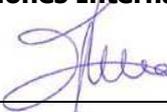


**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL  
PROGRAMA DE MOVILIDAD**

**PEM4**

**REVISIÓN 6**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Andy Tunnicliffe</b> Responsable de la Unidad Técnica de Calidad 	<b>Inmaculada Lázaro</b> Técnico de la Unidad de Relaciones Internacionales 	<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>4</b>
4.1. Recogida de información .....	5
4.2. Realización de las encuestas.....	11
4.3. Revisión y mejora .....	12
<b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>12</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>13</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>13</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>14</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 Movilidad, y su posterior uso en la mejora continua del mencionado programa.

### **2. ALCANCE**

Este procedimiento afecta a todos los alumnos y personal que participen en el Programa de Movilidad, tanto alumnos o personal de la Universidad San Jorge como a alumnos o personal de otras universidades nacionales o extranjeras.

### **3. DEFINICIONES**

**Programa de movilidad:** Conjunto de programas de intercambio de estudiantes entre universidades, tanto a nivel nacional como internacional, implantados en la Universidad San Jorge. Se da la posibilidad a los estudiantes de cursar parte de sus estudios en una universidad distinta a la suya, con garantías de reconocimiento académico y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular. Estos programas de intercambio tienen en cuenta el valor formativo del intercambio, al hacer posible que el estudiante experimente sistemas docentes distintos, incluidos el régimen de prácticas, así como los distintos aspectos sociales y culturales de otras autonomías o países.

**Alumno/persona incoming:** Alumno/personal proveniente de otra universidad distinta a la Universidad San Jorge, ya sea nacional o extranjera, que participa en el programa de movilidad.

**Alumno/personal outgoing:** Alumno/personal propio de la Universidad San Jorge que participa en el programa de movilidad definido, ya sea en una universidad nacional o extranjera.

**Comisión de Calidad del Programa de Movilidad:** Compuesto por el Responsable de la Unidad de Relaciones Internacionales, un miembro de la Unidad Técnica de Calidad, un estudiante participante en el programa de movilidad, un miembro del PTG y un profesor relacionado con el programa de movilidad (Coordinador de Movilidad).

#### 4. DESARROLLO

La Unidad de Relaciones Internacionales es el encargado directo de gestionar el programa de movilidad, que pueden realizar tanto alumnos y personal de la Universidad San Jorge como alumnos y personal de otras universidades españolas y extranjeras.

Es por ello que también se preocupa, en colaboración con la Unidad Técnica de Calidad, de recoger información coherente y fiable sobre la adecuación del programa de movilidad ofrecido a los participantes, tanto a los outgoing como a los incoming.

Por tanto, el máximo responsable de aplicar y ejecutar el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente dentro del programa de movilidad es el Responsable de la Unidad de Relaciones Internacionales.

Con el fin de evaluar la calidad del programa de movilidad 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 movilidad, como de las titulaciones y a la satisfacción de los participantes 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 la estancia	1A. Información recibida por el participante
	1B. Orientación personal recibida por el participante
	1C. Gestión de tramites y documentación
2. Desarrollo de la estancia	2A. Seguimiento del participante
	2B. Servicios y recursos disponibles para el participante
	2C. Adecuación de estudios/actividades realizados/as con titulación/plan de trabajo del participante
3. Resultados de la estancia	3A. Reconocimiento de los estudios realizados / Cumplimiento de objetivos
	3B. Satisfacción del participante con los resultados obtenidos
	3C. Satisfacción del participante con el programa de movilidad

#### 4.1. Recogida de información

La información necesaria para evaluar la calidad del programa de movilidad se recoge principalmente mediante las encuestas realizadas a personas participantes en el mencionado programa, ya sean alumnos o personal docente (Outgoing e Incoming en ambos casos), aunque también se puede recopilar información de otras herramientas tales como reuniones de delegados o buzón de sugerencias:

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Internacional (FI-140):** la realiza el alumno de la Universidad San Jorge que participa en el programa de movilidad Erasmus o extracomunitario, evaluando tanto el programa de movilidad de la Universidad San Jorge como la universidad en la 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 objetivos y organización del programa	1A
	2 Información sobre asignaturas y materias	1B
	3 Adecuación del procedimiento de incorporación al programa	1C
<b>Desarrollo</b>	4 Orientación personal recibida de la universidad de destino	2A
	5 Adecuación de la orientación académica recibida	2A
	6 Adaptación de los profesores a necesidades académicas específicas	2A
	7 Resolución de dudas por parte de Universidad San Jorge	2A
	8 Aprendizaje de la lengua del país de destino	2B
	9 Adecuación de espacios y recursos disponibles	2B
	10 Concordancia entre planes de estudio de las universidades	2C
	11 Nivel de exigencia de la universidad de destino	2C
<b>Resultados</b>	12 Documentación para reconocimiento de estudios	3A
	13 Aportación al desarrollo personal	3B
	14 Aportación de conocimientos y competencias	3B
	15 Satisfacción con la universidad de destino	3C

