

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE CURSOS DE FORMACIÓN

## PEM7

### REVISIÓN 7

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Alberto Martín</b> Técnico de Calidad 	<b>Andy Tunnicliffe</b> Responsable de la Unidad Técnica de Calidad 	<b>Amaya Gil</b> Vicerrectora de Ordenación Académica 
Fecha: 12/12/2011	Fecha: 12/12/2011	Fecha: 12/12 /2011

## 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. Evaluación del programa .....	4
4.2. Evaluación de la actividad docente del profesorado.....	9
4.3. Herramientas complementarias .....	10
4.4. Resultados .....	11
<b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>12</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>12</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>13</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>13</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 de los diferentes Cursos de Formación de la Universidad San Jorge, los profesores que imparten los mismos y la satisfacción de sus alumnos, para su posterior uso en la mejora continua de dichos programas. Quedan excluidos los Cursos de Formación Interna que están sujetos a la aplicación de otro procedimiento.

## **2. ALCANCE**

Mediante este procedimiento se recoge información para conocer la satisfacción del alumno con el transcurso del curso de formación.

## **3. DEFINICIONES**

**Curso de Formación:** Acción formativa con extensión determinada y objetivos específicos, dependiendo de la naturaleza de la actividad y la finalidad perseguida.

**Responsable del Curso:** Persona que se encarga de preservar y evaluar la calidad del curso de formación.

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

**Departamento de Dirección y Desarrollo de Personas:** Departamento responsable de gestionar la información derivada de la evaluación del profesorado.

## **4. DESARROLLO**

Con el fin de evaluar la calidad de los diferentes cursos de formación impartidos en la Universidad San Jorge, 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 los cursos y a la satisfacción de los alumnos implicados en los mismos.

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

#### **4.1. Evaluación del programa**

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 los distintos cursos de formación de la Universidad San Jorge.

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

##### *4.1.1. Cursos de formación*

La recogida de información en este caso se realiza mediante la **Encuesta de Evaluación de Cursos de Formación (FI-171)**, que es cumplimentada por el participante en el curso de manera voluntaria al término del mismo. Dicha información se utiliza en el proceso de mejora continua de futuros cursos.

La Coordinación Administrativa del curso es responsable de repartir y realizar la recogida de las encuestas y de enviarlas a la Unidad Técnica de Calidad para su tabulación y publicación de resultados. La Unidad Técnica de Calidad es también responsable de suministrar los resultados obtenidos al Responsable del Curso para su análisis.

La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro:

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre calendario, lugar de celebración y horario	1A
	2 Adecuación del número de alumnos	1B
	3 Duración del curso	1B
	4 Horario del curso	1B
	5 Cumplimiento de fechas y horarios	1B
<b>Desarrollo</b>	6 Calidad de documentación entregada	2B
	7 Ergonomía de las instalaciones	2B
	8 Calidad de recursos empleados	2B
	9 Ajuste de contenidos del curso	2C
	10 Equilibrio entre teoría y práctica	2C
<b>Resultados</b>	11 Adecuación del sistema de evaluación	3A
	12 Desarrollo de competencias	3B
	13 Ampliación de conocimientos	3B
	14 Grado de satisfacción con el programa	3B

#### 4.1.2. Cursos de verano

La recogida de información en el caso de los cursos de verano se realiza mediante la **Encuesta de Evaluación de Cursos de Verano (FI-172)**, que es cumplimentada por el participante en el curso de manera voluntaria al término del mismo. Dicha información se utiliza en el proceso de mejora continua de futuros cursos.

La Coordinación Administrativa del curso es responsable de repartir y realizar la recogida de las encuestas y de enviarlas a la Unidad Técnica de Calidad para su tabulación y publicación de resultados. La Unidad Técnica de Calidad es también responsable de suministrar los resultados obtenidos al Responsable del Curso para su análisis.

