

**PLAN DE ACCIÓNS DE MELLORA AO  
INFORME PROVISIONAL PARA A  
CERTIFICACIÓN DA IMPLANTACIÓN DO  
SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDADE**

(FICHA DE MELLORA ADICIONAL)

**Centro:**

**FACULTADE DE HISTORIA**

**(Campus de Ourense)**

**UNIVERSIDADE DE VIGO**

**Data: 3/07/2017**

### ANEXO III: PROPOSTA DE MELLORA

Codificación das accións de mellora:

A: Aspectos que deben ser obxecto dun plan de mellora / R: Recomendacións para mellorar

D: Documentación do SGC / P: Procedementos do SGC

<b>DIRECTRIZ</b>	
Todas as directrices do programa Fides-Audit	
<p><b>Código:</b> AD3, AD6; AD7, AD8, AP1, AP3, AP6, AP7, AP8, AP9, AP10, AP14, AP15, AP17, AP20, RD1, RD2, RD3, RD4, RD5, RD6, RP1, RP2, RP3, RP4, RP5, RP6, RP7, RP8, RP9, RP10, RP11, RP12, RP13, RP14, RP15, RP16, RP17</p>	<p><b>Data de actualización:</b> 24/06/2017</p>
Puntos débiles detectado	Análise das causas/ Observacións
<p><b>AD3:</b> Reconsiderar la pertenencia al SGC del procedimiento DE01-P1 "Planificación y Desarrollo Estratégico". Esta Comisión de Evaluación entiende que un plan estratégico está a un nivel superior del SGC y no debe estar incluido en el mismo. Por ejemplo un objetivo estratégico podría ser tener un SGC implantado, actualizado y certificado, mientras que no se entiende que la planificación y desarrollo estratégico deba ser un procedimiento del SGC.</p> <p><b>AD6:</b> Actualizar los procedimientos que tienen fecha de 2010, algunos se entiende que para eliminar y pasar a obsoletos y otros para modificar ampliamente.</p> <p><b>AD7:</b> Incluir en el SGC de la Facultad todas aquellas actuaciones que se realizan en relación con la docencia de las titulaciones oficiales que se imparten en la misma. Por ejemplo, el DO0201P1 (Planificación e desenvolvemento da ensinanza) contiene un procedimemento para el seguimiento y el control de la docencia, indicando tareas que tienen que hacer los profesores, como firmar cuando asisten a vigilar un examen, entrega de actas y otros, que supone un informe que se lleva a la CGC. Este procedimemento y sus registros asociados también deberían formar parte del SGC, en tanto que es una serie de actividades relacionadas con la docencia, que se llevan a cabo.</p> <p><b>AP1:</b> Implantar el procedimiento y eliminar la referencia al plan estratégico y que quede asociado a la revisión de la política y objetivos de calidad.</p> <p><b>AP3:</b> Diferenciar entre objetivos generales de calidad (lo que en su día serán los objetivos estratégicos) y objetivos anuales (como se indica en el apartado de definiciones del DE02 P1). Para su establecimiento, los requisitos que se plantean en el procedimiento se consideran una buena práctica.</p> <p><b>AP4:</b> Registrar las fichas de los indicadores para facilitar el conocimiento de la forma de cálculo de los mismos.</p> <p><b>AP6:</b> Modificar la denominación del procedimiento (Satisfacción de las/los usuarios/as) , de modo que quede constancia que alcanza a todos los grupos de interés.</p>	<p>A Facultade de Historia e a Facultade de Ciencias da Educación son os centros que este ano 2016/17 participan na convocatoria da certificación da implantación dos seus SGC. Os seus informes provisionais (IP) de certificación da implantación inclúen aspectos e recomendacións relacionadas coa implantación dos seus SGC e, sobre todo, comentarios e propostas relacionadas co seu deseño.</p> <p>Non hai que esquecer que os deseños dos SGC destas dúas facultades foron avaliados positivamente, e logo certificados, pola axencia de calidade competente (ACSUG) no ano 2010. O mesmo ocorreu co resto das facultades e escolas da Universidade de Vigo, de xeito que no ano 2010 todos os centros propios certificaron o seu deseño e logo, no ano 2012, o certificaron os centros adscritos. Ademais, os comentarios e recomendacións incluídas nos sucesivos informes de avaliación do deseño foron tratados e incorporados aos procedementos dos SGC para melloralos.</p> <p>Despois disto, e co obxecto de consolidar a implantación dos SGC dos centros, a Área de Calidade dinamizou un proceso de actualización, simplificación e mellora dos procedementos que os volveu máis útiles e eficaces. Podemos constatar que o resultado disto foi a implantación efectiva dos SGC na Universidade.</p> <p>Por todo isto, consideramos que estas achegas son moi interesantes cara un futuro deseño dos SGC, pero entendemos que non deben cuestionar a implantación actual dos SGC das facultades, posto que se demostrou que esta implantación segue respectando o deseño</p>

