

## CERTIFICACIÓN DA IMPLANTACIÓN DO SGIC DOS CENTROS

### SÍNTESE DE CUESTIÓNS FORMULADAS POLAS COMISIÓNS AVALIADORAS

#### INTRODUCCIÓN

As cuestións que se recollen deseguido constitúen unha síntese das presentadas pola comisións avaliadoras nas sucesivas convocatorias do programa de certificación da implantación dos sistemas de garantía interna de calidade (SGIC) dos centros da Universidade de Vigo.

Estas cuestións foron formuladas nas reunións cos distintos colectivos implicados (equipo decanal / directivo e comisión de calidade principalmente, máis tamén profesorado, estudiantado, persoal de administración e servizos, egresados, empregadores, visita ás instalacións) durante as visitas das auditorías de certificación.

Non se trata, en ningún caso, dunha listaxe exhaustiva, senón dunha orientación de aspectos ou temas que poden analizarse ou son de interese, sempre tendo en conta que a referencia normativa é a Guía de certificación da ACSUG.

É relevante destacar que as reunións se desenvolven seguindo un esquema caracterizado pola formulación de preguntas aos grupos mencionados nun clima de traballo distendido, nun contexto de diálogo. Os distintos membros dos comités de avaliación interviñeron empregando unha linguaxe próxima, fuxindo en todo momento de tecnicismos e a partir de formulacións claras e concisas sobre os aspectos que se deciden tratar.

A puntualidade no desenvolvemento das reunións respecto do previsto no programa de visita foi respectada, en xeral, de xeito rigoroso.

## ASPECTOS TRATADOS

### REUNIÓNS CO EQUIPO DIRECTIVO

- **Presentación do centro** (5-10 min)

Aspectos de interese poden ser:

- Datos máis relevantes do centro
- Estrutura organizativa (comisións do centro...)
- Titulacións
- Breve historia da comisión de calidade (membros actuais...)
- Fitos relevantes en materia de calidade
- Estado de situación das suxestións indicadas por ACSUG no informe de avaliación do deseño do SGIC
- Presentación da web
- ...

- **Organigrama do centro: relación entre a comisión de calidade e o equipo directivo/decanal**

- Como funciona a relación entre ambos órganos?
- Como funciona a interacción e comunicación entre a comisión calidade (que valora, analiza, propón...) e outros órganos de decisión do centro (xunta de centro, comisión permanente, equipo decanal...)
  - o Existen exemplos de disparidade de criterios?
- Nomeamento dos membros da comisión
  - o Quen nomea o presidente da comisión de calidade (decano/a?)
  - o Quen nomea os membros da comisión? E o decano/a ou director/a?
    - As referencias están no Manual de calidade e no regulamento de réxime interno
- Mestrados: as decisións das súas comisións académicas pasan pola comisión de calidade?
  - o Depende isto dos asuntos que se traten (ex.: os asuntos ligados á xestión da calidade, en xeral, si; outros temas van directamente ao equipo decanal / xunta de centro, cando é o caso)
- Cuestión para a persoa coordinadora de calidade: como valora a relación da comisión de calidade co equipo directivo?

- **Participación do estudantado na xunta do centro**

- Como funciona en termos cuantitativos (membros da xunta...)?
- E en termos cualitativos?
  - o Comunicación
  - o Sistema de QSP
  - o Delegación de alumnos

- **Coñecemento dos grupos de interese do centro (PDI, PAS, estudantes...) sobre o SGIC**
  - Cuestión: Si eu saio ao corredor e pregunto a varios estudantes sobre o SGIC isto, que me responderían?
  
- **Política e obxectivos de calidade**
  - Como se tratan os obxectivos de calidade?
  - Cuestión: Si eu saio ao corredor e pregunto a varios estudantes sobre o SGIC isto, que me responderían?
  - Coñecemento (estudantado, PDI, PAS...) sobre a política e obxectivos de calidade.
    - o Como lles chega esta información (web, cartelaría...)
    - o Xunta de centro: Como coñece e aproba (?) a política e os obxectivos de calidade
    - o Coñecen as liñas de traballo relacionadas coa política e os obxectivos?
  
