



# **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

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

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE  
TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE  
COMPOSTELA**

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

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
<b>Universidad</b>	<b>Universidade de Santiago de Compostela</b>
<b>Centro</b>	<b>Escuela Universitaria de Trabajo Social</b>
<b>Alcance del SGIC</b>	<b>Todas las titulaciones que se imparten en el centro</b>
<b>Convocatoria</b>	<b>3º Convocatoria (2010)</b>
<b>Fecha de presentación</b>	<b>31/05/10</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 *Escuela Universitaria de Trabajo Social*.

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 escuela 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.- La Escuela de Trabajo Social hace un esfuerzo por adaptar la documentación del SGIC a su propio contexto, esto se aprecia en la concreción a nivel de centro de algunos de los procesos o subprocesos que componen su sistema.
- 3.- Desarrollo de mecanismos que regulan y garantizan la puesta en marcha de la mayoría de los procedimientos.
- 4.- La Comisión de Evaluación considera que la existencia de un Comité Consultivo constituye una vía adecuada para lograr la participación de agentes externos en los diferentes procedimientos del SGIC.
- 5.- Existencia de órganos con capacidad para gestionar los diferentes aspectos relacionados con todos los procedimientos (destaca la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en su labor en la gestión 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.- Se incluye información sobre aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente.
- 10.- Se trata con especial atención la información dirigida al estudiantado.

11.- 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.

12.- 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.- 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.

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

3.- En la tabla de los grupos de interés del MC06, además de citarse los objetivos y perfiles, es preciso hacer referencia a la Garantía de Calidad de los Programas Formativos.

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

5.- 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.

6.- Revisar las responsabilidades que se definen durante el desarrollo de cada procedimiento y las que se recogen en el diagrama de flujo, por ejemplo las Comisiones

de Titulaciones y Organización Docente, así como el Consejo Social no elaboran el Informe sino que se pronuncian sobre él.

7.- Evitar la redacción en futuro ("se les informará...", "se recogerá...") cambiándola por presente, así como la utilización de expresiones del tipo: "El Centro es consciente...".

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 trabajar en el diseño de acciones futuras con el fin de subsanar las siguientes recomendaciones:

1.- Valorar la posibilidad de utilizar las Memorias Anuales de Servicios (documento de salida en el diagrama de flujo del PS-02) en el proceso de mejora.

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

3.- Simplificar la documentación, de tal manera que sea accesible y aplicable, de esta forma se facilitará su futura implantación.

4.- 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  
Director ACSUG  
Secretario CGIACA