



# **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

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

**ESCOLA UNIVERSITARIA  
DE TURISMO  
UNIVERSIDADE DA CORUÑA**

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

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

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 quisiera resaltar la satisfacción que le ha proporcionado la oportunidad de evaluar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo.

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 y 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, así como dar las gracias por el gran esfuerzo que han realizado al elaborar el documento a las propuestas de modificación señaladas en el informe previo.

Destacar que la comisión ha tomado las decisiones sobre cada una de las modificaciones contestadas considerando que tales propuestas de mejora deberán ser incorporadas de inmediato al SGIC, entendiéndose por *el documento respuesta a las alegaciones incluidas en el informe previo* 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 la mejora continua.

En este informe se ha intentado destacar no sólo aquellos aspectos más relevantes, sin los cuales el SGIC no funcionaría, sino 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, que proporcionan una visión de conjunto y muestran la secuencia del desarrollo del mismo, apoyándose 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.

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.

Presentan de forma clara la identificación y participación de gran parte de los grupos de interés en el proceso, a través del MSGIC-04.

Diseño claro del procedimiento de planificación de la enseñanza.

Presentación de un organigrama funcional de los órganos de gobierno donde se incluyen las diversas comisiones y líneas de dependencia, especificando de forma clara sus funciones y competencias.

Precisan los órganos responsables de garantizar la calidad de los programas formativos.

## **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, y aunque se reconoce el esfuerzo realizado por los responsables, se considera necesario insistir de nuevo en las siguientes debilidades:

En relación a la propuesta de especificar con mayor claridad el órgano encargado de la revisión de las titulaciones, solo se habla del órgano encargado de elaborar y aprobar las propuestas de los planes de estudio que se imparten en el Centro, y la Comisión hacía referencia a la revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas. Deberían incluir en el texto del SGIC, en el capítulo correspondiente, que es la JC la encargada de dichas acciones, si es que es realmente ella y no la CGC la que tiene estas funciones, aunque luego tenga que refrendar sus acuerdos la JC.

En cuanto al perfil de egreso señalar la necesidad de hacer referencia a los mecanismos para conocer los perfiles reales de egreso, ya que en las evidencias no existe ningún documento que recoja información sobre el perfil de egreso de los estudiantes.

Con la información que se va a incluir queda subsanado el problema de definición de los canales de información. No así el del seguimiento, revisión y mejora que debe ser de nuevo revisado.

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. Se deben concretar por tanto, los mecanismos de retroalimentación de los resultados que permita la implementación de mejoras inherente 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 aunque 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 las universidades, 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