

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROGRAMAS DE GRADO

PEM01

REVISIÓN 12

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alberto Martín Responsable del Área de Calidad, Validaciones y Medio Ambiente	Alberto Martín Responsable del Área de Calidad, Validaciones y Medio Ambiente	Jorge Echeverría Vicerrector de Política Académica y Calidad
Fecha: 01/09/2025	Fecha: 01/09/2025	Fecha: 01/09/2025

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESARROLLO	4
4.1. Evaluación del Programa de Grado	5
4.1.1. <i>Incorporación</i>	5
4.1.2. <i>Plan de Acción Tutorial</i>	5
4.1.3. <i>Transcurso del programa</i>	5
4.1.4. <i>Finalización del programa</i>	9
4.1.5. <i>Seguimiento de egresados e inserción laboral</i>	10
4.2. Información complementaria.....	11
4.2.1. <i>Actividad docente del profesorado</i>	11
4.2.2. <i>Programa de Prácticas Externas</i>	11
4.2.3. <i>Programa de Movilidad</i>	11
4.2.4. <i>Cursos de formación</i>	11
4.2.5. <i>Biblioteca</i>	11
4.2.6. <i>Instalaciones, Recursos y Servicios</i>	11
4.2.7. <i>Otras herramientas</i>	12
4.3. Seguimiento, acreditación y evaluación externa	14
4.3.1. <i>Seguimiento</i>	14
4.3.2. <i>Acreditación</i>	14
4.3.3. <i>Acreditación institucional</i>	15
4.3.4. <i>Evaluación Externa</i>	15
4.3.5. <i>Comités de Expertos</i>	17
4.4. Revisión y mejora	18
4.4.1. <i>Memoria Anual del Programa</i>	18
4.4.2. <i>Comisión de Calidad de la titulación</i>	18
4.5. Análisis global de resultados	19
5. RESPONSABILIDADES	19
6. FORMATOS	21
7. REGISTROS	21
8. HISTORIAL DE REVISIONES	21



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 estudiante 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

Responsable Académico: Director o Subdirector de Titulación 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.

Decano de Facultad/Director de Centro: Responsable de garantizar la conducción y consolidación de la oferta formativa de la Facultad cumpliendo criterios de calidad y competitividad académica y coordinar al equipo decanal que la integra, marcando directrices de actuación conforme a los criterios establecidos desde el Consejo Rector de la Universidad. 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, el Decano o Director del Centro al que pertenece la titulación, , un representante del Personal Docente e Investigador, un representante del Personal Técnico y de Gestión, un pertinente 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. 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.

Comisión de Calidad del centro: Formado por el Decano/Director del centro, el Coordinador de Calidad del centro, los miembros del Equipo Decanal del centro, un representante del PTG, el Delegado de estudiantes del centro, un egresado del centro y un representante de los empleadores. Hace un análisis del conjunto de datos procedentes de las distintas herramientas de recogida de información y plantea las acciones de mejora consideradas necesarias en los programas de Grado.

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 estudiante
	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 estudiantes de nuevo ingreso con su proceso de incorporación a la Universidad.

La recogida de información se realiza mediante la **Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de Nuevo Ingreso (FI-110)**, que es cumplimentada por los estudiantes transcurrido un mes aproximadamente desde su incorporación a la Universidad. El Área de Calidad junto con los Coordinadores de Calidad de los centros gestionan la realización de la encuesta, preparan los resultados y se encargan de su envío a los distintas áreas implicadas, para su análisis. Los resultados incluyen tanto los resultados numéricos obtenidos como los comentarios recogidos. Además, procede a la publicación y difusión de resultados a través de los medios establecidos (web de la Universidad, Proquo, PDU).

4.1.2. Plan de Acción Tutorial

Mediante el Plan de Acción Tutorial (PAT), los estudiantes 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 estudiantes con el PAT y su tutor, se realiza con periodicidad anual la **Encuesta de Evaluación de la Acción Tutorial (FI-111)**. El Área de Calidad gestiona la realización de la encuesta, prepara los resultados y se encarga de su envío a los tutores, Vicedecanos de Estudiantes, Responsables Académicos y Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria 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 estudiantes son las reuniones de delegados. En ellas, los representantes de los estudiantes 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 antes del final del segundo cuatrimestre). La reunión es coordinada por los Vicedecanos de Estudiantes de los centros y pueden participar también el Coordinador de Calidad del centro, Responsables Académicos de las titulaciones o Coordinadores de las titulaciones, representantes del Área de Estudiantes y representantes del Área de Calidad.



