



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

# **PROGRAMA AUDIT:**

## **INFORME DE REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

**CENTRO UNIVERSITARIO SANTA ANA  
DE LA UNIVERSIDAD DE  
EXTREMADURA**

**Versión 01**

**Enero, 2011**

## INFORME DE REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidad de Extremadura
Centro	Centro Universitario Santa Ana
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable, en sus niveles de Grado, Máster y Doctorado

### VALORACIÓN GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Certificación de ANECA, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado centro, emite la siguiente valoración global:

- POSITIVA**
- POSITIVA CONDICIONADA**
- NEGATIVA**

#### ANTECEDENTES

ANECA, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado Centro, conforme a los criterios de evaluación y directrices recogidas en los documentos "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria" y "Guía de Evaluación del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria", analizadas las modificaciones presentadas, y considerando la existencia de elementos que aconsejan modificar la calificación otorgada en primera instancia, emite una valoración final **POSITIVA**.

## JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Las modificaciones necesarias planteadas por la Comisión de Evaluación al Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad del C.U. Santa Ana, fueron:

1. El Manual de Calidad presentado se deriva de una estructura de la ISO-9001:2008, que no satisface todos los requerimientos del programa AUDIT cuya evaluación se solicita. Se puntualizan diversos aspectos.

- Se aporta organigrama, así como las fichas de perfil, tanto para órganos unipersonales como para los órganos pluripersonales.
- Se incluye como cliente interno la recomendación efectuada, véase:

Identificamos como clientes de nuestra actividad a los siguientes colectivos:

- los alumnos universitarios y sus familias.
- los directivos, profesores y PAS del Centro universitario
- la Universidad de Extremadura, de la cual el Centro Universitario es centro adscrito.
- la sociedad (empresas y empleadores, colectivos profesionales y universitarios, colegios...), por cuanto formamos profesionales a su servicio.

2. Respecto a la Directriz 1.0 Política y Objetivos de Calidad, no se acredita suficientemente la difusión pública y por escrito de la Política y Objetivos de Calidad a todos los grupos de interés.

- En el "Proceso para la elaboración de la política y objetivos de la calidad" (PEPOC) se recoge: "La difusión de la política se realizará mediante carteles, por comunicación en los claustros, en la Web y mediante el manual de acogida (para las nuevas incorporaciones)".
- Se aportan evidencias de que así se ha realizado, por ejemplo el link de la web que recoge los objetivos y copia de carteles.

3. Respecto a la Directriz 1.1 Garantía de Calidad de los Programas Formativos, no queda clara la participación de los distintos grupos de interés en el proceso PGCPF, especialmente en el diseño y en la revisión.

- Se ha elaborado una nueva redacción del proceso que recoge de manera clara la participación de los grupos de interés

## JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

4. Se debería garantizar la existencia de mecanismos de rendición de cuentas a los distintos grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad. Igualmente garantizar dichos mecanismos de rendición de cuentas en el desarrollo documental de los diferentes procesos, independientemente de lo contemplado en el "Proceso de Análisis de Resultados" (PAR), y en el "Proceso de Comunicación y Publicidad" (PCP).
  - Se ha modificado la redacción del proceso de manera que se recogen los mecanismos de rendición de cuentas.
5. Igualmente, es necesario especificar los criterios, o mecanismos, para decidir la suspensión de los títulos diferentes de lo contemplado en "las disposiciones internas de la Universidad de Extremadura".
  - Se ha modificado la redacción del proceso de suspensión de las enseñanzas incluyendo el siguiente párrafo: " Como posibles causas de una eventual suspensión de un título hay que considerar de forma prioritaria las de índole económica: un número de alumnos que no cubra los gastos generados por la titulación, o una tendencia continuada, cuya extrapolación aconseje acelerar la suspensión de unos estudios por idéntico motivo ".