La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro:

<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS</b>	<b>SUB-DIMENSIÓN</b>
<b>Planificación</b>	1 Información sobre calendario, lugar de celebración y horario	1A
	2 Información sobre objetivos, contenidos y ponentes	1A
	3 Duración del curso	1B
	4 Horario del curso	1B
	5 Homogeneidad de los participantes	1B
	6 Número de participantes	1B
	7 Cumplimiento de fechas y horarios	1B
<b>Desarrollo</b>	8 Trato recibido de Secretaría Técnica y Dirección	2A
	9 Calidad de materiales y recursos	2B
	10 Calidad de medios técnicos	2B
	11 Ergonomía de las instalaciones	2B
	12 Correspondencia entre objetivos y contenidos	2C
	13 Tema del curso	2C
	14 Equilibrio entre teoría y práctica	2C
	15 Actividades culturales complementarias	2D
	16 Calidad y enfoque de ponencias	2C
<b>Resultados</b>	17 Mejora de conocimientos y competencias	3B
	18 Ampliación en conocimientos y competencias	3B
	19 Grado de satisfacción con la formación recibida	3B
	20 Recomendación del curso a otras personas	3B

#### *4.1.3. Cursos de Fundación Tripartita*

La recogida de información en el caso de actividades formativas subvencionadas por la Fundación Tripartita se realiza mediante una encuesta propia de la Fundación, el Cuestionario de Evaluación de la Calidad de las Acciones Formativas en las Empresas, cumplimentada por el

participante en el curso de manera obligatoria al término del mismo. De la mencionada encuesta se utilizan los datos procedentes de los ítems coincidentes con la **Encuesta de Evaluación de Cursos de Formación (FI-171)**, tal y como se indica en el cuadro mostrado a continuación.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN	ITEM FUND. TRIPARTITA
<b>Planificación</b>	1 Información sobre calendario, lugar de celebración y horario	1A	1.1
	2 Adecuación del número de alumnos	1B	1.2
	3 Duración del curso	1B	3.1
	4 Horario del curso	1B	3.2
	5 Cumplimiento de fechas y horarios	1B	1.1
<b>Desarrollo</b>	6 Calidad de documentación entregada	2B	5.1
	7 Calidad de recursos empleados	2B	6.1
	8 Ergonomía de las instalaciones	2B	7.2
	9 Ajuste de contenidos del curso	2C	2.2
	10 Equilibrio entre teoría y práctica	2C	2.3
<b>Resultados</b>	11 Adecuación del sistema de evaluación	3A	8.4
	12 Desarrollo de competencias	3B	9.1
	13 Ampliación de conocimientos	3B	9.3
	14 Grado de satisfacción con el programa	3B	10

La Coordinación del curso es responsable de repartir y realizar la recogida de las encuestas y de enviarlas a la Unidad Técnica de Calidad para la tabulación y publicación de resultados de los ítems coincidentes con la **Encuesta de Evaluación de Cursos de Formación (FI-171)**. La Unidad Técnica de Calidad es también responsable de suministrar los resultados obtenidos al Responsable del Curso para su análisis.

#### 4.1.4. Jornadas y seminarios

La recogida de información en el caso de jornadas, seminarios o similares, se realiza mediante la **Encuesta de Evaluación de Jornadas y Seminarios (FI-174)**, que es cumplimentada por el participante en la jornada, seminario, etc. de manera voluntaria al término del mismo. Dicha información se utiliza en el proceso de mejora continua de futuras acciones del mismo tipo.

La Coordinación Administrativa del curso es responsable de repartir y realizar la recogida de las encuestas y de enviarlas a la Unidad Técnica de Calidad para su tabulación y publicación de resultados. La Unidad Técnica de Calidad es también responsable de suministrar los resultados obtenidos al Responsable del Curso para su análisis.

