

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROGRAMAS DE GRADO

PEM1

REVISIÓN 9

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alberto Martín Técnico de Calidad 	Andy Tunnicliffe Responsable de la Unidad Técnica de Calidad 	Amaya Gil Vicerrectora de Ordenación Académica 
Fecha: 13/03/2012	Fecha: 13/03/2012	Fecha: 13/03/2012



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESARROLLO	4
4.1. Evaluación del Programa de Grado	4
4.1.1. Incorporación	4
4.1.2. Tutorías	5
4.1.3. Transcurso del programa	5
4.1.4. Finalización del programa	9
4.1.5. Seguimiento de egresados e inserción laboral	11
4.2. Información complementaria	11
4.2.1. Actividad docente del profesorado	11
4.2.2. Programa de Prácticas Externas	11
4.2.3. Programa de Movilidad	11
4.2.4. Cursos de formación	12
4.2.5. Biblioteca	12
4.2.6. Instalaciones, Recursos y Servicios	12
4.2.7. Otras herramientas	12
4.3. Seguimiento y evaluación externa	14
4.3.1. Seguimiento	14
4.3.2. Evaluación Externa	14
4.3.3. Comités de Expertos	16
4.4. Revisión y mejora	17
4.4.1. Memoria Anual del Programa	17
4.4.2. Comisión de Calidad	18
5. RESPONSABILIDADES	18
6. FORMATOS	19
7. REGISTROS	20
8. HISTORIAL DE REVISIONES	20

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer de manera sistemática el modo en que se recoge la información necesaria para evaluar la calidad de los diferentes Programas de Grado de la Universidad San Jorge, y su posterior uso para la mejora continua de dichos programas.

2. ALCANCE

Mediante este procedimiento se recoge información para conocer la satisfacción del alumno con el desarrollo del Programa de Grado, desde su acceso a la Universidad hasta su incorporación al mercado laboral una vez finalizado el programa. Además, también se recoge información para conocer la satisfacción del resto de grupos de interés con el desarrollo del programa.

3. DEFINICIONES

Programas de Grado: Estudios conducentes a la obtención de título de Grado. Constituyen el primer ciclo de la formación universitaria según establece la Ley Orgánica de Universidades, adaptado el sistema que establece el Espacio Europeo de Educación Superior.

Responsable Académico: Director de Titulación o Coordinador de Programa que se encarga de preservar y evaluar la calidad de la Titulación y proponer y ejecutar las acciones de mejora necesarias. Forma parte de la Comisión de Calidad de la Titulación.

Director del Centro: Máximo responsable de las actividades desarrolladas en el centro, entre ellas las concernientes a la calidad. Forma parte de la Comisión de Calidad de la Titulación.

Junta de Evaluación: Formada por el Responsable Académico como máximo responsable y todo el equipo docente de la Titulación, es decir, todos los profesores que han dado clase en la titulación en el período lectivo correspondiente.

Comisión de Calidad de la Titulación: Formado por el Responsable Académico de la Titulación, la Dirección del Centro al que pertenece la titulación, un representante del Personal Docente e Investigador, un representante del Personal Técnico y de Gestión (nombrado por Rectorado), un pertinente representante de los estudiantes (delegado del curso superior), y, en caso de considerarse oportuno, un representante de antiguos alumnos y un experto externo (relacionado laboralmente con la titulación en cuestión, representante de colegio profesional, etc.).

Evaluador Externo: Experto de la rama de conocimiento de cada titulación, sin vínculos laborales con la Universidad, y que participa en las revisiones periódicas de la titulación. Puede ser procedente del ámbito universitario (bancos de evaluadores de ANECA-ACPUA) o procedente del mundo profesional. El procedente del ámbito universitario será encargado de contrastar el nivel de calidad de la titulación de Universidad San Jorge con los niveles existentes en otros programas similares impartidos por otras instituciones, y el procedente del mundo

profesional analizará la adecuación de los contenidos y competencias profesionales desarrollados por el programa a las exigencias y necesidades del mercado laboral correspondiente.

Unidad Técnica de Calidad: Unidad que se responsabiliza de garantizar la calidad educativa a través del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente en la Universidad.

4. DESARROLLO

Con el fin de evaluar la calidad de los Programas de Grado se establecen una serie de herramientas para la recogida de información y posterior uso en el establecimiento de acciones de mejora que conduzcan a la mejora continua de las titulaciones y a la satisfacción de los alumnos y resto de grupos de interés implicados en las mismas.

