

**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA
INTERNO DE CALIDAD DEL TÍTULO DE
GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS (MSGIC-GEH)**

Modificaciones respecto a la versión anterior

- **1.2. DATOS DE LA TITULACIÓN**
- **1.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO**
- **1.4. PERSONAL ACADÉMICO**
- **1.5. ALUMNOS**

En los anteriores apartados se ha realizado una actualización de los datos

- **2.4. COMISIÓN DE CALIDAD DE CENTRO**

Se han actualizados la comisión de calidad de centro conforme a la modificación del Reglamento de la comisión de Calidad de Centro. De este modo, se han incorporado 3 miembros: Coordinador de prácticas externas, Coordinador de movilidad y dos egresados.

- **4.4. DESARROLLO PRÁCTICAS EXTERNAS**

Se ha modificado el procedimiento de obtención de información de los grupos de interés relacionados con el desarrollo de las Prácticas externas. De este modo, en vez de seguir las encuestas propuestas por la UC se ha mantenido el sistema propio de encuestas del CIESE-Comillas con el fin de poder contrastar la información con años anteriores.

ÍNDICE:

0. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MANUAL

1. PRESENTACIÓN DE LA TITULACIÓN

2. POLÍTICA DE CALIDAD. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD DEL PLAN DEL ESTUDIOS

3. CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y DEL PROFESORADO

4. PRÁCTICAS EXTERNAS Y PROGRAMAS DE MOVILIDAD

5. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

6. SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO

7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

8. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

9. DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SGIC DEL GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS

10. CALENDARIO GENERAL DEL MSGIC-GEH

11. ANEXOS

0. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MANUAL

0.1. OBJETIVOS

Directrices, procedimientos y documentación para el diseño y documentación del SGIC de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos.

0.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

0.3. REFERENCIAS

SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria.

G-SGIC: Guía de los SGIC. Universidad de Cantabria.

http://www.unican.es/vicerrectorados/calidad_apoyo/calidad/sistemagarantia/

MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos del SGIC. Universidad de Cantabria.

http://www.unican.es/vicerrectorados/calidad_apoyo/calidad/sistemagarantia/

Memoria de Verificación del Título de Grado en Estudios Hispánicos

Reglamento de régimen interno del CIESE-Comillas

0.4. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD DE GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS

El presente documento se denomina Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Título de Grado en Estudios Hispánicos (MSGIC-GEH). En este se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SGIC desarrolla los aspectos que se relacionan en cada capítulo de la Guía del Sistema de Garantía Interno de Calidad y se completa con el Manual General de Procedimientos de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad (MGPSGIC) comunes a todos los centros y titulaciones de la Universidad de Cantabria. Ambos documentos, la Guía y el Manual, acompañan al documento Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Cantabria (SGIC) de directrices para el desarrollo de los sistemas de garantía internos de calidad de las titulaciones. Los tres documentos conforman la referencia para la elaboración de los Manuales de los SGIC de las titulaciones. En los diferentes capítulos del MSGIC-GEH o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación y que constituyen evidencia de la misma. En la elaboración del Manual del SGIC de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos se han tenido en cuenta los siguientes principios:

- Legalidad y seguridad jurídica (el diseño del SGIC debe estar de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior).
- Normativa propia de la Universidad de Cantabria y directrices para el desarrollo de su política de calidad.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

- Normativa propia del CIESE-Comillas.
- Publicidad, transparencia y participación: El SGIC incluye los mecanismos necesarios para la difusión pública del propio sistema de garantía y para facilitar la participación en su diseño de todos los implicados.

DISEÑO DEL MANUAL

La documentación del SGIC del Grado en Estudios Hispánicos se presenta en forma de manual, MSGIC-GEH dividido en capítulos independientes. Cada capítulo del MSGIC-GEH va acompañado de las referencias a la documentación que define los sistemas utilizados de forma general en la UC para el desarrollo de los aspectos del SGIC recogidos en dicho capítulo: guía, directrices generales, documentación y manual de procedimientos. Los capítulos del MSGIC-GEH se identificarán por un número de capítulo, el número de versión y la fecha de la última actualización. El número de versión aparecerá también en el índice del MSGIC-GEH, que se mantendrá siempre actualizado.

Encabezado		
	MSGIC GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS <i>x. Título del capítulo</i>	

Pie de página		
MGSIC-GEH	Versión 3 - 12/01/2014	Número de página

Esta estructuración en capítulos permite mantener una versión completa y actualizada en todo momento. De las revisiones anteriores se mantendrá una copia en custodia en el Centro, en versión digital. Asimismo, se mantendrá un listado de las revisiones, indicando el capítulo afectado, la fecha de aprobación de la modificación en la Junta de Centro y un breve resumen de los cambios realizados y su justificación.

