

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE
PROGRAMAS DE POSGRADO**

PEM2

REVISIÓN 5

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: 12/12/2011	Fecha: 12/12/2011	Fecha: 12/12/2011



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESARROLLO	4
4.1. Evaluación del Programa de Posgrado	4
4.1.1. Evaluación de módulos de Máster por el alumno	4
4.1.2. Evaluación del programa de Máster por el alumno	5
4.1.3. Evaluación del programa de Máster por el profesor	7
4.1.4. Seguimiento de egresados e inserción laboral	8
4.2. Información complementaria	8
4.2.1. Actividad docente del profesorado	8
4.2.2. Programa de Prácticas Externas	8
4.2.3. Programa de Movilidad	8
4.2.4. Cursos de formación	9
4.2.5. Otras herramientas	9
4.3. Revisión y mejora	11
4.3.1. Memoria Anual del Programa	11
4.3.2. Comisión de Calidad	11
5. RESPONSABILIDADES	12
6. FORMATOS	13
7. REGISTROS	13
8. HISTORIAL DE REVISIONES	14



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 Posgrado 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 transcurso de los Programas de Posgrado, en concreto de los Programas de Máster, desde su incorporación 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 participantes en el programa con el desarrollo del mismo.

3. DEFINICIONES

Programas de Posgrado: Estudios conducentes a la obtención de un título de Posgrado.

Responsable Académico: Director o Coordinador de Programa de Posgrado que se encarga de preservar y evaluar la calidad de la titulación. Forma parte de la Comisión de Calidad de la Titulación.

Comisión de Calidad del Programa: Formado por el Responsable Académico, la Dirección del Centro al que pertenece la titulación, un representante del Personal Docente e Investigador, un representante del Personal Técnico y de Gestión, un representante de los estudiantes 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. Pueden 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 Posgrado, 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 Posgrado en su conjunto.

4.1. Evaluación del Programa de Posgrado

4.1.1. Evaluación de módulos de Máster por el alumno

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la correcta adecuación de los contenidos incluidos en cada uno de los módulos que componen la titulación.

La recogida de información se realiza mediante la **Encuesta de Evaluación de Módulo de Máster (FI-120)**, que es cumplimentada por el estudiante de manera voluntaria al término de cada uno de los módulos que componen el programa. La Coordinadora Administrativa del Máster reparte a los alumnos la encuesta, recogiéndola a continuación para su posterior envío a la Unidad Técnica de Calidad, que se encarga de la tabulación y análisis de los datos. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS		SUB-DIMENSIÓN
Planificación	1	Información sobre objetivos y contenidos del módulo	1A
	2	Explicación del sistema de evaluación	1A
	3	Coordinación entre profesores	1B
	4	Contenidos del módulo	1B
Desarrollo	5	Calidad de documentación entregada	2B
	6	Calidad de recursos empleados	2B
	7	Ritmo y exigencia de la docencia	2C
	8	Equilibrio entre teoría y práctica	2C
	9	Actividades complementarias	2D
Resultados	10	Criterios de evaluación aplicados	3A
	11	Aportación de aprendizajes significativos	3B
	12	Grado de satisfacción con el módulo	3B

4.1.2. Evaluación del programa de Máster por el alumno

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.

Al terminar el programa formativo la Unidad Técnica de Calidad procede a realizar la **Encuesta de Satisfacción de Egresados de Máster (FI-122)**, que recoge información sobre el nivel de satisfacción con distintos aspectos del Máster, una vez terminado el mismo. Dicha información se utiliza en el proceso de mejora continua de la titulación. La Unidad Técnica de Calidad es responsable de realizar la tabulación, análisis y publicación de resultados, aunque cuenta con la ayuda de la Coordinadora Administrativa del Máster para la realización de la encuesta.

La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

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 Distribución de los contenidos	1B
	5 Horario de impartición	1B
Desarrollo	6 Trato recibido de Secretaría General Académica	2A
	7 Trato recibido de Dirección del programa	2A
	8 Trato recibido de Coordinación Administrativa	2A
	9 Tutorías de Proyecto Final	2A
	10 Plataforma Docente Universitaria	2B
	11 Calidad de la documentación entregada	2B
	12 Ergonomía de las instalaciones	2B
	13 Satisfacción con los servicios ofrecidos en la biblioteca	2B
	14 Adecuación de referencias bibliográficas de la biblioteca	2B
	15 Manual de Proyecto de Fin de Máster	2B
	16 Adecuación de la carga de trabajo	2C
	17 Distribución de materias y módulos	2C
	18 Metodologías de enseñanza y aprendizaje empleadas	2C
19 Actividades complementarias	2D	
Resultados	20 Criterios de evaluación aplicados	3A
	21 Objetivos de aprendizaje	3B
	22 Aportación de aprendizajes significativos	3B
	23 Grado de satisfacción con el programa	3B

4.1.3. Evaluación del programa de Máster por el profesor

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de recoger la valoración que los distintos profesores realizan del programa en su conjunto.