Para ello, el modelo de evaluación contempla las siguientes dimensiones, mientras que cada una de éstas engloba una serie de elementos específicos o sub-dimensiones:

DIMENSIONES GENERALES	SUB-DIMENSIONES
1. Planificación de la formación	1A. Información sobre el programa
	1B. Organización de la enseñanza
2. Desarrollo de la formación	2A. Atención al alumno
	2B. Recursos y servicios
	2C. Adecuación de los contenidos
	2D. Actividades complementarias
3. Resultados de la formación	3A. Criterios de evaluación
	3B. Resultados obtenidos

A través de los siguientes apartados se va a describir cómo y de dónde se recoge toda la información necesaria para evaluar la calidad del Programa de Grado en su conjunto.

4.1. Evaluación del Programa de Grado

4.1.1. Incorporación

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los alumnos de nuevo ingreso con su proceso de incorporación a la Universidad.

La recogida de información se realiza mediante la **Encuesta de Satisfacción de Alumnos de Nuevo Ingreso (FI-110)**, que es cumplimentada por los estudiantes transcurrido un mes desde su incorporación a la Universidad. La Unidad Técnica de Calidad realiza la encuesta y se



encarga de su tabulación, enviando los resultados obtenidos a los distintos departamentos implicados, para su análisis. También se les envían los comentarios recogidos, a través de la herramienta informática SIGRIS.

4.1.2. Tutorías

Mediante las tutorías, los alumnos pueden tratar temas de desarrollo personal, académico o profesional con sus tutores, aunque también pueden plantearse temas generales acerca del transcurso del Programa de Grado.

Para recoger información acerca de la satisfacción de los alumnos con las tutorías, se realiza la **Encuesta de Evaluación de la Acción Tutorial (FI-111)**. Esta encuesta se realiza una vez al año, coincidiendo con el final de curso. La Unidad Técnica de Calidad realiza la encuesta, se encarga de su tabulación y envía los resultados obtenidos a los tutores, Responsables Académicos y Vicerrectorado de Ordenación Académica para su análisis.

4.1.3. Transcurso del programa

Reuniones de Delegados

La principal herramienta utilizada en el transcurso de la titulación para conocer la satisfacción e impresiones de los alumnos son las reuniones de delegados. En ellas, los representantes de los alumnos de los Programas de Grado se reúnen en tres ocasiones durante el curso académico (a principio de curso, tras la convocatoria de exámenes de febrero y tras la convocatoria de exámenes de junio). En la reunión participan también un representante de dirección de la titulación (puede ser el Responsable Académico o el Jefe de Estudios de la Titulación) y un representante de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad (el Responsable de la Unidad Técnica de Calidad, un Técnico de Calidad o un Técnico de Calidad Académica).

El objetivo es compartir opiniones sobre el desarrollo del programa y exponer los principales temas de actualidad para las dos partes. Los acuerdos de dichas reuniones, junto con las personas responsables de su gestión, se reflejan en acta según el formato **Convocatoria-Acta de Reunión (FI-002)**, mientras las acciones de mejora propuestas se gestionan mediante el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

Además, los delegados deben presentar la **Memoria Anual de Delegados de Estudiantes (FI-116)** a la Unidad Técnica de Calidad para su valoración, con el fin de recibir los créditos correspondientes otorgados por el desempeño de su labor, según lo especificado en el **Manual**



de Delegados de Estudiantes (DI-021). En la memoria se recogen principalmente propuestas de mejora para los diversos aspectos de su titulación y la Universidad. Se realiza una vez al año, coincidiendo con el final de curso.

Evaluación de sesiones prácticas

Otra herramienta utilizada por los alumnos es la **Encuesta de Evaluación de Sesiones Prácticas en Programas de Grado (FI-119)**, en la que los alumnos evalúan y muestran su satisfacción con las sesiones prácticas realizadas en el transcurso del Grado. Esta encuesta se aplica únicamente en aquellas titulaciones que incluyen sesiones prácticas.

Satisfacción del profesorado

En cuanto al Personal Docente e Investigador (PDI), las principales herramientas utilizadas en el transcurso de la titulación para conocer su satisfacción e impresiones son las reuniones de coordinación docente, la Junta de Evaluación y la **Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado (FI-118)**.

