

A photograph of a person's hand holding a black smartphone over a dark wooden table. In the background, a silver laptop is open, and a tablet lies flat on the table displaying a webpage with a coffee cup image and a bar chart. A glass of iced coffee and a salt shaker are also visible on the table.

Manual de Calidad de las Prácticas



learn to work

Supporting Apprenticeships between
Professional Higher Education and
Small and Medium Enterprises

Ficha Técnica

Editores: Anthony F. Camilleri, Sandra Feliciano

Autores: Anthony F. Camilleri, Ondřej Chrást, Dugald Craig,
Heidi Esca-Scheuringer, Sandra Feliciano, Nicole Guthan, Marko Grošič,
Michal Karpišek, Alicia Leonor Sauli Miklavčič, Armando Pires,
Danutė Rasimavičienė, Branko Savič,

Diseño: Tara Drev

Publicado por: Knowledge Innovation Centre (Malta) Ltd.

Fecha publicación: Noviembre

ISBN: 978-99957-79-00-9

Copyright: Consorcio SAPS

Edición: Primera edición (Español)

Socios de SAPS

Asociación Europea de Instituciones de Educación Superior
Knowledge Innovation Centre
Association of Slovene Vocational Colleges
Czech Association of Schools of Professional Higher Education
Association of Directors of University Institutes of Technology
Portuguese Polytechnics Coordinating Council
West of Scotland Colleges Partnership
Conference of Academies for Applied Studies in Serbia
Rectors' Conference of Lithuanian University Colleges
Association of Austrian Universities of Applied Sciences

Bélgica
Malta
Eslovenia
Chequia
Francia
Portugal
Reino Unido
Serbia
Lituania
Austria

Esta obra tiene licencia Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional. Se puede acceder al texto completo de la licencia en el siguiente enlace:

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

La elaboración de esta publicación está auspiciada por el Programa Erasmus+ de la Unión Europea. El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye un respaldo a sus contenidos, que reflejan únicamente la visión de sus autores, no pudiéndosele atribuir responsabilidad ninguna a la Comisión por el uso que se realice de la información aquí contenida.



Ámbito

Las prácticas existen en todo el mundo como un instrumento de formación, y existen países que los tienen de diversos tipos, siendo los que se mencionan a continuación los más comunes:

1

Prácticas ofrecidas por los centros de formación en combinación con los estudios, a veces también conocidos como FCTs. Estos suelen tener lugar durante el curso, repartiéndose la responsabilidad entre el centro de formación y la empresa asociada que proporciona el periodo de prácticas.

Prácticas ofertadas directamente por las empresas, sin la colaboración de los centros de formación; se las conoce también como Prácticas Profesionales. Estas suelen tener lugar una vez terminado el curso o en cualquier momento, sin relación con los estudios académicos de la persona en prácticas. La responsabilidad de estas prácticas recae únicamente en las empresas que los ofertan.

2

Solamente el primer tipo se circunscribe al ámbito del Manual de Calidad de las Prácticas, centrándose en los criterios y requisitos de los IFPS y las PYMEs, su relación mutua y la que mantienen con los estudiantes en prácticas.

