



# **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

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

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE  
RELACIONES LABORALES  
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 Relaciones Laborales</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 Relaciones Laborales*.

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.- Desarrollo de mecanismos que regulan y garantizan la puesta en marcha de la mayoría de los procedimientos.

3.- La ocupación de Responsable de Calidad del Centro no recae directamente en el director de la Escuela, sino en el subdirector.

4.- 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.

5.- Existencia de "fichas resumen" en cada uno de los procedimientos.

6.- Definición de diagramas de flujo, lo que proporciona una visión de conjunto y facilita la comprensión del proceso.

7.- Desarrollo de mecanismos para la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.

8.- 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.

9.- 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 Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. 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 Escuela Universitaria de Relaciones Laborales y no a la Universidad de Santiago de Compostela.

2.- Es de suma importancia incluir información relativa al perfil de egreso dentro del SGIC del centro (cómo se define, aprueba e implementa en los títulos que se imparten en la Escuela). La justificación aportada y la eliminación de este término a lo largo de la documentación agrava el problema, ya que todos los títulos, a la hora del diseño de sus objetivos y plan de estudios debe tener muy claro el perfil de egreso con el que van a terminar sus titulados. Además a lo largo de la documentación del SGIC se hace referencia al PXA-03 Matriculación, pero no se aportan evidencias de este anexo.

3.- 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 cómo la implementación de dichas mejoras.

4.- Revisar el cuadro de responsabilidades que aparece al principio de cada capítulo del manual y de los procedimientos; debe completarse con los cargos de los responsables de su elaboración, aprobación de la propuesta y aprobación final del procedimiento.

Además, debe completarse el procedimiento donde se indica la explicación de responsabilidades de las firmas para la validez del SGIC (PS04).

5.- Incorporar la fecha de elaboración y revisión en todos los cuadros de responsabilidades.

6.- Elaborar un organigrama funcional y jerárquico con todos los órganos de gobierno en el que se incluya, además de la Comisión de Calidad del Centro, el resto de comisiones de la Escuela de Relaciones Laborales, señalando las líneas de dependencia. Mantener el apartado 2.4.5 del MC-02.

7.- En el PE02 se indica que la Comisión de Calidad del Centro (CCC) se responsabiliza de revisar periódicamente la vigencia y la actualización de los objetivos de calidad del centro, pero en el PM01 se dice que esta Comisión también se ocupa de analizar su cumplimiento. Por tanto, el apartado 7 del PE02 debe completarse con todas las funciones que se le asignen a esta comisión a lo largo de la documentación del SGIC. El objetivo de esta modificación es que los grupos de interés puedan comprobar la totalidad de las funciones de la CCC sin tener que revisar toda la documentación del SGIC.

8.- En la modificación introducida en el MC07 sobre los grupos de interés implicados y su modo de participación en la planificación de la enseñanza, se debe incorporar el colegio profesional, tal y como se indica en el punto 13 del documento "Análisis de los aspectos que necesariamente deben ser modificados recogidos en el IP de evaluación del diseño del SGIC del centro y propuestas de resolución- Escuela de Relaciones Laborales".

9.- En relación con aquellos procesos no documentados por ser llevados a cabo por servicios centrales de la USC, por ejemplo el PC05 de Admisión y Matriculación 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. En el caso del proceso de Orientación profesional a los estudiantes, a pesar de ser realizada por el Área de Orientación Laboral del Servicio de Apoyo al Emprendimiento y al Empleo, si el centro analiza los datos de inserción laboral de sus titulados y propone mejoras en dichas actividades de orientación realizadas a nivel general, las responsabilidades y sistemáticas asociadas también deben estar incorporadas en el sistema de garantía interna de la calidad del Centro.

10.- En la tabla del apartado 5.5 del MC06, donde se aporta información sobre los grupos de interés, además de citar los objetivos y los perfiles, se debe hacer referencia a la dimensión de Garantía de Calidad de los Programas Formativos, tal y como se indica en el punto 13 del documento "Análisis de los aspectos que necesariamente deben ser modificados recogidos en el IP de evaluación del diseño del SGIC del centro y propuestas de resolución- Escuela de Relaciones Laborales".

11.- En relación con la información sobre las normativas que afectan a los estudiantes, es necesario aclarar a través de qué medios se informa de estas normativas a los estudiantes.

12.- 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 la incorporación de las siguientes recomendaciones en cuanto sea posible:

1.- Crear, para un mejor desarrollo del SGIC, el Comité Consultivo como órgano de participación de los grupos de interés.

2.- Realizar encuestas de satisfacción no sólo a los estudiantes y a los docentes, sino a todos los grupos de interés internos y externos.

3.- Desarrollar, desde el propio centro, acciones de orientación profesional dirigidas a sus estudiantes. El SGIC señala que se desarrollará una jornada de orientación profesional; en este sentido se debe aportar más información sobre el desarrollo de esta actividad.

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

5.- Utilizar las Memorias Anuales de Servicios (documento de salida en el diagrama de flujo del PS-02) en el proceso de mejora.

6.- Revisar el glosario de acrónimos utilizados en la documentación del SGIC y completarlo con todas aquellas siglas que se citan a lo largo del texto (por ejemplo, las siglas ACMP, MCC o MT no se recogen en el glosario).

7.- Evitar utilizar las siguientes expresiones: "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"), "cuando proceda" (página 2 del PS-02: "Gestión de los recursos materiales").

8.- 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.

Santiago de Compostela, 10 de mayo de 2011

Fdo.: José Eduardo López Pereira  
Director ACSUG  
Secretario CGIACA