Reuniones de coordinación docente: Reuniones que se realizan periódicamente, por área de conocimiento, titulación o centro, según sean las necesidades y calendario de planificación establecido al principio del curso. Los principales acuerdos se recogen en acta, utilizando para ello el formato **Convocatoria-Acta de Reunión (FI-002)**.

Junta de Evaluación: La Junta de Evaluación se reúne a la conclusión de cada período docente (semestre) para analizar y asegurar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje y el nivel de adquisición de competencias por parte de los alumnos. Para ello se tratan los temas listados a continuación:

- rendimiento académico de los alumnos,
- metodologías de evaluación,
- metodologías de enseñanza-aprendizaje,
- plan de estudios,
- recursos e instalaciones,
- servicios universitarios,
- otros.

Además, el PDI realiza observaciones con el fin de implantar acciones de mejora para la corrección de las posibles incidencias detectadas. A finales del curso académico (segundo semestre), el Responsable Académico aporta a la Junta de Evaluación toda la información



recogida en las herramientas expuestas anteriormente para su revisión e inclusión en la **Memoria Anual del Programa (DI-005)**, junto con las propuestas de mejora oportunas.

Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado: Esta encuesta se realiza en la Universidad con el fin de conocer la satisfacción del PDI con el programa en el que participa. La Unidad Técnica de Calidad aplica la encuesta a la finalización del curso, utilizando para ello el formato **Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado (FI-118)**. La **Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado** es cumplimentada cada dos años, alternando con la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI**. Además, la Unidad Técnica de Calidad es responsable de realizar la recogida, tabulación y envío de los resultados al Responsable Académico correspondiente para su análisis. La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

Ver siguiente página.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
Planificación	1 Información sobre el título en la web	1A
	2 Información proporcionada por el Documento Descriptivo del Programa	1A
	3 Información proporcionada por la Guía Académica del Programa	1A
	4 Ayuda de la Guía Docente al alumno	1A
	5 Ayuda de la Guía Docente al profesor	1A
	6 Adecuación de la distribución de las materias	1B
	7 Adecuación del horario de impartición	1B
Desarrollo	8 Actividades de la Semana Cero	2A
	9 Tamaña de los grupos	2A
	10 Oportunidad de los alumnos de aportar sus opiniones	2A
	11 Adecuación de los espacios físicos	2B
	12 Disposición de recursos y materiales	2B
	13 Uso de la Tablet PC	2B
	14 Utilidad de la PDU	2B
	15 Disposición del software necesario	2B
	16 Coherencia de los contenidos académicos	2C
	17 Adecuación de las competencias profesionales	2C
	18 Equilibrio entre teoría y práctica	2C
	19 Incorporación de contenidos y actividades bilingües	2C
	20 Programa de movilidad	2D
	21 Prácticas externas	2D
	22 Existencia de actividades complementarias	2D
Resultados	23 Adecuación del sistema de evaluación	3A
	24 Metodologías de evaluación empleadas	3A
	25 Satisfacción con los resultados académicos obtenidos	3B
	26 Resultados académicos globales	3B
	27 Oportunidad de los profesores de compartir sus opiniones	3B
	28 Cumplimiento de expectativas	3B

4.1.4. Finalización del programa

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los alumnos con la formación recibida y con la titulación en su conjunto.

Poco antes de terminar el programa formativo, la Unidad Técnica de Calidad procede a realizar la **Encuesta de Satisfacción de Egresados de Grado (FI-112)**, que recoge información sobre el nivel de satisfacción con distintos aspectos del Programa de Grado. Dicha información se utiliza en el proceso de mejora continua de la titulación. La Unidad Técnica de Calidad es responsable de repartir la encuesta, así como de realizar la tabulación, análisis y publicación de resultados. La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