- **Avaliación da satisfacción**
  - Enquisas de avaliación da calidade: coñecemento no centro, participación, resultados
  - Detéctase un decrecente (...) núm. de estudantes que responden ás enquisas. A que se debe?
  - Pode estar isto derivado do descoñecemento dos resultados e dos motivos da súa realización.
  - Cuestión: Quen analiza os resultados?
  
  - E o profesorado?
  
- **Como se están implantando os novos procedementos de calidade?**

Aspectos que se deben considerar:

  - Participación activa do centro no seu deseño, a través da constitución de grupos de traballo de coordinadores de calidade, suxestións da comisión de calidade...
  - Implantación progresiva (desde 2013/14): percepción sobre a simplificación dos documentos e rexistros (evidencias) e sobre a súa eficacia...
  
- **Que aspectos son mellorables no SGIC?**
  
- **Interacción centro - departamentos e asignación da docencia**
  - Asignación de materias / profesorado
  - Organización docente (POD)
  - Cuestión: Trabállase no centro en dispor de novas titulacións?
  
  - Pode intervir a comisión de calidade na asignación docente – profesorado – materias?
    - o Pode facelo indirectamente a través de recomendacións ou suxestións aos departamentos (en función dos resultados derivados das enquisas, académicos...)
  
  - Detéctanse materias con resultados académicos baixos. Como se tratan?
    - o Limitacións ás competencias do centro (lexislación...) neste eido

- **Paso da licenciatura ao grao**

- Como se tratou este proceso (reunións informativas, reunións grupais, enquisas aos estudantes, consultas entre os colectivos implicados...)
- Producíronse incidencias ou reclamacións dos estudantado?
- Retorno de información a partir dos datos das enquisas de inserción laboral
- Houbo abandono dos estudantes que se pasaron ao grao? Disponse da taxa de graduación destes estudantes?

- **Profesorado**

- Onde realiza o profesorado o doutoramento (neste centro, en outros desta universidade, noutras universidades...)?
- O profesorado doutor traballa directamente nos campos de actividade propios do centro?
- Axudas ou descargas docentes para o doutoramento. Capacidade dos departamentos para decidir sobre isto.

- **PAS**

- Limitacións de recursos humanos. Como se tratan?
- Incidencias relacionadas con funcionamento académico do centro relacionadas con isto.

- **Traballo de Fin de Grao / Máster (TFG/TFM)**

- Desgravacións para o profesorado
- Funcionamento:
  - o Normativa TFG / TFM
  - o Resultados: houbo suspensos?
  - o Establecéronse criterios transversais para a súa mellora (sistema de rúbricas...)
  - o Tratamento destes aspectos (incidencias, propostas de mellora...) na comisión de calidade

- **Seguimento das titulacións**

- Informes de seguimento.
  - o Como se xestionan?
  - o Cal é o rol dos órganos implicados no proceso (comisións académicas, comisión de calidade, xunta de centro...)?
- Hai un mestrado en suspensión (ou extinción). A que se debe?
  - o Como se xestionan?
- A titulación (...), en relación á avaliación dos informes de seguimento, acumula unha *boa colección de non conformes*. Como se está tratando isto? Estanse tomando accións específicas co obxecto de garantir a renovación da súa acreditación?

## REUNIÓN COA COMISIÓN DE CALIDADE

- **Presentación dos membros**

- **Funcionamento da comisión**

- Frecuencia das reunións.
- Actas das reunións. Están dispoñibles de xeito público (na aplicación de calidade e/ou na web)?
- Nomeamento dos membros da comisión:
  - o Quen? Membros natos, outros a proposta de...
  - o Teñen que ser membros da xunta de centro?
  - o Ratificación na xunta de centro (en todos os casos?)
  - o Estudantes: no cadro de delegación de alumnos...?
  - o Representantes da sociedade: en función da dispoñibilidade, contactos e organización relevantes...
  - o Egresados: importante a súa participación para achegar unha visión externa, aínda que non necesariamente en todas as reunións...

