



PROGRAMA FIDES-AUDIT

INFORME PROVISIONAL DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

**FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE
COMPOSTELA**

INFORME PROVISIONAL DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidade de Santiago de Compostela
Centro	Facultad de Geografía e Historia
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones que se imparten en el centro
Fecha de presentación	31/05/10

VALORACIÓN GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

La Comisión de Evaluación de la "Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia" (ACSUG), una vez examinada la documentación que integra el diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) del citado centro, emite la siguiente valoración global:

POSITIVA

POSITIVA CONDICIONADA

NEGATIVA

ÍNDICE

1.- JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

2.- FORTALEZAS

3.- PUNTOS DÉBILES-PROPUESTAS DE MEJORA

1.- JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

La comisión de evaluación resalta la satisfacción que le ha proporcionado la oportunidad de evaluar el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la "Facultad de Geografía e Historia" de la Universidade de Santiago de Compostela.

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

La comisión de evaluación desea agradecer la profesionalidad de los responsables y de todas las personas que participaron en la elaboración del SGIC.

La comisión de evaluación está formada por 5 evaluadores seleccionados en base a los criterios establecidos por la ACSUG a tal efecto y que se encuentran publicados en su página Web. Cada uno de los miembros de la comisión ha valorado de forma individual la documentación del SGIC de su centro, para finalmente, a través de la celebración de una reunión de consenso, elaborar el informe.

La evaluación del SGIC ha sido realizada de forma colegiada entre todos los miembros de la comisión de evaluación, debido a que la valoración final ha sido de "positiva condicionada" es obligatoria la inclusión de las modificaciones en el diseño del SGIC, con objeto de subsanar las debilidades que se ponen de manifiesto. Una vez recibida la documentación modificada se reiniciará un proceso de evaluación por parte de la comisión centrado en valorar las modificaciones incorporadas, en el caso de detectarse carencias u omisiones de rectificación en alguna de las indicaciones establecidas en el informe, que afecten de forma integral y decisiva al sistema, este podría ser valorado de forma negativa.

2.- FORTALEZAS

La comisión de evaluación reconoce el esfuerzo realizado por los responsables de la elaboración del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

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

Si bien se valora positivamente el fomento de la implantación y certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad según la norma UNE EN ISO 9001:2008 en los distintos centros, la comisión quiere aclarar que no se ha tenido en cuenta este hecho en el proceso de evaluación del SGIC cuando el alcance del certificado no coincidía con el que se encontraba en proceso de evaluación.

2.1.- Disponer de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 para las actividades de:

- El servicio de gestión de la oferta y programación académica: la oferta de libre elección, la determinación del límite de plazas y la planificación académica anual (elaboración y aprobación PDA, elaboración y aprobación POD y confección de la oferta académica) para titulaciones oficiales y propias de 1º y 2º ciclo y grado.
- El servicio de gestión académica: gestión de los procesos de admisión y matrícula, recepción de actas y títulos, libre elección y reconocimiento de actividades, adaptaciones y validaciones, actos académicos y certificaciones para las titulaciones oficiales y propias de 1º y 2º ciclo y grado.

2.2.- Disponer de un sistema de gestión ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, *tras consultar las fichas de certificados de AENOR, se comprueba que cuentan con la certificación de SGA:*

- El Instituto de Cerámica (Alcance: "Actividades de investigación, desarrollo, innovación y formación técnica en materiales cerámicos, materiales metálicos y rocas industriales. Realización de ensayos fisicoquímicos y determinación de propiedades físicas en materiales cerámicos, materiales metálicos y rocas industriales").
- El Servicio de Prevención de la USC (Alcance: "El servicio de prevención de riesgos de la Universidad de Santiago de Compostela (la gestión de la actividad de prevención de riesgos laborales de la USC, la vigilancia de la salud del personal de la USC, la gestión

de las actividades de vigilancia y seguridad en el trabajo de la USC, el almacenamiento, la coordinación y la entrega a gestor autorizado de los residuos peligrosos generados en la USC, la vigilancia y control documental de los aparatos y dispositivos con fuente de radiaciones ionizantes existente en la USC)”.

2.3.- Disponer de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme con la especificación OHSAS 18001:2007 para las actividades de:

- La prestación del servicio de guardería y comedor a los hijos de los trabajadores y alumnos de la Universidade de Santiago de Compostela.
- El alojamiento de miembros pertenecientes a la comunidad de la Universidade de Santiago de Compostela. La formación integral de residentes y colegiales a través de la realización de actividades culturales, sociales y deportivas.