Ver siguiente página.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
Planificación	1 Información sobre objetivos y contenidos del programa	1A
	2 Información proporcionada por la Guía Académica	1A
	3 Contenidos del programa	1B
	4 Horario de impartición	1B
	5 La oferta de materias optativas y de libre elección	1B
	6 Las Guías Docentes entregadas	1B
	7 Competencias generales y específicas de la titulación	1B
	8 Distribución de materias y módulos	1B
Desarrollo	9 El trato recibido de la Dirección de la titulación	2A
	10 Gestión y tramitación de la Secretaría General Académica	2A
	11 Accesibilidad del profesorado	2A
	12 Atención recibida de los diversos departamentos de la Universidad	2A
	13 Eficacia de la Plataforma Docente Universitaria	2B
	14 Calidad de la documentación	2B
	15 Utilidad de las materias y contenidos	2C
	16 Carga de trabajo	2C
	17 Oferta de talleres o seminarios de profundización	2C
	18 Metodologías de enseñanza y aprendizaje	2C
	19 Metodologías de taller y actividades prácticas	2C
	20 Propuesta de actividades complementarias	2D
Resultados	21 Comunicación criterios de evaluación	3A
	22 Coherencia de los criterios de evaluación	3A
	23 Valoración del sistema de evaluación	3A
	24 Adquisición de aprendizajes significativos	3B
	25 Calidad de la formación recibida	3B
	26 Satisfacción general con la titulación	3B

4.1.5. Seguimiento de egresados e inserción laboral

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la correcta adecuación de las diferentes competencias incluidas en el plan de estudios de la titulación con las necesidades reales del mercado laboral, conociendo el grado de inserción laboral alcanzado por los alumnos egresados, así como el grado de satisfacción de los alumnos con los resultados obtenidos (sub-dimensión 3B). Dicha información se utiliza en la mejora de la empleabilidad de los egresados.

El proceso de recogida de información se desarrolla según lo establecido en el **Procedimiento para el Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043)**.

4.2. Información complementaria

A través de los siguientes apartados se va a describir cómo y de dónde se recoge la información complementaria que puede utilizarse para describir de manera más detallada la evaluación de la calidad del Programa de Grado en su conjunto.

4.2.1. Actividad docente del profesorado

Con el fin de evaluar la calidad del profesorado que forma parte de la titulación, se utiliza el **Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5)**.

4.2.2. Programa de Prácticas Externas

La evaluación de la calidad del programa de prácticas externas, obligatorias y voluntarias, tanto en relación con cada una de las titulaciones como con el conjunto del Programa, se lleva a cabo a través del **Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3)**.

4.2.3. Programa de Movilidad

La evaluación de la calidad del programa de movilidad para alumnos de la Universidad San Jorge y para alumnos procedentes de universidades nacionales y extranjeras (alumnos incoming y outgoing), tanto en relación con cada una de las titulaciones como en el conjunto del Programa, se lleva a cabo a través del **Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4)**.

4.2.4. Cursos de formación

La evaluación de la calidad de los cursos de formación (formación complementaria para alumnos matriculados en programas de grado) se lleva a cabo a través del **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7)**.

4.2.5. Biblioteca

La evaluación de la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca de la Universidad San Jorge se lleva a cabo a través del **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Biblioteca (PEM8)**.

4.2.6. Instalaciones, Recursos y Servicios

La evaluación de la calidad de las instalaciones, recursos y servicios ofrecidos por la Universidad se lleva a cabo a través del **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10)**.

4.2.7. Otras herramientas

Otras herramientas utilizadas durante el transcurso del programa formativo para conocer la satisfacción y opinión de los principales colectivos implicados (alumnos, Personal Docente e Investigador y Personal Técnico y de Gestión), son las mostradas a continuación.

De esta manera no sólo se recoge la satisfacción de los colectivos implicados con el Programa de Grado, sino también con el funcionamiento general de la Universidad San Jorge, de cara a realizar una constante mejora continua del programa y servicios ofrecidos.

Junta de la Facultad: Se reúnen periódicamente de manera formal todos los claustros de profesores de todas las titulaciones impartidas en cada una de los Centros con los Responsables Académicos. Los Responsables Académicos presentan datos y resultados sobre el desarrollo de las titulaciones para su discusión con los profesores y la adopción y puesta en marcha de posibles acciones de mejora.

Reuniones con Rector: Se realizan un mínimo de dos veces por curso académico para tratar diferentes temas relacionados con la titulación y el desarrollo de la vida universitaria en general.

Foro de Calidad: Consiste en un grupo voluntario de PDI y/o PTG para la participación en el diseño de procedimientos y herramientas de calidad relacionados con la actividad docente, con acciones relacionadas con la mejora continua de las titulaciones y la Universidad en general,



etc. El Foro es convocado por la Unidad Técnica de Calidad en coordinación, en caso necesario, con otros departamentos o áreas.

