



PROGRAMA FIDES-AUDIT

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

**ESCOLA UNIVERSITARIA
DE ESTUDOS EMPRESARIAIS
UNIVERSIDADE DA CORUÑA**

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

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidade da Coruña
Centro	Escola Universitaria de Estudos Empresariais
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones que se imparten en el centro
Convocatoria	1ª Convocatoria (2008)
Fecha de presentación	15/05/08

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 la implementación del SGIC.

INTRODUCCIÓN

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 Escola Universitaria de Estudos Empresariais.

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 el centro estime constructivos los comentarios y sugerencias que se han incorporado.

La comisión de evaluación está formada por 5 evaluadores seleccionados en base a los criterios establecidos por la ACSUG a tal efecto y que se encuentran publicados en su página Web. Cada uno de los miembros de la comisión ha valorado de forma individual tanto la documentación completa del SGIC como el documento respuesta al informe previo, para finalmente, a través de la celebración de una reunión de consenso, elaborar el informe final.

La comisión de evaluación desea agradecer la profesionalidad de los responsables y de todas las personas que participaron en la elaboración del SGIC; se reconoce el esfuerzo que han realizado al elaborar un documento atendiendo a las propuestas de modificación señaladas en el informe previo.

La comisión ha tomado las decisiones sobre cada una de las modificaciones contestadas considerando que las propuestas de mejora deberán ser incorporadas de inmediato al SGIC; es decir, se entiende que el documento de respuesta a las alegaciones incluidas en el informe previo es una declaración de intenciones hasta el momento que se traduzca a la documentación del SGIC.

Un aspecto importante a tener en cuenta por todos aquellos que participen en la implantación de los SGIC es que estos son dinámicos y vivos, tanto en la

implantación de los contenidos del SGIC como a lo largo de toda su existencia y deberán ser revisados y mejorados periódicamente ya que solo así se podrá asegurar la verdadera garantía de la calidad de la enseñanza y, por tanto, la mejora continua.

En este informe se ha intentado destacar no sólo aquellos aspectos más relevantes, sin los cuales el SGIC no funcionaría, sino también otras 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.

FORTALEZAS

Siguiendo las recomendaciones establecidas en el informe previo, y tal y como se detalla en el documento *respuesta a las alegaciones incluidas en el informe previo de evaluación*, se han revisado y corregido la mayor parte de las imprecisiones que aparecían en los mismos, atendiendo a todos los criterios-directrices del Programa FIDES-AUDIT.

La documentación se apoya en diferentes procedimientos (claves, estratégicos, de apoyo y medición) que contienen, en su mayoría, diagramas de flujo descriptivos. Estos diagramas proporcionan una visión de conjunto y muestran la secuencia del desarrollo del mismo. También se apoya en documentos de diferente tipo que posibilitan la comprobación del cumplimiento de los criterios-directrices, contemplando la elaboración de un número importante de indicadores propuestos en el Programa FIDES-AUDIT. Presenta, además, un diseño adecuado de mecanismos que regulan y garantizan la puesta en marcha de cada uno de los procedimientos.

Se definen los 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.

Se identifican gran parte de los grupos de interés en el proceso, a través del MSGIC-04.

Existe un claro desarrollo de mecanismos para la gestión y la mejora de los recursos materiales servicios.

SUGERENCIAS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC Y SU FUTURO SEGUIMIENTO

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. Aunque se reconoce el esfuerzo realizado por los responsables, se considera necesario insistir de nuevo en las siguientes debilidades:

En relación a las alegaciones al punto débil/propuesta de mejora, "El sistema de elaboración, revisión y aprobación del Manual y Procesos" no parece adecuado. La Comisión de Evaluación recomienda que la elaboración y la aprobación de procedimientos no recaigan en la misma persona; por tanto, se debería revisar el "Cuadro de Firmas". No parece suficiente la respuesta dada por el centro en relación a que dichas responsabilidades, de manera general, recaigan en la misma persona y de manera excepcional en personas diferentes. Para garantizar el adecuado control de los documentos de los sistemas de gestión, las responsabilidades asociadas a la elaboración, revisión y aprobación de los mismos han de estar adecuadamente definidas. La comisión considera que si bien las actividades de elaboración y revisión de documentos pueden recaer en la misma persona, conviene que su aprobación la realice una persona diferente a la/s anterior/es con el fin de asegurar objetividad e independencia en el análisis.

Es oportuno que se continúe trabajando en los mecanismos que hagan posible el seguimiento, la medición y la revisión de todos los procedimientos.

Una vez implantado el SGIC en el Centro, se recomienda revisar las sistemáticas establecidas relativas al soporte de archivo y al tiempo de conservación de los registros, con la finalidad de asegurar una definición de ambos criterios específica al tipo de registro.

La recomendación de contar con un mecanismo propio de retroalimentación no ha sido entendida de forma correcta, ya que en ella se hacía referencia a la rendición de cuentas y lo que aparece subsanado hace referencia, de forma muy general, a la Información Pública. Por tanto, se deben concretar los mecanismos de retroalimentación de los resultados de forma que sea posible la implementación de mejoras inherentes al proceso de revisión de las titulaciones.

En la propuesta de mejora relacionada con el "Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias", se ha atendido tan solo a una parte de la misma, concretamente a la que hacía referencia al informe final, pero no se dice qué se hará finalmente con la información resultante del mismo y como se llevará a cabo la revisión y mejora del sistema.

Adicionalmente, se citan algunas **recomendaciones** que ayudarán, en el proceso de implantación, a la mejora de la calidad del SGIC de los centros:

Para poder incorporar el SGIC como una estrategia básica de futuro es fundamental transmitir una cultura de calidad a toda la comunidad universitaria; para ello, la comisión recomienda motivar la formación e implicación en temas de la calidad tanto a los directivos de la universidad, como a la totalidad del profesorado y del PAS, con el fin de que adquieran un compromiso personal e institucional con el proceso.

Una vez puesto en marcha el SGIC en el centro se debe valorar la posibilidad de simplificar la documentación y reducir el número de registros para que el sistema resulte más operativo.

Santiago de Compostela, 30 de enero de 2009

Fdo.: Julio Ernesto Abalde Alonso
Director ACSUG
Secretario CGIACA