



# **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

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

**FACULTADE DE FARMACIA  
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 Farmacia"
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; entendiéndose 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 quisiera resaltar la satisfacción que le ha proporcionado la oportunidad de evaluar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la *Facultad de Farmacia*.

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.

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, sino 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.

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

Completar el organigrama funcional y jerárquico de los órganos de gobierno incluyendo las diferentes comisiones del centro y señalando las líneas de dependencia. El organigrama que se aporta en el apartado 2.4.2 del MC02 resulta insuficiente.

A parte de la información aportada en el PM01 y PM02 se deben incluir las quejas, reclamaciones y sugerencias como fuente de obtención de información en todos los procesos.

El ámbito de aplicación del proceso de gestión de las incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones debería incluir todos los grupos de interés, tanto internos como externos ya que tal y como se presenta en el punto 6.3 del PM04 parece que sólo permite presentar incidencias a las personas de la comunidad universitaria.

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.

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

Además de todas estas indicaciones 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