




**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL  
PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS  
PEM3  
REVISIÓN 7**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Andy Tunnicliffe</b> Responsable de la Unidad Técnica de Calidad 	<b>María Gómez</b> Responsable de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo 	<b>Amaya Gil</b> Vicerrectora de Ordenación Académica 
<b>Fecha: 12/12/2011</b>	<b>Fecha: 12/12/2011</b>	<b>Fecha: 12/12/2011</b>

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>3</b>
4.1. Recogida de información .....	5
4.2. Realización de las encuestas.....	9
4.3. Revisión y mejora .....	9
<b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>10</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>11</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>12</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>12</b>

## **1. OBJETO**

Este procedimiento tiene como finalidad establecer de manera sistemática el modo en que se recoge la información necesaria para evaluar la calidad del Programa de Prácticas Externas, y su posterior uso en la mejora continua del mencionado programa.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento afecta a todos los alumnos de la Universidad San Jorge que realicen prácticas externas, tanto en Programas de Grado como en Programas de Posgrado. Además, se incluyen los recién egresados de primer año.

## **3. DEFINICIONES**

**Prácticas externas:** Prácticas realizadas por un alumno de la Universidad San Jorge en una entidad externa a la propia Universidad, ya sean las incluidas en el plan de estudios de su programa formativo o las realizadas de manera voluntaria.

**Comisión de Calidad del Programa de Prácticas Externas:** Compuesto por el Responsable de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo, un estudiante participante en el programa de prácticas externas, un miembro del PTG y un profesor-tutor de prácticas externas.

## **4. DESARROLLO**

La Unidad de Orientación Profesional y Empleo es la encargada directa de gestionar el programa de prácticas externas, tanto obligatorias como voluntarias, realizadas por los alumnos de la Universidad.

Es por ello que también se preocupa, en colaboración con la Unidad Técnica de Calidad, de recoger información coherente y fiable sobre la adecuación de las prácticas externas ofrecidas a los alumnos con las competencias planteadas por el programa formativo que corresponda, sobre el correcto funcionamiento de la unidad y sobre la adecuada selección de entidades para la realización de las mencionadas prácticas externas.

Por tanto, el máximo responsable de aplicar y ejecutar el Sistema de Gestión Integrado dentro del programa de prácticas externas es el Responsable de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo.

Con el fin de evaluar la calidad del programa de prácticas externas 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 tanto del propio programa de prácticas externas, como de las titulaciones y a la satisfacción de los alumnos implicados en el programa.

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:

<b>DIMENSIONES GENERALES</b>	<b>SUB-DIMENSIONES</b>
1. Planificación de las prácticas	1A. Información y orientación recibida
	1B. Proceso de selección y asignación
	1C. Gestión y documentación
2. Desarrollo de las prácticas	2A. Acogida del alumno
	2B. Espacios y recursos asignados al alumno
	2C. Coordinación entre Universidad y entidad externa
	2D. Desarrollo de competencias del alumno
	2E. Seguimiento del alumno
3. Resultados de las prácticas	3A. Eficacia del programa
	3B. Satisfacción obtenida

En el caso particular de la **Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas (FI-134)**, y debido a que se considera especialmente importante evaluar al tutor asociado a la estancia clínica, el modelo de evaluación contempla, además de las anteriores, la siguiente dimensión y sub-dimensiones:

<b>DIMENSIONES GENERALES</b>	<b>SUB-DIMENSIONES</b>
4. Tutor asociado	4A. Atención y orientación
	4B. Fomento de vínculos con los contenidos teóricos

Además, para el caso concreto de la **Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas (FI-133)**, y debido a la especial naturaleza de esta encuesta, el modelo de evaluación contempla, además de las anteriores, las siguientes dimensiones y sub-dimensiones:

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

#### 4.1. Recogida de información

La información necesaria para evaluar la calidad del programa de prácticas externas se recoge principalmente mediante cinco tipos diferentes de encuestas, aunque también se puede recopilar información de otras herramientas tales como reuniones de delegados o Buzón de Sugerencias:

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Externas (FI-130)**, realizada por el estudiante evaluando por un lado el programa de prácticas externas de la Universidad y por otro la entidad externa y puesto en que ha realizado las prácticas. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre objetivos y organización del programa	1A
	2 Información sobre entidad y puesto de prácticas	1A
	3 Adecuación de puestos de prácticas	1B
	4 Proceso de selección	1B
	5 Gestión de prácticas	1C
	6 Información sobre inicio de las prácticas	1A
	7 Información sobre evaluación de las prácticas	1A
<b>Desarrollo</b>	8 Información para realización de tareas	2A
	9 Adecuación de espacios y recursos disponibles	2B
	10 Coordinación entre Universidad y entidad externa	2C
	11 Coherencia entre prácticas y competencias	2D
	12 Atención del tutor de la entidad externa	2E
	13 Atención del tutor de la Universidad	2E
	14 Atención del Departamento de Prácticas y Relaciones con Empresas	2E
<b>Resultados</b>	15 Aportación de valor añadido a la formación	3A
	16 Mejora de conocimientos, capacidades y competencias	3A
	17 Satisfacción con el programa de prácticas	3B
	18 Satisfacción con el puesto y entidad externa	3B

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas (FI-134)**, realizada por el estudiante evaluando por un lado las estancias clínicas, como parte del programa de prácticas externas de la Universidad, y por otro la entidad externa y puesto en que ha realizado la estancia. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre entidad y estancia	1A
	2 Planificación de la estancia	1B
	3 Información sobre inicio de las prácticas	1A
	4 Información sobre evaluación de las estancias	1A
<b>Desarrollo</b>	5 Información para realización de tareas	2A
	6 Adecuación de recursos disponibles	2B
	7 Coordinación entre Universidad y entidad externa	2C
	8 Coherencia entre tareas encomendadas y competencias	2D
	9 Atención del tutor de la entidad externa	2E
<b>Resultados</b>	10 Mejora de conocimientos, capacidades y competencias	3A
	11 Satisfacción con la estancia realizada	3B
	12 Opinión sobre las estancias clínicas organizadas por la Universidad	3B
<b>Tutor asociado</b>	13 Atención durante la estancia	4A
	14 Información para realización de tareas	4A
	15 Relación entre contenidos teóricos y tareas prácticas	4B
	16 Fomentación de participación en tareas	4A

- **Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas (FI-131)**, realizada por la entidad externa evaluando el programa de prácticas externas de la Universidad San Jorge. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre titulaciones impartidas	1A
	2 Información sobre objetivos y organización del programa	1A
	3 Adecuación del proceso de selección	1B
	4 Tramitación de la documentación	1C
<b>Desarrollo</b>	5 Adecuación de espacios y recursos disponibles	2B
	6 Coordinación con el tutor de la Universidad	2C
	7 Orientación para realizar la evaluación del estudiante	2C
	8 Atención del Departamento de Prácticas	2E
<b>Resultados</b>	9 Selección de nuevos empleados	3A
	10 Mejora de relación con la Universidad	3A
	11 Satisfacción con rendimiento de los estudiantes	3B
	12 Satisfacción con el programa de prácticas	3B

- **Encuesta de Evaluación del Tutor de Prácticas Externas (FI-132)**, realizada por el tutor de la Universidad, evaluando la entidad externa y el puesto en el que se han realizado las prácticas externas. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información que el alumno recibe sobre las prácticas	1A
	2 Asignación de recursos y espacio al alumno	2B
<b>Desarrollo</b>	3 Información y documentación aportada por la entidad al alumno	2E
	4 Integración del alumno en el equipo de trabajo de la entidad	2A
	5 Coincidencia entre las tareas propuestas y las realizadas	2C
	6 Coordinación con el tutor de la entidad durante las prácticas	2C
	7 Desarrollo de competencias profesionales de la titulación	2D
<b>Resultados</b>	8 Calidad formativa de las prácticas	3B
	9 Satisfacción del tutor con la entidad	3B