Cuestión: Si eu saio ao corredor e pregunto a varios estudantes sobre a comisión de calidade, que me responderían?

E se pregunto ao profesorado? E ao PAS?

- Que canles existen para promover a participación do alumnado na calidade do centro  
Ex.: PAT...
- Cuestión para os estudantes: cal é o voso rol na comisión?  
Exemplos de propostas realizadas polos estudantes
- Cuestións para os membros da comisión:
  - o Parécenvos poucas reunións?
  - o Parécenvos reunións longas, útiles...?
    - Diríxense especificamente aos estudantes
- Apoio á persoa coordinadora de calidade? De quen?
- Como se elabora a orde do día da comisión? Pódese cambiar ou modificar en función das necesidades?
- Cuestión para todos: que e o mellor que, durante a historia do seu funcionamento, e a consideración dos seus membros, saíu da comisión? Que e o peor?

- **Modificacións no SGIC (procedementos...)**

- Orixe dos cambios (Área de Calidade, proxecto institucional...)
- Participación e colaboración do centro (envío de propostas, creación de grupos de traballo, iniciativas específicas do centro...)

- **Aplicación de calidade (SGIC)**

- Quen e como se emprega
- Cal é a percepción dos usuarios (funcionalidade, utilidade, complexidade...)

- **Relación institucional**

- Como funciona a comunicación institucional da comisión cos órganos de goberno da Universidade (reitor, órganos colexiados, vicerreitores...)
- Como se tratan os aspectos que afectan ao centro (recursos humanos, recursos materiais e servizos, xestión das titulacións...)

- **Directrices**

Política e obxectivos de calidade

- Revisión e actualización. Orixe e tratamento dos cambios. Por que se cambiaron?
- Coñecemento da Política e obxectivos e das funcións da comisión de calidade polos propios membros.

Cuestión: Como se difunde a calidade da oferta formativa e da xestión (SGIC) aos grupos de interese internos e externos ao centro?

Esta información está adaptada en contidos e formatos (web, folletos, dípticos...) a estes grupos de interese?

- Que relación existe entre a política e obxectivos de calidade e o plan de mellora do centro?
- Faise seguimento deste plan de mellora?
- Relación cos auto-informes de seguimento das titulacións.
- Cuestión para os estudantes: parécenvos ambiciosos os obxectivos de calidade?
- A que grupos de interese se informa dos resultados de calidade do centro (egresados, empregadores...)?
- Parécenvos efectivo o funcionamento do SGIC?
- Como se organiza a comisión para despregar o SGIC (as súas actividades...)

Garantía de calidade dos programas formativos

- Que información se necesita para mellorar as titulacións?
  - o Explotación dos resultados académicos
    - Cuestión: Analízanse os resultados dos exames (por materia...)?
  - o Queixas, suxestións e parabéns (QSP)
  - o Informes de coordinación académica
  - o PAT
  - o Resultados das enquisas (EAD, titulacións...)

- o Valoracións das comisións académicas
- o Contidos das guías docentes
- ...
- Cuestión para o estudantado: que achegas fixestes en relación con isto?
- Auto-informes de seguimento: elaboración, revisión e aprobación.
- Cuestións para titulados e representantes da sociedade:
  - o Credes que na licenciatura debera de haber algo a maiores en relación coa ensinanza actual no grao?  
Ex.: emprego de novas tecnoloxías...
  - o Que foi o que máis lles serviu?

### Modificacións / Suspensións das titulacións

- Cal é a orixe destes cambios nas titulacións? Como se detectan?
- Cuestión: Cal foi a participación da comisión de calidade nestes procesos?

### Promoción das titulacións e captación do estudantado

- Como se trata?
- Análise dos resultados do plan de promoción do centro.