<p><b>AP7:</b> Revisar los registros archivados, ya que en la aplicación no se ha encontrado el registro relativo al Informe de Seguimiento del Plan Anual de Evaluación de la Satisfacción de los usuarios/as (PAESU).</p> <p><b>AP8:</b> AC-0104 P1-Accesos e admisión. Revisar los registros que se generan, ya que en el procedimiento se indica que no se generan registros, y sí se elaboran listados de preinscripción, admisión,..., por ejemplo y se obtiene información para el cálculo de varios indicadores.</p> <p><b>AP9:</b> AC0201 P1-Matricula. Revisar los registros que se generan, ya que en el procedimiento se indica que no se generan registros, y sí se elaboran listados de matriculados, por ejemplo.</p> <p><b>AP10:</b> AC0401 P1 Expedición de títulos oficiales. Revisar los registros que se generan, ya que en el procedimiento se indica que no se generan registros, y a continuación se establece que los registros que se mantendrán son: "Recibo da certificación supletoria", "Recibo do título oficial", "Rexistro no libro do centro" y "Rexistro no libro da Sección de Títulos".</p> <p><b>AP14:</b> D00204 P1 Xestión das prácticas académicas externas. Revisar qué se debe registrar, pues en el documento solo figuran los criterios de asignación de las prácticas curriculares, pero la realidad es que se archivan, al menos, informes de tutores y estudiante y la memoria que elabora el estudiante, que se utilizan en la visita de renovación de la acreditación.</p> <p><b>AP15:</b> D00205 P1 Xestión da mobilidade. Revisar qué se consideran documentos de salida y cuáles registros, pues en el diagrama de flujo se aprecian varios documentos de salida y un único registro.</p> <p><b>AP17:</b> D00101 P1 Deseño, verificación, modificación, e acreditación das titulacións oficiais Incorporar registros en el procedimiento, ya que no se contemplan los informes de verificación, modificación y acreditación, ni las correspondientes memorias.</p> <p><b>AP20:</b> DO0301 P1 Información pública e rendemento de contas. Incorporar en las guías docentes, con qué metodologías se trabajan las competencias, de la misma manera que figura con qué criterios se evalúan. También se debería separar la bibliografía en básica y complementaria. En el momento de la visita y días anteriores, buena parte de las guías no tenían bibliografía por un error informático.</p> <p><b>RD1:</b> Reconsiderar el alcance del SGC: La Comisión de Evaluación no entiende que el mismo sistema alcance a los centros y sus titulaciones y a los servicios de gestión de la Universidad.</p> <p><b>RD2:</b> Simplificar la documentación del SGC: El manual del SGC es claramente simplificable, se entiende que bastaría con que incluyera una presentación del centro, contemplando su estructura para la calidad (órgano responsable, composición y funciones, existencia de comisiones de titulación, etc.), concretar el alcance del SGC (todas las titulaciones oficiales que se imparten bajo la responsabilidad del centro), la política y objetivos de calidad y un mapa de procesos coherente que despliegue los objetivos y que describa la interrelación entre los procedimientos de manera inequívoca.</p> <p><b>RD3:</b> Igual ocurre con el manual de procedimientos: Se entiende que pueden reducirse el número de los mismos una vez que los indicadores están adaptados al ciclo VSMA (Verificación, Seguimiento, Modificación y Acreditación) de las titulaciones y se dispone de una aplicación informática que permite su gestión. Por ejemplo, llama la atención que todos los procedimientos tengan objeto (RAE: fin o intento a que se dirige o encamina una acción y operación) y finalidad (RAE: fin con qué o por qué se hace algo), que no siempre van totalmente alineados, por ejemplo en el DE02P1 (Seguimiento y medición) el objeto es definir la metodología (...) y la finalidad es poner a disposición herramientas (...), probablemente se pueda eliminar uno de los dos términos, sin que el procedimiento pierda valor</p>	<p>certificado pola ACSUG e logo segue sendo conforme ás directrices do programa Fides-Audit nin, como resultado final deste proceso, a súa certificación.</p> <p>Por outra parte, a partir da experiencia e dos resultados da implantación dos SGC dos centros e da súa relación con outros programas de calidade asociadas ás titulacións oficiais de grao e de mestrado (seguimento, renovación da acreditación), a Área de Calidade xa ven cuestionando desde fai algún tempo a configuración máis axeitada para o deseño dos SGC, valorando a posibilidade de dar o paso a un SGC institucional.</p> <p>Para decidir sobre isto hai que ter en conta, polo menos, varios aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- As limitacións lexislativas e normativas,</li> <li>- As esixencias de calidade do programa Fides-Audit ou, doutro xeito, os criterios e directrices dos estándares de calidade do EEES actualizadas no 2015, e</li> <li>- A estrutura organizativa e de responsabilidades da Universidade de Vigo.</li> </ul> <p>O obxectivo nesta fase é volver o SGC máis eficiente e sostible.</p> <p>Este proceso de análise e de reflexión, que asumimos como un compromiso, dará como un primeiro resultado, despois de analizar as vantaxes e inconvenientes dun SGC institucional, un traslado destas aos órganos de xestión da calidade institucionais (Comisión de Calidade da Universidade de Vigo) e de goberno, de ser o caso, para tomar unha decisión.</p> <p>Esta decisión pode dar lugar a un proxecto a medio prazo, que se desenvolverá, en todo caso, en coordinación coa ACSUG e mesmo coas outras universidades se, puntualmente ou en conxunto, se considera de interese.</p> <p>Este proxecto debe recoller o traballo e as evolucións realizadas polas facultades e escolas neste tempo, as súas boas prácticas e os seus comentarios, como xa se fixo en ocasións anteriores, para construír un novo SGC e, en paralelo, debe seguir garantindo as certificacións dos centros xa acadadas (9 ata o de agora).</p> <p>Ademais, deberá contar tamén coa participación dos servizos e dous órganos institucionais implicados.</p>
---	---

