



PROGRAMA FIDES-AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA INICIAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**UNIVERSIDAD DE VIGO
FACULTAD DE FILOLOGÍA Y TRADUCCIÓN**

Fecha: 07.10.2014

DATOS DEL CENTRO AUDITADO		
Universidad	UNIVERSIDAD DE VIGO	
Centro	Facultad de Filología y Traducción	
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Títulos oficiales de grado y máster	
Representante de la institución auditada	Nombre	María Rosa Pérez Rodríguez
	Cargo	Decana de la Facultad

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR			
Auditor Jefe	Laureano González Vega	Institución	Universidad de Cantabria
Auditora	Cecilia de la Rosa González	Institución	Suomitech
Técnico ACSUG	María Dolores Castro Pais	Institución	ACSUG
Fecha auditoría externa	23.04.2014		
Fecha emisión informe de auditoría	09. 07.2014		
Fecha envío Plan de Propuestas de Mejora	29.09.2014		

1.-VALORACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO

El equipo auditor de ACSUG, una vez examinado el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del citado centro, con objeto de evaluar su grado real de implantación así como el Plan de Mejoras enviado con fecha 29 de septiembre de 2014, emite la siguiente valoración:

- FAVORABLE
 DESFAVORABLE

La Comisión de Evaluación acepta las Acciones Propuestas para eliminar las No Conformidades (NC) detectadas.

Las acciones incluidas en dicho plan de mejoras serán objeto de especial revisión durante el proceso de seguimiento del SGC, comprobando la implantación efectiva de cada una de ellas.

2.- PLAN DE MEJORA PROPUESTO

2.1. NO CONFORMIDADES DETECTADAS (ORIGEN: INFORME DE AUDITORÍA):

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES				
Nº No Conf.	Directriz AUDIT	Procedimientos afectados	Descripción	Cat. No Conf. (1)
1	3	PE02 PA05 PA06	No se evidencia ni el despliegue ni una correcta implantación de los procedimientos PE02, PA05 y PA06 relativos al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios.	NCM
2	4	PA07	No se evidencia una correcta implantación del procedimiento PA07 respecto de la gestión de los recursos materiales.	NCM
3	0 y 5	PA03	En la composición actual de la Comisión de Calidad no se encuentran representantes ni de los estudiantes ni de los egresados tal y como se define en el Manual de Calidad.	NCM

(1) Se contemplan dos categorías de no conformidades que requieren en todos los casos un plan de acción de mejoras:

- No conformidad mayor (**NCM**).
- No conformidad menor (**ncm**).

2.2. ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS POR EL CENTRO PARA ELIMINAR O REPARAR LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS:

N° No Conf.	Análisis de la causa de la NC detectada origen de la propuesta	Acción de mejora propuesta	Seguimiento	Evidencia documental de la implantación
1	<p>Se señala análisis de la causa:</p> <p>-Los procedimientos PEO2, PA05 y PA06 se diseñaron desde una perspectiva de funcionamiento del centro cuando su definición, despliegue e implantación responden a un marcado carácter institucional. La responsabilidad decisoria y ejecutiva de los procesos de gestión del personal (PDI y PAS) trasciende a la competencia de los centros, sin perjuicio de las actividades que se desarrollan específicamente en el centro.</p> <p>-La estructura y el ámbito de aplicación del SGIC de centro no facilitan la gestión de estos procesos en el propio centro.</p>	<p>1.- Redefinir (revisar y actualizar) los procesos relacionados con la gestión del personal (PDI y PAS) integrando la dimensión institucional (tanto en el ámbito de gestión como en el académico) en el SGIC del centro.</p> <p>2.- Incorporar como miembros de la comisión de calidad a los directores de todos los departamentos con docencia en el centro. Con esta medida, se pretende obtener información sobre los procesos de contratación del profesorado, detectar las necesidades de incorporación y formación del PDI y mejorar los procesos de toma de decisiones. Además, se integra la información procedente de todos los departamentos, lo que facilitará la comparación de políticas y necesidades.</p>	Abierta	Se comprobará en próximos seguimientos la pertinente definición de los nuevos procesos relacionados con esta directriz y la adecuada implantación de las acciones de mejora propuestas por el centro.
2	<p>Algunos de los procesos diseñados inicialmente en el SGIC y, en particular el PA07 respecto a la gestión de los recursos materiales, no se adaptan a la realidad funcional de hoy en día en los centros al no considerar los cambios y mejoras que se han producido (legales, normativos, organizativos, de programas de calidad...) Esta situación da lugar a un Plan de mejora de funcionamiento de los SGIC que incluye la revisión y actualización de toda la documentación de calidad asociada (Manual de Calidad, procedimientos y formularios anexos)</p> <p>Este plan se viene llevando a cabo de forma multidisciplinar, con la colaboración y participación de los centros y titulaciones, de hecho que ya se revisaron, actualizaron, aprobaron e implantaron (durante el curso 2013/14) los procedimientos ligados</p>	<p>1.- Elaborar y aprobar los procedimientos del SGIC pendientes de actualizar, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de las infraestructuras y ambiente de trabajo (IA). - Gestión de compras y evaluación de los proveedores. <p>2.- Finalizar la elaboración definitiva y aprobar los procedimientos ya revisados durante el curso 2013/2014, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección estratégica. - Gestión de la calidad y mejora continua. 	Abierta	Se comprobará en próximos seguimientos la pertinente definición de los nuevos procesos relacionados con esta directriz y la adecuada implantación de las acciones de mejora propuestas por el centro.