2.4.- La definición de los objetivos de calidad del centro teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés y siguiendo unas premisas previamente establecidas e incluidas en el SGIC.

2.5.- La inclusión, para ampliar la información, de los enlaces a las páginas Web sobre la selección, la formación y la evaluación del personal docente e investigador.

2.6.- El procedimiento que permite definir, aprobar, implementar y mejorar la garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios.

2.7.- El procedimiento que permite definir, aprobar, implementar y mejorar el análisis y utilización de los resultados para la mejora de sus programas formativos.

2.8.- El procedimiento que permite definir, aprobar, implementar y mejorar la publicación de la información pública y rendición de cuentas sobre los programas formativos.

2.9.- Facilitar la revisión y mejora de las programaciones y desarrollo de los títulos oficiales a través del procedimiento PM-02 (“Revisión de la eficacia y mejora del título”) que amplía el alcance del PM-01 (“Medición, análisis y mejora”).

2.10.- Los procedimientos que regulan las prácticas externas (PC-08: “Gestión de prácticas externas”) y la movilidad del alumnado (PC-07: “Programa de movilidad de estudiantes”).

2.11.- El MC-10 (“Resultados de la formación”) y los procedimientos que regulan los requisitos de la directriz 9 (“Análisis y utilización de los resultados para la mejora de sus programas formativos”) del Programa FIDES-AUDIT.

2.12.- La rendición de cuentas a los grupos de interés externos mediante la publicación periódica de la Memoria de Responsabilidad Social, incluyendo información relevante sobre las actividades llevadas a cabo por la Universidad.

3.- PUNTOS DÉBILES-PROPUESTAS DE MEJORA

La comisión de evaluación ha elaborado un Informe Provisional del SGIC con los aspectos que **necesariamente deben ser modificados** a fin de obtener un **informe favorable**. Asimismo, se adjunta una serie de recomendaciones a tener en cuenta para la mejora de la propuesta.

Aspectos que necesariamente deben ser modificados:

3.1.- Contextualizar el manual y cada uno de los procedimientos al centro. El objetivo es establecer un manual de calidad para el centro y no un manual genérico para toda la universidad, aunque, entendemos que algunos de los procedimientos sean comunes:

3.1.1.- Eliminar de la documentación del SGIC todas las generalidades (excepto en los casos oportunos) a los centros de la Universidad, haciendo referencia a la Facultad de Geografía e Historia.

3.1.2.- Eliminar las alusiones a "director/a del centro", porque, en la "Facultad de Geografía e Historia" es el decano/a la persona que representa a la Facultad, ejerce su dirección y la gestión ordinaria, preside y coordina la actuación de sus órganos colegiados y ejecuta sus acuerdos.

3.1.3.- Contextualizar al centro los procesos de planificación de la enseñanza.

3.1.4.- Modificar el alcance del SGIC (MC01: "Sistema de garantía interna de calidad de la Facultad de Geografía e Historia", apartado 1.2: "Alcance del SGIC") adaptándolo a la realidad del centro.

3.2.- Revisar el cuadro de responsabilidades que aparece al principio de cada capítulo del manual y de los procedimientos porque no están definidos los órganos responsables de cada acción.

3.3.- Incluir en el cuadro "Historial de revisiones", en cada capítulo del manual y procedimientos, la versión de la documentación, la fecha y la modificación realizada.

3.4.- Desarrollar un organigrama funcional y jerárquico de los órganos de gobierno donde se incluyan las diferentes comisiones del centro y se señalen las líneas de dependencia.

3.5.- Definir con claridad cómo se realiza el despliegue de los objetivos de calidad del centro.

3.6.- Revisar el establecimiento de los objetivos de calidad del centro, el establecimiento de objetivos plurianuales genera imprecisión ya que no se define la cadencia máxima para su cumplimiento. Se sugiere la existencia de una planificación anual, al margen de que los objetivos puedan incluirse en un marco de actuación más amplio, de dos o más años.

3.7.- Incorporar, al SGIC, la política y objetivos de calidad del centro, esta debe estar redactada, convenientemente aprobada y difundida, no encontrando evidencias de ello en la documentación.