Agrupación de Antiguos Alumnos: La Universidad San Jorge cuenta con una agrupación de antiguos alumnos, con la que mantiene un contacto habitual, tal y como se describe en el **Procedimiento de Relaciones con Antiguos Alumnos (PR-072)**. De esta manera se puede recoger información relativa a las titulaciones y la Universidad en general desde el punto de vista de los alumnos que han finalizado sus estudios en la propia Universidad.

Buzón de sugerencias: Tal y como marca el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**, las incidencias y sugerencias podrán ser formuladas por cualquier persona relacionada con el Programa de Grado, ya sea alumno, PDI o PTG. Se presentarán siempre por escrito y, tanto las incidencias como las sugerencias, podrán realizarse de manera anónima, si bien es aconsejable que la persona que realice las observaciones se identifique con el fin de poder responderle de manera personalizada. Cada incidencia y sugerencia recibida es recogida por la Unidad Técnica de Calidad y distribuida al departamento y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática SIGRIS, tal y como se describe en el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

Reclamaciones: Tal y como marca el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**, las reclamaciones podrán ser formuladas por cualquier persona relacionada con el Programa de Grado, principalmente alumnos. Se presentarán siempre por escrito y no podrán hacerse de manera anónima en ningún caso. Cada reclamación recibida es recogida por la Unidad Técnica de Calidad y distribuida al departamento y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática SIGRIS, tal y como se describe en el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias**.

La información mencionada es recogida y procesada por la Unidad Técnica de Calidad y será comunicada al Responsable Académico para su análisis e inclusión en la **Memoria Anual del Programa** de Grado, así como a los Responsables de los correspondientes departamentos de cara a tomar las acciones necesarias para su subsanación.



4.3. Seguimiento y evaluación externa

4.3.1. Seguimiento

Desde la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) se realiza un seguimiento de todas las titulaciones oficiales tal y como establece su Protocolo para el Seguimiento de Títulos Acreditados.

El seguimiento por parte de ACPUA consiste en tres fases:

1. **Análisis de la Información Pública:** Se valora la información pública disponible sobre la titulación. Desde la Unidad Técnica de Calidad se elabora anualmente el informe **Información Pública de Títulos Oficiales (DI-001)**, enviando el mismo a la Agencia en el plazo establecido, normalmente para el mes de junio.
2. **Visita a la titulación:** En una entrevista presencial con el Responsable Académico se valora el nivel de implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la titulación y el grado de cumplimiento del mismo. La primera vista se realiza normalmente en el segundo año de implantación de la titulación y una segunda visita se realiza antes del proceso de acreditación de la titulación.
3. **Análisis de la Memoria Anual del Programa:** Una vez aprobada y cerrada la **Memoria Anual del Programa (DI-005)**, se envía a la ACPUA en el plazo establecido, normalmente para el mes de noviembre, para su revisión.

Desde ACPUA se emiten informes de seguimiento específicos para cada titulación y un informe global marcando las propuestas de mejora generales para todas las titulaciones. Las recomendaciones y propuestas de mejora procedentes de estos informes se gestionan según lo establecido por el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

4.3.2. Evaluación Externa

La Evaluación Externa se lleva a cabo cada dos años en todas las titulaciones oficiales, siempre y cuando se cuenta con un Evaluador Externo con el perfil adecuado. El Evaluador Externo es un experto de otra universidad nacional o internacional con experiencia en la evaluación de la implantación y seguimiento de títulos, y por tanto conocedor del proceso de verificación y desarrollo de títulos.

La Evaluación Externa es organizada por la Unidad Técnica de Calidad, en coordinación con el Responsable Académico de la titulación evaluada y puede realizarse durante cualquier momento del curso académico.

Para facilitar la contratación de Evaluadores Externos se cuenta información aportada desde los bancos de evaluadores de las agencias autonómicas, normalmente de Madrid y Cataluña. Se elige el Evaluador de cada titulación según su campo de conocimiento, experiencia en la evaluación y disposición a colaborar con la Universidad. La Universidad San Jorge se hace cargo de los gastos de viaje y el Evaluador recibe una cantidad económica fija como honorarios profesionales.

Antes de su visita el Evaluador tiene a su disposición información detallada sobre la titulación para que pueda conocer la misma y también para poder valorar la adecuación de la propia información pública disponible.