### Perfil de ingreso

- Modifícouse / actualizouse. Cando se analiza?
- Existen abandonos que poidan estar ligados a un perfil de ingreso non axeitado e/ou adaptado?
- Analizou a comisión de calidade posibles cambios neste perfil á vista dos resultados acadados polas distintas vías de acceso?
- Complementos formativos ou accións formativas extraordinarias.
- Variacións do perfil de ingreso nos mestrados.

### Guías docentes

- Elaboración, revisión e aprobación.
  - o Participación do estudantado na súa elaboración
  - o Participación do estudantado egresado e representantes da sociedade (colexios profesionais...)
  - o Rol das comisións académicas e participación dos distintos colectivos nestas.
- A comisión de calidade establece ou dinamiza os criterios para a súa elaboración e aprobación?
- Pasan pola comisión de calidade?  
Cuestión: Son analizadas pola comisión de calidade?
- Importancia das guías docentes como un contrato co estudantado.

## Orientación ao estudiantado

- Orientación profesional: a comisión de calidade dinamiza a realización de actividades neste eido (mesas redondas no centro, PAT, información EURES...)?
- Orientación ao estudiantado / PAT
  - o Cuestión para estudantes: É útil o PAT? credes que debería cambiarse?  
Ex.: fornecendo directrices de mellora ao profesorado titor.
- Atención á diversidade  
Ex.. estudantes de alto nivel, estudantes con outras necesidades específicas...

## Prácticas externas

- Funcionamento.
- Existe algún contacto previo (información, orientación...) do estudiantado co asunto das prácticas antes do comezo da súa realización?
- Como afecta, en termos de calendario, a finalización das prácticas nas taxas de graduación?
- Quen analiza os datos das enquisas de prácticas?  
Os coordinadores de prácticas en 1º termo, logo a comisión de calidade...?
- Quen aspectos se analizan na comisión de calidade?

## Mobilidade

- Núm. de estudantes de mobilidade.
- Quen analiza os datos das enquisas de mobilidade?  
Os coordinadores de mobilidade en 1º termo, logo a comisión de calidade...?
- Trátanse os resultados da mobilidade na comisión de calidade (participación, resultados de satisfacción...)?

## TFG / TFM e adquisición de competencias

- Funcionamento.
- Normativa (institucional, do centro, da titulación...)
- Existe variedade suficiente de temas para realizar os TFG/TFM?
- TFG/TFM en empresas ou institucións
  - o % de realización?
  - o As empresas propoñen ideas para realizar os TFG/TFM que logo, a maiores, se poden desenvolver na propia empresa?
- Sistema de rúbricas (formularios con criterios)
- Como foron os resultados dos TFG / TFM?
- Como se analizan os resultados e o funcionamento?
- Existen distorsións desde o punto de vista do profesorado que forma parte dos tribunais?
- Danse instrucións aos membros dos tribunais respecto da atención / avaliación das competencias transversais?

Cuestión: Permítese ao tribunal preguntar sobre aspectos non específicos ao TFG/TFM no cadro das competencias da titulación?



- Trátase na comisión de calidade?  
Ex.: análise de resultados por comisións de avaliación, por notas..., reunións previas e/ou *a posteriori* co profesorado para marcar directrices xerais...
- Como se avalía a adquisición das competencias?
  - o Superación das materias + TFG/TFM = validación das competencias?  
Se isto non é suficiente, como se trata esta análise (ex.: sistema de rúbricas...)?

## Resultados académicos

Indicadores de resultados académicos.

