

**PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES EN EL SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS  
FORMATIVOS**

**PR-022**

**REVISIÓN 6**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Natalia Vallés Técnico de Calidad Académica</b>	<b>Alberto Martín Técnico de Calidad</b>	<b>Andy Tunnicliffe Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad</b>
<b>Fecha: 19/12/2018</b>	<b>Fecha: 19/12/2018</b>	<b>Fecha: 19/12/2018</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. Sistema de representación de estudiantes.....	4
4.2. Encuestas.....	6
4.3. Buzón de Sugerencias .....	7
4.4. Reclamaciones.....	7
4.5. Defensor Universitario .....	8
4.6. Comisiones.....	8
4.7. Comité de Calidad y Medio Ambiente .....	9
4.8. Evaluación Externa.....	10
4.9. Acreditación de títulos .....	10
4.10. Información pública .....	10
<b>5. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>10</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>11</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>11</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>12</b>

## **1. OBJETO**

Este procedimiento tiene como finalidad describir cómo participan los estudiantes de la Universidad San Jorge en el seguimiento y mejora continua de los distintos programas formativos de la Universidad.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento afecta a todos los estudiantes de la Universidad San Jorge, cualquiera que sea el programa al que pertenezcan.

## **3. DEFINICIONES**

No procede.

## **4. DESARROLLO**

La participación de los estudiantes en el seguimiento de los diferentes programas formativos que oferta la Universidad San Jorge (a través de su participación en la mejora continua de los diferentes procesos que componen el Sistema de Gestión Integrado de la Universidad) y por tanto, en el incremento de la calidad educativa de los diversos programas formativos de la Universidad, se realiza a través de diferentes medios, indicados a continuación:

- Sistema de representación de estudiantes.
- Encuestas.
- Buzón de Sugerencias.
- Reclamaciones.
- Defensor Universitario.
- Comisiones de Calidad.
- Comisiones de Seguimiento.
- Comité de Calidad y Medio Ambiente.
- Evaluación externa.
- Acreditación de títulos.
- Información pública.

#### **4.1. Sistema de representación de estudiantes**

##### *4.1.1. Delegados estudiantes*

La Universidad San Jorge cuenta con un sistema de representación de estudiantes que facilita la recogida de la opinión de los estudiantes y constituye una vía de comunicación formal entre los estudiantes y la dirección de la Universidad.

La Universidad San Jorge garantiza que la elección de delegados se realiza con rigurosidad, transparencia y respeto a la normativa que rige el funcionamiento de la entidad. El objetivo es que el resultado de esa designación estudiantil sea consecuencia de un compromiso genuino de los delegados y de quienes los eligen por elevar la calidad académica y la calidad de los servicios, en un clima de respeto a la verdad y a la libertad, y en consonancia con los principios expresados en el ideario de la Universidad.

La información del proceso de elección de los delegados, así como sus funciones una vez que sean elegidos, se recogen en el **Manual de Delegados de Estudiantes (DI-021)**, disponible en el espacio InfoQ de la PDU para su consulta por parte de todos los estudiantes.

Al aceptar su nombramiento, los delegados asumen la responsabilidad de trasladar a la dirección de la Universidad las ideas o propuestas de sus compañeros de clase, en todos aquellos aspectos que supongan la optimización objetiva del funcionamiento de la Universidad.

De esta manera, se convierten en interlocutores del resto de estudiantes ante las autoridades académicas y los representan en las diversas actividades organizadas por la Universidad.

Cada Centro de la Universidad cuenta con la autonomía necesaria para establecer el sistema de elección de representantes de los estudiantes que mejor se ajusta a las características del Centro.

La frecuencia de celebración de las reuniones se establece a principio de curso, siendo normalmente 3 las reuniones celebradas en el caso de los programas de Grado y 1 reunión en el caso de los programas de Posgrado. En cualquier caso, se pueden establecer reuniones extraordinarias si fuese necesario y las circunstancias así lo recomienden.

Con antelación a la celebración de cada reunión, los diferentes agentes podrán indicar los temas que desean abordar en la misma, que serán incluidos en la **Convocatoria de Reunión (FI-002)**.



A las reuniones de delegados son convocados los representantes de los estudiantes, un representante de la Unidad Técnica de Calidad y Jefatura de Estudios/Vicedecanato de Alumnos (este último únicamente en el caso de Programas de Grado). Asimismo, se podrán convocar a todas las personas adicionales que se consideren necesarias (Vicedecanos, Coordinadores, Responsables, etc.).