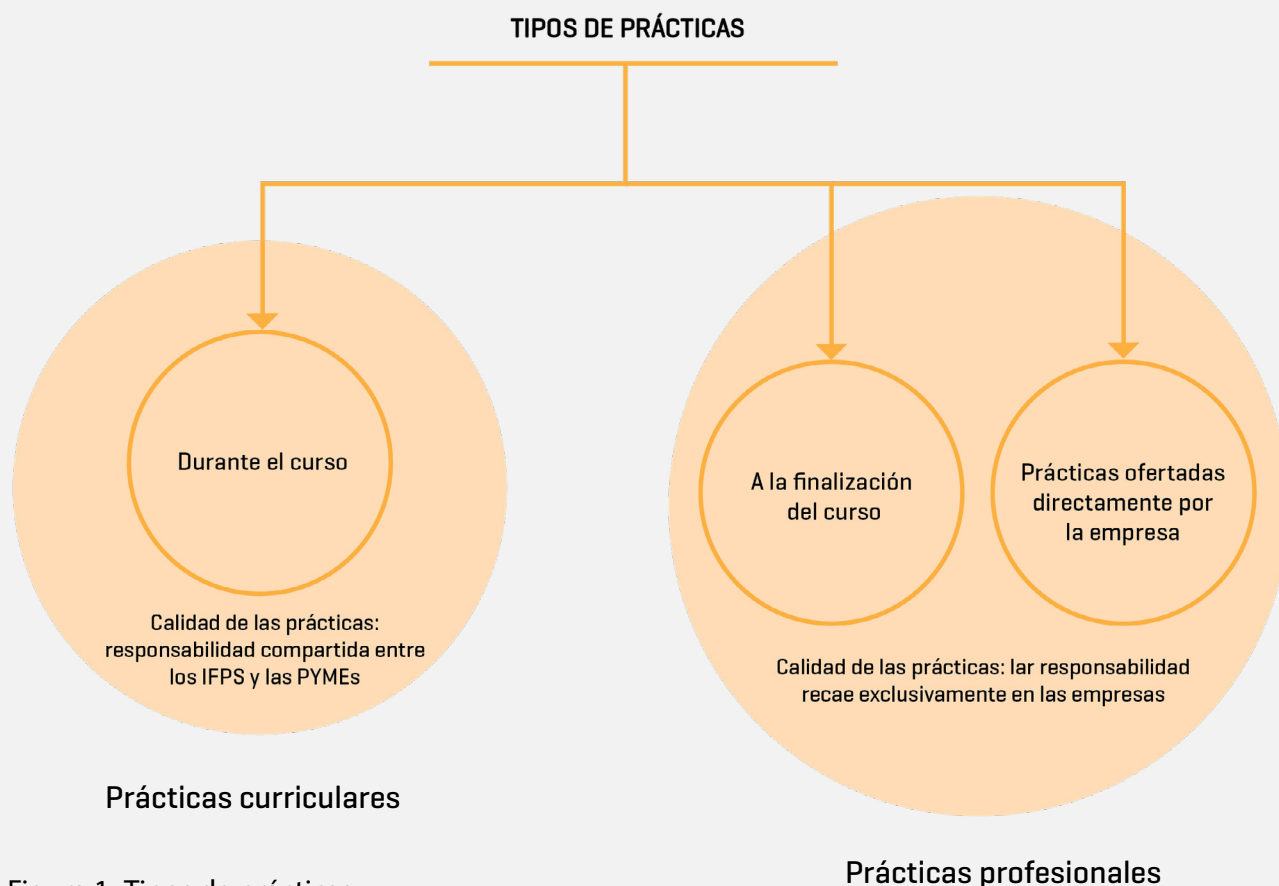


Figura 1- Tipos de prácticas

Manual de Calidad De las Prácticas

El Manual De Calidad De las Prácticas ofrece un planteamiento al estilo de los sistemas de gestión de calidad. Se puede definir un sistema de gestión como “una serie de elementos interrelacionados e interactivos de una organización para el establecimiento de políticas y objetivos, así como los procesos conducentes a la consecución de dichos objetivos” (ISO, 2015). Estos elementos pueden abordarse desde una sola disciplina, por ejemplo la calidad, como en este caso, o desde múltiples disciplinas al mismo tiempo, como calidad y medio ambiente, o calidad, medio ambiente y responsabilidad social, entre otros, dependiendo de las áreas temáticas que la organización desea gestionar desde un enfoque sistemático.

Los sistemas de gestión pueden ser más o menos complejos dependiendo del contexto de la organización. Para ciertas organizaciones, como las PYMEs, esto simplemente implicará el ejercicio de un liderazgo más sólido, mediante la formulación de una definición más nítida de lo que se puede esperar de cada empleado y de la manera en la que contribuyen a los objetivos globales de la organización, sin necesidad de una extensa documentación. De todas maneras, las operaciones más complejas localizadas en sectores altamente normativizados, como el ámbito educativo, pueden requerir una documentación y verificación extensas para el cumplimiento legal de sus obligaciones y cumplimiento de sus objetivos organizacionales (ISO, sin fecha).

Para esto, un sistema de gestión de calidad puede constituir un instrumento muy poderoso para respaldar las prácticas originadas por la cooperación entre IFPS y PYMEs. Y aunque el Manual De Calidad De las Prácticas no es un sistema de gestión estándar en sí mismo, fue desarrollado para utilizarlo como punto de partida, pudiendo propiciar su futura adopción por los IFPS y las PYMEs. El manual opera en dos direcciones: de fuera

hacia dentro, mediante la organización y control de los procesos relativos a las prácticas, así como de las comunicaciones de ambas organizaciones, lo cual facilita la comprensión de sus funciones por parte de los trabajadores, mejorando su desempeño y haciendo sus operaciones diarias más eficientes; de adentro hacia fuera, mediante la aportación de garantías de calidad a los estudiantes y a otros beneficiarios de las prácticas ofertadas, ofreciendo así confianza y reconocimiento para todas las partes.

