informes de seguimento das titulacións dun mesmo centro nutrirán a fase de Medición, análise e mellora para a realización da Planificación de calidade do centro.

## **2. Respecto aos de DESEÑO e REVISIÓN DA OFERTA:**

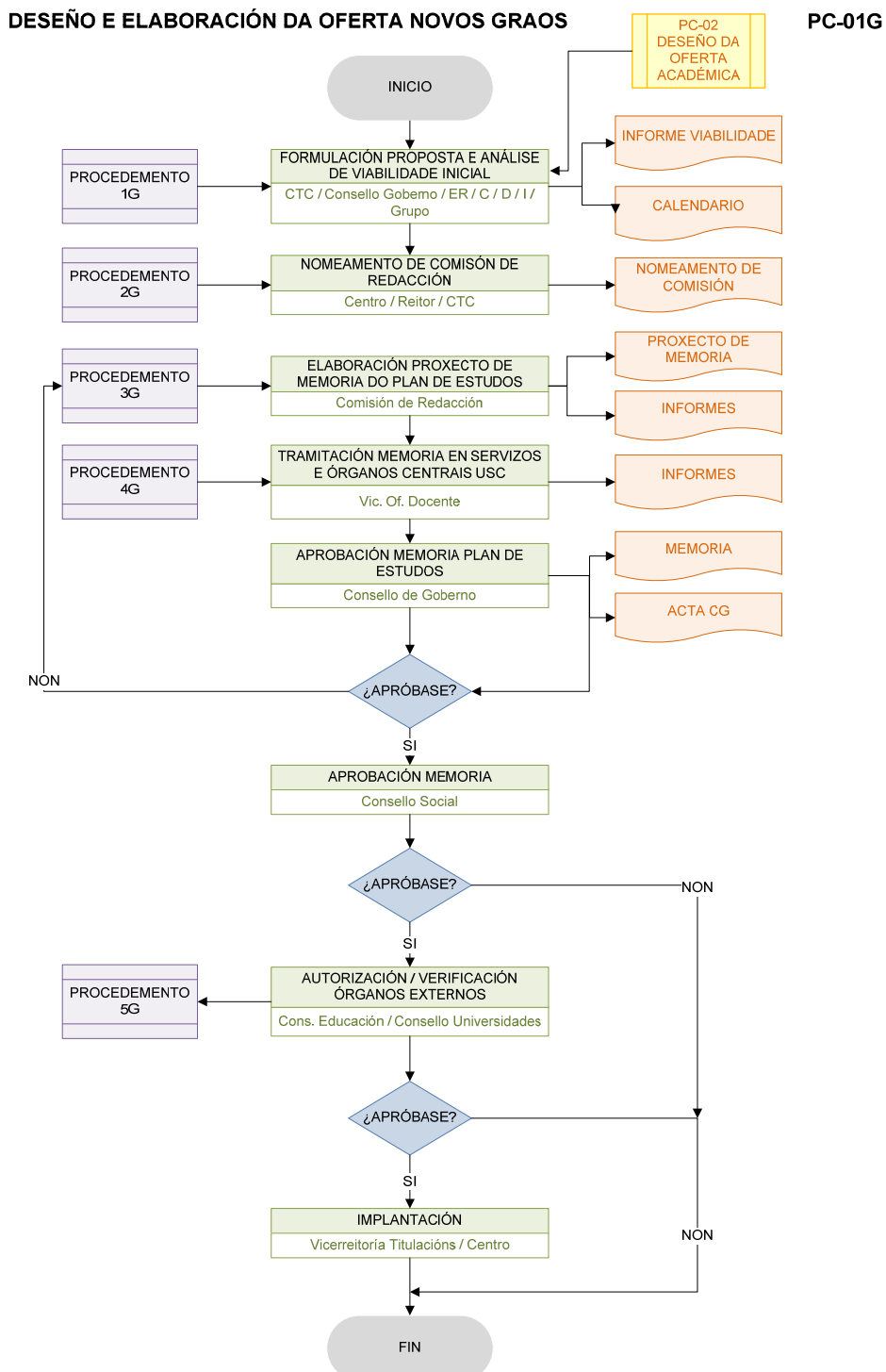
Na versión vixente do SGIC había dous procesos, o PC-01 DESEÑO E APROBACIÓN DA OFERTA ACADÉMICA, o PC-02 SUSPENSIÓN DO TÍTULO e un procedemento, o P01-PC-01 DESEÑO DO TÍTULO.

Na proposta incorpórase unha visión máis dinámica, facendo pivotar o sistema en dous procesos, entre sí relacionados, o PC-01 DESEÑO DA OFERTA ACADÉMICA (que diferencia a tramitación de Graos e Másteres) no cal se incorpora tanto a creación dun novo título como a realización de modificacións sustanciais aos vixentes, e o PC-01 REVISIÓN DA OFERTA, que incorpora a implementación das accións derivadas dos procesos de Medición, Análise e Mellora e dos de planificación. Mantéñense sen variación o de SUSPENSIÓN/SUPRESIÓN do título, que simplemente se renumera PC-03.

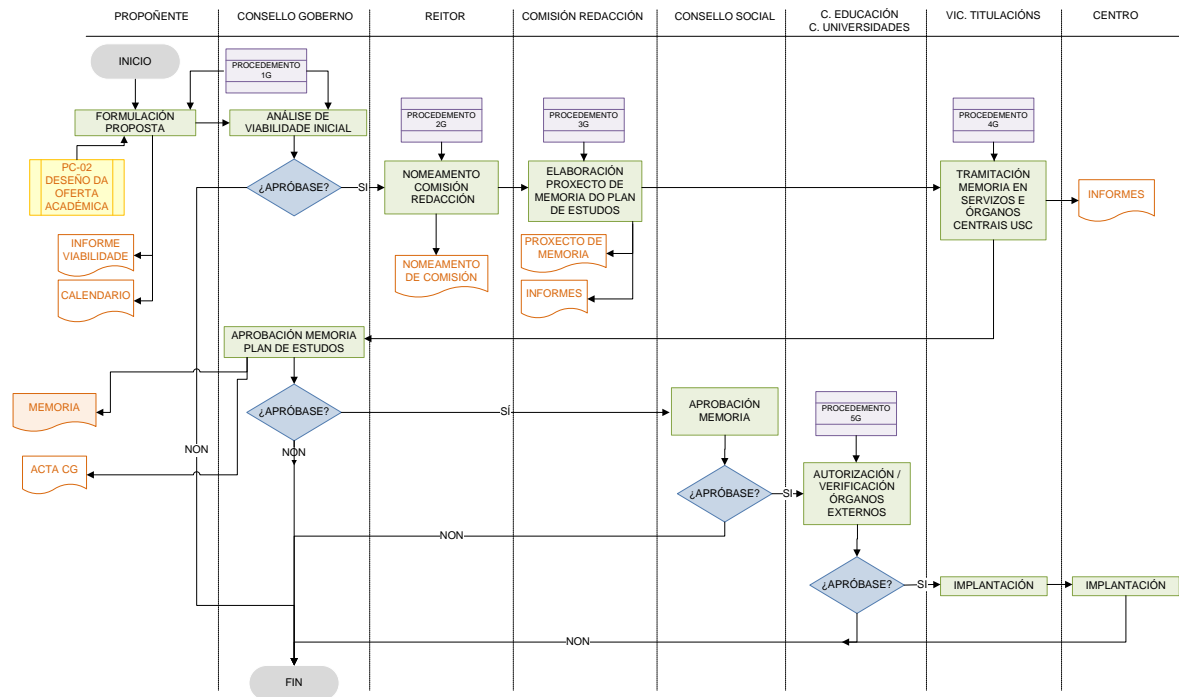
Xúntanse os novos fluxogramas dos procesos PC-01 G e M, e do PC-02

a) PC-01 G:

**Diagrama de fluxo vertical**



### Diagrama de fluxo horizontal



b) PC-01 M:

Diagrama de fluxo vertical

DESEÑO E ELABORACIÓN DA OFERTA ACADÉMICA MÁSTER

PC-01M

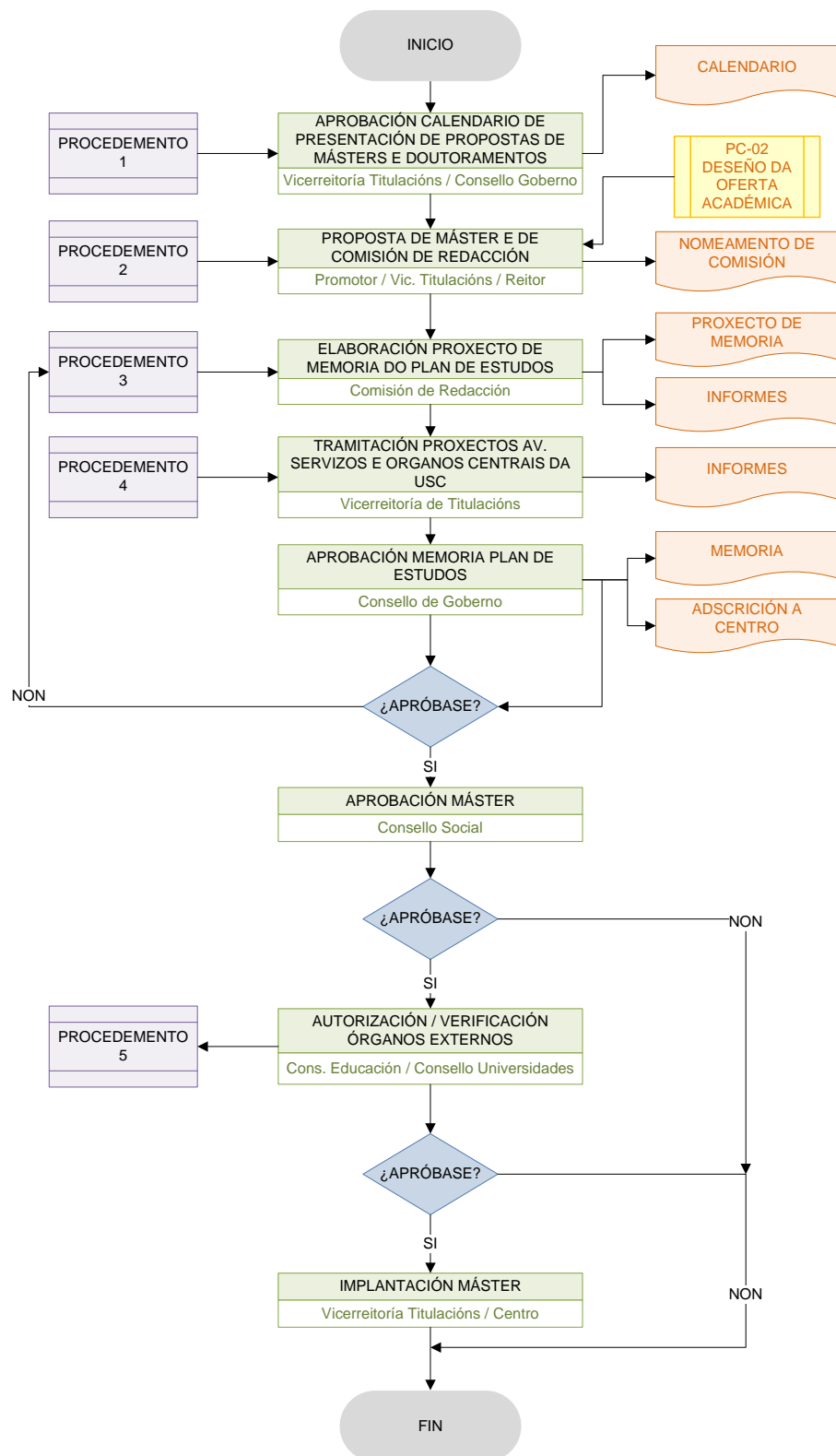
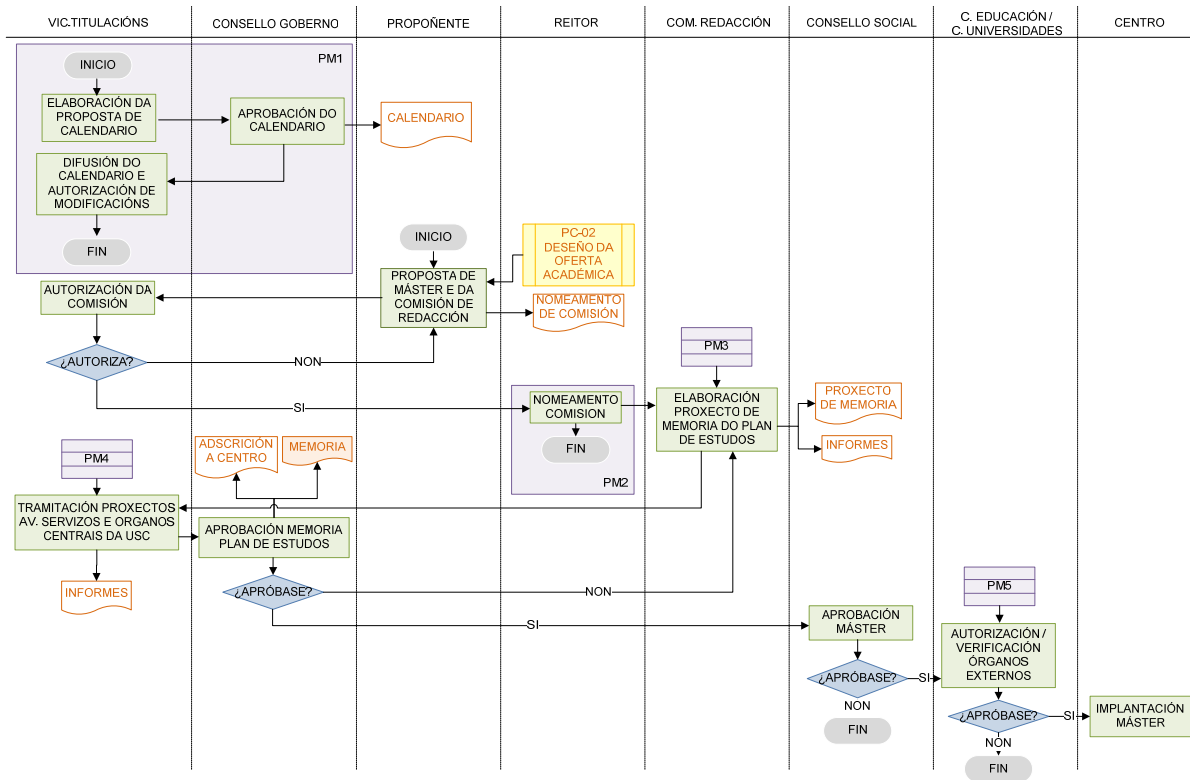


Diagrama de fluxo horizontal

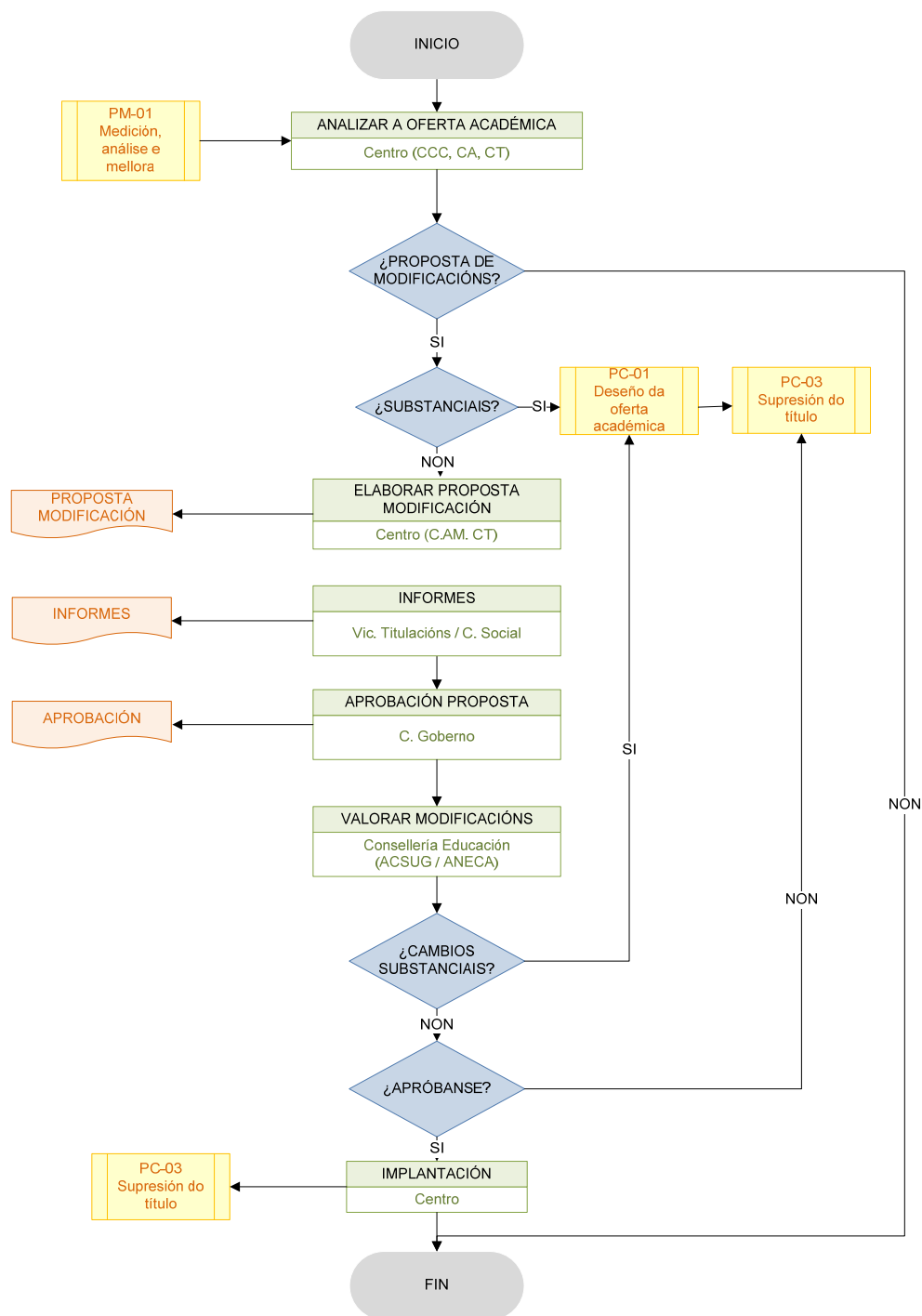


c) PC-02:

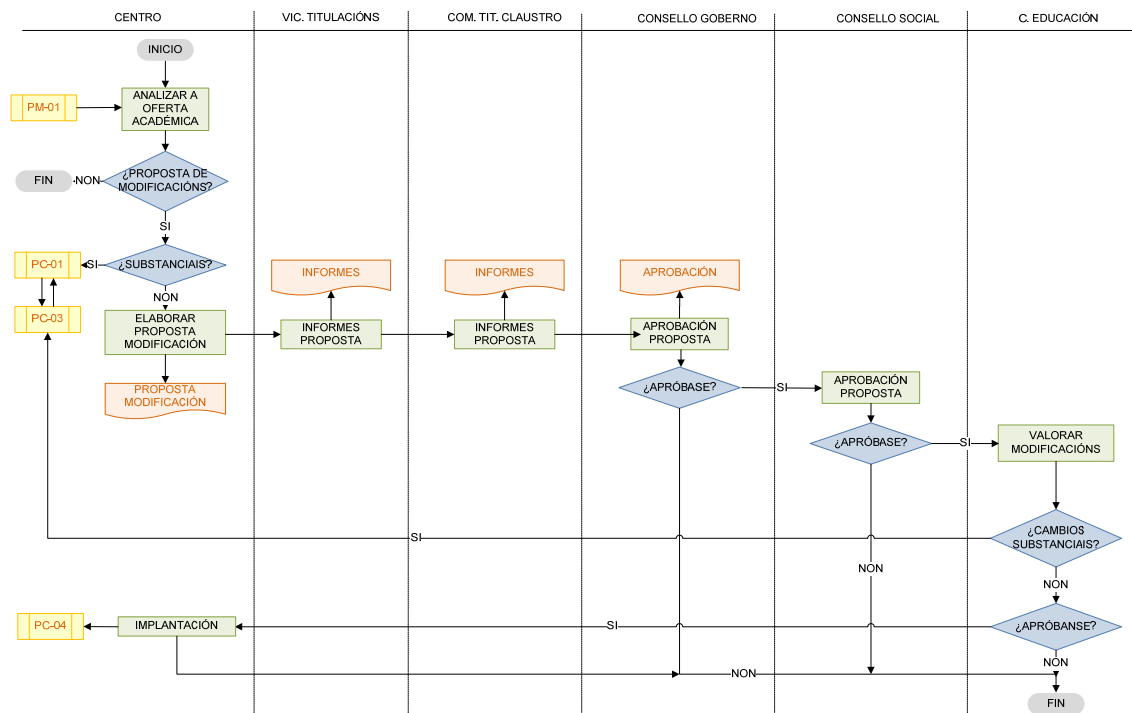
**Diagrama de fluxo vertical**

REVISIÓN OFERTA

PC-02



### Diagrama de fluxo horizontal



#### Anotacións:

1. Tras a análise do desenvolvemento dos programas formativos implantados, a CCC, a comisión de título ou a comisión académica poden propoñer modificacións da oferta consistentes tanto na elaboración de novos títulos como en modificacións aos diferentes plans de estudo. Estas modificacións poden ser substanciais ou non substanciais. Tamén pode formularse a modificación do calendario de implantación da titulación.
2. No que atinxe ás modificacións de títulos existentes, antes do seu envío á ANECA para a súa valoración, as propostas correspondentes deben ser aprobadas polo Consello de Goberno, ouvido o Centro, Departamento, Escola ou Instituto ao que estea adscrito o título, e previo pronunciamento da Comisión de Titulacións.
3. No caso que ANECA considere que tales modificacións non supoñen un cambio na natureza e obxectivos do título inscrito no RUCT, ou transcorresen tres meses sen pronunciamento expreso, considérase aceptada a proposta de modificación. En caso contrario, considérase que se trata dun novo plan de estudos e procédese a actuar como corresponde a un novo título.
4. Se a modificación consiste na alteración do calendario de implantación, o proceso non require informe da Comisión de Titulacións do Claustro.

### 3. Respecto aos de PLANIFICACIÓN:

Na versión vixente do SGIC había tres procesos, o PE-01 PLANIFICACIÓN ESTRATÉXICA DO CENTRO, o PE-02 POLÍTICA E OBXECTIVOS DE CALIDADE DO CENTRO, o PE-03 CREACIÓN DO COMITÉ CONSULTIVO E CANALIZACIÓN DA SÚA ACTUACIÓN.

Na proposta simplifícase a estrutura de procesos ao incorporar, como parte do PE-01, POLÍTICA E OBXECTIVOS DE CALIDADE DO CENTRO, a elaboración da Planificación estratéxica, da programación plurianual e dos plans anuais de mellora de calidade do centro, todas elas actividades asociadas e relacionadas.

Por outra parte, o documento no que a dirección do centro subscribe a POLÍTICA DE CALIDADE, elimínase como evidencia dos procesos, pasando a converterse nun elemento do manual simplificado do SGIC do centro.

Mantense, renumerándoo como PE-02, o proceso de creación do comité consultivo.

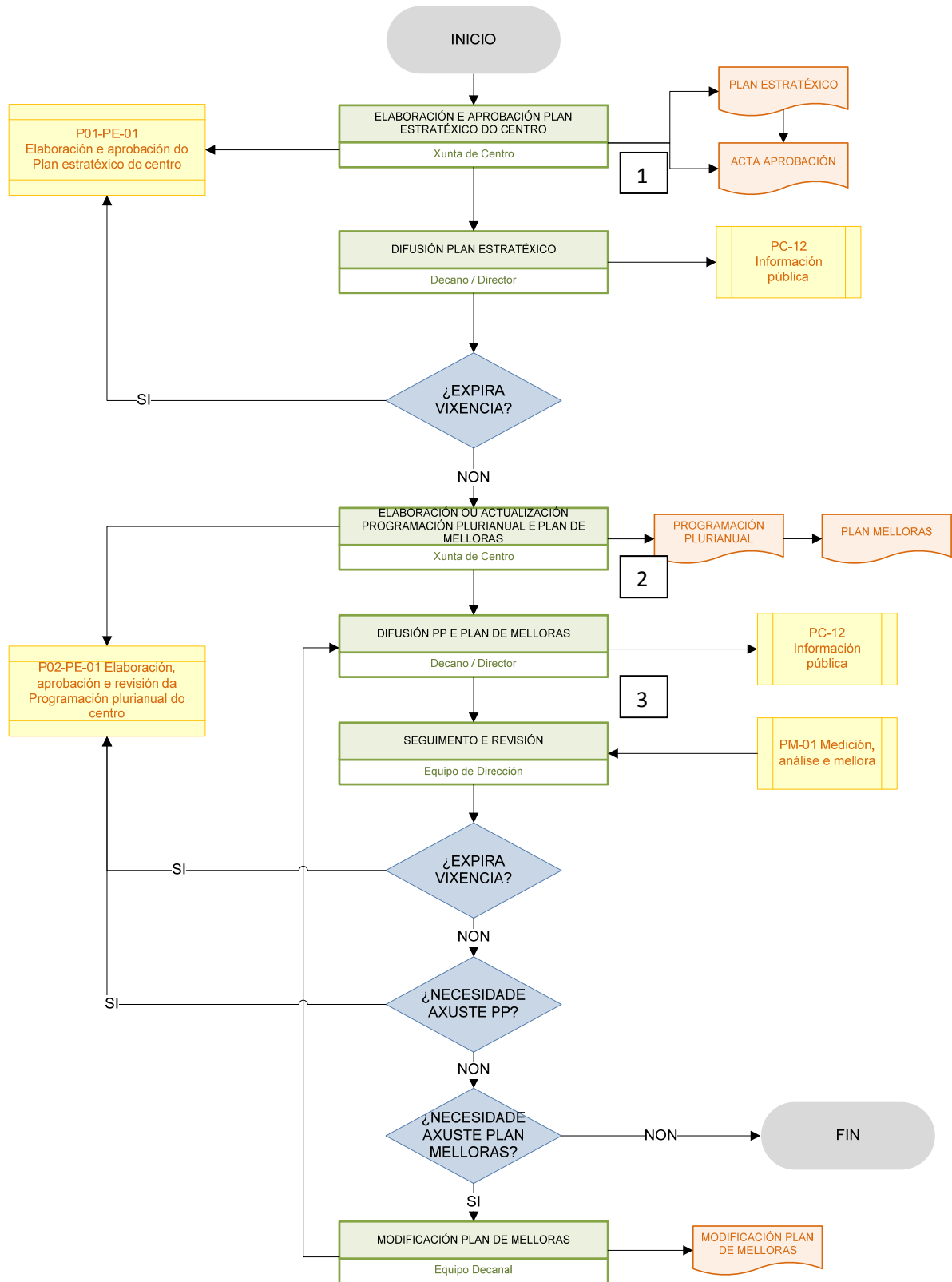
Xúntase o novo fluxograma do PE-01.



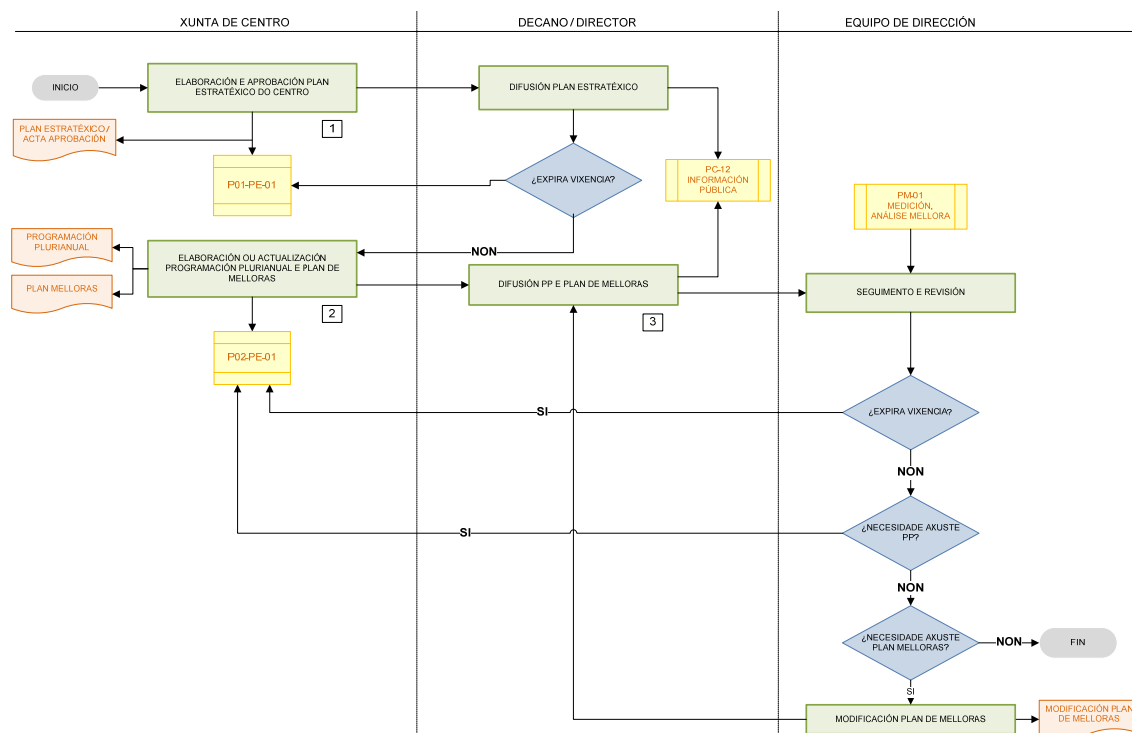
Diagrama de fluxo vertical

POLÍTICA E OBXECTIVOS DE CALIDADE DO CENTRO

PE-01



## Diagrama de fluxo horizontal



### Anotacións:

1.- O plan estratéxico do Centro, en congruencia co xeral da USC, debe ter un horizonte temporal ata o ano 2020. Unha vez elaborado, e salvo que se reformule o PE da USC, non ten por que revisarse toda vez que a actualización das súas liñas se concreta por medio das programación plurianuais.