**RD4:** Hay procesos muy normalizados, como prácticas, movilidad o aquellos que tienen que ver con las evaluaciones de las titulaciones, que se considera que se pueden simplificar.

**RD5:** Aportar, en los diferentes procedimientos, un listado de los indicadores que incluyen, lo que facilitará el análisis de qué se mide, y no solo una referencia al proceso de Seguimiento y medición.

**RD6:** Modificar la identificación del archivo de los registros, indicando el lugar de archivo del registro en la Facultad (aplicación, página web, despacho de la Decana, etc.) en vez de poner "Disponible en la aplicación SGC-STO?".

**RP1:** PE02-Definición da política de PDI e PAS. Revisar el interés de mantener este procedimiento, ya que se limita a posibles sugerencias de la CGC a la política sobre PDI y PAS. En cualquier caso, no olvidar incluir la revisión de los compromisos adquiridos en la memoria vigente de los títulos.

**RP2:** MC05-Satisfacción das/os usuarios/as. Revisar la planificación de todas las actividades relacionadas con la recogida de opinión de los grupos de interés para no concentrarlas en exceso, así como favorecer la participación.

**RP3:** AC0104 P1 Accesos y admisión. Reconsiderar la pertenencia de este procedimiento al SGC de la Facultad, o si se trata de un procedimiento del Área de Gestión Académica, aunque aporte información al Centro.

**RP4:** AC-0201 P1 – Matrícula. Reconsiderar la pertenencia de este procedimiento al SGC de la Facultad, o si se trata de un procedimiento del Área de Gestión Académica, aunque aporte información al Centro.

**RP5:** AC-0401 P1 - Expedición de títulos oficiais. Reconsiderar la pertenencia de este procedimiento al SGC de la Facultad, o si se trata de un procedimiento del Área de Gestión Académica, aunque aporte información al Centro.

**RP6:** DO0203 P1 - Orientación ao estudantado. Revisar el procedimiento y reconsiderar si es necesaria la información que se aporta en el Anexo I sobre otros servicios, que puede encontrarse en la web.

**RP7:** DO0205 P1 - Xestión da mobilidade. Valorar la posibilidad de simplificar el procedimiento, dado que se trata de una actividad muy normativizada.