El Manual De Calidad De las prácticas fue diseñado por la necesidad de controlar ocho procesos críticos, cinco en los IFPS y tres en las PYMEs, que se detallan a continuación:

IEFPS

1. Determinación de los objetivos de aprendizaje del programa marco
2. Identificación y captación de periodos de prácticas
3. Negociación del acuerdo
4. Supervisión de las prácticas
5. Evaluación de los prácticas

PYME

1. Creación de puestos para los estudiantes en prácticas
2. Negociación del acuerdo
3. Gestión de las prácticas

El Manual De Calidad De las Prácticas se compone de:

- Una introducción
- Dos listas de verificación (una para los IFPS y otra para las PYMEs)
- Ejemplos de cuadros de registro de pruebas y acciones sugeridas
- Un glosario

La combinación de estos documentos proporciona, según se ha citado, un instrumento de gestión práctico y de fácil uso para IFPS y PYMEs.

Listado de Propuestas para un Marco, Europeo de Prácticas Efectivas y de Calidad

La Propuesta para un Marco de Prácticas Efectivas y de Calidad (Comisión Europea, 2017) exige la implantación de procesos de Garantía de Calidad en las prácticas en empresas. Además establece siete criterios para realizar unas prácticas de calidad, a saber:

- Un contrato escrito
- Resultados de aprendizaje
- Componente centro de trabajo
- Retribución y/o compensación
- Seguridad social
- Condiciones laborales, salud y seguridad

La implantación del marco de calidad definido en este documento satisfaría y superaría el cumplimiento de los requisitos establecidos en estos siete criterios.

Objetivo del Manual De Calidad De las Prácticas

El Manual De Calidad De las Prácticas fue diseñado como una herramienta de gestión flexible para su uso en diversas situaciones con diferentes propósitos:

- Directriz orientada a IFPS y PYMEs para fijar los cimientos de un futuro sistema de gestión de prácticas.
- Lista de verificación de autoevaluación para IFPS y PYMEs dirigido a la realización de un diagnóstico de su preparación espontánea en torno a la gestión de las prácticas de una forma sistemática.
- Lista de verificación para IFPS y PYMEs conducentes a la identificación de áreas de mejora en procesos relacionados con la prácticas.
- Lista de verificación de apoyo a iniciativas de Revisión Por Expertos.
- Lista de verificación para el apoyo a auditorías de terceros (un organismo de certificación).



Modos de utilización del Manual De Calidad De las Prácticas

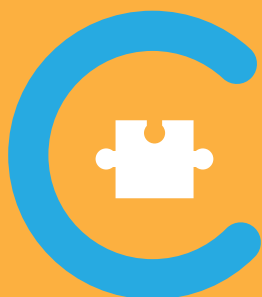
Es muy simple: comienza por leer el Manual De Calidad De las Prácticas para asegurar la correcta comprensión de los procesos, criterios y requisitos. Luego, utiliza la Lista de Calidad de las Prácticas diseñada para tu organización (IFPS o PYME) para contrastar los requisitos de Calidad de las Prácticas con tu realidad actual, registrando los resultados mediante el empleo de los formularios suministrados, tal y como se explica a continuación:

- Si concluyes que el requisito se cumple totalmente, marca el emoticón verde; describe y enumera en la “Lista de pruebas” la(s) prueba(s) que confirman el cumplimiento absoluto del requisito; y traslada el/los número(s) de prueba a la columna “Núm. de prueba” de la lista de verificación.
- Si concluyes que el requisito se cumple parcialmente, marca el emoticón amarillo; describe y enumera en la “Lista de Evidencias” las prueba(s) objetiva(s) que prueban el cumplimiento parcial del requisito; traslada el/los número(s) de prueba a la columna de lista de verificación; describe y enumera en la “Lista de Sugerencia de Acciones” qué acciones piensas que deberían acometerse para la aplicación del requisito en su totalidad; y traslada el número de acción sugerida a la columna “Núm. de acción sugerida”.
- Si concluyes que el requisito no se cumple, marca el emoticón rojo; describe y enumera en la “Lista de acciones sugeridas” las acciones que piensas deberían acometerse para la materialización de dicho requisito; y traslada el número de acción sugerida a la columna “Núm. de acción sugerida” de la lista de verificación.

Esto te proporcionará en cualquier momento un retrato-robot de tu situación actual basado en pruebas, permitiéndote así la aplicación de mejoras continuamente.

¡Ojalá hagas una estupenda Verificación de Prácticas de Calidad!