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 para la Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

Además, los delegados deben presentar la **Memoria Anual de Delegados de Estudiantes (FI-116)** al Vicedecanato de Estudiantes 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 estudiantes es la **Encuesta de Evaluación de Sesiones Prácticas en Programas de Grado (FI-119)**, en la que los estudiantes 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 (cuatrimestre) para analizar y asegurar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje y el nivel de adquisición de competencias por parte de los estudiantes. Para ello se tratan los temas listados a continuación:



- rendimiento académico de los estudiantes,
- 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 cuatrimestre), 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 gestiona 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 Profesores de Grado (FI-181)**. Además, el Área de Calidad prepara los resultados y se encarga de su envío al Responsable Académico para su análisis. La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.



ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
Planificación	1 Contenidos académicos y competencias profesionales coherentes con perfil profesional	1B
	2 Coherencia de la distribución de las materias	1B
	3 Información adecuada sobre el título	1A
	4 Ayuda de la Guía Docente al estudiante	1A
	5 Ayuda de la Guía Docente al profesor	1A
	6 Adecuación de mecanismos de planificación docente	1B
Desarrollo	7 Tamaño de los grupos	2A
	8 Adecuación de los espacios físicos	2B
	9 Disposición de recursos y materiales	2B
	10 Uso del equipo informático	2B
	11 Utilidad de la PDU	2B
	12 Disposición del software necesario	2B
	13 Combinación entre teoría y práctica	2C
	14 Incorporación de contenidos y actividades bilingües	2C
	15 Prácticas externas	2D
	16 Adecuación de actividades complementarias	2D
Resultados	17 Adecuación del sistema de evaluación	3A
	18 Satisfacción con los resultados académicos obtenidos	3B
	19 Resultados académicos globales	3B
	20 Oportunidad de los profesores de compartir sus opiniones	3B
	21 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, los estudiantes cumplimentan 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. El Área de Calidad gestiona la realización de la encuesta, prepara los resultados y se encarga de su publicación y difusión entre los responsables. La encuesta incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro.

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
Planificación	1 Información sobre el programa	1A
	2 Información proporcionada por la Guía Académica	1A
	3 Contenidos del programa	1B
	4 Horario de impartición	1B
	5 Oferta de materias optativas	1B
	6 Utilidad de Guías Docentes	1B
	7 Adecuación de competencias generales y específicas de la titulación	1B
	8 Distribución de materias y módulos	1B

Desarrollo	9	Trato recibido de Vicedecanatos	2A
	10	Gestión y tramitación en Secretaría General Académica	2A
	11	Accesibilidad del profesorado	2A
	12	Atención recibida de las diferentes áreas 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	2D
	18	Metodologías de enseñanza y aprendizaje	2C
	19	Adecuación de instalaciones	2B
	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 continua	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 (PEM05)**.

4.2.2. Programa de Prácticas Externas

La evaluación de la calidad del programa de prácticas externas, 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 (PEM03)**.

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 outgoing e incoming), 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 (PEM04)**.

4.2.4. Cursos de formación

La evaluación de la calidad de los cursos de formación (formación complementaria para estudiantes matriculados en programas de grado) se lleva a cabo a través del **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM07)**.

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 (PEM08)**.

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 grupos de interés (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 grupos de interés 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 uno 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.

Comité de Calidad y Medio Ambiente: El Comité de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGI, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la Política, los Objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros del Sistema.

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad está formado por el Responsable del Área de Calidad, Validaciones y Medio Ambiente, un Técnico de Medio Ambiente, un representante del PTG, los Coordinadores de Calidad de los centros y los representantes de los estudiantes de los centros, pudiendo ser invitadas adicionalmente tantas personas como sean necesarias para el desarrollo del Comité.

El Comité se reúne periódicamente, y de manera general, siempre que se considere necesario. Las conclusiones, propuestas de mejora, etc., que se obtengan de la sesión serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

Alumni: Alumni es la unidad de la Universidad San Jorge que se ocupa de atender las necesidades de todos sus egresados.

Sus fines primordiales son ayudar a los antiguos estudiantes a seguir creciendo a lo largo de su carrera profesional y generar espacios de encuentro que sirvan para fortalecer la comunidad USJ.



Además de mantener el contacto y fomentar las oportunidades de encuentro entre antiguos estudiantes, la USJ organiza workshops, charlas y talleres con profesionales de diferentes áreas para abordar temáticas que puedan ser de interés para el futuro profesional de los alumni.

Buzón de sugerencias: Tal y como marca el **Procedimiento para la 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 estudiante, 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 el Área de Calidad y distribuida al área o persona responsable de dar respuesta a la misma, tal y como se describe en el **Procedimiento para la Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

La información mencionada es recogida y procesada por el Área de Calidad y trasladada e incluida en la **Memoria Anual del Programa** de Grado, para su análisis por parte del Responsable Académico.

