

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL
PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS**

PEM3

REVISIÓN 9

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andy Tunnicliffe Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad	María Gómez Responsable de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo	Luis Correas Vicerrector de Investigación, Postgrado y Empresa
Fecha: 11/01/2019	Fecha: 11/01/2019	Fecha: 11/01/2019



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESARROLLO	3
4.1. Recogida de información	5
4.2. Realización de las encuestas	10
4.3. Revisión y mejora	10
5. RESPONSABILIDADES	11
6. FORMATOS	12
7. REGISTROS	12
8. HISTORIAL DE REVISIONES	13



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 estudiantes de la Universidad San Jorge que realicen prácticas externas, estancias clínicas o prácticas tuteladas, 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 estudiantes de la Universidad San Jorge en entidades externas a la propia Universidad, ya sean las incluidas en el plan de estudios de su programa formativo o las realizadas de manera voluntaria.

Estancias clínicas: Prácticas realizadas por estudiantes del Grado en Enfermería o del Grado en Fisioterapia de la Universidad San Jorge en entidades externas a la propia Universidad, ya sean las incluidas en el plan de estudios de su programa formativo o las realizadas de manera voluntaria.

Prácticas tuteladas: Prácticas realizadas por estudiantes del Grado en Farmacia de la Universidad San Jorge en entidades externas a la propia Universidad, ya sean las incluidas en el plan de estudios de su programa formativo o las realizadas de manera voluntaria.

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 estudiantes 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 estudiantes 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:

DIMENSIONES GENERALES	SUB-DIMENSIONES
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 estudiante
	2B. Espacios y recursos asignados al estudiante
	2C. Coordinación entre Universidad y entidad externa
	2D. Desarrollo de competencias del estudiante
	2E. Seguimiento del estudiante
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:

DIMENSIONES GENERALES	SUB-DIMENSIONES
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
Planificación	1 Información sobre objetivos y organización del programa	1A
	2 Información sobre entidad y puesto de prácticas	1A
	3 Variedad de puestos de prácticas	1B
	4 Proceso de selección	1B
	5 Eficacia en la gestión de las prácticas	1C
	6 Adecuación sobre información de inicio de las prácticas	1A
	7 Información sobre sistema de evaluación de las prácticas	1A
Desarrollo	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 y orientación del tutor de la entidad externa	2E
	13 Atención y orientación del tutor de la Universidad	2E
	14 Atención de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo	2E

Resultados	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	
Planificación	1	Información sobre entidad y estancia	1A
	2	Planificación de la estancia	1B
	3	Información sobre inicio de las prácticas	1A
	4	Concordancia de criterios de evaluación con Guía Docente	1C
Desarrollo	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
Resultados	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
Tutor asociado	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 del Estudiante en Prácticas Tuteladas (FI-135)**, realizada por el estudiante evaluando por un lado las prácticas tuteladas, como parte del 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
Planificación	1 Información sobre objetivos y organización del programa	1A
	2 Oferta de prácticas ofrecida desde la Universidad	1B
	3 Proceso de selección	1B
	4 Gestión de prácticas	1C
	5 Información sobre inicio de las prácticas	1A
	6 Concordancia de criterios de evaluación con Guía Docente	1C
Desarrollo	7 Información para realización de tareas	2A
	8 Adecuación de recursos disponibles	2B
	9 Coherencia entre prácticas y competencias	2D
	10 Atención y orientación del tutor profesional de la entidad externa	2E
	11 Fomentación de participación activa por parte del tutor profesional	2E
	12 Atención y orientación del tutor de la Universidad	2E
	13 Adecuación del seguimiento académico del tutor de la Universidad	2E
Resultados	14 Aportación de valor añadido a la formación	3A
	15 Satisfacción con el puesto y entidad externa	3B
	16 Satisfacción con las prácticas tuteladas	3B