Lista de Verificación de la Calidad de las Prácticas de los IFPS



1

Determinación de los
objetivos de aprendizaje
del programa marco



PROCESO

1. Determinación de los objetivos de las prácticas del programa marco

ÁMBITO DEL PROCESO

Determinación de la expectativa de las partes interesadas respecto a las prácticas, y traslado de esta a los objetivos de aprendizaje.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

1.1

Implicación de las Parte Interesada en el Diseño de Objetivos de Aprendizaje

1.1.1 ¿Existe un procedimiento para la identificación de partes interesadas de relevancia y sus requisitos pertinentes, que detalle:

a) el método de reunión?

1

X

NA

b) la frecuencia de las reuniones?

1,2,3

X

1

c) cómo conservar los registros de las reuniones?

1,2,3

X

2

1.1.2 ¿Existe un procedimiento para la documentación de acciones emprendidas como resultado de estas reuniones?

1.2

Definición de Objetivos de Aprendizaje SMART

1.2.1 ¿Existe un procedimiento documentado acerca del Diseño de Objetivos de Aprendizaje para las prácticas, que detalle:

a) que los objetivos de aprendizaje se describen en términos de conocimientos, capacidades, responsabilidad y autonomía?

b) que los objetivos de aprendizaje están evaluados específicamente?



PROCESO

1. Determinación de los objetivos de las prácticas del programa marco

ÁMBITO DEL PROCESO

Determinación de la expectativa de las partes interesadas respecto a las prácticas, y traslado de esta a los objetivos de aprendizaje.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

1.3

Transparencia

1.3.1 ¿Están publicados los siguientes procedimientos?

a) Procedimiento para la identificación de partes interesadas y sus requisitos de relevancia;

b) objetivos de aprendizaje y criterios de evaluación del programa de prácticas?

2

Identificación y
captación de
periodos de prácticas



PROCESO

2. Identificación y captación de periodos de prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Gestión de la provisión de periodos de prácticas dentro de un IFPS, asegurando asimismo la selección de puestos para periodos de prácticas mediante el empleo de un enfoque sistemático y transparente basado en requisitos preestablecidos, así como de procesos para el incremento en la provisión de este tipo de prácticas.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

2.1

Definición de Normas para Periodos de Prácticas

2.1.1 ¿Tiene el instituto un conjunto de criterios documentados para las prácticas que defina:

a) los objetivos de aprendizaje?

b) las condiciones del empleo?

c) las condiciones para la tutoría y/o supervisión?

d) un flujo de trabajo para los alumnos en prácticas, que incluya:

d.1) cronogramas?

d.2) responsabilidades?

d.3) requisitos de informes?

2.2

Identificación (captación) de Puestos para Periodos de Prácticas

2.2.1 ¿Se ha designado en el instituto un coordinador de periodos en prácticas?

2.2.2 ¿Existe una Estrategia de Marketing y/o Promoción para los periodos de prácticas?



PROCESO

2. Identificación y captación de periodos de prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Gestión de la provisión de periodos de prácticas dentro de un IFPS, asegurando asimismo la selección de puestos para periodos de prácticas mediante el empleo de un enfoque sistemático y transparente basado en requisitos preestablecidos, así como de procesos para el incremento en la provisión de



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

2.2

Identificación
(captación) de
Puestos para
Periodos de
Prácticas

2.2.3 ¿Incluye esta estrategia provisiones para:

a) la dinamización del personal?

b) la dinamización de los estudiantes?

c) la dinamización de los representantes del empleador?

d) la captación de empleadores?

2.3

Desarrollo de
Formación
para PYMEs

2.3.1 ¿Publica el IFPS información de presentación en Internet acerca de las prácticas?

2.3.2 ¿Incluye la información de presentación Preguntas Más Frecuentes o una base de conocimientos?

2.3.3 ¿Celebra el IFPS actos de captación o/e información para PYMEs?

2.3.4 ¿Ofrece el IFPS recursos formativos para las PYMEs?



PROCESO

2. Identificación y captación de periodos de prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Gestión de la provisión de periodos de prácticas dentro de un IFPS, asegurando asimismo la selección de puestos para periodos de prácticas mediante el empleo de un enfoque sistemático y transparente basado en requisitos preestablecidos, así como de procesos para el incremento en la provisión de



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

2.4

Sistema de
Gestión de la
Oferta de
Periodos de
Prácticas

2.4.1 ¿Mantiene el IFPS una base de datos relativa a periodos de prácticas?

2.4.2 ¿Existe una política establecida para la determinación de las personas y las partes que gozan de permiso de acceso y edición?