3.8.- Adaptar los procedimientos relativos al plan de estudios al método operativo de la Facultad de Geografía e Historia, no a la Universidad.

3.9.- Incluir, en el sistema, la estructura y toma de decisiones de la comisión de titulaciones.

3.10.- Trasladar al SGIC el papel concreto que la Facultad de Geografía e Historia desempeñará en el proceso de garantía de la calidad de los programas formativos, sólo se han definido los órganos, su funcionamiento y responsabilidades a nivel de la USC.

3.11.- Mejorar el apartado de "Desarrollo" del S01-PC03 ("Planificación de la actividad docente") al contexto específico de la Facultad de Geografía e Historia.

3.12.- La comisión de evaluación considera que la afirmación que se recoge en el apartado 5.5 del MC05 ("Políticas y procedimientos de admisión") no es adecuada. Al alumnado potencial *"les interesa en mayor medida el perfil de ingreso, siendo una información básica en la elección de los estudios"*. Igual de básico debe ser para un alumno de nuevo ingreso, a la hora de seleccionar sus estudios, conocer el perfil de egreso con el que se va a graduar.

3.13.- Adaptar el apartado 5.5 del MC06 ("Objetivos del plan de estudios y garantía de calidad de los programas formativos"); la columna relativa a "Grupo de interés" cita los objetivos y perfiles, no haciendo referencia al objeto del capítulo. Se debe modificar, también, la numeración del apartado, no coincide con el índice del capítulo.

3.14.- Se debe aportar más información acerca de cómo se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo de las prácticas externas y la movilidad del alumnado.

3.15.- Deberían eliminarse las referencias al certificado AENOR, que se incluyen en el MC09 ("Recursos materiales y servicios") ya que se refieren al sistema de gestión de la universidad no de la Facultad de Geografía e Historia.

3.16.- Revisar el diagrama de flujo del PE-01 ("Planificación estratégica") para incorporar la evidencia "acta de aprobación".

3.17.- En el apartado 6.1 del PE-03 ("Creación del comité consultivo en el centro y canalización de su actuación"), se dice "En caso de constituir el Comité Consultivo (...)"; si este procedimiento se introduce en el SGIC del centro es porque se contará con este órgano, en caso contrario debería eliminarse de la documentación. En caso de que exista en el centro el Comité Consultivo, debe incorporarse como órgano de participación en los diferentes procedimientos y definir su composición.

3.18.- Concretar la responsabilidad del coordinador/es del proceso PC-01 ("Diseño y aprobación de la oferta académica") en lo que se refiere a las fases de propuesta, diseño y aprobación del título.

3.19.- Explicar claramente cómo se realiza el proceso de captación del alumnado en la "Facultad de Geografía e Historia" (PC-04: Captación de estudiantes).

3.20.- Incorporar al sistema el PC-05 ("Admisión y matrícula"), con la finalidad de que esté documentado en el SGIC del centro, al margen de que esté implantado y certificado por la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

3.21.- Incorporar, en la propuesta de información a publicar de PC-11 ("Información pública"), la "Política y los Objetivos de Calidad del Centro", ya que no aparece recogido como uno de los aspectos de los que se deba informar. En un futuro sería aconsejable incluir los logros alcanzados -como resultado de los objetivos establecidos en periodos anteriores- entre la información a publicar, como un medio para demostrar la mejora continua del SGIC.

3.22.- Incluir cómo se definen, aprueban e implementan los perfiles de ingreso/egreso en los títulos que se imparten en el centro.

3.23.- 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. Explicando cómo se realiza y garantiza la información pública al alumnado.

3.24.- Establecer, en el PC-06 ("Tutoría y orientación al estudiante") cuáles son las acciones de orientación profesional que son propias del centro o se desarrollan en él siguiendo las orientaciones del SAEE (Servicio de Apoyo al Emprendimiento y al Empleo) de la universidad.

3.25.- Incorporar "competencias" siempre que se haga mención a objetivos y contenidos de las asignaturas.

3.26.- Definir con mayor claridad la participación de los grupos de interés en los procesos de garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios, ya que se considera insuficiente. En el MC08 ("Personal académico y de apoyo") se incluye al PAS como grupo de interés, pero el procedimiento PS01 ("Gestión de los recursos humanos") debería definir con mayor precisión su participación.