Durante su visita el Evaluador puede realizar las siguientes visitas, según la realización o no de una visita anterior:

- Reuniones con los grupos de interés:
 - Decano de la Facultad.
 - Vicedecano del Grado.
 - Personal Docente e Investigador.
 - Personal Técnico y de Gestión (si procede).
 - Alumnado.
- Análisis de una materia / área de conocimiento
 - Guía Docente
 - Plataforma Docente Universitaria (PDU)
 - Materiales (en su caso)
 - Pruebas de evaluación específicas
 - Calificaciones
- Análisis de otras pruebas de evaluación realizadas por los alumnos:
 - Trabajos prácticos
 - Exámenes
 - Proyectos finales
- Visita a las instalaciones



Después de su visita a la Universidad el Evaluador Externo elabora su informe de evaluación en el que Externo valora de forma cualitativa (aspectos más destacables) y cuantitativa (escala 0-10) cada uno de los siguientes ítems:

- Publicación de información sobre el título.
- Plan de estudios.
- Metodologías docentes.
- Instalaciones y recursos.
- Orientación y atención a los estudiantes.
- Sistema de Gestión de Calidad.

Y ofrece su opinión sobre las siguientes cuestiones:

- Puntos fuertes
- Aspectos mejorables
- Buenas Prácticas de Innovación Docente detectadas en el programa
- Conclusiones y recomendaciones

La Evaluación Externa es una iniciativa propia de la Universidad, por lo que los informes procedentes del proceso no son vinculantes, es decir no pueden exigir ningún cambio en la organización o contenido de la titulación, sólo puede ofrecer recomendaciones.

Las recomendaciones y propuestas de mejora procedentes de los informes de Evaluación Externa se gestionan según lo establecido por el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

4.3.3. Comités de Expertos

El Comité de Expertos convocado para participar en el proceso diseño de la titulación puede ser convocada de nuevo, una vez implantada la titulación, para valorar el desarrollo y resultados de la misma.

El Comité de Expertos estará compuesto normalmente por un total de 6 a 12 miembros y debería contar con representaciones de las siguientes entidades:

- Colegios profesionales.
- Asociaciones profesionales.
- Asociaciones empresariales (CREA, Cámara de Comercio, CEZ, etc.).
- Agentes sociales.
- Universidades nacionales e internacionales.



- Empresas, Hospitales, Instituciones, etc.
- Otras.

En la reunión de seguimiento del Comité de Expertos el Responsable Académico realiza una presentación sobre el desarrollo de la titulación desde su implantación hasta la fecha, la situación actual de la titulación y los planes y proyectos para el futuro de la titulación.

Los miembros del Comité de Expertos tendrán la oportunidad de compartir sus opiniones sobre la titulación y ofrecer sus recomendaciones y propuestas de mejora. Los informes o actas del Comité de Expertos no son vinculantes, por lo que sus contenidos sólo pueden tratarse como recomendaciones, nunca condiciones.

Las recomendaciones y propuestas de mejora procedentes de los Comités de Expertos se gestionan según lo establecido por el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

4.4. Revisión y mejora

4.4.1. Memoria Anual del Programa

El Responsable Académico analiza la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información expuestas anteriormente y elabora la **Memoria Anual del Programa (DI-005)**, que incluye además la propuesta de acciones de mejora que considere apropiada.

En el caso de información sobre acciones de mejora de otros departamentos no incluidos anteriormente y que puedan afectar a la calidad de la Titulación, es la Unidad Técnica de Calidad la responsable de recoger dicha información, gestionando y clasificando las acciones de mejora e identificando los afectados por las mismas, y traspasarla posteriormente al Responsable Académico, para su análisis e inclusión en la **Memoria Anual del Programa** para, si fuese necesario, implantar finalmente las acciones de mejora apropiadas.

La Memoria Anual del Programa recoge datos e información complementaria referente al desarrollo del programa durante el curso académico, tales como datos y estadísticas, resultados académicos e información procedente de la Junta de Evaluación, incidencias y reclamaciones, revisión de planes de mejora, etc.



