

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

El sistema de garantía de la calidad aplicable al máster, seguirá las líneas generales marcadas por el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de las Universidades de Santiago de Compostela y A Coruña. En particular por la USC el responsable es el Vicerrectorado de Calidad y Planificación (<http://www.usc.es/vrcaplan>), en tanto que para la UDC es el Vicerrectorado de Calidad y Nuevas Tecnologías (<http://www.udc.es/reitoria/ga/vicerreitorias/vcnt/>), particularizado para el Centro, que pretende dar respuesta a los requisitos del Programa Verifica para el diseño del título.

Por parte de la UDC, el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) que se aplicará en todas sus facetas al Máster será el de la Facultad de Informática de dicha universidad, certificado por el programa FIDES-AUDIT de la ACSUG. Consta de Manual y Procedimientos que se adjuntan como archivo pdf.

Por parte de la USC, el sistema de garantía de calidad particularizado sigue las líneas generales marcadas por el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la USC y pretende dar respuesta a los requisitos del Programa Verifica para el diseño del título. Estas líneas son las expuestas a continuación.

9.1. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del Plan de Estudios

La responsabilidad del SGIC a nivel institucional de la USC

Vicerrectorado de Calidad y Planificación:

Nombrará un/a Coordinador/a del SGIC, que será el responsable de los procesos generales de calidad del SGIC. Entre las funciones principales atribuidas al Coordinador del SGIC podemos destacar las siguientes:

- Formar a los Responsables de Calidad de los Centros y apoyar técnicamente a la Comisión de Calidad de los Centros.
- Facilitar a los Centros los datos necesarios para la elaboración de la Memoria del Título y la Memoria de Calidad del Centro.
- Coordinar la adaptación y ampliación del SGIC a nuevos modelos de calidad.

Comisión de Calidad Delegada del Consello de Goberno de la USC

Las funciones principales de esta Comisión son:

- Aprobar el diseño del SGIC.
- Velar por el funcionamiento del SGIC en todos los centros y unidades.
- Aprobar las mejoras, adaptaciones y ampliaciones del SGIC necesarias.
- Aprobar la Memoria de Calidad del Centro.
- Aprobar los planes de mejoras de los Centros de cara a asegurar la dotación de los recursos necesarios.

La responsabilidad del SGIC en los centros

Decano/a o Director/a del Centro:

Respecto al SGIC, las funciones principales son las siguientes:

- Firmar y difundir la política y objetivos de calidad del Centro.
- Liderar el desarrollo, la implantación, revisión y mejora del SGIC del Centro.
- Proponer a la Junta de Centro para su aprobación la composición de la Comisión de Calidad del Centro.
- Presentar a la Junta de Centro, para su aprobación, el informe del cumplimiento de la política y objetivos de calidad, seguimiento del SGIC y propuestas de mejora.
- Presentar a la Junta de Centro, para su aprobación, la memoria del/los título/s de grado que incluye las propuestas de mejora.

Comisión de Calidad del Centro (CCC)

La Comisión de Calidad del Centro (CCC) es un órgano que participa en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento del SGIC del centro, en esta comisión recae la responsabilidad de difusión interna del Sistema y de sus logros.

- Entre las funciones principales de la CCC destacamos las siguientes:
- Realizar el diseño, la implantación, seguimiento y mejora del SGIC en el Centro.
- Elaborar la Memoria de Calidad del Centro que incluye:
 - Informe de resultados del sistema, que incluye la propuesta del plan de mejoras del centro para el curso siguiente.
 - Informe del seguimiento de la implantación del SGIC y sus propuestas de mejora.
 - Memoria del Título/s que incluye las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Centro estará compuesta por:

- Decano/a o Director/a del Centro
- Responsable de Calidad del Centro
- Coordinador/a de Titulación/es
- Un representante del PAS (Gestor/a del Centro para la titulación o persona que designe el Decano/a o Director/a del Centro)
- Un representante de los alumnos
- Otros miembros que el Decano/a o Director/a del Centro considere oportuno proponer a la Junta de Centro para el buen funcionamiento del SGIC

Responsable de Calidad del Centro

El Decano/a o Director/a de Centro asume personalmente las funciones relacionadas a continuación o bien podrá nombrar a un/a Responsable de Calidad del Centro (RCC) entre los miembros del equipo de Dirección. Con independencia de otras funciones que se le asignen en el momento de su nombramiento, las funciones básicas del RCC pueden concretarse en:

- Coordinar el funcionamiento de la CCC y facilitar a la comisión toda la información necesaria para analizar la calidad de la formación impartida y el funcionamiento del SGIC en el centro.

