



# **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

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

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE  
RELACIONES LABORALES DE LUGO  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE  
COMPOSTELA**

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

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidad de Santiago de Compostela
Centro	Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Lugo
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones que se imparten en el centro
Fecha de presentación	31/10/11

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.

## 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 del Campus de Lugo*. Esta comisión desea agradecer la profesionalidad de los responsables y de todas las personas que participaron en la elaboración del SGIC.

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; en este sentido, esperamos que su centro estime constructivos los comentarios y sugerencias que hemos incorporado.

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.

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.

## 2.- FORTALEZAS

A juicio de la Comisión de Evaluación, a continuación se detallan las fortalezas más significativas de la propuesta presentada:

- 1.- Diseño de procesos específicos para cada una de las directrices del programa FIDES-AUDIT (estratégicos, clave, medición y soporte), 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 procesos y subprocesos.
- 3.- 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 para la gestión del SGIC.
- 4.- Desarrollo adecuado del proceso PC-08 que establece la sistemática para organizar y gestionar las prácticas de los estudiantes en empresas e instituciones.
- 5.- Existencia de "fichas resumen" en cada uno de los procedimientos.
- 6.- Definición de diagramas de flujo en la mayoría de los procesos, 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.

### **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 también algunas sugerencias que serán de utilidad para la implantación del SGIC y que facilitarán el seguimiento y la futura certificación:

- 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.
- En relación con aquellos procesos no desarrollados por el centro por ser llevados a cabo por servicios centrales de la USC, 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.
- 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 las siguientes recomendaciones en sucesivas revisiones:

- 1.- Revisar el ámbito de aplicación del SGIC a lo largo de toda la documentación, sólo se habla de un título de grado, por ejemplo la aplicación de la política y los objetivos de calidad de la escuela, recogido en el MC04. La Comisión de Evaluación recomienda hacer referencia a todas las titulaciones que se imparten en el centro, sin especificar los títulos concretos.
- 2.- Se recomienda que la figura de Responsable de Calidad de la Escuela no recaiga en el Director/a del centro.
- 3.- La comisión considera que el mejor cauce de participación de externos es a través del patronato, ya que a través de este órgano quedan representados los distintos ámbitos de la sociedad, por ello recomienda utilizarlo como cauce de participación de los distintos grupos de interés.
- 4.- Se recomienda que se documente el PC05 dentro de la documentación del SGIC, ya que en caso de grado el centro realiza la revisión y mejora del proceso. En el caso de ampliar el alcance a máster, el proceso completo de admisión y matrícula dependería de la Escuela.
- 5.- Se recomienda estudiar la posibilidad de desarrollar, desde el propio centro, acciones de orientación profesional específicas dirigidas a sus estudiantes.
- 6.- Adaptar el procedimiento relacionado con el Personal de Administración y Servicios a la realidad de la Escuela, como centro adscrito a la universidad.
- 7.- Se recomienda revisar la redacción del manual y los procedimientos; se han detectado errores, por ejemplo en el capítulo MC05, o en el índice del PC09, revisar además el primer subapartado de entradas de la ficha resumen del S02-PC-03. Eliminar el logo de la USC que solapa el texto en varios capítulos del manual y los procedimientos.

Santiago de Compostela, 30 de mayo de 2012



Fdo.: José Eduardo López Pereira  
Director ACSUG  
Secretario CGIACA