Al terminar su actividad docente, cada profesor procede a cumplimentar la **Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Máster (FI-123)**.

La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro:

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
Planificación	1 Información sobre objetivos, estructura y contenidos del programa	1A
	2 Utilidad de la Guía Académica	1A
	3 Organización temporal del plan de estudios	1B
	4 Adecuación de objetivos y competencias del programa	1B
	5 Adecuación del horario	1B
	6 Coordinación docente con Dirección del Máster	1B
	7 Colaboración de Coordinación Administrativa del programa	1B
Desarrollo	8 Desarrollo del calendario	2A
	9 Tamaño de grupos	2A
	10 Cauces de participación del alumnado	2A
	11 Espacios físicos	2B
	12 Recursos y materiales	2B
	13 Utilidad de la PDU	2B
	14 Adecuación de los contenidos	2C
	15 Adecuación de las competencias	2C
	16 Metodologías de enseñanza-aprendizaje	2C
Resultados	17 Sistema de evaluación	3A
	18 Resultados académicos obtenidos	3A
	19 Calidad del programa	3B
	20 Satisfacción con la participación en el programa	3B



4.1.4. 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 Posgrado 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 Posgrado (PEM6)**.

4.2.2. Programa de Prácticas Externas

Para los programas que deban realizar prácticas externas, y con el fin de evaluar la calidad del programa de prácticas externas, tanto en relación con cada una de las titulaciones como en su conjunto, se utiliza el **Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3)**.

4.2.3. Programa de Movilidad

Para los programas que tengan la posibilidad de realizar programas de movilidad, y con el fin de evaluar la calidad del programa de movilidad, tanto para alumnos de la Universidad San Jorge como para alumnos procedentes de universidades nacionales y extranjeras, se utiliza el **Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4)**.



4.2.4. *Cursos de formación*

Si procede, y con el fin de evaluar la calidad de los cursos de formación (formación complementaria para alumnos matriculados en programas de posgrado), se utiliza el **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7)**.

4.2.5. *Otras herramientas*

Otras herramientas utilizadas durante el transcurso del programa formativo para conocer la satisfacción y opinión de los principales colectivos implicados (estudiantes, 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 Posgrado, sino también con el funcionamiento general de la Universidad San Jorge, de cara a realizar una constante mejora continua del programa y servicios ofrecidos.

Reuniones de delegados: Los representantes de los estudiantes de los Programas de Posgrado se reúnen a mitad de curso con un representante de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad, con el objetivo de 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)**.

Reuniones de profesorado: El Responsable Académico se reúne al menos una vez al año (preferiblemente al inicio del curso) de manera formal con todo el PDI que participa en el Programa de Posgrado. Si todos los profesores no pueden asistir a la reunión, ésta deberá celebrarse con al menos aquellos que impartan más de 10 horas a lo largo del curso.

Reuniones departamentales: En las distintas reuniones celebradas periódicamente en cada uno de los departamentos de la Universidad se pueden tratar, entre otros temas, los relacionados con las distintas titulaciones impartidas en la Universidad, y en las que en algún momento, los departamentos llegan a participar de algún modo en su desarrollo.

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.

Reuniones de Responsables Académicos: El Responsable Académico se reúne durante el curso académico con el Vicerrectorado de Ordenación Académica, el Responsable de Secretaría General Académica y el Responsable de la Unidad Técnica de Calidad para tratar diferentes temas relacionados con la planificación, desarrollo y evaluación de los Programas de Posgrado.

Evaluador Externo: El Evaluador Externo revisará la **Memoria Anual del Programa** del curso académico anterior, o cualquier otra información adicional de interés, para redactar un informe en el que expresen sus conclusiones y recomendaciones para futuras acciones de mejora en el Programa. De esta manera, el Responsable Académico dispondrá de una herramienta adicional para poder implantar acciones de mejora en el Programa, que quedarán reflejadas en la **Memoria Anual del Programa** del siguiente curso académico.