- **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
Planificación	1 Información sobre objetivos y organización del programa	1A
	2 Adecuación del proceso de selección	1B
	3 Tramitación de la documentación	1C
Desarrollo	4 Adecuación de espacios y recursos disponibles	2B
	5 Coordinación con el tutor de la Universidad	2C
	6 Orientación para realizar la evaluación del estudiante	2C
	7 Atención de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo	2E
Resultados	8 Selección de nuevos empleados	3A
	9 Mejora de relación con la Universidad	3A
	10 Satisfacción con preparación y rendimiento de los estudiantes	3B
	11 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
Planificación	1 Información que el estudiante recibe sobre las prácticas	1A
	2 Asignación de recursos y espacio al estudiante	2B
Desarrollo	3 Información y documentación aportada por la entidad al estudiante	2E
	4 Integración del estudiante 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
Resultados	8 Calidad formativa de las prácticas	3B
	9 Recomendación para continuar realizando prácticas 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)
Planificación	1 Información sobre el Plan de Formación	-	1A
	2 Información sobre las prácticas	1A	-
	3 Coordinación entre actividades	-	1B
Desarrollo	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	-
Resultados	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	-
Profesor-tutor	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 Máster durante el curso entre los representantes de los estudiantes, el Vicedecano de Alumnos, los Responsables Académicos o Coordinadores de los grados) y un representante de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad, 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 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 la Unidad Técnica de Calidad y distribuida al área 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 relacionada con el Programa de Prácticas, principalmente estudiantes. 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 área 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 Externas	✓	✓
Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Tuteladas	✓	✓
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 y prácticas tuteladas, la Unidad Técnica de Calidad se encarga de facilitar a los responsables 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 que 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

A la finalización del curso académico, la Unidad Técnica de Calidad procede al cierre y tratamiento de resultados de las distintas encuestas, facilitando los resultados obtenidos al Responsable de la Unidad de Orientación Profesional y Empleo y a los distintos responsables de prácticas de las titulaciones. Estos últimos analizarán los resultados obtenidos en las encuestas y toda la información recogida de las distintas herramientas de recogida de información para establecer las acciones de mejora que consideren necesarias en cada caso, decidiendo, entre otros aspectos, sobre la necesidad o no de seguir contando con entidades externas que no cumplan los requisitos exigidos.

La información del programa de prácticas se clasificará por las distintas titulaciones para su inclusión en la **Memoria Anual del Programa (DI-005)**, donde los Responsables Académicos



de los títulos analizarán la información y marcarán, en su caso, acciones de mejora u objetivos para el plan de acción del siguiente curso académico.

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.
- Analiza los resultados obtenidos en las diferentes herramientas de recogida de información.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para el programa.

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.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para el programa.

Unidad Técnica de Calidad

- Facilita al responsable de estancias clínicas las claves de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Estancias Clínicas.
- Facilita al responsable de prácticas tuteladas las claves de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Tuteladas.
- 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 del Estudiante en Estancias Clínicas, la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Tuteladas, 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.
- Analiza los resultados obtenidos en las diferentes herramientas de recogida de información.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para el programa.

Responsable de prácticas tuteladas

- Facilita a los estudiantes las claves de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Tuteladas.
- Analiza los resultados obtenidos en las diferentes herramientas de recogida de información.
- Propone las acciones de mejora apropiadas para el programa.

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
- FI-135 Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Tuteladas

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 del Estudiante en Prácticas Tuteladas	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de la Entidad de Prácticas Externas	-	EvaSys	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
9	Actualización de cargos. Actualización general del procedimiento.	Alberto Martín	11/01/19
8	Inclusión de estancias clínicas y prácticas tuteladas en el apartado de definiciones. Eliminación de la Comisión de Calidad del Programa de Prácticas Externas. Inclusión de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Tuteladas (FI-135). Eliminación de los apartados 4.3.1. Memoria Anual del Programa de Prácticas Externas y 4.3.2. Comisión de Calidad. Eliminación del documento Memoria Anual Departamental (DI-019).	Alberto Martín	10/07/17
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.	UTC	29/07/09

	<p>Eliminación del formato Memoria Anual del Programa de Prácticas Externas (FI-133) y sustitución por el formato Memoria Anual Departamental (DI-019).</p> <p>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).</p> <p>Se actualizan las denominaciones del departamento (Departamento de Prácticas) y del responsable correspondiente (Coordinador del Área de Empresas).</p>		
0	Documento original		