- Ser el interlocutor con el Área de Calidad y Mejora de los procedimientos del Vicerrectorado de Calidad.

Comisión/es de Título/s

En los casos en que se considere necesario, la Comisión de Calidad del Centro podrá proponer la creación de una o varias Comisiones de Título.

Entre sus funciones cabe destacar las siguientes:

- Analizar la información proporcionada por el Coordinador del Título y RCC para llevar a cabo el seguimiento y la valoración de la eficacia y la adecuación del Título.
- Realizar un informe de los resultados del título y las propuesta de mejora (Memoria de Título) y, cuando sea necesario, hacer propuesta de modificación o suspensión del título.

La Comisión de Título estará compuesta por:

- Decano/a o Director/a del Centro
- Responsable de Calidad del Centro
- Coordinador/a de Titulación
- Un representante del PAS (Gestor/a del Centro para la titulación o persona que designe el Decano/a o Director/a del Centro)
- Un representante de los alumnos
- Otros miembros que el Decano/a o el Coordinador de Título considere oportuno, por ejemplo agentes externos que puedan velar por la calidad del título

Coordinador/a de Título

El/la Coordinador/a de Título será responsable de liderar y organizar la Comisión del Título cuando exista. Entre sus funciones cabe destacar las siguientes:

- Velar para que los procedimientos relativos a la titulación sean realizados según las directrices establecidas por el SGIC.
- Presentar a la Comisión de Calidad delegada del Consello de Goberno la memoria del/los título/s de máster para su evaluación, previo informe del órgano colegiado al que esté adscrito el título.
- Recopilar todos los datos necesarios para que la Comisión de Calidad del Centro/Comisión Título pueda realizar los diferentes análisis de seguimiento del título, establecer planes de mejora o de modificación del Título.
- Velar por la implantación de las mejoras de la titulación aprobadas.
- Informar a la Comisión de Calidad de las actuaciones de la Comisión de Título: seguimiento del Título, valoración de su eficacia y propuestas de mejora.

9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

La evaluación de la docencia se integra dentro del objetivo de la búsqueda de la mejora continua de la calidad de las enseñanzas impartidas en la USC, e incluye por una parte

el análisis de la satisfacción de los estudiantes con la docencia que reciben y, por otra, la satisfacción del profesorado que la imparte.

Evaluación del profesorado por parte del alumnado

La evaluación de la docencia a través de encuestas para conocer la opinión de los alumnos se realiza desde el año 1988. El proceso se realiza con periodicidad cuatrimestral y sus resultados se recogen en un informe que se difunde a la comunidad universitaria, dando respuesta al requisito de información pública. http://www.usc.es/~Calidad/avaliac_docente.htm.

Esta evaluación se integra en un proceso global de evaluación de la actividad docente, cuyo Manual ha sido validado recientemente por la ANECA. En el citado Manual figuran todos los elementos que dan cumplimiento a este apartado. http://www.usc.es/~Calidad/doc/docentia_manual_usc.pdf.

Autoevaluación del profesorado

Desde el año 2002 la USC evalúa la satisfacción del profesorado en relación al proceso de docencia. Actualmente la aplicación de las encuestas se realiza on line, y al igual que en el caso de la evaluación de la satisfacción del alumno, el informe final de los resultados obtenidos es publicado en la página web de la USC dando así respuesta al proceso de información pública.

Los informes resultantes de la evaluación y la autoevaluación serán analizados por la Comisión de Título, y el resultado de este análisis y las propuestas de mejora que afecten al proceso y al plan de estudios serán incorporados a la Memoria de Título.

Revisión y mejora de la calidad de la enseñanza

Dentro del SGIC se ha documentado el proceso de Revisión de la eficacia y mejora del Título cuyo objeto es establecer la sistemática para la revisar y mejorar la planificación y desarrollo de los títulos, de cara a garantizar no sólo el cumplimiento de los objetivos establecidos en sus programas formativos sino la actualización de los mismos para lograr el cumplimiento de las expectativas y necesidades, actuales y futuras, de sus grupos de interés.