La Comisión de Calidad del CIESE-Comillas es responsable de cursar al Área de Calidad de la UC una copia actualizada del SGIC de cada una de las titulaciones que se imparten en el Centro. Igualmente, la Comisión de Calidad del Centro debe asegurar que la información actualizada del SGIC esté disponible para todos los miembros del Centro, para lo que se ha habilitado un espacio adecuado en la página Web del Centro:

<http://www.fundacioncomillas.es/centro-universitario/estudios-universitarios/grado/>

El SGIC genera también una gran cantidad de documentación, como actas, informes, etc. Para gestionar esta cantidad de información, se utilizará una nomenclatura que haga referencia a los apartados correspondientes del SGIC.

Este MSGIC-GEH, elaborado por la Comisión de Calidad de Centro, será aprobado por la Junta de Centro del CIESE-Comillas. El MSGIC-GEH deberá revisarse al menos cada cuatro años o siempre que se produzcan cambios en las actividades y organización del Centro, en las normas que le afecten o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

RELACIÓN DE ABREVIATURAS Y CONCEPTOS ACLARATORIOS

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD	
SGIC	Sistema de Garantía Interno de Calidad
MSGIC	Manual de Sistema de Garantía Interno de Calidad
G-SGIC	Guía de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad
MGP-SGIC	Manual General de Procedimiento del SGIC. Universidad de Cantabria
GEH	Grado en Estudios Hispánicos
CCC	Comisión de Calidad de Centro
ORI	Oficina de Relaciones Internacionales
EECD	Encuestas Estudiantes de Calidad Docente
TÉRMINOS ACADÉMICOS O PROCEDIMENTALES	
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
Procedimientos P	Encabeza el procedimiento correspondiente. Por ejemplo P3-3. <i>Informe sobre docencia.</i>
AA	Acuerdo
A	Acta
TFG	Trabajo Fin de Grado
TICs	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
ORGANISMOS Y PROGRAMAS RELACIONADOS CON EL SGIC	
ANECA	Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad
COIE	Centro de Orientación e Información de Estudiantes
EMCAN	Emplea Cantabria, Servicio Cántabro de Empleo
RUCT	Registro Universitario de Centros y Títulos
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo
CRUE	Conferencia de Rectores de Universidades Españolas
VERIFICA	Programa de Verificación de titulaciones oficiales
MONITOR	Programa de Seguimiento de las titulaciones oficiales
PEAD	Programa de Evaluación de la Actividad Docente
EFQM	European Foundation for Quality Management
PERSONAL RELACIONADO CON EL SGIC	
PDI	Personal Docente e Investigador
PAS	Personal de Administración y Servicios
TE	Tutor Externo (Prácticas de empresa)
TA	Tutor Académico (Prácticas de empresa)
CPPE	Coordinador de Programas de Prácticas Externas
CPM	Coordinador de Programas de Movilidad

1. PRESENTACIÓN DE LA TITULACIÓN

1.1. OBJETIVOS

Directrices, procedimientos y documentación del sistema de garantía interna de calidad del título de Grado en Estudios Hispánicos. (MSGIC-GEH).

1.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

1.3. REFERENCIAS

Directrices para la elaboración de los títulos universitarios de grado y máster. MEC (2006).

Criterios y directrices para la Garantía de la Calidad en el EEES. ENQA (2004).

PROGRAMA AUDIT

RD 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales, modificado por el RD 861/2010 de 2 de julio.

PROGRAMA VERIFICA

G-SGIC: Guía de los SGIC. Universidad de Cantabria.

http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/SGICcompleto.pdf

MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos. Universidad de Cantabria.

<https://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/Indice.html>

Memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales. Propuesta de Título de Grado en Estudios Hispánicos

<http://www.fundacioncomillas.es/admin/app/webroot/img/content/sections/smalllinks/88/Memoria%20Grado%20en%20Estudios%20Hispanicos.pdf>

Normativa de Gestión Académica de los Estudios de Grado

http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion_Academica/Informacion_academica/normativa/Normativa+Estudios+de+Grado.htm

1.4. PRESENTACIÓN

En los últimos años, los tradicionales estudios de “Filología Española” o “Hispanica” vienen dejando paso en buen número de nuestras universidades a nuevos títulos que, en términos generales, buscan situar la perspectiva desde la que se practica el estudio de las cuestiones relativas a la lengua y la literatura españolas en un plano más general, donde las coordenadas actuales tengan un papel de mayor importancia, frente a las históricas, propias de los planteamientos filológicos.

El Grado en Estudios Hispánicos que la Universidad de Cantabria se propone desarrollar desde el CIESE-Comillas presenta algunas singularidades en cuanto a la conceptualización de los “Estudios Hispánicos” que, en la línea de como tales estudios son planteados en muchas universidades europeas y americanas, considera parte indispensable en tales estudios, junto a las materias habituales relacionadas con la lengua y la literatura españolas, otras que sirven para contextualizar geográfica, histórica y culturalmente estas materias centrales y que se consideran indispensables en estudios de este tipo.