	<p>a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de los programas formativos - Planificación y desarrollo de las enseñanzas - Información pública y rendición de cuentas. 			
3	<p>La falta de implicación del estudiantado del centro en el gobierno de la universidad llevó a una escasez extrema de representantes del sector de estudiantes y del sector de egresados en la Junta del centro y, por extensión en todas las comisiones delegadas, incluida la Comisión de Calidad. Además, la ausencia de campañas explícitas de fomento de participación en estos órganos pudo facilitar que esta situación se prolongase más tiempo del debido. Con todo, el PAT del centro, correspondiente al procedimiento de orientación al estudiantado incluye entre sus objetivos motivar al estudiantado y participar en los distintos aspectos de la vida universitaria.</p>	<p>1.- Sensibilización del estudiantado sobre la necesidad de participar en los órganos de gobierno y decisión del centro a través de las charlas informativas y orientación en las reuniones celebradas con los tutores PAT. Nombramiento de representantes de cada curso dentro del PAT del centro con la finalidad de conseguir que los estudiantes se acostumbren a representar y a ser representados, y motivarlos a participar activamente en los órganos de decisión.</p> <p>2.- Campaña intensiva específica de captación previa a la convocatoria de elecciones a miembros de la junta del centro.</p> <p>3.- En vista de la imposibilidad de convocar elecciones a la Junta de Centro antes de diciembre de 2015, se establece como medida anticipada proponer el nombramiento en la próxima junta de centro al representante del sector de alumnado. En todo caso, el manual de calidad, en el que se establece la estructura de la comisión de calidad, será objeto de actualización en el cuarto trimestre de 2014.</p>	Abierta	<p>Se comprobará en próximos seguimientos la pertinente definición de los nuevos procesos relacionados con esta directriz y la adecuada implantación de las acciones de mejora propuestas por el centro.</p>

2.3. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA CONTEMPLADAS POR LA ESCUELA

Nota previa: Las PM1, PM2 y PM2 se han relacionado con las acciones correctoras propuestas para eliminar las causas raíz de las NC abiertas (han sido contempladas en el apartado anterior).

N° Oportunidad de Mejora	Descripción de la Oportunidad de Mejora propuesta por el Equipo Auditor	Descripción de la acción Propuesta por el Centro como respuesta a las Oportunidades de Mejora	Seguimiento	Evidencia documental de la implantación
4	Se debe acercar la información relativa al funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad a los grupos de interés no universitarios (egresados y empleadores, por ejemplo) como parte de la rendición de cuentas a la sociedad. En esta línea se debe evitar la atomización en la información que ofrece la Facultad sobre su oferta formativa y el funcionamiento de la Comisión de Calidad y aumentar su inteligibilidad.	<p>1.- Revisar y sintetizar la información sobre la oferta formativa y el funcionamiento de la Comisión de calidad haciendo que primen criterios de claridad y relevancia para los G.I. no universitarios</p> <p>2.- Definir de manera precisa un plano operativo de información pública que facilite la difusión y organización</p>	Abierta	Se comprobará en los próximos seguimientos la adecuada implantación de las propuestas de mejora planteadas.
5	El trabajo de la Comisión de Calidad debe incluir en el futuro el análisis de la evolución histórica de los indicadores de rendimiento académico tanto globales como ligados a cada asignatura, el análisis de las quejas y sugerencias que remitan los diferentes grupos de interés y el análisis de la inserción laboral de los egresados de los títulos de la Facultad.	<p>1.- Revisar y analizar anualmente la evolución histórica de los indicadores de rendimiento académico dentro de la Comisión de calidad y difusión de los mismos en la JC.</p> <p>2.- Revisar y analizar pormenorizadamente las quejas y sugerencias recibidas en el centro durante el curso dentro de la Comisión de calidad y difusión de la información en la Junta del centro.</p> <p>3.- Aplicar la encuesta institucional de seguimiento de egresados elaborada por el Área de calidad y distribuirla entre los egresados del centro para obtener datos. La citada encuesta, destinada a obtener los índices de satisfacción de los egresados fue elaborada por un grupo de trabajo multidisciplinar coordinado por el área de calidad. Esta información completará los datos facilitados desde ACSUG y desde otras fuentes, de cara a obtener una información completa sobre los titulados.</p>	Abierta	Se comprobará en los próximos seguimientos la adecuada implantación de las propuestas de mejora planteadas.