De acuerdo a lo recogido en el citado documento, los Centros de la USC, por medio de la Comisión de Título, realizan un seguimiento sistemático del desarrollo de cada programa formativo tomando como referencia la Memoria de Diseño del Título, desde los objetivos hasta los contenidos y los resultados académicos resultantes, con el fin de comprobar que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial y que se están obteniendo los resultados académicos previstos, comprueba además que no han existido vacíos y duplicidades entre los programas impartidos. Dicho análisis quedará documentado en la Memoria de Título, que incluye un apartado donde se recogen las acciones a realizar para corregir o mejorar los resultados obtenidos en cada uno de los apartados analizados, así como su planificación.

9.3. Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de calidad y las prácticas externas

Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad

El proceso de movilidad adquiere un peso importante en el contexto del EEES, por ello, y con el fin de garantizar su calidad la USC ha definido el marco normativo que regula el procedimiento de movilidad, tanto para los estudiantes de la USC que acceden a otras universidades como para los estudiantes de otras universidades que acceden a la USC, tal y como se indica en el apartado 5.2 de la presente memoria.

Asimismo dentro del SGIC se ha documentado el proceso de Gestión de los programas de movilidad de los estudiantes que tiene por objeto establecer la sistemática para facilitar la movilidad de los estudiantes, posibilitando así que el alumno realice parte de sus estudios en otra universidad.

Las actividades principales realizadas dentro de este proceso son:

- Formalización de los convenios con otras universidades.
- Coordinación de los programas de movilidad para los estudiantes propios que acceden a otras universidades y para los estudiantes foráneos que acceden a la USC.
- Seguimiento, revisión y mejora del programa de movilidad.

Como se ha indicado anteriormente, la USC tiene centralizada la gestión de los programas de intercambio en la Oficina de Relaciones Exteriores (ORE), a pesar de esta centralización, los procedimientos de intercambio afectan a otros agentes en los centros: Equipos de Dirección, Responsables Académicos de Movilidad, Coordinadores de Movilidad, Responsables de Unidades de Apoyo a la Gestión, etc.

Dentro de la etapa de seguimiento, revisión y mejora del programa de movilidad, la ORE recoge la opinión de los estudiantes sobre el proceso mediante una encuesta de satisfacción. El informe sobre los resultados obtenidos será analizado por la Comisión de Título, y el resultado de este análisis y las propuestas de mejora que afecten al proceso serán incorporados a la memoria de Título.

Además, la ORE realiza un Informe Anual del Programa de Movilidad que remitirá al Coordinador del SGIC de la USC. En él, además de plasmar el funcionamiento y los logros del programa, se establecerán propuestas de mejora que serán analizadas por la Comisión de Calidad Delegada del Consello de Goberno de la USC.

Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.

A nivel institucional, las prácticas externas se rigen por el Real Decreto 1393/2007, y por la “Normativa de prácticas externas en empresas e instituciones” aprobada por el Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2008.

Dentro del SGIC se ha definido el proceso de Gestión de las prácticas externas que tiene por objeto establecer la sistemática para organizar y gestionar las prácticas de los estudiantes en empresas e instituciones de forma que se garantice la calidad, el reconocimiento académico y el aprovechamiento más adecuado de las mismas por parte de los/las estudiantes. Estas prácticas están orientadas a completar la formación de los alumnos y titulados universitarios así como facilitar su acceso al mundo profesional.

Con el objetivo de comprobar el correcto desarrollo de las prácticas por parte de las entidades colaboradoras y del propio alumnado así como para detectar situaciones

irregulares y carencias del proceso, se han implantado los siguientes mecanismos de control, sin perjuicio de otros que pudiesen añadirse:

- Orientación al estudiante a través del coordinador de prácticas.
- Medición de la satisfacción de los estudiantes y empresas a través de encuestas.
- Memoria del proceso y Plan de mejora.

La Comisión de Título realizará el análisis de los datos relativos a la realización de las prácticas externas para incorporarlos, junto con las propuestas de mejora identificadas, a la Memoria del Título.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados.

En el caso del análisis de la inserción laboral de los titulados, es la ACSUG la responsable de facilitar datos de análisis a la USC y la UDC. La ACSUG realiza desde el curso 1996/97 estudios sobre la inserción laboral de los titulados del Sistema Universitario de Galicia que aportan además información sobre su grado de satisfacción.

La CCC, siguiendo el procedimiento de Medición, análisis y mejora definido en el SGIC, analizará el funcionamiento y los resultados alcanzados para cada uno de los procesos del SGIC del centro, incluyendo los datos de inserción laboral, de cara a garantizar que a partir de este análisis se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y del propio SGIC, los resultados de este análisis y las propuestas de mejora asociadas serán incluido en la memoria anual de calidad del centro.