2.4.3 ¿Existe un procedimiento para el mantenimiento y actualización de la base de datos, que incluya:

a) metadatos de relevancia referidos al acuerdo de prácticas?

b) todos los datos asociados al periodo de prácticas?

c) la historia de los alumnos asignados al periodo de prácticas?

2.5

Seguridad

2.5.1 ¿Existe una política en marcha para la protección y gestión de datos personales?

3

Negociación del
acuerdo



PROCESO 3. Negociación del acuerdo

ÁMBITO DEL PROCESO

Documentación de los acuerdos que establezcan aprendizajes específicos de los que todos se beneficien.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
[Núm.]



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
[Núm.]

3.1

Redacción del
borrador de
acuerdo

3.1.1 ¿Existe un procedimiento documentado que describa la gestión del flujo de trabajo para la consecución de un contrato, que incluya:

a) cronograma de la firma?

b) papeles específicos ejercido por los signatarios, tales como estudiantes, IFPS y PYMEs, en el proceso de redacción de borradores?

3.1.2 ¿Existe un contrato modelo para las prácticas que describa:

a) la duración?

b) objetivos de programa?

c) actividades de prácticas?

d) las condiciones del empleo?

?¿Describen las condiciones:

d.1) el puesto ocupado por los alumnos en prácticas dentro de la PYME?

d.2) una remuneración?



PROCESO 3. Negociación del acuerdo

ÁMBITO DEL PROCESO

Documentación de los acuerdos que establezcan aprendizajes
específicos de los que todos se benefician.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

3.1

Redacción del
borrador de

d.3) las prescripciones para la
salud laboral y seguridad en el
puesto de trabajo?

d.4) las horas de trabajo?

d.5) la protección social, como por
ejemplo un seguro conforme a la
legislación estatal?

e) la identificación de
supervisores y/o tutores, que
incluya: sus funciones y
responsabilidades?

f) la descripción de dichas
funciones y responsabilidades?

g) la responsabilidad de los
estudiantes?

h) requisitos de elaboración de
informes para los estudiantes?

g) formas de comunicación?

h) métodos de evaluación?

i) medidas de control?



PROCESO 3. Negociación del acuerdo

ÁMBITO DEL PROCESO

Documentación de los acuerdos que establezcan aprendizajes específicos de los que todos se beneficien.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

3.1

Redacción del
borrador de
acuerdo

j) mecanismos de resolución de problemas, tales como conflictos?

k) formularios de certificación y/o reconocimiento expedidos para estudiantes, PYMEs y IFPS?

3.2

Adjudicar
estudiantes a
periodos de

3.2.1 ¿Guarda el IFPS una lista de periodos de prácticas adecuados disponibles?

3.2.2 ¿Ha aplicado el IFPS un programa para los estudiantes que incluya:

a) la difusión de material informativo?

b) la organización de sesiones informativas?

c) la oferta de servicios de consulta personalizados?

3.2.3 ¿Existe un procedimiento documentado que identifique las necesidades y expectativas de los estudiantes?

3.2.4 ¿Existe un procedimiento para la selección de estudiantes que se ajusten a determinados perfiles?

4

Supervisión de
las prácticas



PROCESO

4. Supervisión de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Control de las prácticas a lo largo de las diferentes fases, proporcionando asimismo apoyo a todas las partes implicadas y garantizando que cualquier fallo es detectado y corregido a fin de conseguir los resultados planificados.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
[Núm.]



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
[Núm.]

4.1

Supervisión de
Actividades de
las PYMEs

4.1.1 ¿Tiene el IFPS nombrado un supervisor para cada aprendizaje?

4.1.2 ¿Existe un protocolo de comunicación con las PYMEs? ¿Incluye este protocolo la frecuencia de la:

a) correspondencia?

b) las visitas?

4.1.3 ¿Existe un procedimiento documental acerca de la manera de lleva a cabo una visita, que incluya los requisitos para:

a) la planificación (remitente, modo y receptor de las comunicaciones)

b) recabar pruebas (medios y herramientas)?

c) registrar y notificar una visita?



PROCESO

4. Supervisión de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Control de las prácticas a lo largo de las diferentes fases, proporcionando asimismo apoyo a todas las partes implicadas y garantizando que cualquier fallo es detectado y corregido a fin de conseguir los resultados planificados.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

4.2

Supervisión de Actividades de los Estudiantes

4.2.1 ¿Existe un protocolo de comunicación con los estudiantes que establezca los momentos de correspondencia y visitas?