- Taxas de rendemento.. Tratamento (orixe dos datos, análise...).
- Desagregación dos resultados (globais, por ano académico, por curso, por materia...)
- Disponibilidade do histórico de resultados académicos. Análise da evolución histórica e das tendencias, e non so dos resultados anuais.
- Enlazar os resultados académicos (taxas de graduación...) cos distintos perfís e vías de acceso do estudiantado.
- Resultados por materia. Existen propostas de mellora desde a comisión?
  - o Ex.: 7% aprobados na materia (...). Lévanse a cabo cursos de nivelación (son estes voluntarios polos estudantes e polos profesores?), talleres de acollida...
- Resultados académicos da mobilidade (ex.: % de materias aprobadas en mobilidade).
- Proactividade na comunicación dos resultados acadados aos grupos de interese internos e externos ao centro (ex.: empregadores).

## Resultados de satisfacción: enquisas

- Resultados de participación (EAD, titulacións...)
- Trasládanse aos apartados correspondentes do autoinforme de seguimento das titulacións?

## Queixas, suxestións e parabéns (QSP)

- Que vías existen para realizar QSP
  - o Delegación de alumnos
  - o Dirección (vía directa)
  - o Aplicación de QSP (web, papel...)
- Cales son as orixes para detectalas (PAT, verbais, sistema de QSP, reunións de coordinación...)
- Como se xestionan?
- Transparencia na información pública en relación aos resultados das QSP do centro.
- Como se realiza o tratamento das QSP na comisión de calidade (*a priori* o *a posteriori*)?

## Inserción laboral

- Resultados dispoñibles (diplomados...)
- Outras iniciativas do centro e das titulacións (Plan de oferta de emprego, xestión de ofertas, foros...).
- Existen algunha información relacionada coa empregabilidade?
  
- Trátanse os resultados de inserción laboral e de empregabilidade na comisión de calidade?

## Política do persoal académico

- Mellora da capacitación académica do profesorado. Como se trata dende o centro?
- Como se afrontan as necesidades de persoal no centro (altas, baixas, selección, contratación...)?
- Necesidades de novo profesorado.
- Promoción do profesorado.
- Incentivos ao profesorado. Existe algún estudo no centro?
  
- Cuestión: estes aspectos son analizados pola comisión de calidade?
  
- Formación continua do profesorado
  - o Identifícanse necesidades específicas no centro?Cuestión: son analizadas e dinamizadas pola comisión de calidade?
  
- Existen problemáticas coas enquisas (EAD, satisfacción...)?

## Persoal de apoio (PAS)

- Plan de formación.

## Recursos materiais e servizos

- Identifícanse necesidades específicas no centro?
- Suficiencia e adecuación dos recursos.
  - o Punto de vista dos estudantes.
  - o Punto de vista do profesorado.
  
- Como se tratan os resultados das enquisas de satisfacción en relación con isto?

Cuestión: Son analizados e dinamizados pola comisión de calidade?

Cuestión: Detectouse un impacto, en relación co centros e as súas titulacións, derivado da crise económica que afecte aos recursos docentes?

Ex.: fondos da biblioteca...

Cuestión para a comisión: analízase o abonamento das revistas do centro?

## Plan de mellora do centro

- Disponibilidade e análise.
- Eficacia das accións de mellora acordadas.

## Información pública e rendemento de contas

- Tratamento no centro. Como se organiza?
- Plan operativo de información pública (referencia ao novo procedemento de calidade...)
- Como se transmiten aos grupos de interese a política e os obxectivos de calidade, as accións en materia de calidade...
  
- Están dispoñibles as actas da comisión de calidade na web do centro?
- Sóbense os contidos completos ou so os acordos tomados...?

Cuestión para os estudantes: botades en falta algo?

- Visualización nas redes sociais.

## Mestrados interuniversitarios

- Que SGIC empregan? Vencellar a realidade co establecido na memoria da titulación.

Cuestión a todos: que relación teñen estes mestrados coa comisión de calidade?

## VISITA ÁS INSTALACIÓNS DO CENTRO

Visita dunha duración de 15-30 min.

As cuestións son de carácter xeral, sen referencias explícitas aos procedementos ou ás directrices do programa.

## OUTRAS AUDIENCIAS

N.A.S. (non houbo, agás un caso específico por petición do propio centro).