- **Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas (FI-133)**, realizada por el egresado de primer año participante en el mencionado Plan de Formación para egresados en prácticas, evaluando tanto el Plan de Formación, como las prácticas, como el profesor-tutor del Plan de Formación de la Universidad. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN (PRÁCTICAS)	SUB-DIMENSIÓN (PROGRAMA)
<b>Planificación</b>	1 Información sobre el Plan de Formación	-	1A
	2 Información sobre las prácticas	1A	-
	3 Coordinación entre actividades	-	1B
<b>Desarrollo</b>	4 Formación teórica recibida	-	2C
	5 Ejercicios prácticos realizados	-	2D
	6 Metodología empleada	-	2C
	7 Organización de la formación	-	2C
	8 Tiempo de realización de las prácticas	2D	-
	9 Aplicación de competencias del programa de formación	2D	-
	10 Atención del tutor profesional	2E	-
<b>Resultados</b>	11 Ayuda del Plan de Formación para encontrar trabajo	-	3A
	12 Valor añadido de las prácticas a la formación recibida	3A	-
	13 Satisfacción con el Plan de Formación	3B	-
<b>Profesor-tutor</b>	14 Adecuación de métodos de enseñanza	-	2C
	15 Claridad en la explicación	-	2A
	16 Resolución de dudas y consultas	-	2A
	17 Asequibilidad del profesor-tutor	-	2A
	18 Satisfacción con la labor del profesor-tutor	-	3B



- **Reuniones de delegados**, celebradas un total de tres veces en el caso de Programas de Grado y al menos una vez en el caso de Programas de Posgrado durante el curso entre los representantes de los alumnos, un representante de la 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), y en las que se pueden tratar diversos temas de la titulación, incluido el programa de prácticas externas de la 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 Prácticas, 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 Prácticas, 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 (PR-002)**.



HERRAMIENTAS	ELEMENTO EVALUADO	
	Programa de prácticas	Entidad / puesto de prácticas
Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas	✓	✓
Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas	✓	
Encuesta del Tutor de Prácticas Externas		✓

HERRAMIENTAS	ELEMENTO EVALUADO	
	Estancia clínica	Tutor asociado
Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas	✓	✓

HERRAMIENTAS	ELEMENTO EVALUADO	
	Prácticas	Programa
Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas	✓	✓

#### 4.2. Realización de las encuestas

La Unidad de Orientación Profesional y Empleo se encarga de enviar, al finalizar el periodo de prácticas externas, las claves de acceso de las encuestas a los estudiantes y a los tutores académicos.

En el caso de estancias clínicas, la Unidad Técnica de Calidad se encarga de facilitar al responsable las claves de acceso de las encuestas, para su distribución a los estudiantes. Además, la Unidad de Orientación Profesional y Empleo facilita a la Unidad Técnica de Calidad el listado de entidades externas que han colaborado en el programa de prácticas externas, para ésta última proceda a enviar las claves de acceso correspondientes.

El proceso de tabulación, análisis y publicación de datos de las distintas encuestas serán coordinados por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad.

#### 4.3. Revisión y mejora

##### 4.3.1. Memoria Anual del Programa de Prácticas Externas

A la finalización del año académico, el Responsable de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo analiza toda la información recogida de las distintas herramientas de recogida de



información y realiza la Memoria del Programa de Prácticas Externas según el formato **Memoria Anual Departamental (DI-019)**.

La información se expondrá tanto en datos globales del departamento, como clasificada por las distintas titulaciones, ya que esta última información será transmitida a cada uno de los Responsables Académicos para su análisis e inclusión en los mecanismos de evaluación de su titulación correspondiente.

La Memoria Anual del Programa de Prácticas Externas incluirá, principalmente, información sobre los diferentes aspectos que componen el programa de prácticas externas (datos y estadísticas, resultados de encuestas, incidencias y reclamaciones, revisión de planes de mejora, etc.) tanto global como clasificada por las distintas titulaciones, además del plan de mejora del programa de prácticas externas para el curso académico siguiente.

