



PROGRAMA FIDES-AUDIT

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

UNIVERSIDAD DE A CORUÑA

FACULTAD DE INFORMÁTICA

08/02/2017

DATOS DEL CENTRO EVALUADO		
UNIVERSIDAD	UNIVERSIDAD DE A CORUÑA	
CENTRO	FACULTAD DE INFORMÁTICA	
ALCANCE (<i>especificar cualquier posible exclusión</i>)	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el centro	
REPRESENTANTE	NOMBRE	Luís María Hervella Nieto
	CARGO	Decano
	TELÉFONO	981 167000 ext. 1325
	CORREO ELECTRÓNICO	luis.hervella@udc.es

COMISIÓN DE EVALUACIÓN QUE REALIZA LA VISITA			
PRESIDENTE	Antonio López Cabanes	Institución	Universidad de Murcia
PROFESIONAL	Marta González Moldes	Institución	Auditora
ESTUDIANTE	Nicolás Heredia García	Institución	Universidad de A Coruña
SECRETARIA	M ^a Paula Ríos de Deus	Institución	ACSUG
FECHA VISITA	22 de noviembre de 2016		

Este informe es el resultado de la evaluación del conjunto de evidencias de carácter documental y de la visita de la comisión de evaluación al centro. La visita se ha desarrollado sin incidencias y conforme a la agenda prevista.

LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN (CEE) DESEA INDICAR QUE:

Si bien se ha evidenciado que el sistema de gestión de la calidad (SGC) se encuentra en la actualidad en proceso de revisión a nivel de Universidad, desea aclararse que la auditoría se ha realizado sobre la documentación actualmente en vigor del SGC del Centro. El proceso de revisión documental iniciado, considerado necesario ya en la evaluación de certificación de la implantación, se valora muy positivamente, ya que se considera necesaria una ágil y profunda simplificación del sistema.

La página web actual ha sido el referente utilizado para valorar la información pública y también debe serlo para buena parte de la información general sobre el Centro y sus titulaciones por lo que también puede servir de referencia para la documentación del SGC. La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC) ha indicado que está en proceso de revisión y mejora, por ello, en la actualidad presenta importantes deficiencias. Por ejemplo, es complicado el acceso a la información pública demandada para la renovación de la acreditación (vía aplicación informática), la oferta académica actual está desactualizada, el acceso a la información sobre movilidad está restringido (acceso con contraseña).

El plan estratégico es un documento de mayor entidad que el SGC y no debe estar incluido dentro del mismo como un procedimiento, sino al contrario, una acción estratégica debe ser mantener implantado y a pleno rendimiento el SGC.

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La política de calidad está definida, en su última edición, en 2013 y es una edición similar a la de otros centros de la Universidad, es decir, no está contextualizada a la realidad de la Facultad.

La CEE considera que si el Plan Estratégico 2014-2020 contiene una definición de misión-visión-valores, se puede establecer la política en base a las mismas.

En cuanto a los objetivos de calidad, se aprueban cada año por la Junta de Centro (como asuntos de trámite) y no tienen establecida la meta a alcanzar. A diferencia de lo que se indica en el PE01 ("Establecimiento, revisión y actualización de la Política y Objetivos de la Calidad") no se distingue entre objetivos generales, estratégicos y anuales. Además, no se observa que los objetivos establecidos en el SGC sean coherentes con los que aparecen en el plan estratégico.

En consecuencia, se debe revisar la política de calidad para particularizarla a la Facultad. También deben revisarse los objetivos de calidad para que, por un lado, sean coherentes con el plan estratégico 2014-2020 y, por otro, se establezcan objetivos anuales en línea con los estratégicos.

DOCUMENTACIÓN MODIFICADA

Se ha revisado la documentación del SGC que se ha modificado después de la evaluación de certificación, encontrando que se ajusta a lo establecido por el programa FIDES-AUDIT y en línea con el resto del SGC. *No obstante, se debe continuar con la revisión y simplificación de la documentación de todo el SGC (manual y procedimientos) para adaptarla a la realidad actual, tal y como nos consta que ya se ha empezado a llevar a cabo, de modo que sea más sencilla de aplicar, que contemple la existencia de la aplicación informática como repositorio de documentos, así como las etapas del ciclo de vida de las titulaciones, facilitando los informes correspondientes.*

INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

En la página web de la Facultad, en tanto que da acceso a la aplicación informática, está toda la información relativa al SGC, ahora bien, su utilización como información a la sociedad, no resulta sencilla y menos para los no habituados a dicha aplicación. *Se debe garantizar el acceso sin complicaciones a toda la información pública que en las diferentes etapas de evaluación de titulaciones se indica (ver Guía de Evaluación para la Renovación de la Acreditación Anexo II).* En el informe de seguimiento del SGC se indica que se está pendiente de ultimar la modificación de la web, en este sentido *se recomienda publicar en la web los informes de seguimiento y acreditación de los títulos impartidos en la Facultad.*

En consecuencia, se debe revisar que la información pública que indica el SGC (PC12. Información Pública) y las guías de evaluación, se encuentra accesible en la página web para todos los grupos de interés.

ACCIONES DE MEJORA DESARROLLADAS

Atendiendo a las observaciones realizadas en la evaluación de certificación de 31/07/2013, *quedan por resolver las oportunidades de mejora* 1 (fácil utilización de la aplicación informática), 2 (web), 4 (documentación SGC), 5 (participación de estudiantes), 6.2 (perfil real de ingreso), 6.6 (estudios de inserción laboral), 6.10 (plan de recogida de opiniones) y 6.12 (eliminar la referencia al plan de calidad en los servicios de la UDC).

Asimismo, *se debe evaluar la eficacia de todos los planes, a efectos de completar el ciclo de mejora continua*, como los de captación (6.3) o de orientación (6.4), lo que puede llevar a elaborar el plan del ciclo siguiente.

En el caso concreto de la observación 1 *la aplicación debe ser flexible* y permitir, por ejemplo, la creación de subcarpetas dentro de las evidencias de los procedimientos (por ejemplo para informar del perfil real de ingreso), y en la 6.10, *se recomienda que la facultad disponga de un plan de recogida de opiniones* (encuestas) en el que incluya no solo las que realiza la Universidad, sino las propias del Centro e incluso las que algún profesor aplica en su asignatura, para no saturar a los encuestados.

En consecuencia, se debe completar la subsanación de las observaciones realizadas en la evaluación de certificación.

OTRAS OBSERVACIONES

Como observaciones realizadas en el transcurso de la revisión de la documentación, página web, informe de seguimiento del SGC realizado por la Facultad y visita, se recomienda:

- Elaborar y hacer público un plan anual de actuación, plan de calidad o plan operativo, que contemple las actividades a llevar a cabo para cumplir los objetivos anuales derivados de los estratégicos y del día a día de la institución, con sus metas, indicadores, seguimiento, etc., y que alcance a todas las titulaciones que se imparten en la Facultad.
- Incorporar algún externo a la GGC, por ejemplo representante del Colegio Profesional, un empleador,.., bien como miembro nato o como invitado a sesiones de interés.
- Plantear una mejor organización del archivo de actas, con el objetivo de que sea más fácil localizar la que corresponde al tema de interés.
- Evitar la réplica de información. Por ejemplo, valorar la posibilidad de que lo que está en la página web (que debe estar permanentemente actualizada) no se replique en el SGC, bastaría con indicar cómo se localiza.
- Establecer fichas normalizadas para la definición de los indicadores (al menos con aquellos que se considere necesario). Es una buena práctica el establecer un documento global con el listado y fichas de indicadores, como se viene haciendo, y que contenga al menos los indicadores que se demandan para la renovación de la acreditación de los títulos.

- En el caso de las encuestas, que no figuren como anexo a un procedimiento ya que son una herramienta que si se modifica obligaría a una nueva versión del procedimiento. Por ejemplo, se podría mantener una carpeta con la versión actualizada de todas las encuestas que la Universidad utiliza que podría estar, incluso, en la web de la Unidad Técnica de Calidad (y archivadas versiones anteriores con fecha).

La Comisión de Evaluación entiende que la Facultad de Informática tiene que seguir trabajando con el SGC para sacarle el máximo provecho en beneficio de la gestión propia del centro y de los informes a enviar a la ACSUG en las diferentes etapas del ciclo de vida de las titulaciones. ***Se debe ser más proactivo, en el sentido de no esperar a que llegue la información sino aplicar soluciones para obtenerla, por ejemplo si la de inserción laboral no llega se podría utilizar a los empleadores de las prácticas externas para recoger información para la mejora de las titulaciones.***

Santiago de Compostela, 8 de febrero de 2017

DIRECTOR ACSUG
SECRETARIO CGIACA



José Eduardo López Pereira