



PROGRAMA FIDES-AUDIT

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

**FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
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 Geografía e Historia
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones que se imparten en el centro
Convocatoria	3ª Convocatoria (2010)
Fecha de presentación	31/05/10

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

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.

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 Geografía e Historia" 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.

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

3.1.- 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. Dice textualmente: "Estos programas se encuadran dentro de todos los títulos de grado y postgrado que se imparten en la USC y responden a las necesidades de los diferentes grupos de interés".

3.2.- 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.

3.3.- Revisar el cuadro de responsabilidades que aparece al principio de cada capítulo del manual y procedimientos porque indica dos aprobaciones y en el último apartado "Aprobado por:" está sin definir el órgano responsable de dicha acción, además de no incorporar la fecha de la aprobación.

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, entendiéndolo como una representación gráfica o esquema de la estructura de la facultad.

3.5.- 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 de la facultad sobre la necesidad de establecer y revisar objetivos cada 12 meses como máximo.

3.6.- 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.

3.7.- 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 y se ha enviado como anexo, 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.

3.8.- 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.

3.9.- Incorporar las "competencias" además de los objetivos y contenidos de las asignaturas.

3.10.- 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.

3.11.- La promoción y el reconocimiento del PDI y PAS deberían tener una visión más amplia, buscando la mejora continua real (no se debe limitar únicamente al acceso de los trabajadores a través de oposiciones; debe facilitarse formación en materia de calidad y la necesaria para garantizar la calidad de la enseñanza y la mejora continua).

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

3.13.- 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.

3.14.- 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:

- 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.
- 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.
- Incluir cómo se realiza el proceso de admisión del alumnado para los títulos de máster y doctorado que se imparten en la facultad.
- Incluir la relación de formatos asociados al P01-PM-03 (Procedimiento para la medición en la Facultad de Geografía e Historia de la satisfacción de los estudiantes con la docencia) actualizados una vez que se finalice su revisión.
- 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.

Santiago de Compostela, 10 de mayo de 2011

D. José Eduardo López Pereira
Director ACSUG
Secretario CGIACA