3.27.- Incorporar, en el PS-01 ("Gestión de los recursos humanos"), referencias de cómo se lleva a cabo la promoción y reconocimiento del PDI y PAS.

3.28.- En el Anexo 1.2. "Mapa de procesos del SGIC de la Facultad de Geografía e Historia y sus responsabilidades" del MC01 ("Sistema de garantía interna de calidad de la Facultad de Geografía e Historia") se hace referencia al PS-05 ("Gestión de expedientes y tramitación del título") no encontrando evidencias de que este procedimiento forme parte de la documentación del SGIC.

3.29.- Incluir los resultados relativos a las quejas, reclamaciones y sugerencias como fuente de obtención de información en todos los procedimientos.

3.30.- Aclarar cómo se analizan los resultados de inserción laboral y como este análisis afecta a la mejora del sistema.

3.31.- Especificar con claridad el soporte de archivo que será utilizado para la conservación de las evidencias, el PE-02: ("Política y objetivos de calidad del centro") dice que la "Política y planificación plurianual de calidad del Centro" se archiva en papel o informático y esta se debe conservar en los dos soportes.

3.32.-Incluir más indicadores de revisión relativos al PC-11 ("Información pública"); los incluidos en el F01-PM-01 ("Tabla de indicadores del SGIC") del procedimiento PM01 ("Medición, análisis y mejora") no se consideran suficientes. Sólo está basado en los cuestionarios de satisfacción realizadas al alumnado y al número de incidencias relacionadas con la información publicada.

3.33.- Documentar aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente relativos al centro.

3.34.- Cambiar la expresión: "convenientemente" (página 4 del PC-03: "Planificación de la enseñanza", página 3 del S02-PC-03: "Subproceso de Elaboración y aprobación del POD de los Departamentos"), por otra más concreta.

3.35.- Evitar utilizar el término de "periodicidad anual", marcando una cadencia concreta de 12 meses.

3.36.- 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...".

3.37.- Revisar el glosario de acrónimos utilizados en la documentación del SGIC porque hay siglas que aparecen a lo largo del texto y no se recogen en el glosario. Por ejemplo: ACMP, MCC, MT, OIU, UGA.

Recomendaciones:

3.38.- Se recomienda 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.

3.39.- Se recomienda detallar con claridad, en el plan estratégico del centro, los aspectos relacionados con el SGIC.

3.40.- Se recomienda la inclusión del acta de constitución del comité consultivo en el apartado de evidencias, en concordancia con lo que aparece en el diagrama de flujo del PE-03 ("Planificación estratégica").

3.41.- Se recomienda incluir, para los títulos de máster y doctorado que se imparten en la Facultad, cómo se realiza el proceso de admisión del alumnado.

3.42.- Se recomienda valorar la posibilidad de que sea un único órgano el responsable, de la definición, aprobación, implementación, revisión y mejora de los objetivos del plan de estudios.

3.43.- Se recomienda valorar la posibilidad de eliminar, simplificando el SGIC, el P01-PM-03: "Procedimiento para la medición en el centro de la satisfacción de los estudiantes con la docencia" por estar incluido en el PM03: "Medición de la satisfacción de los grupos de interés".

3.44.- Se recomienda sustituir, en todos los casos, el término "encuesta" por "cuestionario". La palabra cuestionario se utiliza cuando nos referimos a un formulario que contiene las preguntas que son dirigidas a los sujetos objeto de estudio, mientras que la palabra encuesta se utiliza para denominar a todo el proceso que se lleva a cabo.

3.45.- Se recomienda cambiar las palabras "alumnos" y alumno/a" por "estudiantado o alumnado".

3.46.- Se recomienda cambiar las palabras "profesores" y profesor/a por "profesorado".

3.47.- Se recomienda realizar un esfuerzo por simplificar la documentación, de tal manera que sea accesible y aplicable, con el fin de facilitar su futura implantación.

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

3.49.- Se recomienda realizar una revisión de la totalidad del texto, tanto en el estilo como en contenidos con la finalidad de subsanar pequeños errores: los apartados del índice general de la documentación no coinciden exactamente con la documentación posterior; admisión "a" los títulos en vez de admisión "de" los títulos, en el apartado de "objeto" del MC05: "Políticas y procedimientos de admisión"; incorporar todos los símbolos, que aparecen en los diagramas de flujo, en el PS-04: "Control de los documentos y de los registros"; etc.