



PROGRAMA FIDES-AUDIT

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

**FACULTAD DE QUÍMICA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE
COMPOSTELA**

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

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidad de Santiago de Compostela
Centro	Facultad de Química
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones que se imparten en el centro
Convocatoria	3ª Convocatoria (2010)
Fecha de presentación	31/05/10

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. 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.

ÍNDICE

1.- JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

2.- FORTALEZAS

3.- SUGERENCIAS PARA LA IMPLANTACION DEL SGIC Y SU FUTURO SEGUIMIENTO Y CERTIFICACIÓN

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 Química" de la Universidad 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 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.

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 Facultad para dar respuesta y modificar las debilidades indicadas en el informe previo de evaluación.

Tras la revisión documental, se señalan 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 Universidad de Santiago de Compostela.
- El alojamiento de miembros pertenecientes a la comunidad de la Universidad 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.

2.13.- La Universidad asume la responsabilidad de elaborar un plan de desarrollo sostenible que promueva los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente relativos.

2.14.- Se valora positivamente el esfuerzo realizado en la contextualización general de la documentación del SGIC, así como la creación de una política de calidad específica y correctamente aprobada.

3.- SUGERENCIAS PARA LA IMPLANTACION DEL SGIC Y SU FUTURO SEGUIMIENTO Y CERTIFICACIÓN

3.1.- Se debe incluir la fecha de aprobación definitiva de la documentación del SGIC por parte del Consejo de Gobierno.

3.2.- Sigue planteándose una planificación plurianual de los objetivos de calidad en la documentación. En relación a los objetivos de calidad, señalar que el establecimiento de un registro denominado "planificación plurianual de los objetivos" genera imprecisión, y que la comisión considera necesario que el sistema cuente con un programa de objetivos que se establezca y revise como mínimo cada 12 meses. Se considera que esta cuestión es básica para el correcto desarrollo del SGIC en el futuro y para garantizar su mejora continua. Si bien se consideran adecuadas las aclaraciones realizadas a este punto, se requiere que no quede duda alguna en la documentación del SGIC sobre la necesidad de establecer y revisar objetivos cada 12 meses como máximo.

3.3.- Si bien se ha contextualizado el procedimiento S01-PC03 ("Planificación de la actividad docente"), el apartado de desarrollo debería revisarse, aclarando como se realiza en la facultad la planificación de las enseñanzas y la implantación de las mismas. Asimismo, debería aclararse el método empleado para la supervisión de la calidad de las actividades y la cadencia mínima entre supervisiones.

3.4.- Desarrollar un organigrama funcional y jerárquico de los órganos de gobierno donde se incluyan las diferentes comisiones del centro, incluida la comisión de calidad, y se señalen las líneas de dependencia, entendiéndolo como una representación gráfica o esquema de la estructura de la organización.

3.5.- Documentar e incluir en el sistema de garantía interna de la calidad del centro el PC-05 ("Admisión y matrícula"); que aunque se trata de un proceso llevado a cabo por servicios centrales de la universidad, es preciso que el centro lo incorpore en su SGIC, desarrollando claramente 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.

3.6.- 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. Desde el punto de vista de la calidad, el SGIC de la Facultad debe preocuparse de la formación continua del personal, y

fomentar su participación en el sistema de gestión de la calidad creado, con el objeto de conseguir:

- Motivación y compromiso con los objetivos específicos del centro.
- Aceptación de la propia responsabilidad a la hora de solucionar los problemas y capacidad para actuar de acuerdo a los objetivos de calidad establecidos por el centro.
- Búsqueda activa de oportunidades de mejora de las competencias, conocimiento y experiencia.

Es decir, si bien la promoción y el reconocimiento del personal de la USC se realizan en función de la reglamentación vigente al respecto, a través de las distintas oposiciones celebradas en la universidad, el SGIC de la Facultad debe dar respuesta a las necesidades anteriormente señaladas, preocupándose por orientar los recursos humanos a la mejora continua del centro.

3.7.- 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 implementar las siguientes propuestas de mejora y recomendaciones:

- 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.
- 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...".
- Evitar utilizar el término de "periodicidad anual", marcando una cadencia concreta de 12 meses.
- 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.
- Detallar con claridad, en el plan estratégico del centro, los aspectos relacionados con el SGIC.

- 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".
- Incluir el acta de constitución del comité consultivo en el apartado de evidencias, en concordancia con lo que aparece en el diagrama de flujo en el PE-03 ("Planificación estratégica").
- Establecer un único órgano como responsable, de la definición, aprobación, implementación, revisión y mejora de los objetivos del plan de estudios.
- Incluir, para los títulos de máster y doctorado que se imparten en la Facultad, cómo se realiza el proceso de admisión del alumnado.
- 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.
- Evitar el uso de las palabras "alumnos" y "profesores" cambiándolas por "estudiantado o alumnado" y "profesorado", con el objetivo de utilizar un lenguaje no sexista.
- Simplificar la documentación, de tal manera que sea accesible y aplicable, con el fin de facilitar su futura implantación.
- 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.
- Realizar una revisión de la totalidad del texto, tanto en el estilo como en contenidos con la finalidad de subsanar pequeños errores.

Santiago de Compostela, 10 de mayo de 2011

D. José Eduardo López Pereira
Director ACSUG
Secretario CGIACA