La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro:

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre contenido, calendario, lugar de celebración y horario	1A
	2 Número de participantes	1B
	3 Duración de la jornada	1B
	4 Horario de la jornada	1B
	5 Cumplimiento de horarios	1B
<b>Desarrollo</b>	6 Calidad de la documentación entregada	2B
	7 Ergonomía de las instalaciones	2B
	8 Calidad de medios técnicos	2B
	9 Correspondencia entre objetivos y contenidos	2C
	10 Calidad de los ponentes	- (1)
	11 Satisfacción con los ponentes	- (2)
<b>Resultados</b>	12 Mejora de conocimientos	3B
	13 Cumplimiento de objetivos previstos	3B
	14 Satisfacción con la jornada	3B

(1) y (2): Ambos aspectos corresponden a dimensiones de la actividad docente del profesorado

#### 4.1.5. Otras acciones formativas

Desde la Unidad Técnica de Calidad se podrán crear encuestas de evaluación específicas para otras acciones formativas puntuales (talleres, seminarios, etc.) que, debido a sus características específicas, no queden cubiertas por las encuestas establecidas. En cualquier caso se deben seguir los criterios, dimensiones y sub-dimensiones establecidos para el diseño de encuestas de evaluación de cursos de formación.

La Unidad Técnica de Calidad se encargará de tabular los datos de las encuestas y distribuir los resultados al responsable de la acción formativa, siguiendo el procedimiento establecido de manera general.

#### 4.2. Evaluación de la actividad docente del profesorado

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable para poder evaluar la actividad docente del profesorado que imparte cursos de formación en la Universidad San Jorge.

A tal efecto, se evaluará la actividad docente del profesorado que participe en cursos de formación de carácter general, así como los subvencionados por Fundación Tripartita, quedando excluido de esta evaluación el profesorado de los cursos de verano, dado la naturaleza de la formación y el perfil del profesorado.

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 la actividad docente	1A. Objetivos y contenidos de la docencia
	1B. Organización de actividades de enseñanza-aprendizaje y evaluación
2. Desarrollo de la actividad docente	2A. Gestión y utilización de metodologías, materiales y recursos
	2B. Atención a las necesidades de los alumnos
	2C. Puntualidad y cumplimiento del horario previsto
3. Resultados de la actividad docente	3A. Cumplimiento de los objetivos de aprendizaje previstos
	3B. Satisfacción de los estudiantes con los resultados

La recogida de información se realiza mediante la **Encuesta de Evaluación de Profesores de Cursos de Formación (FI-173)**, que es cumplimentada por el participante en el curso de

manera voluntaria al término del mismo. Dicha información se utiliza en el proceso de mejora continua de futuros cursos.

La Coordinación del curso es responsable de repartir y realizar la recogida de las encuestas y de enviarlas a la Unidad Técnica de Calidad para su tabulación y publicación de resultados. La Unidad Técnica de Calidad es también responsable de suministrar los resultados obtenidos al Responsable del Curso para su análisis y al Departamento de Dirección y Desarrollo de Personas para la inclusión en el expediente de la trayectoria de cada docente de los resultados y acciones desarrolladas como formadores internos y otras acciones derivadas.

La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro:

<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS</b>	<b>SUB-DIMENSIÓN</b>
<b>Planificación</b>	1 Exposición de objetivos y contenidos	1A
	2 Preparación, organización y estructuración de actividades	1B
	3 Equilibrio entre teoría y práctica	1B
<b>Desarrollo</b>	4 Utilización de estrategias de enseñanza-aprendizaje	2A
	5 Claridad de explicación	2B
	6 Resolución de dudas y orientación dentro de la sesión	2B
	7 Orientación fuera de la sesión	2B
	8 Fomento de participación en clase	2B
	9 Puntualidad y cumplimiento de horario	2C
<b>Resultados</b>	10 Cumplimiento del programa propuesto	3A
	11 Aportación de aprendizajes significativos	3A
	12 Grado de satisfacción con la labor docente	3B

#### **4.3. Herramientas complementarias**

Puede recogerse información que puede utilizarse de igual manera para evaluar la calidad del curso de formación en su conjunto, a través del Buzón de Sugerencias, que se describe a continuación.

**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, 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, 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)**.

La información mencionada anteriormente es recogida y procesada por la Unidad Técnica de Calidad y será comunicada al Responsable del Curso para su análisis, así como a los Responsables de los correspondientes departamentos de cara a tomar las acciones necesarias para su subsanación.

#### **4.4. Resultados**

El Responsable del Curso analiza la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información expuestas anteriormente y elabora, cuando la duración del curso sea superior a las 100 horas, la **Memoria Anual del Programa (DI-005)**, incluyendo además la propuesta de acciones de mejora que considere apropiada. En caso de tratarse de cursos de duración inferior se realizará el análisis correspondiente en la Memoria establecida a tal efecto dentro del departamento responsable.