Reclamaciones: Tal y como marca el **Procedimiento para la Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**, las reclamaciones podrán ser formuladas por cualquier persona perteneciente a la Universidad o externa a ella. Se presentarán siempre por escrito en la cuenta calidad@usj.es y no podrán hacerse de manera anónima en ningún caso. Cada reclamación es recibida por el Área de Calidad (reclamaciones no académicas) o la correspondiente Jefatura de Estudios (reclamaciones académicas), tal y como se describe en el **Procedimiento para la Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias**.

La información mencionada es recogida y procesada por el Área de Calidad y trasladada e incluida en la **Memoria Anual del Programa** de Grado, para su análisis por parte del Responsable Académico.



4.3. Seguimiento, acreditación 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 dos fases:

1. **Análisis de la Memoria Anual del Programa:** Anualmente, y una vez aprobada y cerrada la **Memoria Anual del Programa (DI-005)**, se envía a la ACPUA en el plazo establecido, para su revisión.
2. **Visita a la titulación:** Se pueden realizar visitas especificadas según el criterio de la ACPUA, antes del proceso de acreditación de 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.

Desde ACPUA se pueden emitir informes de seguimiento para cada titulación. 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. Acreditación

Cada 6 años se realiza una renovación de la acreditación del título, que permite la continuidad en la impartición del mismo.

La Universidad prepara un **Informe de Auto-evaluación para la Acreditación (DI-063)**, que remite a la ACPUA para su revisión por parte de un Panel de Evaluación. Este proceso incluye también la visita del Panel de Evaluación al título, para entrevistarse con los diferentes grupos de interés.

Como resultado, se emite un informe en el que se indica si el título es favorable o no para continuar su impartición, así como los puntos fuertes y las oportunidades de mejora detectadas.



4.3.3. Acreditación institucional

Cada 6 años se realiza una renovación de la acreditación del centro, que permite la acreditación o renovación de la acreditación de todos los programas oficiales adscritos al centro, lo que permite a su vez la continuidad en la impartición de los mismos.

La Universidad prepara un **Autoinforme de Evaluación para la Renovación de la Acreditación Institucional (DI-082)**, que remite a la ACPUA para su revisión por parte de un Panel de Evaluación. Este proceso incluye también la visita del Panel de Evaluación al centro, para entrevistarse con los diferentes grupos de interés.

Como resultado, se emite un informe en el que se indica si se obtiene o renueva la acreditación institucional, que a su vez permite continuar con la impartición de los programas adscritos al centro, así como los puntos fuertes y las oportunidades de mejora detectadas.

4.3.4. Evaluación Externa

La Evaluación Externa se lleva a cabo, de forma general, cada tres años en todas las titulaciones oficiales, siempre y cuando se cuente 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 el Área 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 con la información aportada desde los bancos de evaluadores de las agencias autonómicas. 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/Director del centro.
 - Coordinador de Calidad del centro.
 - Director del Grado.
 - Personal Docente e Investigador.
 - Personal Técnico y de Gestión (si procede).
 - Estudiantes.
- 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 estudiantes:
 - 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)**.

4.3.5. 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 y el plan de acción del próximo curso.

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 el Área 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.

El conjunto de Memorias Anuales de los programas de Grado impartidos por el centro será analizado por el Coordinador de Calidad para identificar aspectos de mejora comunes de varios programas y presentará sus conclusiones a la Comisión de Calidad. En caso necesario, la Comisión de Calidad podrá proponer acciones de mejora transversales para todas las titulaciones del centro.

4.4.2. Comisión de Calidad de la titulación

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 está compuesta por un representante de cada uno de los siguientes grupos de interés:

- Decano/Director del centro.
- Coordinador de Calidad del centro.
- Responsable académico de la titulación.
- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Personal Técnico y de Gestión (PTG).
- Representante de estudiantes.
- Representante de egresados.



- Representante de empleadores.
- Área de Calidad.

Alcanzado el acuerdo sobre el texto definitivo de la **Memoria Anual del Programa**, se aprueba 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 para la Gestión de Planes de Acción (PR-010)**.

4.5. Análisis global de resultados

La Comisión de Calidad del centro vela por la garantía de calidad de los títulos oficiales de Grado impartidos por el centro, además de los servicios asociados, por lo que llevará a cabo un análisis global permanente de los resultados del Sistema de Garantía de Calidad del centro.