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Internacional (FI-141):** la realiza el alumno procedente de otra universidad extranjera que participa en el programa de movilidad Erasmus o extracomunitario, evaluando su estancia en la Universidad San Jorge. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre la Universidad San Jorge	1A
	2 Información sobre elaboración del contrato de aprendizaje	1B
	3 Adecuación del procedimiento de incorporación a la Universidad	1C
<b>Desarrollo</b>	4 Orientación personal recibida de la Universidad San Jorge	2A
	5 Adecuación de la orientación académica recibida	2A
	6 Adaptación de los profesores a necesidades académicas específicas	2A
	7 Atención recibida de la Universidad San Jorge	2A
	8 Aprendizaje de la lengua española	2B
	9 Adecuación de espacios y recursos disponibles	2B
	10 Concordancia entre planes de estudio de las universidades	2C
	11 Nivel de exigencia de la Universidad San Jorge	2C
<b>Resultados</b>	12 Documentación para reconocimiento de estudios	3A
	13 Aportación al desarrollo personal	3B
	14 Aportación de conocimientos y competencias	3B
	15 Satisfacción con la Universidad San Jorge	3C

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Nacional (FI-142):** la realiza el alumno de la Universidad San Jorge que participa en el programa de movilidad nacional SICUE, evaluando tanto el programa de movilidad de la Universidad San Jorge como la Universidad en la 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 objetivos y organización del programa	1A
	2 Indicaciones para realización del Acuerdo de Aprendizaje	1B
	3 Orientación personal recibida de la universidad de destino	1B
	4 Adecuación del procedimiento de incorporación al programa	1C
<b>Desarrollo</b>	5 Adecuación de la orientación académica recibida	2A
	6 Resolución de dudas por parte de Universidad San Jorge	2A
	7 Adecuación de espacios y recursos disponibles	2B
	8 Nivel de exigencia de la universidad de destino	2C
<b>Resultados</b>	9 Documentación para reconocimiento de estudios	3A
	10 Aportación al desarrollo personal	3B
	11 Aportación de conocimientos y competencias	3B
	12 Satisfacción con la universidad de destino	3C

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Nacional (FI-143):** la realiza el alumno procedente de otra Universidad que participa en el programa de movilidad nacional SICUE, evaluando su estancia en la Universidad San Jorge. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre la Universidad San Jorge	1A
	2 Información para realización del Acuerdo de Aprendizaje	1B
	3 Orientación personal recibida de la universidad de destino	1B
	4 Adecuación del procedimiento de incorporación al programa	1C
<b>Desarrollo</b>	5 Adecuación de la orientación académica recibida	2A
	6 Resolución de dudas por parte de universidad de destino	2A
	7 Adecuación de espacios y recursos disponibles	2B
	8 Nivel de exigencia de la Universidad San Jorge	2C
<b>Resultados</b>	9 Documentación para reconocimiento de estudios	3A
	10 Aportación al desarrollo personal	3B
	11 Aportación de conocimientos y competencias	3B
	12 Satisfacción con la Universidad San Jorge	3C

- **Encuesta de Satisfacción del Personal Outgoing (FI-144):** la realiza el PDI o PTG de la Universidad San Jorge que participa en alguno de los programas de movilidad, evaluando tanto el programa de movilidad de la Universidad San Jorge como la Universidad en la 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 el programa de movilidad	1A
	2 Tramitación de documentación	1C
	3 Adjudicación de plazas	1C
	4 Disponibilidad de información sobre universidad de destino	1A
<b>Desarrollo</b>	5 Persona de contacto en la universidad de destino	2A
	6 Programa de actividades en la universidad de destino	2B
	7 Coherencia de actividades realizadas con plan de trabajo	2C
	8 Atención recibida	2A
<b>Resultados</b>	9 Cumplimiento de objetivos marcados	3A
	10 Aportación a la actividad profesional	3B
	11 Recomendación de la universidad a otros trabajadores	3B
	12 Satisfacción con la participación en el programa de movilidad	3C

- **Encuesta de Satisfacción del Personal Incoming (FI-145):** la realiza el PDI o PTG procedente de otra Universidad que participa en alguno de los programas de movilidad, evaluando su estancia en la Universidad San Jorge.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre la Universidad San Jorge	1A
	2 Tramitación de documentación	1C
	3 Indicaciones y orientación recibida	1B
<b>Desarrollo</b>	4 Persona de contacto en la Universidad San Jorge	2A
	5 Programa de actividades en la Universidad San Jorge	2B
	6 Coherencia de actividades realizadas con plan de trabajo	2C
	7 Atención recibida	2A
<b>Resultados</b>	8 Cumplimiento de objetivos marcados	3A
	9 Aportación a la actividad profesional	3B
	10 Recomendación de la Universidad San Jorge a otro personal	3B
	11 Satisfacción con la participación en el programa de movilidad	3C

- **Reuniones de delegados,** celebradas un mínimo 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 movilidad 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 Movilidad, ya sea alumno, PDI o PTG, y sobre cualquier tema. 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 o 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**.