La Comisión Título analizará anualmente los datos de inserción siguiendo el proceso de revisión de la eficacia y mejora del título, el resultado de este análisis es incluido en la Memoria Anual de resultados del Título.

Procedimientos de análisis de la satisfacción de los graduados con la formación recibida.

Se ha documentado en el SGIC el proceso de Medición de la satisfacción de los grupos de interés, cuyo objeto es establecer la sistemática para medir y analizar los resultados de su satisfacción, incluyendo a los egresados, recogiendo la información en el momento de la formalización de la solicitud de certificación de título.

Este proceso se realiza anualmente, siendo el órgano responsable del mismo el Área de Calidad y Mejora de los procedimientos que se encarga de medir, analizar y tratar los cuestionarios, para finalmente elaborar un informe que será publicado en la página web de la USC dando así respuesta al proceso de información pública.

La Comisión Título analizará los datos de satisfacción de los egresados, el resultado de este análisis así como las propuestas de mejora identificadas, son incluidos en la Memoria de resultados del Título.

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

La USC ha definido una sistemática para evaluar la satisfacción de los grupos de interés identificados. En la mayor parte de los casos estas mediciones están coordinadas por el Vicerrectorado de Calidad y Planificación, y es el Área de Calidad y Mejora de los procedimientos la que se encarga de la realización de las mediciones y posterior análisis de los datos obtenidos.

A continuación se presenta una tabla que contiene las actividades de medición de satisfacción que se realizan sistemáticamente y de forma centralizada para los distintos grupos de interés.

| | ALUMNOS POTENCIALES | ALUMNOS | PAS | PERSONAL DOCENTE | SOCIEDAD | EMPLEADORES |
|---|---------------------|---------|-----|------------------|----------|-------------|
| Satisfacción sobre actividades progr. A Ponte | | | | | | |
| Satisfacción con 7 las jornadas de presentación | | | | | | |
| Alumnos/as sobre las materias ponte | | | | | | |
| Satisfacción con la oferta académica | | | | | | |
| Satisfacción con la gestión académica | | | | | | |
| Satisfacción con el proceso de prácticas | | | | | | |
| Satisfacción con el proceso de movilidad | | | | | | |
| Satisfacción con el proceso de docencia | | | | | | |
| Satisfacción sobre las Materias Ponte | | | | | | |
| Evaluación sobre la gestión académica | | | | | | |
| Autoevaluación del proceso de docencia | | | | | | |
| Satisfacción sobre la gestión académica | | | | | | |
| Satisfacción con las actividades formativas | | | | | | |
| Informe satisfacción estudiantes egresados | | | | | | |
| Satisfacción con las prácticas en empresas | | | | | | |
| Encuesta de inserción laboral | | | | | | |

La CCC y la Comisión de Título tendrán en este proceso un elemento clave de análisis para comprobar si el SGIC y el título están orientados y dan respuesta a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. El resultado de este análisis es incluido en la Memoria de Calidad del Centro y Memoria Anual de resultados del Título respectivamente.

Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

Dentro del SGIC se ha documentado el proceso de Gestión de las incidencias que tiene por objeto establecer la sistemática para la registrar, gestionar y analizar de las

incidencias (sugerencias, quejas y reclamaciones) que le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que presta.

La USC tiene implantado un sistema de atención a sugerencias, quejas y reclamaciones de los distintos colectivos de la Comunidad Universitaria (estudiantes, personal académico y de administración y servicios), que canaliza y da respuesta a las incidencias relativas al funcionamiento de los servicios docentes, administrativos y de apoyo de la USC. También ofrece a la Comunidad Universitaria un sistema de comunicación abierto a opiniones y sugerencias para la mejora de la gestión académica y, por extensión, del servicio público que presta la USC. A Continuación se especifican las distintas vías de comunicación de incidencias:

- Oficina de Análisis de Reclamaciones (OAR): <http://www.usc.es/oarmp> principal responsable de la gestión de reclamaciones y quejas en toda la USC. Dicho proceso está integrado dentro del Sistema de Gestión Académica del Área Académica, certificado por la ISO 9001 desde el año 2005.
- Oficina del Valedor del Estudiante: recoge también sugerencias y quejas de la comunidad universitaria. Esta Oficina realiza un informe anual de difusión pública con los datos obtenidos relativo al citado proceso.
- Incidencias recogidas en el propio Centro
 - Los responsables del título establecerán mecanismos de recepción, registro y tratamiento de las incidencias usando los medios materiales y humanos de los departamentos encargados de su impartición.
 - Los informes generados por la OAR y por la Oficina del Valedor forman parte de la información que la Comisión de Calidad del Centro recopila para el análisis y mejora de la formación impartida y del propio SGIC definido.
 - Asimismo la Comisión Título analizará anualmente los datos de incidencias asociadas al Título, el resultado de este análisis es incluido en la Memoria Anual de resultados del Título.

