



PROGRAMA FIDES-AUDIT

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

**FACULTAD DE FILOLOXÍA
UNIVERSIDADE DA CORUÑA**

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

| DATOS DEL CENTRO EVALUADO | |
|---------------------------|---|
| Universidad | Universidade da Coruña |
| Centro | Facultad de Filoloxía |
| Alcance del SGIC | Todas las titulaciones que se imparten en el centro |
| Convocatoria | 1ª Convocatoria (2008) |
| Fecha de presentación | 15/02/08 |

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.

INTRODUCCIÓN

La comisión de evaluación quisiera resaltar la satisfacción que le ha proporcionado la oportunidad de evaluar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la "Facultad de Filología".

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. Por otra parte, la comisión quisiera destacar que no ha sido su objetivo señalar recomendaciones de mejora específicas.

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 comisión de evaluación desea agradecer la profesionalidad de los responsables y de todas las personas que participaron en la elaboración del SGIC, así como dar las gracias por el gran esfuerzo que han realizado para incorporar las propuestas de modificación señaladas en el informe previo.

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 implantación de los contenidos del SGIC como a lo largo de toda su existencia y deberán ser revisados y mejorados periódicamente ya que solo así se podrá asegurar la verdadera garantía de la calidad de la enseñanza y la mejora continua.

Por último recomendar que en futuras revisiones de la documentación debiera procurarse la mejora de la definición y asignación de responsabilidades asociadas a los distintos documentos del SGIC ya que en ocasiones resulta difícil identificar el órgano gestor

responsable. Una distribución “personalizada” de las responsabilidades incrementará las posibilidades de cumplimiento y alcance de los objetivos de calidad establecidos.

En este informe se ha intentado destacar no sólo aquellos aspectos más relevantes, sin los cuales el SGIC no funcionaría, sino otras 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.

FORTALEZAS

Siguiendo las recomendaciones establecidas en el informe previo, el manual y los procedimientos se han revisado y se han corregido la mayor parte de las imprecisiones que aparecían en los mismos, contextualizando la documentación a la realidad del centro y atendiendo a todos los criterios-directrices del Programa FIDES-AUDIT.

La documentación se apoya en diferentes procedimientos (claves, estratégicos, de apoyo y medición) que contienen, en su mayoría, diagramas de flujo descriptivos, que proporcionan una visión de conjunto y muestran la secuencia del desarrollo del mismo, apoyándose en documentos de diferente tipo que posibilitan la comprobación del cumplimiento de los criterios-directrices, contemplando la elaboración de un número importante de indicadores propuestos en el Programa FIDES-AUDIT.

El órgano con capacidad para gestionar el SGIC (Comisión de Garantía de Calidad del Centro) se encuentra identificado.

El objeto, ámbito de aplicación y alcance de la documentación del SGIC ha sido redefinida, subsanando así el problema de transversalidad detectado anteriormente.

El SGIC dispone de instrumentos de recogida de información sobre la satisfacción de los distintos agentes implicados.

Existen evidencias claras de una revisión y modificación de la composición, funciones y competencias de las diferentes comisiones.

SUGERENCIAS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC Y SU FUTURO SEGUIMIENTO

A continuación se citan algunos elementos, que a pesar de ser valorados de forma suficiente, requieren ser revisados y mejorados con el objetivo de asegurar una correcta implantación del SGIC.

Resultaría conveniente señalar en el “resumen de las revisiones” de los documentos del SGIC, no sólo el motivo de las modificaciones, sino también el detalle de las mismas, con el objeto de facilitar su seguimiento a lo largo del tiempo y trabajar en la mejora continua del SGIC, en el caso de que aporten o añadan valor al mismo.

El sistema de elaboración, revisión y aprobación de los documentos es realizado por cuatro responsables (siendo elaborado y aprobado por la misma persona). Se propone contemplar sólo el “elaborado” y “aprobado”, el resto de las responsabilidades se especifican a lo largo de la documentación (revisión realizada por la Unidad Técnica de Calidad y aprobación final por el Equipo de Gobierno en la figura del Rector).

Señalar la importancia de definir los límites de las responsabilidades que se asignen, de tal manera que, de acuerdo a las competencias establecidas, cada uno de los actores de este sistema sepa exactamente lo que tiene que hacer.

Sería conveniente incorporar, donde corresponda, todo lo relativo al perfil de Egreso. *(Importante: el no cumplimiento de esta observación llevará a un resultado negativo en la futura certificación).*

Deberían definirse con mayor claridad y concreción los canales de comunicación que serán utilizados para garantizar la correcta comunicación con cada grupo de interés.

Deberían revisarse los procedimientos para garantizar, en todos ellos, la inclusión de información detallada sobre los “mecanismos de rendición de cuentas”.

En algunos de los capítulos del manual si aparecen definidos los grupos de interés, sin embargo en otros siguen sin especificarse.

Se ha incorporado una ficha resumen indicando la forma en que se pone a disposición de los grupos de interés la información, sin embargo en la tabla del procedimiento de información pública no aparecen contemplados todos estos grupos de interés, no quedando claro el procedimiento de rendición de cuentas en todos los casos.

Sería conveniente realizar una revisión general de toda la documentación del SGIC para subsanar errores de forma, que no afectan al desarrollo propio del mismo, tales como: codificaciones erróneas, redacción confusa en algunos párrafos, errores ortográficos...

En la documentación siguen apareciendo afirmaciones del tipo "sería conveniente", "cuando se considere", "cuando proceda" que deberían ser evitadas ya que generan imprecisión en las tareas y responsabilidades asociadas al sistema de gestión.

Debería evitarse la inclusión de formatos cumplimentados en la documentación del SGIC.

Adicionalmente se citan algunas **recomendaciones** que ayudarán, en el proceso de implantación, a la mejora de la calidad del SGIC de los centros.

Para poder incorporar el SGIC como una estrategia básica de futuro es fundamental transmitir una cultura de calidad a toda la comunidad universitaria. Para ello, sería recomendable promover y motivar la formación e implicación en temas de calidad tanto a los directivos de los centros, ya que buena parte del éxito en la implantación del sistema depende del liderazgo, como a la totalidad del profesorado y del PAS, con el fin de que adquieran un compromiso personal e institucional con el proceso.

Otro aspecto relevante relacionado con la formación es que todo el esfuerzo que se haga para formar y motivar a todos los grupos de interés del centro, será una de las inversiones más rentables que se puedan llevar a cabo.

Una vez puesto en marcha el SGIC en el centro se debe valorar la posibilidad de simplificar la documentación y reducir el número de registros para que el sistema resulte más operativo, considerando la opción de refundir, a medida que se vaya implementando el SGIC, algunos de los procedimientos e incluso capítulos del manual.

Santiago de Compostela, 23 de julio de 2008

Fdo.: Julio Ernesto Abalde Alonso
Director ACSUG