Una vez aprobada el **Acta de Reunión (FI-002)**, Jefatura de Estudios/Vicedecanato de Alumnos envía copia del documento en formato pdf a los representantes de los estudiantes, para que puedan presentar formalmente los acuerdos alcanzados al conjunto de estudiantes de cada clase.

Los acuerdos que desencadenen en acciones de mejora a realizar son incluidos por la Unidad Técnica de Calidad en el Sistema Informático de Gestión de Reclamaciones, Incidencias y Sugerencias (SIGRIS), para gestionar la realización de las acciones con los departamentos correspondientes.

#### *4.1.2. Asignación de créditos por representación de estudiantes*

Los representantes de los alumnos podrán optar al reconocimiento de su labor, si cumplen los siguientes requisitos:

1. Asistencia a las reuniones, computada a través del **Registro de Asistencia a Reuniones de Delegados (FI-037)**.
2. Elaboración de una **Memoria Anual de Delegados de Estudiantes (FI-116)** a la finalización del curso académico.
3. Adicionalmente, Jefatura de Estudios/Vicedecanato de Alumnos de cada Centro establecerá la herramienta que considere más adecuada para evaluar la recogida y distribución de la información por parte de los representantes al resto de estudiantes: **Informe de Evaluación de la Labor como Delegado (FI-038)**, realización de encuesta a los estudiantes valorando el papel desempeñado por su representante, etc.

Una vez obtenida la información individualizada de las tres herramientas de recogida de datos, la Unidad Técnica de Calidad entregará a Secretaría General Académica el listado de alumnos con evaluación favorable a través del formato **Relación de Delegados Aptos para Reconocimiento (FI-039)**. Todos los representantes recibirán a su vez un Diploma acreditativo por la labor de representación de estudiantes.



Los estudiantes representantes de titulaciones de Grado podrán recibir un crédito ECTS que será incorporado a su expediente académico, según las directrices establecidas por Secretaría General Académica.

#### **4.2. Encuestas**

La Universidad San Jorge realiza una serie de encuestas a los estudiantes, que permiten la recogida de la opinión de los estudiantes con los diversos servicios y actividades desarrolladas en la Universidad, así como con la propia titulación en la que participan.

Desde la Universidad San Jorge se anima a los estudiantes a que se comprometan en la mejora de la calidad académica y participen en la mejora continua de los diferentes servicios y titulaciones a través del cumplimentado de las encuestas, contestando con responsabilidad y seriedad. Para ello, se insta a la persona que reparte la encuesta a que explique brevemente el objetivo de la encuesta y la importancia de que se responda con responsabilidad.

Entre las distintas encuestas que los estudiantes de la Universidad realizan de forma periódica o puntual (según sea la encuesta), se pueden mencionar las que evalúan factores tan dispares como:

- Profesorado que imparte las materias en las que están matriculados.
- Servicio de prácticas externas.
- Servicio de movilidad.
- Servicio de Biblioteca.
- Servicios generales: transporte, restauración, etc.

Todas las encuestas cumplimentadas son tratadas por la Unidad Técnica de Calidad, que publica los resultados obtenidos en las encuestas a través de los medios habituales (página web de la Universidad, Intranet, espacio InfoQ en la PDU, etc.), para su difusión a los diferentes grupos de interés, además de trasladarlos al área o titulación correspondiente. Asimismo, los resultados obtenidos en las encuestas son analizados en las reuniones del Comité de Calidad y Medio Ambiente, donde existe representación de los estudiantes.

#### **4.3. Buzón de Sugerencias**

La Universidad San Jorge dispone de un sistema de Buzón de Sugerencias que facilita la recogida de la opinión de los diferentes grupos de interés en la Universidad, y concretamente la opinión de los estudiantes, con los diferentes aspectos que componen la vida universitaria.

El sistema de funcionamiento del Buzón de Sugerencias se da a conocer a los estudiantes a través de la Guía Académica de cada programa, documento al que tienen acceso los estudiantes de cada programa, y a través de charlas al comienzo del curso, para los estudiantes de programas de Grado y Máster.

Con el objetivo de que todos los estudiantes puedan utilizar de una manera fácil y cómoda el Buzón de Sugerencias, existen varias modalidades:

- Buzón físico en cada uno de los Centros de la Universidad.
- Buzón virtual, con varios accesos (web, InfoQ).
- Cuenta de correo electrónico, [buzon@usj.es](mailto:buzon@usj.es).

Todas las incidencias y sugerencias enviadas por los estudiantes al Buzón de Sugerencias son recibidas y gestionadas por la Unidad Técnica de Calidad, que se encarga de su registro en SIGRIS, para su traspaso al departamento correspondiente.

