



PROGRAMA FIDES-AUDIT

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

**FACULTADE DE CIENCIAS DA
COMUNICACIÓN
UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE
COMPOSTELA**

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

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	"Universidade de Santiago de Compostela"
Centro	"Facultade de Ciencias da Comunicación"
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones que se imparten en el centro
Fecha de presentación	15/09/09

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 *Facultad de Ciencias de la Comunicación*.

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 su centro estime constructivos los comentarios y sugerencias que hemos incorporado.

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, 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.

2.- FORTALEZAS

Cabe destacar el trabajo realizado por la Facultad para dar respuesta y modificar cada una de las debilidades indicadas en el informe previo de evaluación.

Tras la revisión documental, se destacan las siguientes fortalezas del SGIC:

1.- Diseño de procedimientos específicos para cada una de las directrices del programa FIDES-AUDIT (clave, estratégicos, apoyo y medición), 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 cada uno de esos procedimientos.

3.- Incorporación de un Comité Consultivo, de composición definida, considerado por la Comisión de Evaluación una vía adecuada de participación de agentes externos en los diferentes procedimientos del SGIC.

4.- Existencia de órganos con capacidad para gestionar los diferentes aspectos relacionados con todos los procedimientos, destacando la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en su labor en la gestión del SGIC.

5.- Existencia de "fichas resumen" en cada uno de los procedimientos.

6.- Definición de diagramas de flujo, lo que proporciona una visión de conjunto y facilita la comprensión del proceso.

7.- Desarrollo de mecanismos claros 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 desarrollo de las titulaciones oficiales.

9.- La realización, desde el año 2005, de la Memoria de Responsabilidad Social con el fin de informar periódicamente a los grupos de interés sobre los aspectos fundamentales de su actividad como: oferta académica, actividades de investigación, resultados académicos obtenidos, resultados de la satisfacción, resultados económicos y compromiso con el desarrollo sostenible.

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

El Centro ha respondido las indicaciones contenidas en el Informe Provisional de Evaluación del SGIC de forma superficial, quedando sin modificar la mayor parte de las propuestas de mejora establecidas por la Comisión de Evaluación. Por ello se considera necesario insistir de nuevo en las siguientes debilidades:

Contextualizar el manual y cada uno de los procedimientos a la realidad del centro. El objetivo es establecer un manual de calidad para este centro y no un manual genérico para toda la universidad, aunque entendemos que algunos de los procedimientos sean comunes.

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.

Codificar el mapa de procesos e incluirlo en el capítulo correspondiente.

Incluir dentro del SGIC el proceso codificado como PC05, que hace referencia a la Admisión y Matriculación del estudiantado, con la finalidad de que esté documentado en el SGIC del centro, al margen de que esté implantado y certificado por la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Clarificar la información relativa a perfiles de ingreso y egreso dentro de la documentación ya que no queda claro cómo se definen, aprueban e implementan estos aspectos en los títulos que se imparten en el centro.

Establecer en el PC-06 ("Tutoría y orientación al estudiante") cuáles son las acciones de orientación profesional propias del centro o aquellas que se desarrollan en él siguiendo las orientaciones del Servicio de Apoyo al Emprendimiento y al Empleo (SAEE) de la universidad.

Corregir la incoherencia detectada entre los grupos de interés indicados en el MC09 del manual (Recursos Materiales y Servicios) y los recogidos tanto en el PS02 "Gestión de los Recursos Materiales" como en el PS03 "Gestión de los Servicios".

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.

Además de asegurar la participación en todos los procesos de los grupos de interés, 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.

Santiago de Compostela, 26 de abril de 2010

Fdo.: José Eduardo López Pereira
Director ACSUG
Secretario CGIACA