Criterios específicos en el caso de extinción del Título.

La suspensión del título podrá producirse por cualquiera de los supuestos recogidos en el RD 1397/2007 o por decisión de la autoridad con competencias en materia de implantación, modificación y supresión de títulos (Consello de Goberno de la USC, Consello de Goberno de la UDC, Xunta de Galicia).

Dentro del SGIC de la USC se ha documentado el subproceso Suspensión del Título que tiene por objeto establecer la sistemática para aplicar en el caso de suspensión de un título en la USC, de forma que se garantice que los/las estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

De manera similar, la UDC documenta el proceso de suspensión del título en el manual y procedimientos del SGIC del centro, en este caso la Facultad de Informática.

La propuesta de suspensión de título puede ser originada por alguna de las siguientes circunstancias:

A nivel externo:

- No obtener un informe de acreditación positiva del título y que el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.

- Que la ANECA, ante una propuesta de modificación del plan de estudios, considere que supone un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos y que debe considerarse, por tanto, un nuevo plan de estudios. Esta circunstancia dará lugar a que se deba proceder como corresponde a un nuevo Título y conlleva la extinción del anterior.
- A Propuesta de la Comunidad Autónoma Gallega.

A nivel Interno:

- La propuesta de suspensión de título puede ser originada a nivel interno a propuesta del Vicerrectorado con competencias en oferta académica por necesidades organizativas de la USC, o tras valorar peticiones razonadas por parte de los responsables académicos del título y/o comisiones competentes.

En cualquiera de los casos en los que la propuesta de suspensión se promueva a nivel interno, la propuesta se eleva al vicerrectorado con competencias en materia de títulos que la analiza y comprueba su necesidad, oído el órgano colegiado al que esté adscrito el título. Si la propuesta cumple todos los requisitos es elevada para su aprobación final al Consejo de Gobierno, previo pronunciamiento de la Comisión de Titulaciones y Programas de Estudio del Claustro Universitario, tras su análisis, si procede, de los informes de la Comisión de Titulaciones o la Comisión de Doctorado o a la Comisión para Estudios de Máster Oficial, de la Comisión de Organización Docente y del Consejo Social además de los informes preceptivos que establezca la normativa en vigor.

En el caso de aprobación de la suspensión, ésta es notificada a la ANECA, al Consejo Social, a la Comunidad Autónoma Gallega, al Consejo de Universidades así como al RUCT para la baja en el citado registro.

Cuando se produzca la suspensión de un Título oficial, la USC garantiza el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización. Para ello, el Consejo de Gobierno aprueba los criterios relacionados, entre otros, con:

- La admisión de matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La supresión gradual de la impartición de la docencia.
- Si el título extinguido es sustituido por otro similar (modificando la naturaleza del título), fija las condiciones que facilitan a los/las estudiantes la continuidad de estudios en el nuevo título y las equivalencias entre las materias de uno y otro plan.

9.6. Mecanismos para publicar la información del plan de estudios

El proceso de Información pública, definido en el SGIC, tiene por objeto establecer el modo en que los Centros de la USC hacen pública, revisan periódicamente y actualizan la información relativa a las titulaciones que imparten, para su conocimiento por los grupos de interés.

En el centro los mecanismos que garantizan la publicación periódica de información actualizada son los siguientes:

- En el caso de la USC, la guía de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería. Actualizada todos los cursos que incluye el plan de estudios, horarios de clases, tutorías y exámenes, normas de uso de aulas de informática y bibliotecas, guías docentes de

todas las materias, asignación de grupos, profesores encargados de la docencia y su localización, programas de movilidad, etc.

- En el caso de la USC, la página web de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería: <http://www.usc.es/etse> contiene toda la información sobre normativa, anuncios de actividades, resoluciones decanales, monografías sobre resultados de inserción laboral, experiencias docentes, etc.