El Coordinador de Calidad del centro se encargará de revisar los resultados y datos procedentes de los diferentes grupos de interés mediante las distintas herramientas de recogida de información que tienen a su disposición, y presentará sus conclusiones a la Comisión de Calidad del centro. Además de las acciones de mejora ya propuestas por los propios responsables académicos y/o responsables de área, la Comisión de Calidad del centro podrá proponer, en caso necesario, acciones adicionales, tanto específicas como transversales, aplicables a todo el centro. Las acciones podrán ser acciones de mejora inmediatas, varias acciones de mejora recogidas en un Plan de Acción o pueden ser trasladadas al Plan de Acción del centro para el curso académico siguiente.

Asimismo, el Coordinador de Calidad del centro presentará los acuerdos y conclusiones de la Comisión de Calidad del centro al Comité de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad para su conocimiento.

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, incluyendo el plan de acción para el curso siguiente.

Comisión de Calidad de la titulación

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

Comisión de Calidad del centro

- Revisa el conjunto de resultados y datos procedentes del Sistema de Garantía de Calidad.
- Propone acciones de mejora, tanto específicas como transversales para todo el centro.
- Revisa el conjunto de Memorias Anuales de los programas de Grado.

Evaluador Externo

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

Área de Calidad

- Realiza, tabula y envía los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Estudiantes 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, Vicedecanos de Estudiantes, Responsables Académicos y Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria, para su análisis.
- 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 área adecuada mediante la herramienta informática Proquo.
- 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 Estudiantes 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	-	Calidad	I
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes 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)	-	Calidad	I
Informe de Renovación de la Acreditación	-	Calidad	I
Informe de Evaluador Externo	-	Calidad	I
Memoria Anual de Delegados de Estudiantes	-	Calidad	I
Memoria Anual del Programa	-	Calidad	I

Soporte: P Papel, I Informático

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
12	Actualización de firmas. Eliminación de la figura de Vicedecano de Área de Conocimiento. Inclusión de nuevos grupos de interés (egresados y empleadores) en la Comisión de Calidad del centro. Inclusión del apartado 4.3.3 para la acreditación institucional. Modificación del periodo de realización de Evaluaciones Externas, pasando de 2 a 3 años. Inclusión de nuevos grupos de interés (egresados y empleadores) en las Comisiones de Calidad de las titulaciones.	Alberto Martín	01/09/25
11	Incorporación de revisión global de resultados del procedimiento por parte de la Comisión de Calidad del centro. Tareas adicionales de revisión por del Coordinador de Calidad del centro. Actualización de la composición del Comité de Calidad y Medio Ambiente.	Andy Tunnicliffe	01/07/19
10	Actualización de información correspondiente al proceso de seguimiento.	Alberto Martín	19/12/18



	Incorporación de información sobre el proceso de renovación de la acreditación. Actualización general del procedimiento.		
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	Modificación del término créditos de libre elección por el de créditos correspondientes. Designación del Responsable de la Unidad Técnica de Calidad como persona responsable de la resolución de las reclamaciones recibidas. Modificación del nombre del apartado 4.3.1., Memoria Anual de Programas de Grado por Memoria Anual del Programa. Eliminación del formato Memoria Anual de Programas de Grado (FI-117) y sustitución por el formato Memoria Anual del Programa (DI-005). 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). Modificación del momento de actuación de los Evaluadores Externos: expresan sus conclusiones a lo largo del curso	UTC	24/07/09



	académico en lugar de tras la revisión de la Memoria Anual del Programa por el Comité de Calidad. Se cambia la denominación 'Examinador Externo' por 'Evaluador Externo'.		
3	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). 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).	UTC	25/03/09
2	Inclusión en el alcance del resto de grupos de interés. Eliminación del Coordinador de Calidad de la Titulación e inclusión del Director del Centro. Inclusión de un representante del personal docente en el Comité de Calidad de la Titulación. Inclusión del Director del Centro en el Comité de Evaluación de la Titulación. Inclusión en el apartado 4.1.1. del envío de resultados obtenidos a los departamentos implicados y utilización de SIGRIS para los comentarios recogidos. Modificación del título del apartado 4.1.3. Inclusión en el apartado 4.1.3. de las herramientas utilizadas para conocer la satisfacción del profesorado con el programa. 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. Inclusión de la Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Programa de Grado. Inclusión del PEM5 en el apartado de información complementaria. 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. Modificación del funcionamiento del buzón de sugerencias e inclusión de la herramienta informática SIGRIS. Eliminación del Registro de Incidencias (FI-003) y del formato Acciones de Mejora (FI-004). Modificación del nombre del apartado Resultados por el de Revisión y mejora. Eliminación de la Junta de Evaluación del apartado 4.3., debido a su inclusión en el apartado 4.1.3.	UTC	16/02/09
1	Inclusión de la Memoria Anual de Delegados de Estudiantes (FI-116) como herramienta para conocer la satisfacción de alumnos. 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.	UTC	16/06/08
0	Documento original		