4.2.2. ¿Existe un procedimiento para los estudiantes dirigido a informar sobre la evolución de:

a) la información susceptible de notificarse (qué)?

b) la frecuencia de la notificación (cuándo)?

c) el método de notificación (cómo)?

d) el canal de información (a quién)?

4.3

Apoyo al Usuario y Resolución de Problemas

4.3.1 ¿Ha establecido el IFPS un servicio de apoyo?

4.3.2 ¿Existe un procedimiento documentado para el contacto con el servicio de apoyo del IFPS, por ejemplo el número al que poder llamar, email, o sitio web?

4.3.3 ¿Promueve el IFPS la existencia de este servicio de apoyo?



PROCESO

4. Supervisión de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Control de las prácticas a lo largo de las diferentes fases, proporcionando asimismo apoyo a todas las partes implicadas y garantizando que cualquier fallo es detectado y corregido a fin de conseguir los resultados planificados.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
[Núm.]



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
[Núm.]

4.3

Apoyo al Usuario
y Resolución de
Problemas

4.3.4 ¿Existe un procedimiento documentado para la resolución de problemas?

a) ¿Incluye este procedimiento especificaciones para lidiar con situaciones críticas urgentes?

4.4

Evaluación de
las Prácticas

4.4.1 ¿Existe un procedimiento documentado para el IFPS relativo a la evaluación de las PYMEs y sus tutores?

¿Abarca este procedimiento especificaciones sobre

a) el modo de recabar opiniones de los estudiantes?

b) el modo de recabar opiniones de las PYMEs?

c) qué cuestionario se utilizará?

d) qué metodología de análisis se utilizará?

e) cómo registrar e informar sobre las potenciales acciones correctoras o de mejora necesarias?

f) como garantizar la transparencia de la evaluación?

5

Evaluación de
las prácticas



PROCESO

5. Evaluación de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Valoración, calificación y certificación sistemática y transparente de competencias adquiridas por los alumnos durante las prácticas.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
[Núm.]



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
[Núm.]

5.1

Diseño de la valoración

5.1.1 ¿Ha establecido el IFPS una plantilla para el informe de evaluación a completar por los estudiantes?

5.1.2 ¿Ha establecido el IFPS una plantilla de evaluación para el informe de evolución a completar por las PYMEs?

5.1.3 ¿Ha fijado el IFPS normas para la evaluación?

5.1.4 ¿Están estas normas publicadas?

5.2

Ejecución y Supervisión de la Evaluación

5.2.1 ¿Suministra el Instituto de Formación Profesional directrices a las PYMEs acerca del modo de realizar evaluaciones?

5.2.2 ¿Existe algún procedimiento documentado para recabar datos objeto de evaluación, incluyendo responsabilidades y cronogramas?

5.2.3 ¿Existe algún procedimiento documentado referido a la seguridad de datos, incluyendo requisitos para la trazabilidad de documentos, contra la manipulación y privacidad?

5.3.1 ¿Ha fijado el IFPS un sistema de calificación que incluya:

a) una lista de calificaciones?



PROCESO

5. Evaluación de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Valoración, calificación y certificación sistemática y transparente de competencias adquiridas por los alumnos durante las prácticas.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

5.3

Calificación

b) una descripción de las calificaciones?

c) un procedimiento para la determinación de calificaciones?

d) una plantilla de registro de las calificaciones concedidas?

5.4

Certificación

5.4.1 ¿Tiene el IFPS un procedimiento documentado para conceder crédito que detalle:

a) el método para la concesión de crédito transferible?

b) modelo de certificación de uso?

c) modelo para cualquier información adicional al certificado (suplemento al título, Europass, etc.)?

d) método para la conservación de registros de certificados

e) el método para responder a las reclamaciones de verificación de certificados?



PROCESO

5. Evaluación de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Valoración, calificación y certificación sistemática y transparente de competencias adquiridas por los alumnos durante las prácticas.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

5.5

Quejas y Peticiones

5.5.1 ¿Tiene el IFPS un sistema de quejas y reclamaciones definido que incluya:

a) métodos documentados acerca del destino al que trasladar una queja o reclamación?

b) plantillas para el envío de quejas y reclamaciones?

c) procedimientos documentados que:
c.1) definan el ámbito de quejas y reclamaciones?