- **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 Movilidad, especialmente alumnos, y sobre cualquier tema. 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**.

#### **4.2. Realización de las encuestas**

La Unidad de Relaciones Internacionales se encarga de hacer llegar, a través de los Coordinadores de Movilidad, las encuestas de satisfacción a los respectivos alumnos, outgoing o incoming.

En el caso de alumnos y personal incoming, se les reunirá con al menos una semana de antelación con respecto a la finalización de su estancia en la Universidad San Jorge para entregarles las claves que les permitan la realización de la encuesta y su cumplimentación.

En el caso de alumnos y personal outgoing, una vez regresen de su estancia en la correspondiente universidad, se les entregará la clave que les permita la realización de la encuesta para su cumplimentación.

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 Movilidad*

A la finalización del año académico, el Responsable de la Unidad de Relaciones Internacionales analiza toda la información recibida de las distintas herramientas de recogida de información y realiza la Memoria del Programa de Movilidad 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 Movilidad incluirá, principalmente, información sobre los diferentes aspectos que componen el programa de movilidad (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 movilidad para el curso académico siguiente.

#### *4.3.2. Comisión de Calidad*

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

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **Unidad de Relaciones Internacionales**

- Gestiona el Programa de Movilidad.
- Facilita a los estudiantes y personal outgoing e incoming las claves de las diferentes encuestas, para su cumplimentación.
- Analiza la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información y elabora la Memoria Anual Departamental del Programa de Movilidad.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para el programa.

### **Comisión de Calidad del Programa de Movilidad**

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

### **Unidad Técnica de Calidad**

- Tabula, analiza y publica los resultados de las diferentes encuestas de satisfacción.

## **6. FORMATOS**

- FI-140 Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Internacional
- FI-141 Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Internacional
- FI-142 Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Nacional
- FI-143 Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Nacional
- FI-144 Encuesta de Satisfacción del Personal Outgoing
- FI-145 Encuesta de Satisfacción del Personal Incoming

## **7. REGISTROS**

<b>Formato</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Soporte</b>
Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Internacional	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Internacional	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Nacional	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Nacional	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción del Personal Outgoing	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción del Personal Incoming	-	EvaSys	I
Memoria Anual Departamental del Programa de Movilidad	-	MOV	I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
6	Modificación del logotipo de la Universidad.	Alberto Martín	12/12/11
5	Actualización del nombre de procedimientos. Actualización del proceso de entrega de las encuestas, pasando a ser con claves y de manera electrónica.	Alberto Martín	14/06/11
4	Actualización de denominaciones de cargos y áreas.	Alberto Martín	22/11/10
3	Modificación del alcance, incluyendo, además de los alumnos, al personal. Inclusión de tabla para la Encuesta de Satisfacción del Personal Outgoing y para la Encuesta de Satisfacción del Personal Incoming. Modificación en la tabla de dimensiones generales de la palabra alumno por participante, que incluye tanto alumno como personal, así como de la sub-dimensión 2C para adaptarla a estudiantes y personal.	UTC	16/09/10
2	Modificación del nombre de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing por Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Internacional, para incluir a los alumnos outgoing que participan tanto en el programa ERASMUS como en programas extracomunitarios. Modificación del nombre de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming por Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Internacional, para incluir a los alumnos incoming que participan tanto en el programa ERASMUS como en programas extracomunitarios. Modificación del nombre y codificación de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing SICUE (FI-143) por Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Nacional (FI-142). Modificación del nombre y codificación de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming SICUE (FI-146) por Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Nacional (FI-143). Eliminación de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Transnacional (FI-147) y de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Transnacional (FI-148).	UTC	15/09/09
1	Modificación del apartado 4.1. Recogida de información para incluir los siguientes formatos: Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing SICUE (FI-143), Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming SICUE (FI-146), Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Transnacional (FI-147), Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Transnacional (FI-148), Encuesta de Satisfacción de Personal Outgoing (FI-144) y Encuesta de Satisfacción de Personal Incoming (FI-145). Inclusión de comentario para indicar que la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing (FI-140) es para alumnos participantes en el programa Erasmus. Inclusión de comentario para indicar que la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming (FI-141) es únicamente para alumnos participantes en el programa Erasmus, y no para alumnos de universidades españolas. 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 Movilidad, 4.3.2. Comité de Calidad y 4.3.3. Comité de Evaluación. Eliminación del formato Memoria Anual del Programa de Movilidad (FI-142) 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).	UTC	30/07/09
0	Documento original		