## PROPUESTAS DE MEJORA

Examinada la documentación presentada<sup>1</sup> por el C. U. Santa Ana (CUSA), centro adscrito a la UEX, en respuesta al requerimiento de modificaciones necesarias señaladas en el Informe de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad emitido por ANECA en Marzo 2010, puede entenderse que aquella da respuesta a tales modificaciones. No obstante, la Comisión de Evaluación entiende que debería recomendarse una revisión del modelo en razón a algunos aspectos verificados en el análisis de la documentación acreditativa de las modificaciones necesarias. Entre ellos, se señalan los siguientes:

- Aún cuando es cierto que el Manual de Calidad recogía, y recoge, en su apartado 2.3 Política de Calidad, una referencia a los criterios y directrices para la calidad establecidas en el EEES, no es menos cierto que aún hoy, en la web del CUSA e incluso en la documentación ahora presentada<sup>2</sup>, puede leerse que "...ha establecido un sistema de gestión de calidad acorde con los requisitos de la norma ISO 9001..." sin señalar ningún otro referente.
- No queda clara la posición, que corresponde en el organigrama, al Claustro recogida como PROFESORES (CLAUSTRO UNIVERSITARIO) aún contando aquél con miembros de otros sectores.
- La difusión pública de la Política y Objetivos de Calidad es manifiestamente mejorable, especialmente la relativa a lo último –los Objetivos- que se difunden vía web sólo mediante acceso restringido por password, lo que impide poder considerar tal información de carácter público. No obstante, se afirma en el PEPOC modificado, que aquellos se comunican a través de los Claustros en lo concerniente a su definición y resultados.
- En el PGCPF modificado, en el texto se señala que las guías docentes han de ser validadas por los Centros. El flujograma señala que por los Directores de Grado. En ambos casos, texto y flujograma, se omite el papel de las Comisiones de Calidad, de Centro y de Titulación, que para dicho tema deben "Informar sobre la calidad de los programas de las diferentes materias, supervisando para ello los informes del Director de Grado"<sup>3</sup>, así como igualmente se omite el señalamiento de tal evidencia en el desarrollo del proceso.

<sup>1</sup> Manual del SGIC del CUSA. Ed. 2 de 20/09/2010  
Documento Cartel difusión PC OC  
4 Fichas de perfil de puesto  
Manual de Acogida. Cap 0 Introducción  
7 Procesos propios del CUSA, modificados

<sup>2</sup> Cartel de difusión de PC OC. 1ª página, párrafo 4º, líneas 1 y 2.  
Manual de Acogida CUSA. 2º página, párrafo 4º, líneas 1 y 2.  
Web [http://www.univsantana.com/index\\_csantana\\_ideario.html](http://www.univsantana.com/index_csantana_ideario.html), párrafo 4º, líneas 1 y 2

<sup>3</sup> Fichas de Perfil de Puesto: Comisiones de Calidad. Funciones. Apartado j)

### PROPUESTAS DE MEJORA

- En el PGCPF, apartado "Responsables" del punto 5. DESARROLLO DEL PROCESO se señalan unos órganos no coincidentes con los señalados en el flujograma y en el punto 6. UNIDADES IMPLICADAS.
- En el proceso PGCPF, primera página del flujograma, actividad "Diseño del programa formativo:...." se omite entre los responsables de tal actividad a las Comisiones de Calidad que tienen encomendada específicamente revisar los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes<sup>4</sup> citándose, sin embargo, a Directores de Grado y Jefe de Estudios, para los que en [http://www.univsantana.com/index\\_csantana\\_organigrama.html](http://www.univsantana.com/index_csantana_organigrama.html) y en el Capítulo 0 del Manual de acogida, ahora presentado, no se señala tal función.
- En el proceso PGCPF, 3ª y 4ª página del flujograma se señalan como actividades "Elaboración de Informe de Calidad de la Titulación" y "Elaboración de Informe de Calidad Formativa de la UEX", sin que se inserten las simbologías de tales evidencias que sí se recogen en el texto del proceso.
- En el proceso PGCPF, tercera página del flujograma, las direcciones de flujo input de la actividad "Revisión de la oferta y los programas" señala una entrada desde la subdivisión número 5 cuando posiblemente se refiere a la número 6.
- En relación a la modificación necesaria nº 4, se señalan los textos añadidos en el PAR empleándose la expresión "También se pueden usar las Juntas de Centro a tal fin" (la comunicación de resultados), confiriendo un carácter opcional a tal mecanismo en contradicción con lo señalado en las funciones de la Junta de Centro<sup>5</sup>, que denota la obligatoriedad de rendir cuentas a ésta.

### PROCEDIMIENTO PARA LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO

No procede.

<sup>4</sup> Fichas de Perfil de Puesto: Comisiones de Calidad. Funciones. Apartado c)

<sup>5</sup> Fichas de Perfil de Puesto: Junta de Centro. Funciones. Apartado l)