A elaboración do Plan Estratéxico debe seguir o PROCEDIMENTO 1, “Elaboración e aprobación do Plan Estratéxico do Centro”, que se xunta, coas indicacións a el referidas.

2.- A programación plurianual do Centro, en congruencia coa xeral da USC, fórmase para periodos de catro anos con revisións anuais en función das decisións que se adopten nos orzamentos. Neste sentido, non é necesario aprobar unha nova programación ata a finalización da vixencia da anterior, malia ser posible realizar axustes anuais.

A elaboración e revisión da programación plurianual debe seguir o PROCEDIMENTO 2, “Elaboración, aprobación e revisión da Programación Plurianual”, que se xunta.

3.- Os plans de melloras do centro débense concretar na programación plurianual e axustarse anualmente, de ser necesario, en función das determinacións dos orzamentos e dos resultados dos procesos de seguimento correspondentes.

#### **4. Respecto aos de DOCENCIA:**

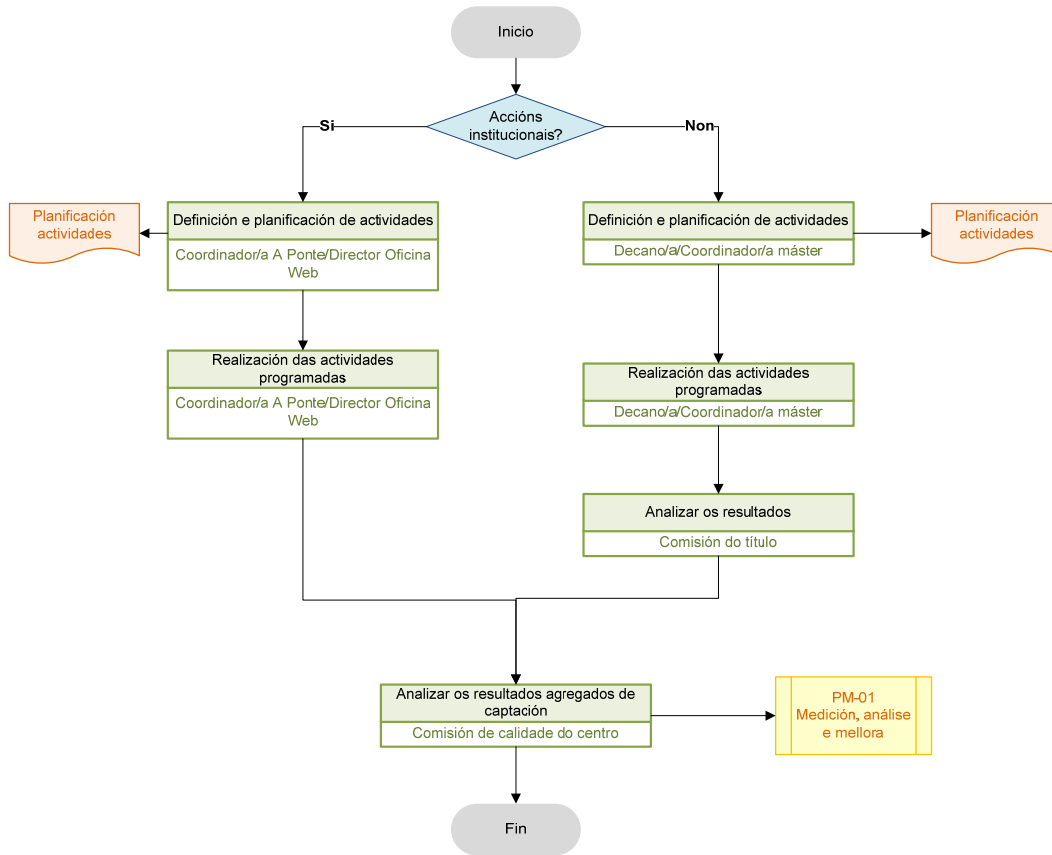
Respecto á versión vixente, as modificacións realizadas son as seguintes:

- Incorpórase un novo proceso para a REALIZACIÓN DO TRABALLO DE FIN DE GRAO OU MASTER (PC-10)
- Mellórase a definición dos procesos de MOBILIDADE PC-08 e PRÁCTICAS EXTERNAS PC-09, tratando de facelos máis precisos e lexibles mediante o uso de PROCEDIMENTOS específicos para parte do seu desenvolvemento.
- Modifícase o proceso de CAPTACIÓN DE ESTUDANTES PC-05 para permitir que, ademais das accións institucionais xerais para os Graos, se incorporen as accións específicas que poidan desenvolver os centros, especialmente para o caso dos Másteres.
- Hai, en xeral, unha renumeración procesos debida ao incremento dos procesos clave no bloque de Deseño e Revisión da Oferta e no de Docencia.

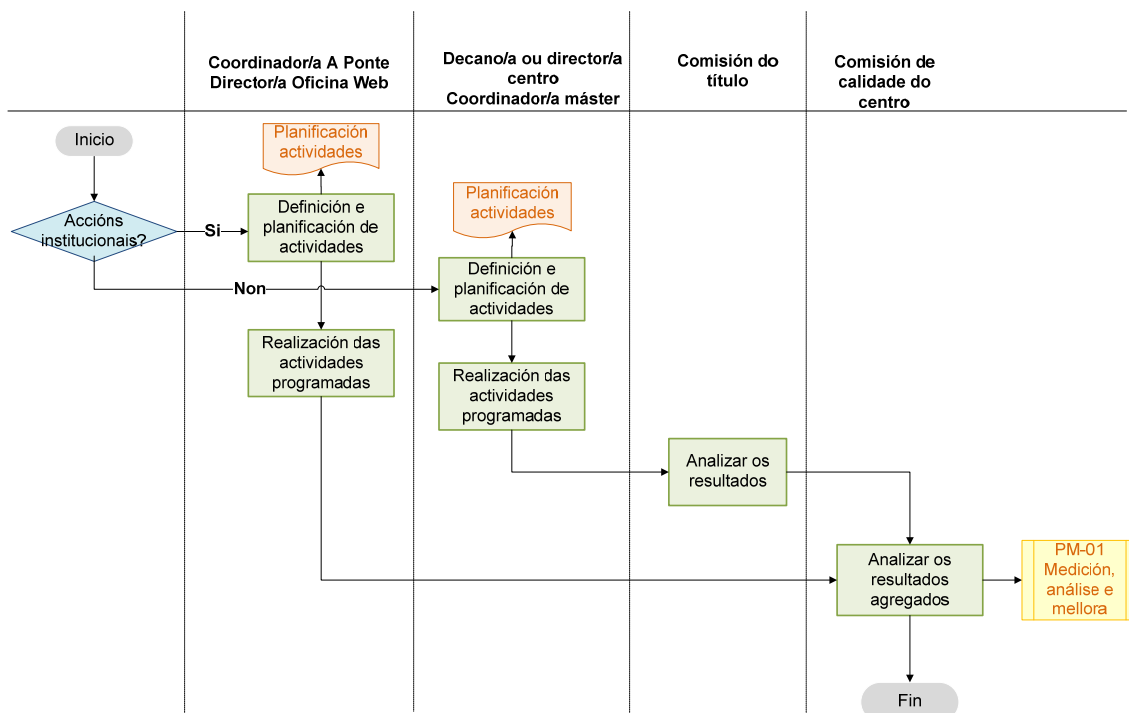
Xúntanse os novos fluxogramas dos PC-05, PC-08, PC-09, PC-10.

a) PC-05:

**Diagrama de fluxo vertical**

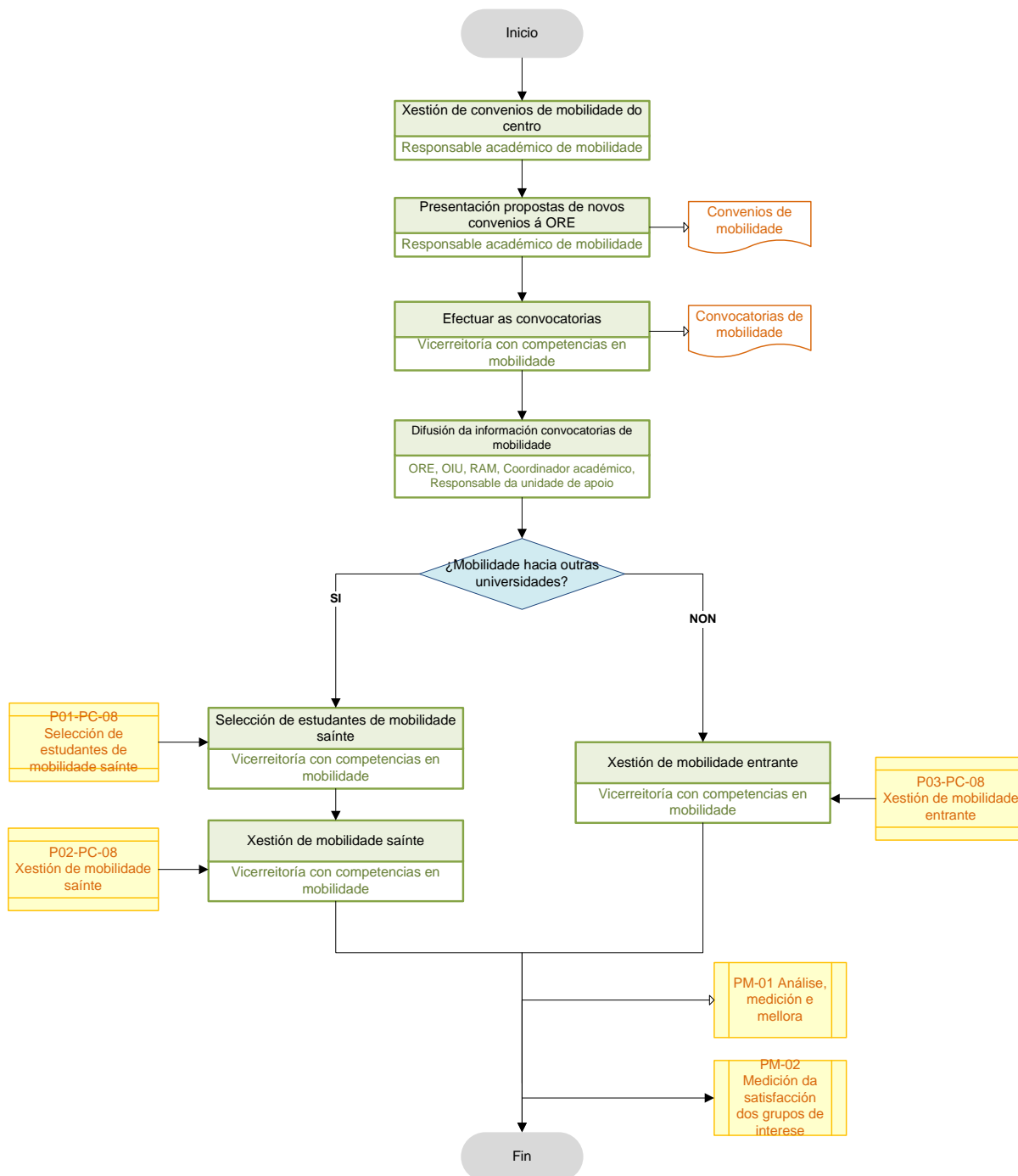


**Diagrama de fluxo horizontal**



b) PC-08:

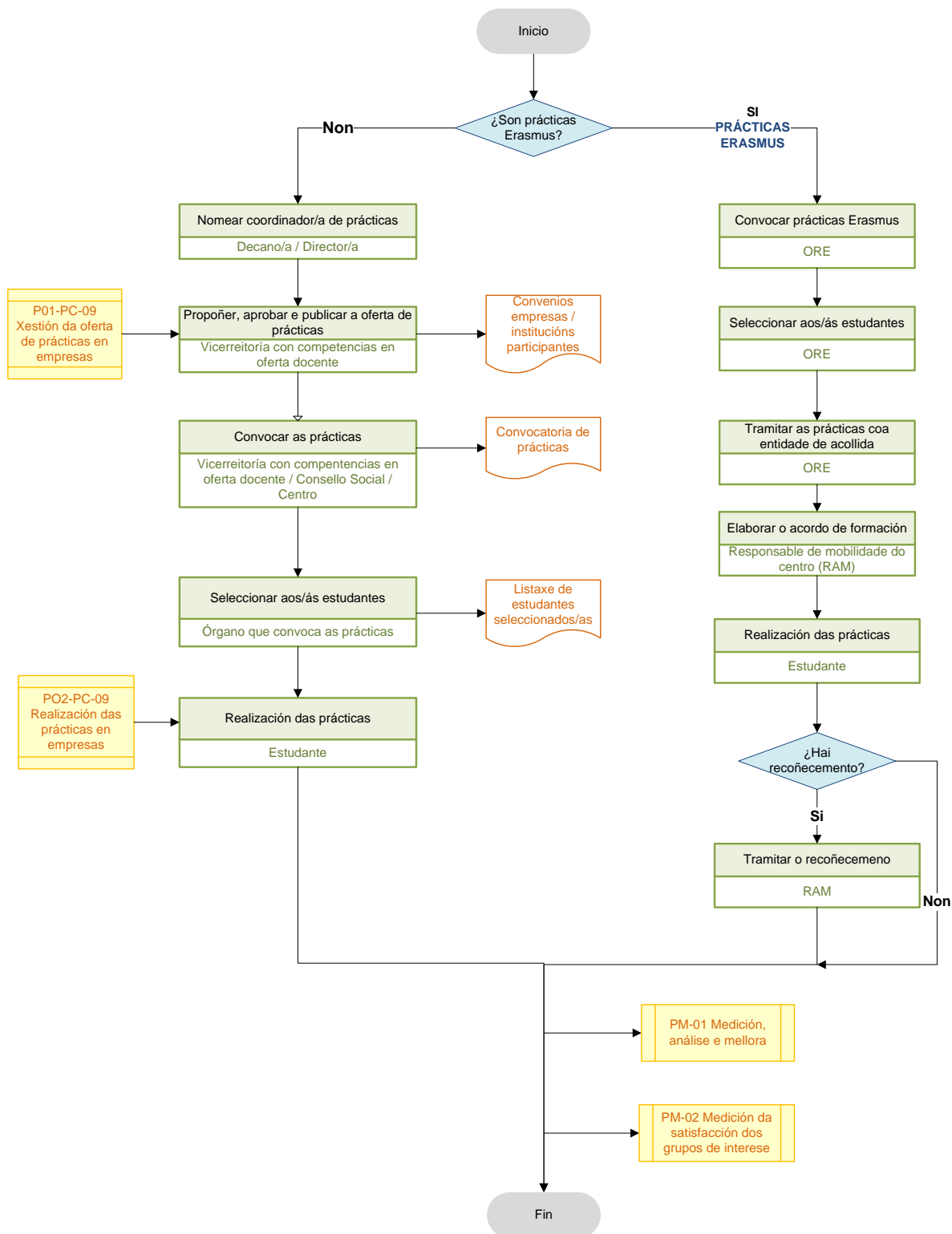
**Diagrama de fluxo vertical**



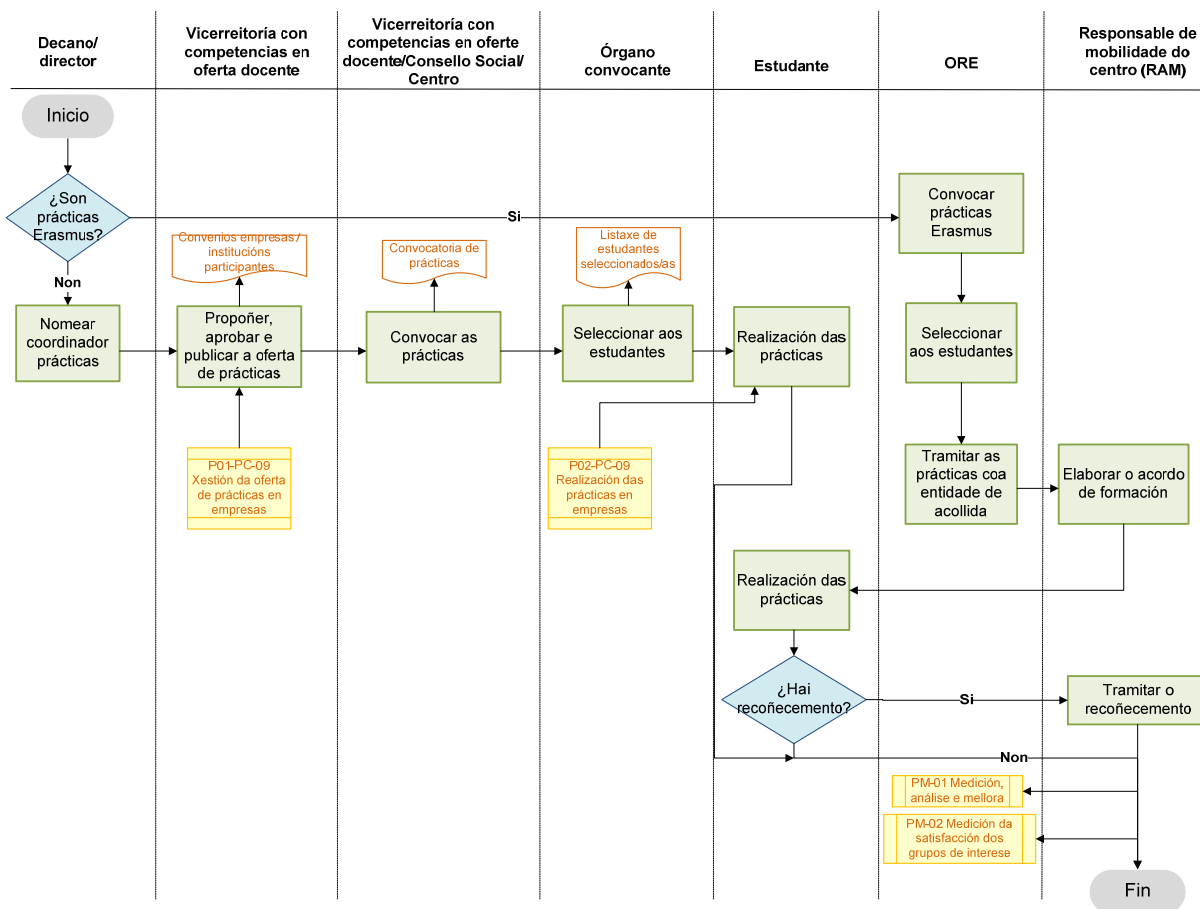


c) PC-09:

Diagrama de fluxo vertical



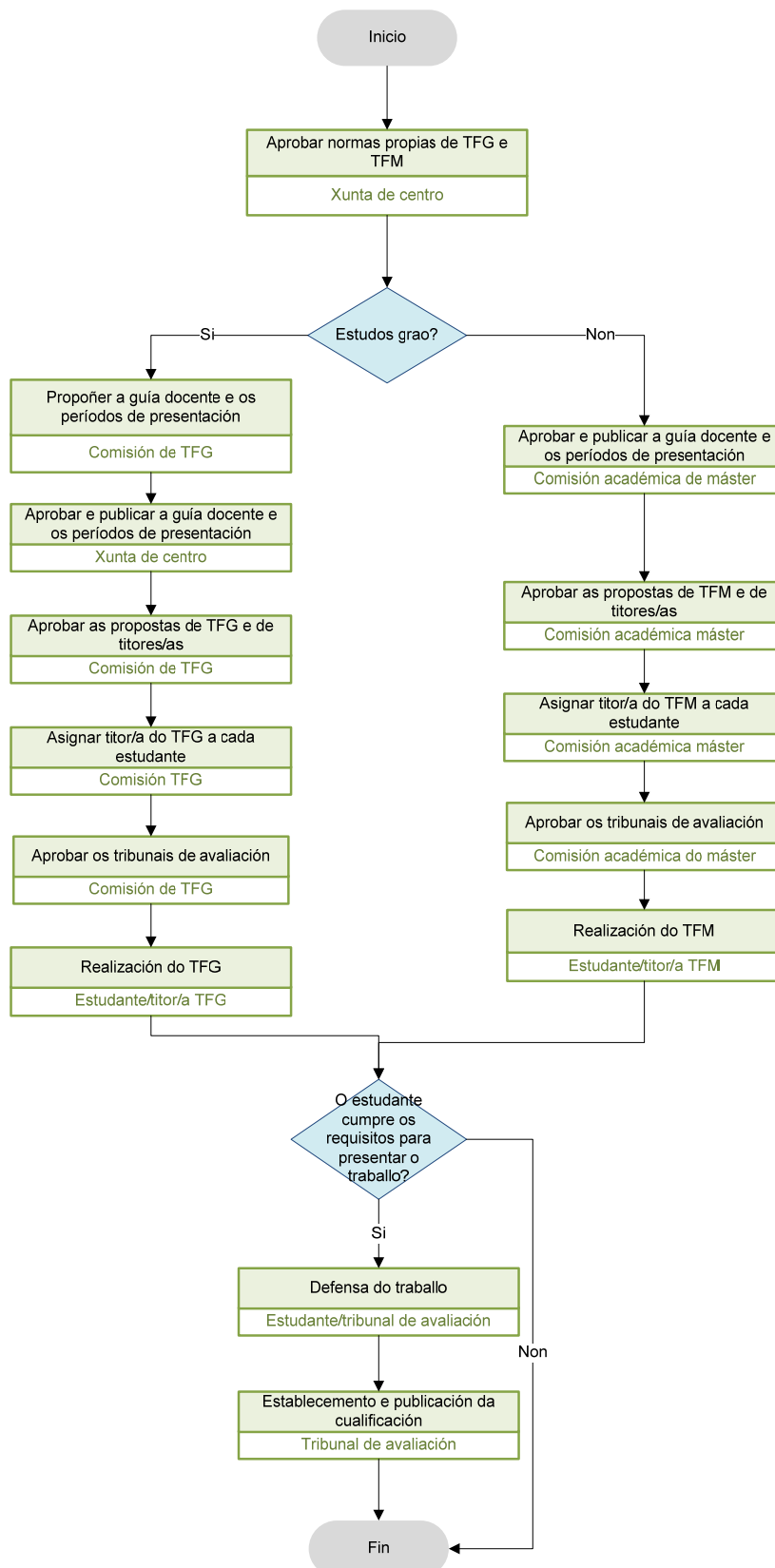
### Diagrama de fluxo horizontal



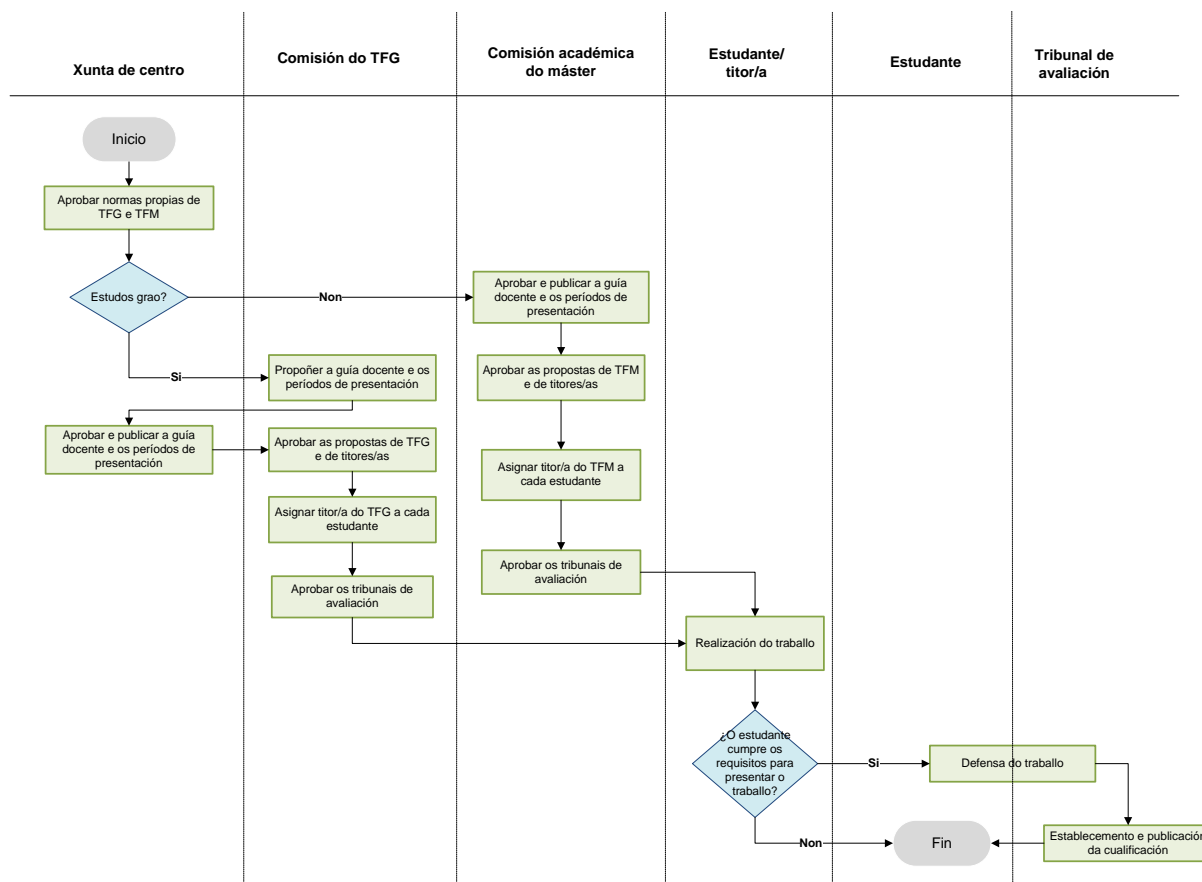


d) PC-10:

**Diagrama de fluxo vertical**



### Diagrama de fluxo horizontal

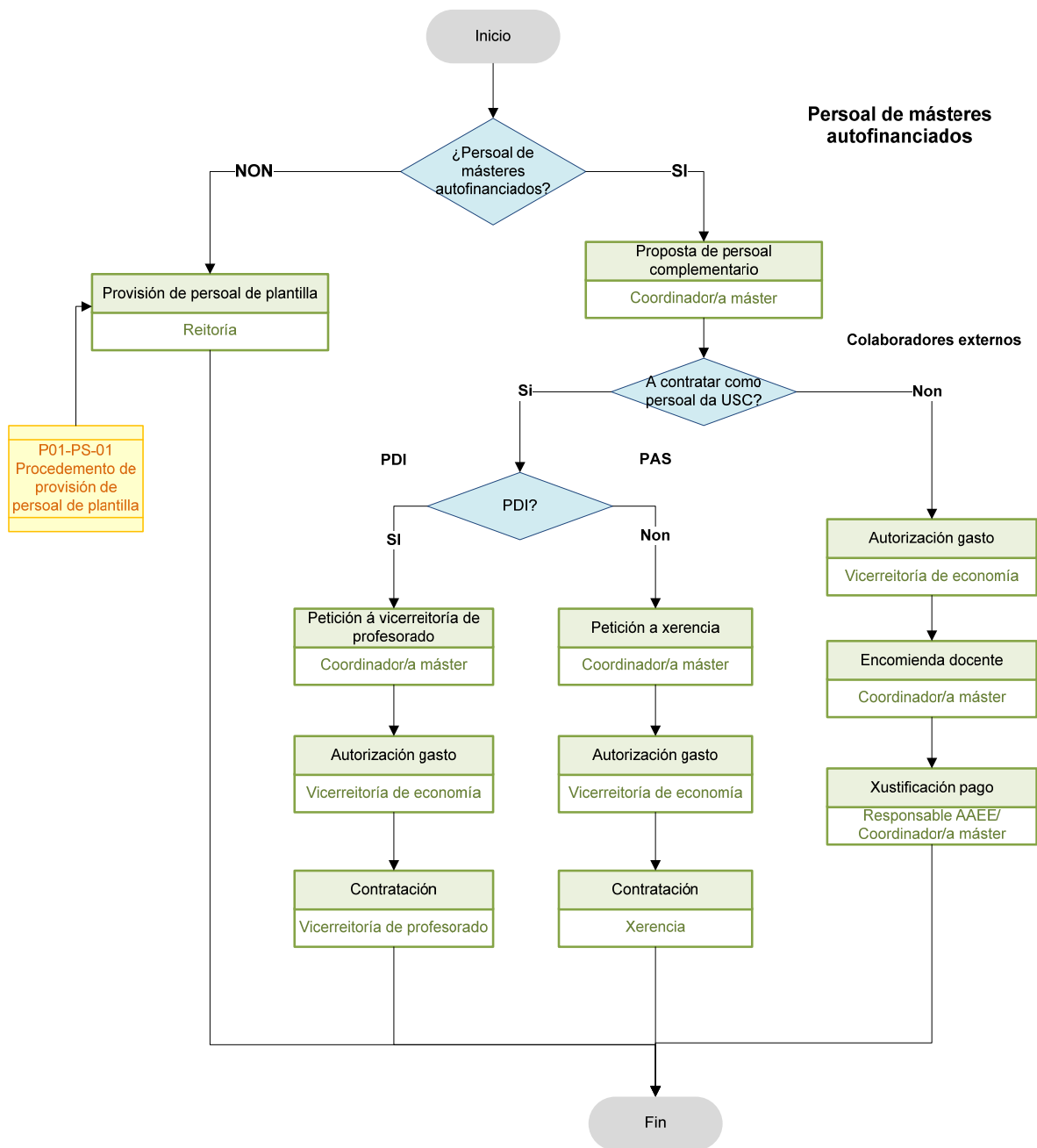


## 5. Respecto aos de APOIO Á ACTIVIDADE DOCENTE:

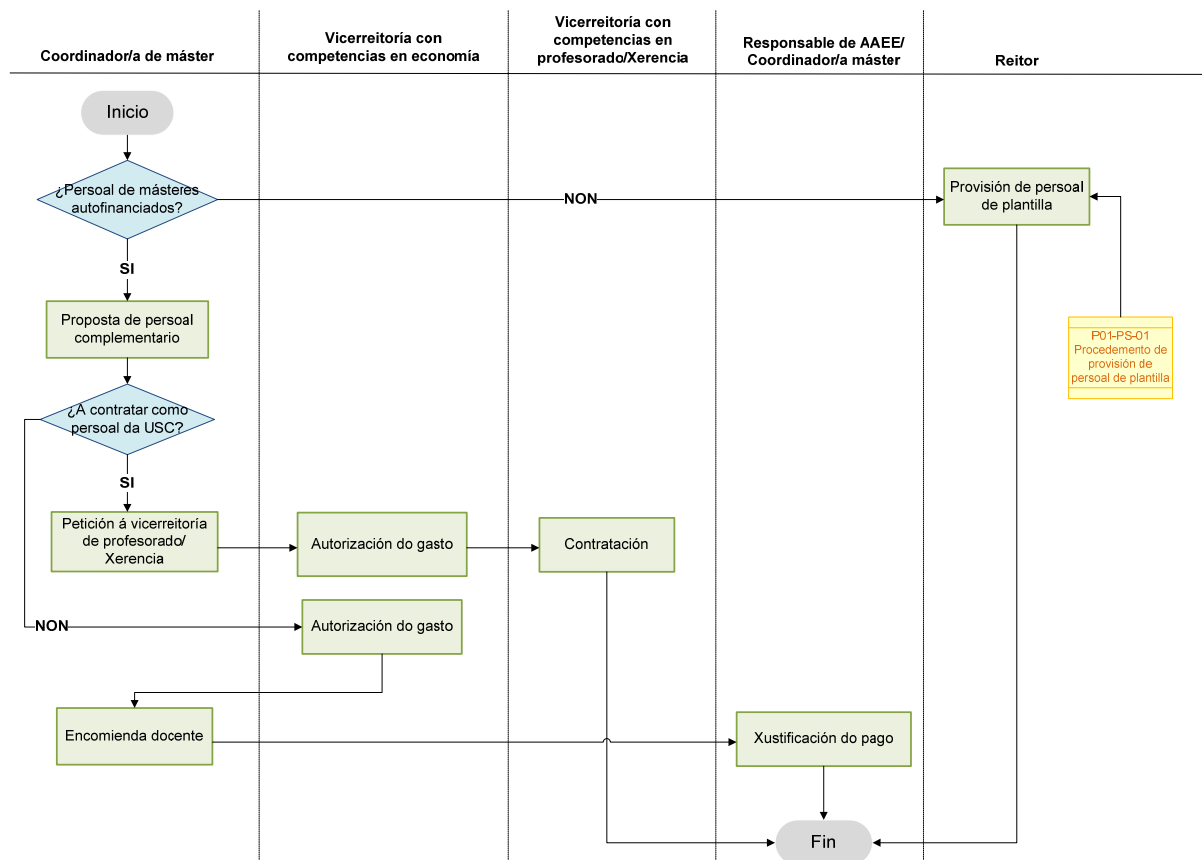
Modificouse o proceso PS-01 XESTIÓN DOS RECURSOS HUMANOS para incorporar a derivada do profesorado externo de másteres.

Xúntase o novo fluxograma do PS-01.

**Diagrama de fluxo vertical**



### Diagrama de fluxo horizontal



Xúntase, como ANEXO I, o mapa de procesos da versión inicial e da versión revisada do SGIC marcando os puntos nos que se produciron as modificacións máis significativas.

## INDICADORES

Formúlase unha redución significativa dos indicadores, recollida no cadro anexo, que pasan de 77 a 54. Todos os datos dos indicadores serán aportados polos servizos centrais da universidade.

Dos indicadores que se manteñen, 23 son esixidos polo programa FIDES; 11 correspóndense con medicións da satisfacción dos diversos grupos de interese en relación con diversos aspectos que afectan ao sistema; 2 son provistos polo sistema ISO9001 da Área de Xestión académica, 1, pola ACSUG (o relativo a inserción laboral) e 2 son derivacións de indicadores do Plan de Financiamento do SUG.

Os centros poden incorporar máis indicadores aos seus SGICs, asumindo a responsabilidade de xestionalos con recursos propios.

Xúntase, como ANEXO II, a lista dos indicadores suprimidos.

## SIMPLIFICACIÓN DOCUMENTAL

Para facilitar a xestión documental do SGIC, na versión actualizada do SGIC marco, en que se recolleron todas as modificacións xa sinaladas, incorporouse un MANUAL SIMPLIFICADO dos SGICs dos Centros, no cal se contén a información básica para o funcionamento e documentación do mesmo.

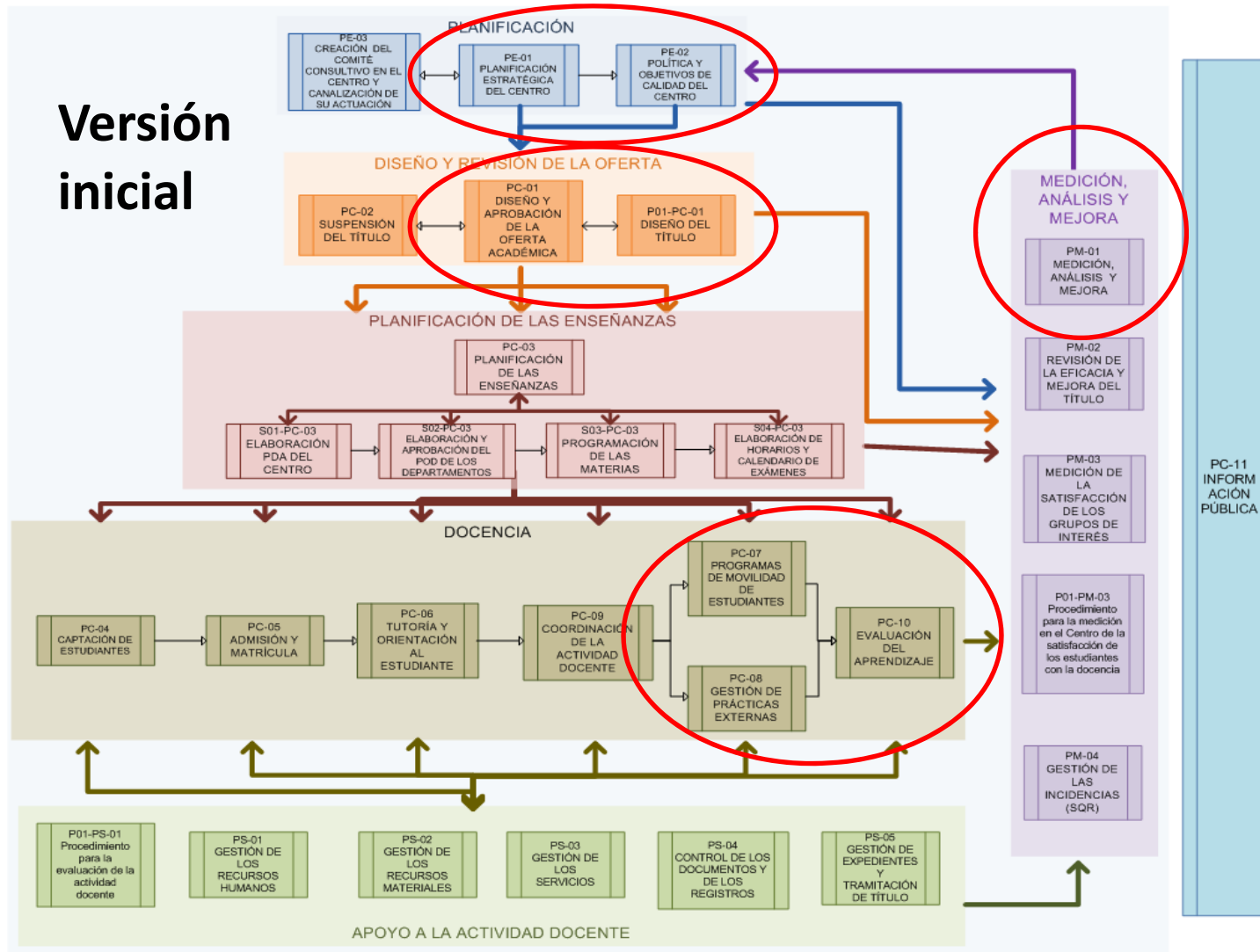
Ese manual tén o seguinte contido:

- 1.- Presentación do Centro
- 2.- Política de Calidade do Centro.
- 3.- Estrutura do centro para o desenvolvemento do SGIC
- 4.- Mapa de procesos
- 6.- Indicadores
- 7.- Evidencias propias do Sistema de Garantía de Calidade.