En el caso de información sobre acciones de mejora de otros departamentos no incluidos anteriormente y que puedan afectar a la calidad del curso, 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 del Curso, para su análisis e inclusión, si procede, en la **Memoria Anual del Programa** para, si fuese necesario, implantar finalmente las acciones de mejora apropiadas.

La **Memoria Anual del Programa** recoge principalmente los resultados de las encuestas, pudiendo incluir además incidencias o reclamaciones, acciones de mejora a implantar, revisión de planes de mejora anteriores, datos y estadísticas, etc.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **Coordinación Administrativa del Curso**

- Reparte a los alumnos las distintas encuestas para su cumplimentación, las recoge y las envía posteriormente a la Unidad Técnica de Calidad.

### **Responsable del Curso**

- Analiza los resultados de las distintas herramientas y encuestas.
- Elabora la Memoria Anual del Programa, cuando la duración del curso sea superior a las 100 horas.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para el curso.

### **Unidad Técnica de Calidad**

- Tabula y publica los resultados de las distintas encuestas y envía los resultados al Responsable del Curso (jornada, seminario, etc.) correspondiente.
- Recibe las sugerencias e incidencias del Buzón de sugerencias y las distribuye al departamento adecuado.
- Recoge y procesa la información proveniente de otros departamentos relacionada con los cursos de formación, y la comunica al Responsable del Curso (jornada, seminario, etc.).

### **Dirección y Desarrollo de Personas**

- Analiza los resultados de la evaluación de todos los profesores que han impartido acciones formativas dentro de la Universidad para proponer las acciones de mejora consideradas necesarias.

## **6. FORMATOS**

- FI-171 Encuesta de Evaluación de Cursos de Formación
- FI-172 Encuesta de Evaluación de Cursos de Verano

- FI-173 Encuesta de Evaluación de Profesores de Cursos de Formación
- FI-174 Encuesta de Evaluación de Jornadas y Seminarios
- Cuestionario de Evaluación de la Calidad de las Acciones Formativas en las Empresas

## 7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Memoria Anual del Programa	-	RESP.	P/I
Encuesta de Evaluación de Cursos de Formación	-	UTC	P
Encuesta de Evaluación de Cursos de Verano	-	UTC	P
Encuesta de Evaluación de Profesores de Cursos de Formación	-	UTC	P
Encuesta de Evaluación de Jornadas y Seminarios	-	UTC	P
Cuestionario de Evaluación de la Calidad de las Acciones Formativas en las Empresas	-	RRHH	P

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
7	Modificación del logotipo de la Universidad.	Natalia Vallés	12/12/11
6	Actualización del nombre de procedimientos.	Alberto Martín	13/06/11
5	Actualización de denominaciones de cargos y áreas.	Alberto Martín	22/11/10
4	Eliminación del formato Plan de Acción Anual (FI-005). Sustitución de la Memoria Anual de Cursos de Formación (FI-170) por la Memoria Anual del Programa (DI-005).	UTC	20/09/10
3	Inclusión de un párrafo para las jornadas y seminarios y creación de la Encuesta de Evaluación de Jornadas y Seminarios (FI-174).	UTC	20/11/09
2	Modificación de la sub-dimensión 2B en el cuadro del apartado 4.1. Evaluación del programa, pasando de Recursos y servicios a Recursos y medios. Eliminación de dos preguntas en la tabla referente a la Encuesta de Evaluación de Cursos de Formación (FI-171). Modificación de la tabla utilizada para los cursos de Fundación Tripartita. Eliminación de la sub-dimensión 1C en el cuadro del apartado 4.2. Evaluación de la actividad docente del profesorado. Eliminación de cuatro preguntas y creación de una en la tabla referente a la Encuesta de Evaluación de Profesores de Cursos de Formación (FI-173).	UTC	20/10/09
1	Distribución de resultados de evaluación de profesorado al Departamento de Recursos Humanos para su análisis y archivo.	RRHH	13/03/09
0	Documento original		