**RP8:** DO0301 P1 - Información pública e rendemento de contas. Revisar el listado de profesores, pues en algún caso, la información no está completa, principalmente en lo relativo a las líneas de investigación.

**RP9:** DO0101 P1 - Deseño, verificación, modificación, e acreditación das titulacións oficiais. Valorar la posibilidad de simplificar el procedimiento, dado que se trata de una actividad muy normativizada.

**RP10:** DO0102 P1 - Seguimento e mellora das titulacións. Valorar la posibilidad de incluir el seguimiento en el procedimiento "DO0101 P1 - Deseño, verificación, modificación, e acreditación das titulacións oficiais" como una etapa más del mismo.

**RP11:** DO0103 P1 - Suspensión e extinción dunha titulación. Valorar la posibilidad de incluir la suspensión y extinción de una titulación en el procedimiento "DO0101 P1 - Deseño, verificación, modificación, e acreditación das titulacións oficiais" como una etapa más del mismo.

**RP12:** PA05 - Captación e selección de PDI e PAS. Actualizar el procedimiento, valorando la posibilidad de simplificar el contenido que sea normativo.

**RP13:** PA06 - Avaliación, promoción, recoñecemento e incentivos do PDI e PAS. Actualizar el procedimiento, valorando la posibilidad de simplificar el contenido que sea normativo.

<p><b>RP14:</b> PA-08 - Xestión dos servizos. Considerar el interés y necesidad de formar parte del SGC del Centro y, en su caso, revisar actualizando y especificando a qué servicios alcanza.</p> <p><b>RP15:</b> PA-07 - Xestión de recursos materiais. Actualizar, evitando repetir los contenidos normativos y sin olvidar incluir la revisión de los compromisos adquiridos en la memoria vigente de los títulos.</p> <p><b>RP16:</b> XD-01 P1 - Control dos documentos. Revisar, simplificando las codificaciones (por ejemplo, el interés de poner P1).</p> <p><b>RP17:</b> XD-02 P1 - Control dos rexistros. Revisar, simplificando las codificaciones</p>	
<p><b>Ambito de aplicación</b></p>	<p><i>SGC de tódolos centros da Universidade de Vigo</i></p>
<p><b>Responsable da súa aplicación</b></p>	<p><i>Área de calidade</i></p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p>	<p><i>Dispoñer de un sistema de calidade actualizado, eficiente e sostible</i></p>
<p><b>Actuacións para desenvolver</b></p>	<p><i>Poñer en marcha un proxecto para analizar o sistema de calidade dos centros da Universidade de Vigo e emprender tódalas melloras oportunas para acadar unha maior eficacia, eficiencia e sostibilidade.</i></p> <p><i>Concretamente neste proxecto analizaranse todas e cada unha das cuestións sinaladas nesta ficha e recollidas no informe provisional de certificación do sistema do centro. Neste sentido o proxecto de mellora da sistema abordará:</i></p> <p><b><u>En resposta a RD3, RP2, RP6</u></b></p> <p><i>1. Revisión de todos os procedemento dende unha óptica de simplificación, utilidade e eficacia.</i></p> <p><b><u>En resposta a: AD3, AP1, AP3</u></b></p> <p><i>2.Revisión do procedemento DE01- "Planificación e desenvolvemento estratéxico" tanto no que se refire aos rexistros asociados ao mesmo (plan estratéxico do centro, obxectivos de calidade) como no propio contido do procedemento</i></p> <p><b><u>En resposta a: AD6</u></b></p> <p><i>3. Actualización dos procedemento que aínda non foron actualizados dende a versión inicial.</i></p> <p><b><u>En resposta a AD7</u></b></p> <p><i>Estudarse a posibilidade de incluír procedementos ou rexistros que forman parta da actividade diaria dos centros e resulten relevantes na mellora das súas titulacións e mesmo dos propios centros</i></p> <p><b><u>En resposta a: AP4, RD5</u></b></p> <p><i>4. Análise dos indicadores asociados ao sistema, e da súa forma de presentación .</i></p> <p><b><u>En resposta a: AP6</u></b></p>