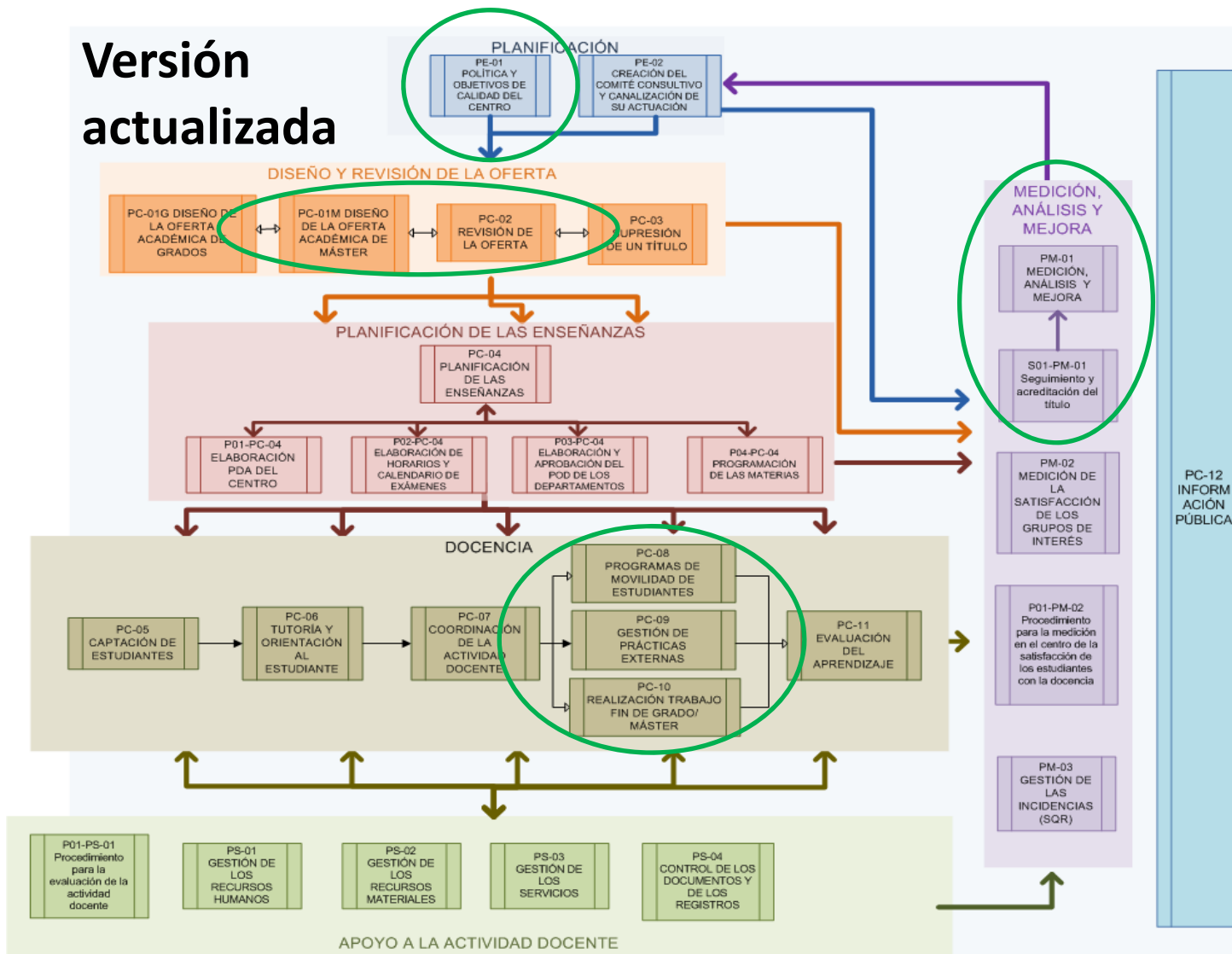
Neste último apartado, inclúense só as evidencias requiridas pola implementación do SGIC, e non as derivadas dos procesos ordinarios de xestión incluídos no sistema.

O MANUAL SIMPLIFICADO incorpora todas as determinacións do SGIC marco e, no caso de que o centro queira desenvolver información complementaria de procesos, indicadores ou evidencias, deberá incorporalas (por adición ás incluídas no formato xeral).

## ANEXO I



# Versión actualizada



## ANEXO II

CÓDIGO DO PROCESO	PROCESO DO SGIC	FIDES/ PROPIO	INDICADOR	DIFICULDADE OBTENCIÓN/ MANTEMENTO	POSIBILIDADE CENTRO-INFORME	ISO 9001	UTILIDADE	MANTER/ SUPRIMIR/REDEFINIR
PE-01	Planificación Estratéxica do centro	PROPIO	Nº fontes externas consideradas para a planificación estratéxica	BAIXA			BAIXA	SUPRIMIR
		PROPIO	Nº Obxectivos alcanzados/Nº Obxectivos propostos	ALTA			EVIDENCIA	SUPRIMIR
PE-02	Política e obxectivos de calidade do centro	PROPIO	%accións implantadas en relación ás planificadas para o período	ALTA			EVIDENCIA	SUPRIMIR
		PROPIO	% Obxectivos conseguidos respecto aos recollidos na Planificación Anual de Calidade do Centro	ALTA			EVIDENCIA	SUPRIMIR
PE-03	Creación do comité consultivo no centro e canalización da súa actuación	PROPIO	Nº asistentes ao Comité / Nº de convocados.	ALTA			EVIDENCIA	SUPRIMIR
		PROPIO	Nº de melloras propostas polo Comité.	ALTA			EVIDENCIA	SUPRIMIR
PC-01	Deseño e aprobación da oferta académica	PROPIO	% Titulacións modificadas significativamente ou novas/total de titulacións da oferta académica da USC	BAIXA			USC	SUPRIMIR



		PROPIO	% títulos verificados/ títulos enviados.	BAIXA			USC	SUPRIMIR
S01-PC-02	Subproceso de suspensión do título	PROPIO	Taxa de alumnos en Titulación declarada extinguida.	BAIXA			TITULO-CENTRO-USC	MANTER
		PROPIO	Alumnos de antigo Plan que pasan a novo Plan.	BAIXA			TITULO-CENTRO-USC	MANTER
S03-PC-03	Programación das materias	PROPIO	Nº incidencias na elaboración do POD do Centro con programación (Prazos e criterios)	EXISTENTE	INFORME		DEPARTAMENTO-USC	SUPRIMIR
		PROPIO	Nº de materias que traballan cada competencia estipulada no plan de estudos.	¿?	CENTRO		CENTRO-USC	SUPRIMIR
		PROPIO	Nº de guías aprobadas/total materias.	BAIXA	CENTRO		CENTRO-USC	SUPRIMIR
PC-04	Captación de alumnos	PROPIO	Distribución porcentual dos/as alumnos/as matriculados segundo a vía de acceso: PAAU, FP II, titulados, maiores de 25 anos*.	BAIXA	INFORME		TITULO-CENTRO-USC	SUPRIMIR
PC-06	Titoría e Orientación (Inclúe a Acollda)	PROPIO	Grao de satisfacción dos/as alumnos/as co proceso de acollda	ALTA	CENTRO	Non hai enquisas salvo para encontros presentación do centro	CENTRO	SUPRIMIR
PC-07	Programas de mobilidade de estudantes	PROPIO	Taxa de éxito dos/as alumnos/as participantes nos programas de mobilidade	ALTA			TITULO-CENTRO-USC	MANTER

		PROPIO	Acordos vixentes do Consello Social con empresas.	BAIXA	INFORME		CENTRO-USC	SUPRIMIR
		PROPIO	Acordos vixentes do Consello Social con órganos.	BAIXA	INFORME		CENTRO-USC	SUPRIMIR
		PROPIO	Acordos vixentes do Consello Social con centros.	BAIXA	INFORME		CENTRO-USC	SUPRIMIR
PC-09	Coordinación actividade docente	PROPIO	Nº Melloras implantadas/suxestións aportadas polo coordinador materia/curso	ALTA	CENTRO		EVIDENCIA	SUPRIMIR
			Nº incidencias na coordinación da actividade docente	ALTA	CENTRO		EVIDENCIA	SUPRIMIR
PC-10	Avaliación da aprendizaxe	PROPIO	%Reclamacións pertinentes sobre o proceso de avaliación	BAIXA	CENTRO/INFORME	SI IX-04 varios	TITULO-CENTRO-USC	SUPRIMIR
PC-11	Información pública	PROPIO	Nº de incidencias relacionadas coa Información publicada	BAIXA	INFORME	SI IX-04	TITULO-CENTRO-USC	SUPRIMIR
PS-01	Xestión dos RRHH	PROPIO	Ratio profesor/estudante (Centro e Titulación)	BAIXA		PDA/POD	TITULO-CENTRO-USC	SUPRIMIR
PS-02	Xestión dos recursos materiais	PROPIO	Ratio aulas con equipamento docente/Alumnos	BAIXA		Concreción, inclusión laboratorios, etc.	CENTRO-USC	SUPRIMIR

		PROPIO	Ratio aulas informática con equipamento docente/Alumnos	BAIXA			BAIXA	SUPRIMIR
		PROPIO	Relación de postos de ordenadores por alumno/a.	BAIXA			BAIXA	SUPRIMIR
PM-02	Revisión da eficacia e mellora do título	PROPIO	Número de cambios aprobados por programa formativo e por compoñentes do deseño do programa.	ALTA			TITULO	SUPRIMIR
		PROPIO	Media de deficiencias encontradas por programa formativo por elementos de cada programa formativo.	ALTA			TITULO	SUPRIMIR
		PROPIO	Evolución dos resultados académicos do Título.	BAIXA			INFORME SEGUIMIENTO TITULO	MANTER
		PROPIO	Evolución na taxa de inserción laboral dos Titulados	INVIABLE				SUPRIMIR
		PROPIO	%titulacións acreditadas	BAIXA			CENTRO-USC	SUPRIMIR
		PROPIO	% titulacións extinguidas	BAIXA			CENTRO-USC	SUPRIMIR
PM-04	Xestión das incidencias	PROPIO	Eficacia no tratamento de incidencias por parte do Centro.	ALTA	CENTRO/INFORME		EVIDENCIA- INFORME SEGUIMIENTO	SUPRIMIR