4.4.2. Comisión de Calidad

La mencionada **Memoria Anual del Programa** pasa entonces a ser analizada y valorada por la Comisión de Calidad de la Titulación, pudiendo ésta aportar las observaciones o propuestas que considere oportunas. Dicha Comisión esta compuesta por un representante de cada uno de los siguientes grupos de interés:

- Decanato del centro
- Responsable académico de la titulación
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personal Técnico y de Gestión (PTG)
- Alumnos
- Antiguos alumnos
- Unidad Técnica de Calidad

Alcanzado el acuerdo sobre el texto definitivo de la **Memoria Anual del Programa**, se establece el plan de mejora de la titulación, incluido en la **Memoria Anual del Programa**. El plan de mejora de la titulación se gestiona según el **Procedimiento de Gestión de Planes de Acción (PR-010)**.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable Académico

- Máximo responsable de aplicar y ejecutar el Sistema de Gestión de Calidad de la Titulación.
- Analiza los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado.
- Analiza la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información y elabora la Memoria Anual de Programas de Grado.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para su titulación.

Comisión de Calidad de la Titulación

- Analiza y valora la Memoria Anual de Programas de Grado, aportando las observaciones y propuestas que considere oportunas.
- Establece el plan de mejora de la titulación.

Evaluador Externo

- Evalúa el desarrollo del programa, aportando recomendaciones para la mejora del programa en su Informe Anual.

Unidad Técnica de Calidad

- Realiza, tabula y envía los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Alumnos de Nuevo Ingreso a los departamentos afectados para su análisis.
- Realiza, recoge, tabula y envía los resultados de la Encuesta de Evaluación de la Acción Tutorial a los tutores, Responsables Académicos y Vicerrectorado de Ordenación Académica, para su análisis.
- Participa en las reuniones de delegados.
- Realiza una valoración de la Memoria Anual de Delegados de Estudiantes, previo paso a la obtención de los créditos de libre elección por parte del alumno.
- Realiza, tabula y envía los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado a los Responsables Académicos.
- Realiza, tabula, analiza y publica los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Egresados de Grado.
- Recibe las sugerencias e incidencias del Buzón de Sugerencias, y las reclamaciones y las distribuye al departamento adecuado mediante la herramienta informática SIGRIS.
- Recoge y procesa la información proveniente de los distintos colectivos implicados en el Programa de Grado, y la comunica al Responsable Académico.
- Realiza un seguimiento permanente del cumplimiento de las diferentes tareas asociadas con el Sistema de Gestión Integrado y proporciona el apoyo técnico necesario.
- Coordina las tareas realizadas por el Evaluador Externo.

6. FORMATOS

- FI-002 Convocatoria-Acta de Reunión
- FI-110 Encuesta de Satisfacción de Alumnos de Nuevo Ingreso
- FI-111 Encuesta de Evaluación de la Acción Tutorial
- FI-112 Encuesta de Satisfacción de Egresados de Grado
- FI-116 Memoria Anual de Delegados de Estudiantes
- FI-118 Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado
- FI-119 Encuesta de Evaluación de Sesiones Prácticas en Programas de Grado

7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Convocatoria-Acta de Reunión	-	UTC	I
Encuesta de Satisfacción de Alumnos de Nuevo Ingreso	-	EvaSys	I
Encuesta de Evaluación de la Acción Tutorial	-	EvaSys	I
Encuesta de Evaluación de Sesiones Prácticas en Programas de Grado	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de Egresados de Grado	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado	-	EvaSys	I
Informe de Seguimiento (ACPUA)	-	UTC	I/P
Informe de Evaluador Externo	-	UTC	I
Memoria Anual de Delegados de Estudiantes	-	UTC	P/I
Memoria Anual del Programa	-	UTC	I