	<p>5. Análise da denominación dos procedementos para facilitar a súa identificación.</p> <p><b><u>En resposta a: AP7, AP8, AP9, AP10, AP14, AP15, AP17</u></b></p> <p>6. Análise detallada dos rexistros de calidade asociados aos procedementos, tanto no seu contido, como no seu número, así como a súa pertinencia xeral no marco do SGC. Tamén será obxecto de análise a diferenza entre rexistro e documento de saída.</p> <p><b><u>En resposta a: RD1</u></b></p> <p>7. Análise do alcance do Sistema de calidade. Analizar o modo de desenvolver o sistema de calidade no ámbito de xestión da forma máis eficaz e eficiente.</p> <p><b><u>En resposta a: RD2</u></b></p> <p>8. Revisión do Manual de Calidade de Centro dende unha perspectiva de simplificación claridade e utilidade.</p> <p><b><u>En resposta a: RD4, RP7, RP9; RP15</u></b></p> <p>9. Revisión das actuacións máis normalizadas que se recollen nos procedementos de cara a simplificación dos mesmos.</p> <p><b><u>En resposta a: RD6</u></b></p> <p>10. Revisión na información relacionada cos rexistros avanzando nunha identificación o máis concreta posible.</p> <p><b><u>En resposta a: RP1, RP10, RP11, RP12, RP13, RP14</u></b></p> <p>11. Analizar a pertinencia de manter, agrupar ou eliminar algúns procedementos, sempre dende a óptica das directrices ENQA e FIDES-AUDIT ( Por exemplo Política de PDI y PAS, deseño verificación e modificación das titulacións, seguimento das titulacións, orientación...).</p> <p><b><u>En resposta a: RP3, RP4, RP5</u></b></p> <p>12. Revisión dos procedementos máis ligados ao ámbito de xestión e o modo de relacionalos no marco dun Sistema de calidade da Universidade.</p> <p><b><u>En resposta a: RP16, RP17</u></b></p> <p>13. Revisión da codificación empregada nos procedementos, tamén atendendo a criterios de claridade e simplificación.</p>
Período de execución	Cursos 2017-2018 e 2018-2019
Recursos/presuposto	A determinar no marco do proxecto

<b>Responsable do seu seguimento e data</b>	<i>Area de calidade/ comisión de calidade da Universidade</i>
<b>Indicadores de execución</b>	<i>Actuación desenvolvidas no marco do proxecto Actualización levadas a acabo no SGC.</i>
<b>Evidencias documentais e/ou /rexistros que se presentan/ presentarán para evidenciar a implantación</b>	SGC
<b>Observacións</b>	
<b>Revisión/valoración</b>	
<b>Nivel de cumprimento (total ou parcial)</b>	
<b>Responsable data</b>	
<b>Resultados obtidos</b>	
<b>Grao de satisfacción</b>	
<b>Accións correctoras para desenvolver</b>	

**DIRECTRIZ 6**

## Información Pública

<b>Código:</b> AP20	<b>Data de actualización:</b> 27/06/2017
<b>Puntos débiles detectado</b>	<b>Análise das causas/ Observacións</b>
<b>AP20:</b> DO0301 P1 Información pública e rendemento de contas. Incorporar en las guías docentes, con qué metodoloxías se trabajan las competencias, de la misma manera que figura con qué criterios se evalúan.	<i>A plataforma de xestión de guías docentes está en continua revisión e mellora. Nos últimos cursos académicos incorporáronse melloras que permiten relacionar as competencias cos sistemas de avaliación e os resultados de aprendizaxe.</i>
<b>Ámbito de aplicación</b>	<i>Todas as titulacións</i>
<b>Responsable da súa aplicación</b>	<i>Área de calidade/ Servizos informáticos</i>
<b>Obxectivos específicos</b>	
<b>Actuacións para desenvolver</b>	<i>Analizarase xunto cos servizos informáticos a forma mais adecuada de relacionar tamén as competencias coas metodoloxías.</i>
<b>Período de execución</b>	<i>Cursos 2018-2019</i>
<b>Recursos/presuposto</b>	-
<b>Responsable do seu seguimento e data</b>	<i>Área de calidade</i>
<b>Indicadores de execución</b>	<i>Guía docente</i>
<b>Evidencias documentais e/ou / rexistros que se presentan/ presentarán para evidenciar a implantación</b>	<i>Guía docente/Docnet</i>
<b>Observacións</b>	
<b>Revisión/valoración</b>	
<b>Nivel de cumprimento (total ou parcial)</b>	
<b>Responsable data</b>	
<b>Resultados obtidos</b>	



<b>Grao de satisfacción</b>	
<b>Accións correctoras para desenvolver</b>	