6	Se recomienda redefinir y desarrollar unos objetivos de calidad, conforme a una estrategia basada en la mejora continua y que se determinen las acciones necesarias para poder llevarlos a cabo. Así, los objetivos establecidos por la Facultad deberían caracterizarse por los siguientes requisitos: ser medibles de forma que se pueda conocer su grado real de consecución, ser alcanzables, estar coordinados con los planes de mejora de la Facultad, involucrar a los distintos grupos de interés y poder ser desarrollados a través de planes concretos de actuación.	1.- Aprobar el Manual de Calidad revisado y actualizado durante el curso 2013/14 (anexo 4 guía de objetivos de calidad), de forma que: - Se establezcan criterios y requisitos para la determinación de objetivos de calidad del centro y - basándose en esto, se redefinan los objetivos de calidad existentes, así como las líneas de actuación y los indicadores que permitan desarrollarlos	Abierta	Se comprobará en los próximos seguimientos la adecuada implantación de las propuestas de mejora planteadas.
7	Se debe continuar con la búsqueda de medidas que permitan aumentar la participación de los estudiantes en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.	1.- Rematar las actividades llevadas a cabo por un grupo de trabajo multidisciplinar que se constituyó con el objetivo de racionalizar y mejorar las metodologías de evaluación empleadas. Este grupo de trabajo se constituyó en abril de 2014 y actualmente está en fase final de conclusiones, pendiente de reunión de cierre. 2.- Realización de una campaña institucional para explicar y fomentar las actividades de recogida de opinión de los distintos Grupos de Interés. Se incidirá en la explicación de la importancia de cada una de las encuestas y de su impacto en los programas de calidad y mejora continua de los centros y de los servicios. 3.- Mejorar el acceso a la aplicación informática para la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.	Abierta	Se comprobará en los próximos seguimientos la adecuada implantación de las propuestas de mejora planteadas y, en particular, su aplicación a la mejora de participación de los estudiantes en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción que es el aspecto clave al que se le debe prestar especial atención.
8	Se evidencia la necesidad de una mayor implicación institucional en todo aquello relativo al Sistema de Garantía de Calidad intentando mejorar la conexión, en materia de calidad, entre los diferentes vicerrectorados, lo que facilitaría la correcta implantación de aquellos procedimientos estratégicos y de apoyo que, tal y como se encuentran definidos, no	1.- Crear un órgano institucional (Comisión de calidad) en materia de calidad con labores de coordinación y análisis. (Esta acción está prevista en el programa electoral del equipo rectoral) Para llevar esto a término, la acción inicial será elaborar un borrador de reglamento interno de la	Abierta	Se comprobará en los próximos seguimientos la adecuada implantación de las propuestas de mejora planteadas.

	dependen de la Facultad.	<p>comisión de calidad.</p> <p>2.- Desarrollar canales de información a través del área de calidad que permitan y/o favorezcan una mayor coordinación institucional entre las distintas vicerreorías y entre los centros (GI intercentros, jornadas de presentación de actividades, redes de colaboración, etc.)</p> <p>3.-Sugerir al Consejo de Gobierno de la UVigo un cambio de reglamento que implique la presencia de un miembro del área de calidad, con voz y voto en todas las comisiones de las vicerreorías.</p>		
9	Se recomienda que la aplicación informática con la que se gestiona el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad sea más amigable e intuitiva para que su uso se pudiera simplificar y generalizar, al menos, a los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.	<p>1.- Continuar con el desarrollo de las mejoras de la aplicación informática planificadas, incidiendo en aquellas cuestiones que facilitan el manejo de las mismas por parte de los usuarios.</p> <p>2.- Estudiar la viabilidad y analizar, técnica y económicamente, alternativas a la aplicación informática actual.</p>	Abierta	Se comprobará en los próximos seguimientos la adecuada implantación de las propuestas de mejora planteadas.

En Santiago de Compostela, a 7 de octubre de 2014



José Eduardo López Pereira

Director ACSUG

Secretario CGIACA