Soporte: P Papel, I Informático

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
9	Incorporación de información sobre los procesos de seguimiento y evaluación externa. Definición de la composición de Comisión de Calidad de la Titulación.	Andy Tunnicliffe	13/03/12
8	Modificación del logotipo de la Universidad.	Alberto Martín	12/12/11
7	Modificación de la periodicidad con la que se realiza la Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado, pasando a ser cada dos años. Actualización del nombre de procedimientos. Modificación de las responsabilidades y plazos en la realización de la Encuesta de Satisfacción de Egresados de Grado. Eliminación de la información específica del apartado 4.1.5. Seguimiento de egresados e inserción laboral, haciendo referencia al Procedimiento para el Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043).	Alberto Martín	23/06/11
6	Actualización de denominaciones de cargos y áreas. Modificación del nombre de Comité de Calidad por el de Comisión de Calidad. Eliminación del Comité de Evaluación. Modificación de los números de preguntas de las diferentes encuestas. Fusión del Foro de Calidad Docente y del Foro de Calidad de Administración y Servicios en el Foro de Calidad. Modificación del número de Evaluadores Externos, pasando de ser 2 a ser 1. Inclusión de la Encuesta de Evaluación de Sesiones Prácticas en Programas de Grado (FI-119), como herramienta utilizada por el alumno en el transcurso del programa.	Alberto Martín	22/11/10
5	Modificación de los números de preguntas de las diferentes encuestas, para adaptarlas a la numeración establecida por EvaSys. Inclusión de la Agrupación de Antiguos Alumnos en el apartado 4.2.7. Otras herramientas, como herramienta de recogida de información.	UTC	20/11/09

4	<p>Modificación del término créditos de libre elección por el de créditos correspondientes.</p> <p>Designación del Responsable de la Unidad Técnica de Calidad como persona responsable de la resolución de las reclamaciones recibidas.</p> <p>Modificación del nombre del apartado 4.3.1., Memoria Anual de Programas de Grado por Memoria Anual del Programa.</p> <p>Eliminación del formato Memoria Anual de Programas de Grado (FI-117) y sustitución por el formato Memoria Anual del Programa (DI-005).</p> <p>Eliminación del formato Plan de Acción Anual (FI-005) para establecer las acciones de mejora, ya que se incluye en la Memoria Anual del Programa (DI-005).</p> <p>Modificación del momento de actuación de los Evaluadores Externos: expresan sus conclusiones a lo largo del curso académico en lugar de tras la revisión de la Memoria Anual del Programa por el Comité de Calidad.</p> <p>Se cambia la denominación 'Examinador Externo' por 'Evaluador Externo'.</p>	UTC	24/07/09
3	<p>Modificación del procedimiento para gestionar las acciones de mejora derivadas de las reuniones de delegados, ahora Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Incidencias y Sugerencias (PR-002).</p> <p>Modificación del nombre de las encuestas de seguimiento de egresados: se sustituye Encuesta de Seguimiento de Egresados de Grado (I, II y III) por Encuesta de Seguimiento de Egresados (I, II y III).</p>	UTC	25/03/09
2	<p>Inclusión en el alcance del resto de grupos de interés.</p> <p>Eliminación del Coordinador de Calidad de la Titulación e inclusión del Director del Centro.</p> <p>Inclusión de un representante del personal docente en el Comité de Calidad de la Titulación.</p> <p>Inclusión del Director del Centro en el Comité de Evaluación de la Titulación.</p> <p>Inclusión en el apartado 4.1.1. del envío de resultados obtenidos a los departamentos implicados y utilización de SIGRIS para los comentarios recogidos.</p> <p>Modificación del título del apartado 4.1.3.</p> <p>Inclusión en el apartado 4.1.3. de las herramientas utilizadas para conocer la satisfacción del profesorado con el programa.</p> <p>Inclusión de la Junta de Evaluación en el apartado 4.1.3., en lugar de en el apartado 4.4., y temas tratados en la Junta.</p> <p>Inclusión de la Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Programa de Grado.</p> <p>Inclusión del PEM5 en el apartado de información complementaria.</p> <p>Eliminación de los grupos de trabajo de la titulación y las reuniones departamentales del apartado 4.2.7. Otras herramientas, debido a su inclusión como reuniones de coordinación docente en el apartado 4.1.3.</p> <p>Modificación del funcionamiento del buzón de sugerencias e inclusión de la herramienta informática SIGRIS.</p> <p>Eliminación del Registro de Incidencias (FI-003) y del formato Acciones de Mejora (FI-004).</p> <p>Modificación del nombre del apartado Resultados por el de Revisión y mejora.</p> <p>Eliminación de la Junta de Evaluación del apartado 4.3., debido a su inclusión en el apartado 4.1.3.</p>	UTC	16/02/09
1	<p>Inclusión de la Memoria Anual de Delegados de Estudiantes (FI-116) como herramienta para conocer la satisfacción de alumnos.</p> <p>Inclusión de la Encuesta de Seguimiento de Egresados de Grado I (FI-113) como herramienta para conocer la situación laboral de los alumnos recién egresados.</p>	UTC	16/06/08
0	Documento original		