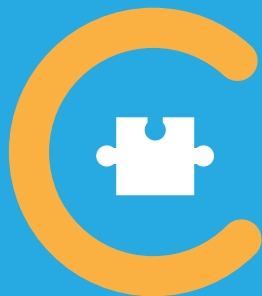
c.2) la investigación de quejas y reclamaciones que afectan al IFPS??

c.3) la investigación de quejas y reclamaciones que afecten a la PYMES?

c.4) la resolución de quejas/reclamación?

d) información relativa al cronograma con el que proporcionar una opinión en torno a las quejas y reclamaciones a sus autores?

Lista De Verificación de la Calidad de las Prácticas en PYMEs



1

Creación de puestos
para los estudiantes
en prácticas



PROCESO

1. Creación de puestos para los alumnos en prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Prepárate para recibir alumnos en prácticas de una manera planificada y controlada, incluyendo gestión de riesgos, pero procurándote asimismo un retorno máximo en la inversión.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

1.1

Preparación para el Aprendizaje

1.1.1 ¿Ha sistematizado la PYME la inclusión de los puestos de prácticas en la estructura de la empresa (p.ej. mediante un organigrama, descripción de la tarea, o similar)?

1.1.2 ¿Tiene la PYME un plan financiero y/o una asignación para prácticas?

¿Tiene el plan financiero asignaciones específicas de recursos para:

a) los tutores?

b) los alumnos en prácticas que incluya:

sueldos

b.2) prestaciones de la Seguridad Social, incluyendo infraestructura para seguro

c) salud y seguridad?

1.1.3 ¿Ofrece la PYME un contrato modelo que defina las condiciones de trabajo?



PROCESO

1. Creación de puestos para los alumnos en prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Prepárate para recibir alumnos en prácticas de una manera planificada y controlada, incluyendo gestión de riesgos, pero procurándote asimismo un retorno máximo en la inversión.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

1.1

Preparación para el Aprendizaje

1.1.4 ¿Tiene la PYME un plan de gestión de riesgos que incluya:

a) la identificación de riesgos?

b) un estudio de la severidad de sus consecuencias?

c) un estudio de probabilidad de que ocurra?

d) una propuesta de medidas para evitar dichos riesgos?

1.2

Identificación de Tutores

1.2.1 ¿Tiene la PYME un procedimiento documentado para la selección de tutores que incluya: una descripción de sus requisitos en materia de:

a) competencias técnicas?

b) competencias pedagógicas?

c) una mínima experiencia laboral?

1.2.2 ¿Tiene la PYME un procedimiento para la formación de tutores?

2

Negociación del
acuerdo



PROCESO

2. Negociación del acuerdo

ÁMBITO DEL PROCESO

Se procurará que la PYME pueda participar adecuadamente en el establecimiento de acuerdos de prácticas que resulten beneficiosos para todos.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
[Núm.]



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
[Núm.]

2.1

Redacción del borrador de acuerdo

2.1.1 ¿Ha definido el PYME un flujo de trabajo para el contrato que defina quién desarrollará, revisará y aprobará qué documento en qué fase?

2.2

Acoplando a estudiantes con periodos de prácticas

2.2.1 ¿Ha establecido la PYME un procedimiento documentado para la descripción del periodo de prácticas y sus condiciones para estudiantes y IFPS?

2.2.2 ¿Ha establecido la PYME un procedimiento para la presentación del periodo de prácticas a los estudiantes elegidos?

2.2.3 ¿Tiene la PYME un procedimiento para la selección de alumnos en prácticas?

3

Gestión de
las prácticas



PROCESO

3. Gestión de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Control de las prácticas a lo largo de las diferentes fases, asegurando asimismo que toda desviación es detectada y corregida a fin de conseguir los resultados planificados.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
[Núm.]



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
[Núm.]

3.1

Gestión

3.1.1 ¿Tiene la PYME asignada la responsabilidad de comunicación con el IFPS a un miembro del personal en relación al aprendizaje?

--	--	--	--	--

3.2

Introducción

3.2.1 ¿Tiene la PYME algún procedimiento para la presentación de la PYME a cada alumno en prácticas?

--	--	--	--	--

3.2.2 ¿Tiene la PYME algún procedimiento para la presentación de cada alumno en prácticas al personal?

--	--	--	--	--

3.2.3 ¿Tiene la PYME algún procedimiento documentado para la tutoría que especifique:

a) sesiones de instrucción, formación y/o demostración efectuadas por el tutor?

--	--	--	--	--

b) opiniones periódicas y actividades de evaluación?

--	--	--	--	--

c) reuniones formales de revisión, los participantes y el cronograma?

--	--	--	--	--



PROCESO

3. Gestión de las prácticas

ÁMBITO DEL PROCESO

Control de las prácticas a lo largo de las diferentes fases, asegurando asimismo que toda desviación es detectada y corregida a fin de conseguir los resultados planificados.