De esta manera, la Unidad Técnica de Calidad se convierte en interlocutor entre los estudiantes y los distintos departamentos o áreas que componen la Universidad, trasladando las respuestas y las acciones de mejora realizadas por los departamentos a los estudiantes.

#### **4.4. Reclamaciones**

La Universidad San Jorge dispone del formato **Instancia para Reclamaciones (FI-043)**, para que los estudiantes puedan presentar las quejas que consideren oportunas de manera formal.

Cualquier **Instancia para Reclamaciones** debe ser presentada en Secretaría General Académica, para que a su vez sea traspasada a Jefatura de Estudios (en el caso de reclamaciones académicas) o a la Unidad Técnica de Calidad (en caso de reclamaciones no académicas), que la asignará mediante la aplicación informática SIGRIS al departamento o área correspondiente para su resolución y respuesta.



Una vez estudiada la reclamación, se procederá a preparar la respuesta, a través del formato **Resolución a Reclamación (FI-265)**, que se mandará a Secretaría General Académica para que sea ésta quien traslade la respuesta al estudiante.

#### **4.5. Defensor Universitario**

La Universidad San Jorge dispone de la figura del Defensor Universitario, al que los estudiantes pueden enviar sus escritos solicitándole su participación en cualquier asunto que consideren. Para ello, disponen del formato **Instancia al Defensor Universitario (FI-044)**.

#### **4.6. Comisiones**

##### *4.6.1. Comisiones de Calidad*

Los estudiantes de la Universidad San Jorge participan en las Comisiones de Calidad de sus respectivas titulaciones, en las que se analizan y aprueban las correspondientes Memorias Anuales, donde se recopila y analiza toda la información obtenida a través de las diferentes herramientas de evaluación, y se proponen las acciones de mejora correspondientes.

Desde la Universidad San Jorge se anima a los estudiantes a que se comprometan en la mejora de la calidad académica y participen en la mejora continua de los diferentes servicios a través de las Comisiones de Calidad, en los que participan junto a representantes de otros grupos de interés, tales como PDI y PTG.

Las acciones de mejora que se establezcan en las diferentes Comisiones de Calidad serán incluidas en las propias Memorias Anuales, así como los objetivos (plan de acción) para el siguiente curso académico.

##### *4.6.2. Comisiones de Seguimiento*

Los estudiantes de la Universidad San Jorge participan en las diferentes Comisiones de Seguimiento que se puedan convocar, en ocasiones puntuales, para analizar y proponer mejoras, basándose en la información obtenida a través de las diferentes herramientas de evaluación, en los diferentes servicios existentes, tales como prácticas externas, movilidad, Biblioteca, acción tutorial, etc.

Desde la Universidad San Jorge se anima a los estudiantes a que se comprometan en la mejora de la calidad académica y participen en la mejora continua de los diferentes servicios a través de las diferentes Comisiones de Seguimiento, en los que participan junto a representantes de otros grupos de interés.





Las acciones de mejora que se establezcan en las diferentes Comisiones de Seguimiento podrán ser asignadas a un **Plan de Acción (FI-005)** propio para la Comisión de Seguimiento, o bien podrán ser asignadas al **Plan de Acción** del área correspondiente, para que proceda a la realización de las mencionadas acciones.

#### **4.7. Comité de Calidad y Medio Ambiente**

Los estudiantes de la Universidad San Jorge están representados en el Comité de Calidad y Medio Ambiente, que es un órgano permanente que realiza tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente (SGI), y que actúa además como vehículo de comunicación interna de la Política y Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, de los planes, programas, responsabilidades y logros del SGI.

Entre las funciones del Comité destacan:

- Verificar la planificación del SGI de la Universidad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos, a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGI.
- Estudiar los resultados de las encuestas de evaluación y satisfacción y, en general, los resultados obtenidos de las distintas herramientas, para proponer acciones de mejora que puedan derivarse de todos esos resultados.

Desde la Universidad San Jorge se anima a los estudiantes a que se comprometan en la mejora continua del SGI a través del Comité de Calidad y Medio Ambiente, en el que participan junto a representantes de otros grupos de interés, tales como PDI y PTG.

Las conclusiones, propuestas de mejora, etc., que se obtengan de las reuniones del Comité serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

#### **4.8. Evaluación Externa**

Los estudiantes de la Universidad San Jorge participan en la Evaluación Externa, desarrollada por la Universidad de forma voluntaria y complementaria a la evaluación de acreditación de las titulaciones, integrada dentro del protocolo de las Agencias de Calidad. Se trata de una evaluación presencial, a la que además del análisis de la documentación se le suman varias reuniones con los diferentes grupos de interés.