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 Posgrado, 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 y quejas ambientales podrán ser formuladas por cualquier persona relacionada con el Programa de



Posgrado, principalmente alumnos. Se presentarán siempre por escrito y no podrán hacerse de manera anónima en ningún caso. Cada reclamación o queja ambiental 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)**.

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 correspondiente **Memoria Anual del Programa** de Posgrado, así como a los Responsables de los correspondientes departamentos de cara a tomar las acciones necesarias para su subsanación.

4.3. Revisión y mejora

4.3.1. 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 del programa, 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** correspondiente para, si fuese necesario, implantar finalmente las acciones de mejora apropiadas.

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

4.3.2. Comisión de Calidad

La mencionada **Memoria Anual del Programa** pasa entonces a ser analizada y valorada por la Comisión de Calidad de la titulación (ya sea del Máster o del Doctorado), pudiendo ésta aportar las observaciones o propuestas que se consideren oportunas. 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

Coordinadora Administrativa

- Reparte a los alumnos la Encuesta de Evaluación de Módulo de Máster para su cumplimentación, la recoge y la envía posteriormente a la Unidad Técnica de Calidad.
- Colabora en la realización de la Encuesta de Satisfacción de Egresados de Máster.

Personal Docente e Investigador

- Cumplimenta la Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Máster al terminar su actividad docente.

Responsable Académico

- Máximo responsable de aplicar y ejecutar el SGI del Programa.
- Se reúne de manera formal con el PDI que participa en el Programa de Posgrado.
- Analiza la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información y elabora la Memoria Anual de Programas de Máster.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para su programa.

Comisión de Calidad del Programa

- Analiza y valora la Memoria Anual del Programa, aportando las observaciones y propuestas que considere oportunas.
- Establece el plan de mejora del programa.

Unidad Técnica de Calidad

- Realiza un seguimiento permanente del cumplimiento de las diferentes tareas asociadas con el SGI y proporciona el apoyo técnico necesario.
- Tabula, analiza y publica los resultados de la Encuesta de Evaluación de Módulo de Máster.
- Tabula, analiza y publica los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Egresados de Máster.
- Participa en las reuniones de delegados.
- Recibe las sugerencias e incidencias del Buzón de Sugerencias, las reclamaciones y quejas ambientales, y las distribuye al departamento adecuado.

- Recoge y procesa la información proveniente de las distintas herramientas del Programa de Posgrado, y la comunica al Responsable Académico.

6. FORMATOS

- FI-002 Convocatoria-Acta de Reunión
- FI-120 Encuesta de Evaluación de Módulo de Máster
- FI-122 Encuesta de Satisfacción de Egresados de Máster
- FI-123 Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Máster

7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Convocatoria-Acta de Reunión	-	UTC	I
Memoria Anual del Programa	-	UTC	I
Encuesta de Evaluación de Módulo de Máster	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de Egresados de Máster	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Máster	-	EvaSys	I

Soporte: P Papel, I Informático

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
5	Modificación del logotipo de la Universidad.	Alberto Martín	12/12/11
4	Eliminación de las referencias a Programas de Doctorado, ya que éstos se evalúan en el PEM9. Actualización del nombre de procedimientos. Eliminación de la información específica del apartado 4.1.4. 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
3	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. Modificación del número de Evaluadores Externos, pasando de ser 2 a ser 1.	Alberto Martín	23/11/10
2	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 4.2.5. Otras herramientas, como herramienta de recogida de información.	UTC	20/11/09
1	Inclusión en el alcance del resto de grupos de interés. Inclusión del apartado Actividad docente del profesorado dentro del apartado de Información complementaria. Designación del Responsable de la Unidad Técnica de Calidad como persona responsable de la resolución de las reclamaciones recibidas. Modificación del nombre del apartado 4.3., Resultados por Revisión y mejora. Inclusión de los sub-apartados 4.3.1. Memoria Anual del Programa, 4.3.2. Comité de Calidad y 4.3.3. Comité de Evaluación. Eliminación de los formatos Memoria Anual de Programas de Máster (FI-121) y Memoria Anual de Programas de Doctorado (FI-127) y sustitución de ambos por el formato Memoria Anual del Programa (DI-005). 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. Cambio de denominación de 'Examinador Externo' por 'Evaluador Externo'.	UTC	29/07/09
0	Documento original		