#### *4.3.2. Comisión de Calidad*

La mencionada Memoria Anual Departamental del Programa de Prácticas Externas pasa entonces a ser analizada y valorada por la Comisión de Calidad del Programa de Prácticas Externas, pudiendo ésta aportar las observaciones o propuestas que consideren oportunas. Alcanzado el acuerdo sobre el texto definitivo de la Memoria Anual del Programa de Prácticas Externas, se establece el plan de mejora del programa de prácticas externas, incluido en la Memoria Anual Departamental. El plan de mejora del programa de prácticas externas se gestiona según el **Procedimiento de Gestión de Planes de Acción (PR-010)**.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **Tutor de Prácticas Externas**

- Realiza la Encuesta de Evaluación del Tutor de Prácticas Externas, evaluando las entidades externas y puestos en los que los estudiantes realizan las prácticas.

### **Unidad de Orientación Profesional y Empleo**

- Gestiona el programa de prácticas externas.
- Facilita a los estudiantes las claves de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Externas.
- Facilita a los tutores académicos las claves de la Encuesta de Evaluación del Tutor de Prácticas.
- Facilita a la Unidad Técnica de Calidad el listado de entidades externas para el envío de las claves de la Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas.

- Facilita a los participantes en el Plan de Formación para Egresados en Prácticas las claves de la Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas.
- Analiza la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información y elabora la Memoria Anual Departamental del Programa de Prácticas Externas.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para el programa.

#### **Comisión de Calidad del Programa de Prácticas Externas**

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

#### **Unidad Técnica de Calidad**

- Facilita al responsable de estancias clínicas las claves de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas.
- Facilita a las entidades externas las claves de la Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas, según el listado recibido de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo.
- Tabula, analiza y publica los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Externas, la Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas, la Encuesta de Evaluación del Tutor de Prácticas Externas y la Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas.

#### **Responsable de estancias clínicas**

- Facilita a los estudiantes las claves de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas.

#### **6. FORMATOS**

- FI-130 Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Externas
- FI-131 Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas
- FI-132 Encuesta de Evaluación del Tutor de Prácticas Externas
- FI-133 Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas
- FI-134 Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas

## 7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Externas	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas	-	EvaSys	I
Memoria Anual Departamental del Programa de Prácticas Externas	-	UOPyE	I
Encuesta de Evaluación del Tutor de Prácticas Externas	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas	-	EvaSys	I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
7	Modificación del logotipo de la Universidad.	Alberto Martín	12/12/11
6	Modificación del contenido de la Encuesta de Evaluación del Tutor de Prácticas Externas (FI-132).	Alberto Martín	26/09/11
5	Inclusión de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas (FI-134). Actualización del nombre de procedimientos. Actualización del proceso de entrega de las encuestas, pasando a ser con claves y de manera electrónica.	Alberto Martín	15/06/11
4	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.	Alberto Martín	22/11/10
3	Modificación del alcance, incluyendo en el mismo los recién egresados de primer año. Modificación de la denominación del Área de Empresas, pasando a denominarse Unidad de Orientación Profesional y Empleo. Inclusión de la Encuesta de Satisfacción con el Plan de Formación para Egresados en Prácticas (FI-133).	UTC	17/09/10
2	Modificación de los números de preguntas de las diferentes encuestas, para adaptarlas a la numeración establecida por EvaSys.	UTC	20/11/09
1	Eliminación del Coordinador de Calidad de la Titulación como participante en las reuniones de delegados. Modificación del número de reuniones de delegados celebradas. Inclusión de SIGRIS como herramienta de gestión de incidencias, sugerencias y reclamaciones. Eliminación del Registro de Incidencias (FI-003) y del formato Acciones de Mejora (FI-004). Modificación del nombre del apartado 4.3., Resultados por Revisión y mejora. Inclusión de los sub-apartados 4.3.1. Memoria Anual del Programa de Prácticas Externas, 4.3.2. Comité de Calidad y 4.3.3. Comité de Evaluación. Eliminación del formato Memoria Anual del Programa de Prácticas Externas (FI-133) y sustitución por el formato Memoria Anual Departamental (DI-019). Eliminación del formato Plan de Acción Anual (FI-005) para establecer las acciones de mejora, ya que se incluye en la Memoria Anual Departamental del Programa de Prácticas Externas (DI-019). Se actualizan las denominaciones del departamento (Departamento de Prácticas) y del responsable correspondiente (Coordinador del Área de Empresas).	UTC	29/07/09
0	Documento original		