La Evaluación Externa permite aportar valiosas sugerencias de mejora a la titulación de grado evaluada o verificar el cumplimiento de las directrices recogidas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, y es especialmente efectiva si se cuenta con la colaboración de expertos de otras universidades que aportan al proceso evaluativo la experiencia acumulada de su conocimiento de la implantación de títulos en otras universidades, nacionales e internacionales. Los procedimientos de Evaluación Externa favorecen el análisis objetivo de las evidencias aportadas por la evaluación interna, y por tanto facilitan el diagnóstico de los resultados obtenidos para proponer acciones de mejora concretas.

#### **4.9. Acreditación de títulos**

Los estudiantes de la Universidad San Jorge participan en la acreditación de los títulos (cuyo principal responsable es ACPUA), que se trata de un proceso de evaluación externa para mantener su condición de títulos oficiales, y se realiza una vez que los títulos han completado su implantación. Se compone de una primera parte de presentación de documentación y una segunda parte en la que se realiza una visita presencial, con reuniones con los diferentes grupos de interés.

#### **4.10. Información pública**

Los estudiantes valoran la información pública de la Universidad San Jorge a través de diferentes medios descritos anteriormente, como pueden ser las encuestas, reuniones de delegados, con la participación en la evaluación externa y la acreditación de los títulos, etc., para asegurar que la información que la Universidad pone a disposición de los grupos de interés es suficiente y se ajusta a las directrices establecidas.

### **5. RESPONSABILIDADES**

No aplica.

## 6. FORMATOS

- FI-002 Convocatoria/Acta de Reunión
- FI-005 Plan de Acción
- FI-037 Registro de Asistencia a Reuniones de Delegados
- FI-038 Informe de Evaluación de la Labor como Delegado
- FI-039 Relación de Delegados Aptos para Reconocimiento
- FI-043 Instancia para Reclamaciones
- FI-044 Instancia al Defensor Universitario
- FI-116 Memoria Anual de Delegados de Estudiantes
- FI-265 Resolución a Reclamación

## 7. REGISTROS

<b>Formato</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Soporte</b>
Convocatoria-Acta Reunión	-	UTC	I
Encuestas cumplimentadas	3 años	UTC	P/I
Plan de Acción	3 años	Dpto.	I
Instancia para Reclamaciones	-	SGA	P/I
Informes de reclamaciones	-	SIGRIS	I
Resoluciones de reclamaciones	-	UTC	I
Registro de Asistencia a Reuniones de Delegados	-	UTC	I
Informe de Evaluación de la Labor como Delegado	-	UTC	I
Memoria Anual de Delegados de Estudiantes	-	UTC	I
Relación de Delegados Aptos para Reconocimiento	-	UTC	I
Sugerencias e incidencias recibidas	-	UTC	P/I
Informes de sugerencias e incidencias	-	SIGRIS	I
Instancias al Defensor Universitario	-	DU	P/I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
6	Revisión general del procedimiento.	Alberto Martín	19/12/18
5	Inclusión del Comité de Calidad y Medio Ambiente, de la Evaluación Externa, de la acreditación de títulos y de la revisión de la información pública como medios de participación de los estudiantes. Actualización general del procedimiento.	Alberto Martín	23/02/15
4	Modificación del logotipo de la Universidad.	Natalia Vallés	12/12/11
3	Modificación de la denominación Sistema de Calidad, pasando a ser Sistema de Gestión Integrado. Modificación del número de reuniones de delegados en programas de Grado, pasando de 4 a 3. Modificación del nombre del formato Instancia para Reclamaciones, pasando a ser Instancia para Reclamaciones y Quejas Ambientales. Posibilidad de inclusión del formato Plan de Acción en Memorias a cumplimentar por las áreas o departamentos.	Alberto Martín	08/06/11
2	Inclusión de las reclamaciones, el Defensor Universitario y las Comisiones de Seguimiento y Comisiones de Evaluación Docente como medios para la participación de estudiantes. Sustitución de los Comités de Calidad por las Comisiones de Calidad. Modificación del nombre del formato Plan de Acción Anual (FI-005) por el de Plan de Acción (FI-005).	Alberto Martín	15/11/10
1	Inclusión del apartado 4.1.2., relativo a la asignación de créditos	UTC	10/06/09
0	Documento original		