

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

**PEM4**

**REVISIÓN 7**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cristina Traid</b> <b>Técnico de la Unidad de</b> <b>Relaciones Internacionales</b> 	<b>Alberto Martín</b> <b>Técnico de Calidad</b> 	<b>Andy Tunnicliffe</b> <b>Adjunto al Rector en</b> <b>Internacionalización y</b> <b>Calidad</b> 
<b>Fecha: 10/07/2017</b>	<b>Fecha: 10/07/2017</b>	<b>Fecha: 10/07/2017</b>



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>3</b>
4.1. Recogida de información .....	5
4.2. Realización de las encuestas .....	12
4.3. Revisión y mejora .....	13
<b>5. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>13</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>14</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>14</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, así como las prácticas internacionales realizadas por estudiantes de la Universidad San Jorge.

## **2. ALCANCE**

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

## **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.

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

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

## **4. DESARROLLO**

La Unidad de Relaciones Internacionales es el encargado directo de gestionar el programa de movilidad, que pueden realizar tanto estudiantes y personal de la Universidad San Jorge como estudiantes 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 Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad.

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

De manera análoga, el modelo de evaluación de las prácticas internacionales contempla las siguientes dimensiones, mientras que cada una de éstas engloba una serie de elementos específicos o sub-dimensiones:

<b>DIMENSIONES GENERALES</b>	<b>SUB-DIMENSIONES</b>
1. Planificación de las prácticas internacionales	1A. Información y orientación recibida
	1B. Proceso de selección y asignación
	1C. Gestión y documentación
2. Desarrollo de las prácticas internacionales	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 internacionales	3A. Eficacia del programa
	3B. Satisfacción obtenida

#### 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 estudiantes o personal docente (Outgoing e Incoming en ambos casos), aunque también se puede recopilar información de otras herramientas tales como reuniones de delegados o el Buzón de Sugerencias:

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Internacional (FI-140):** la realiza el estudiante 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 estudiante 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.

<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS</b>	<b>SUB-DIMENSIÓN</b>
<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 estudiante 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 estudiante 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

- **Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Internacionales (FI-146)**, realizada por el estudiante evaluando por un lado el programa de prácticas internacionales de la Universidad y por otro la entidad externa y puesto en que ha realizado las prácticas internacionales. Incluye los aspectos detallados en el siguiente cuadro:

ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS ESPECÍFICOS	SUB-DIMENSIÓN
<b>Planificación</b>	1 Información sobre posibilidades de prácticas internacionales	1A
	2 Información sobre entidad y puesto de prácticas	1A
	3 Adecuación del proceso de selección	1B
	4 Gestión de prácticas	1C
	5 Información sobre inicio de las prácticas	1A
	6 Información sobre evaluación de las prácticas	1A
<b>Desarrollo</b>	7 Orientación personal por parte de la entidad	2A
	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 de la Unidad de Relaciones Internacionales	2E
<b>Resultados</b>	14 Documentación proporcionada para el reconocimiento de las prácticas	3B
	15 Aportación de valor añadido a la formación	3A
	16 Mejora de conocimientos, capacidades y competencias	3A
	17 Satisfacción con el programa de prácticas internacionales	3B
	18 Satisfacción con el puesto y entidad externa	3B

- **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 estudiantes, 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, 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 estudiante, 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 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**.

- **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 estudiantes, 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 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**.

#### **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 estudiantes, outgoing o incoming.

En el caso de estudiantes 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 encuestas para su cumplimentación.

En el caso de estudiantes y personal outgoing, una vez regresen de su estancia en la correspondiente universidad, se les entregará 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**

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 Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad y a la Unidad de Relaciones Internacionales. Éstos 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 universidades 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**

#### **Unidad de Relaciones Internacionales**

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

#### **Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad**

- 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
- FI-146 Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Internacionales

## 7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
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
Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Internacionales	-	EvaSys	I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
7	Eliminación de la Comisión de Calidad del Programa de Movilidad. Actualización de cargos y responsabilidades. Inclusión de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante en Prácticas Internacionales (FI-146). Eliminación de los apartados 4.3.1. Memoria Anual del Programa de Movilidad y 4.3.2. Comisión de Calidad. Eliminación del documento Memoria Anual Departamental (DI-019).	Alberto Martín	10/07/17
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 subdimensión 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	UTC	15/09/09

	<p>Internacional, para incluir a los alumnos incoming que participan tanto en el programa ERASMUS como en programas extracomunitarios.</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>Eliminación de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Incoming Transnacional (FI-147) y de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing Transnacional (FI-148).</p>		
1	<p>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).</p> <p>Inclusión de comentario para indicar que la Encuesta de Satisfacción del Estudiante Outgoing (FI-140) es para alumnos participantes en el programa Erasmus.</p> <p>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.</p> <p>Eliminación del Coordinador de Calidad de la Titulación como participante en las reuniones de delegados.</p> <p>Modificación del número de reuniones de delegados celebradas.</p> <p>Inclusión de SIGRIS como herramienta de gestión de incidencias, sugerencias y reclamaciones.</p> <p>Eliminación del Registro de Incidencias (FI-003) y del formato Acciones de Mejora (FI-004).</p> <p>Modificación del nombre del apartado 4.3., Resultados por Revisión y mejora.</p> <p>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.</p> <p>Eliminación del formato Memoria Anual del Programa de Movilidad (FI-142) 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>	UTC	30/07/09
0	Documento original		