CRITERIOS



REQUISITOS



PRUEBA
(Núm.)



RÚBRICAS DE EVALUACIÓN



ACCIONES SUGERIDAS
(Núm.)

3.3

Tutoría

3.3.1 ¿Ha definido la PYME algún plan para cada periodo de prácticas que incluya:

a) un objetivo general del periodo de prácticas?

b) un conjunto de tareas específicas con resultados definidos para la consecución del dicho objetivo?

3.3.2 ¿Tiene la PYME un procedimiento documentado para el tratamiento de quejas y sugerencias internas (del personal)?

3.3.3 ¿Tiene la PYME un procedimiento documentado para el tratamiento de quejas y reclamaciones externas (IFPS, alumnos en prácticas)?

3.4.1 ¿Tiene la PYME un procedimiento documentado para supervisar el desempeño del conjunto del programa de prácticas (incluyendo todos los pasos previos)?

3.4

Evaluación

Ejemplos de tablas para mantener registros

LISTAS DE PRUEBAS OBJETIVAS

Núm.	Descripción de la prueba objetiva
1	<i>Procedimiento "Identificación de partes interesadas", versión 2 de 20171008.</i>
2	<i>Serie de informes semestrales sobre reuniones de las partes interesadas de 2013, empleando el formulario F10-A.</i>
3	<i>Resumen de la reunión de partes interesadas de 2015, consignado como punto 5 del Informe Anual de Gestión.</i>

LISTA DE ACCIONES SUGERIDAS

Núm.	Descripción de acciones sugeridas
1	<i>Revisa el procedimiento "Identificación de partes interesadas", versión 2 de 20171008 y añade una frecuencia predefinida para las reuniones que hayan lugar.</i>
2	<i>Revisa el procedimiento "Identificación de partes interesadas", versión 2 de 20171008, y añade un acta para estandarizar el formato del informe de reunión de partes interesadas mediante campos que aseguren un mínimo de elementos de contenido. Añade igualmente predefiniciones del destinatario al que se remitirán los informes y el lugar en el que serán archivados.</i>

Nota: Estas tablas son tan solo un ejemplo. Las listas completas y limpias de "Pruebas" y "Acciones Sugeridas" pueden ser descargadas del sitio web de learntowork en <http://learntowork.eu>

Glosario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Prácticas en Empresas	Formación que alterna el centro de trabajo y centro de formación que es parte de la enseñanza reglada a cuyo término satisfactorio el estudiante adquiere una capacitación y un certificado reconocido oficialmente [adaptado de CEDEFOP].
Prueba	Datos que apoyan la existencia o veracidad de algo [adaptado de ISO9000:2015].
Servicio de asistencia	Servicio centralizado que ayuda a los usuarios en la resolución de sus problemas.
Problema	Situación que requiere una acción.
Sistema de Gestión	Serie de elementos interrelacionados e interactivos de una organización para el establecimiento de políticas y objetivos, así como los procesos conducentes a la consecución de dichos objetivos [adaptado de ISO9000:2015].
Datos personales	Información relativa a una persona que puede ser identificada por referencia a un número de identificación o a un factor específico o varios de su identidad física, fisiológica, mental, económica, cultural o social [adaptado de la Directiva 95/46/CE].
Proceso	Serie de actividades interrelacionadas o interactivas que utiliza aportaciones para la consecución del resultado perseguido [adaptado de ISO9000:2015].
Formación Profesional Superior	Tipo de formación superior que ofrece una integración especialmente intensa con el mundo laboral en todos sus aspectos [incluyendo instrucción, formación, investigación y gobernanza] y a todos los niveles del Marco de Cualificaciones del Espacio Europeo de Formación Superior.
Instituto de Formación Profesional Superior	Instituto que oferta Ciclos de Grado Superior.
Calidad	Grado en el que una serie de características inherentes a un objeto cumple los requisitos [adaptado de ISO9000:2015].
Requisito	Necesidad o expectativa manifiesta, generalmente de forma implícita u obligatoria [adaptado de ISO9000:2015].
PYME	Empresas que emplean 250 personas o menos con una facturación anual no superior a 50 millones de euros y un balance anual total no superior a 43 millones de euros [Comisión Europea, 2003].
Parte interesada	Cualquier grupo o individuo influido por o susceptible de influir en el cumplimiento de los objetivos de una organización [Freeman, 2010].
Flujo de trabajo	Representación de la secuencia real de acciones ejecutadas en un proceso [adaptado de ISO18308:2011].