En consonancia con esta filosofía de base, por tanto, el Grado en “Estudios Hispánicos” que desde la Universidad de Cantabria propone el CIESE-Comillas abraza decididamente la idea de

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

que se trata de un estadio de los estudios universitarios cuyo objetivo fundamental es facilitar al estudiante una formación básica o general en el dominio disciplinario de que se trata. De otro lado, desde estos planteamientos y en perfecta sintonía con los mismos, responde también a la convicción de que dicha formación no puede reducirse a la que tiene que ver con la lengua española y con la más ejemplar de sus manifestaciones, la literaria, sino que debe incluir también necesariamente una formación equivalente en los que son sus principales “aspectos contextualizadores”: la geografía, la historia, el pensamiento de las comunidades que utilizan el español como herramienta de comunicación, pues dicha herramienta no es indiferente al lugar o al momento en que se utiliza, ni tampoco a las concepciones del mundo sobre las que se apoya para transmitir las informaciones que vehicula.

Gracias al estudio de estas asignaturas, el estudiante podrá familiarizarse con el contexto temporal, local y conceptual en cuyo seno opera nuestra lengua. El Grado en “Estudios Hispánicos” que diseñamos presenta también otra característica diferencial respecto de títulos semejantes. En esta época de relaciones globalizadas es especialmente inadecuado perder de vista que el estudio científico de la lengua que denominamos español o castellano ha de realizarse en consonancia con la realidad de que esta lengua no es sino una “familia” de variedades, todas ellas respetables por igual, que, más allá de su dimensión de “parecido de familia” presentan singularidades que las diferencian matizadamente unas de otras. De manera más general incluso, que lo que denominamos comúnmente “comunidad hispanohablante” es en realidad un conjunto de comunidades relacionadas, familiarmente conectadas, pero también diferentes; con singularidades que las hacen identificables de manera bien nítida.

En consonancia con lo expuesto, el Grado en “Estudios Hispánicos” que la Universidad de Cantabria ha diseñado a través del CIESE-Comillas presenta como otra de sus características fundamentales su naturaleza “panhispánica”; un panhispanismo que se materializa en el estudio de las características de las variedades lingüísticas no peninsulares, junto a las peninsulares; de las manifestaciones artísticas no solo peninsulares, sino extrapeninsulares; de la historia, geografía y pensamiento de esta parte y aquella del Atlántico, especialmente desde el momento en que América y España se encuentran en el siglo XV y comienzan, desde entonces, a recorrer senderos comunes.

OBJETIVOS

Pueden citarse como objetivos generales del Grado propuesto:

- 1.** Proporcionar formación básica en Estudios Hispánicos y en la proyección cultural de los pueblos hispánicos a nivel internacional.
- 2.** Impulsar la adquisición de las destrezas y competencias básicas necesarias para una formación especializada en los ámbitos de la lengua y la literatura, en primer grado y, contextualmente, de la historia, la geografía, el pensamiento, el arte y la cultura de los pueblos hispanohablantes, tanto en sus dimensiones teóricas como en sus aplicaciones prácticas.
- 3.** Capacitar a los estudiantes para adquirir las habilidades básicas de aprendizaje en Estudios Hispánicos a fin de que puedan emprender estudios posteriores (Máster, Doctorado) con un elevado grado de autonomía.

La organización del Grado en Estudios Hispánicos está enfocada hacia el desarrollo humanístico de los estudiantes, partiendo de una coherencia académica y científica que les permita diseñar su propio currículum, según sus expectativas laborales y científicas. Todas las materias

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

estimularán el hábito del razonamiento y la argumentación, la interpretación propia de los datos y la evaluación crítica de métodos, modelos e hipótesis.

PERFILES PROFESIONALES O ÁMBITOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL

- Docente especializado en enseñanza de ELE
- Profesor de ESO y Bachillerato
- Diseño y edición de materiales didácticos para el no nativo
- Traducción y asesoramiento lingüístico en entidades públicas o medios de comunicación
- Formación de futuros profesores de ELE
- Investigación filológica, en lenguas aplicadas o TIC
- Mediación lingüística y asesoramiento cultural
- Gestión cultural de proyectos públicos o privados
- Diplomacia y relaciones internacionales

1.2. DATOS DE LA TITULACIÓN

Nombre del título	Grado en Estudios Hispánicos	
Datos de registro en el RUCT	Código del título	2502549
	Nivel académico	Grado
	Rama	Artes y Humanidades
Centro donde se imparte	CIESE-Comillas	
Director	D ^a Celestina Losada Varea	
Razón Social	Fundación Comillas	
Domicilio social	Avenida de la Universidad Pontificia s/n	
CIF	G-39620463	
Email	info@ciese-comillas.es	
Página web	http://www.fundacioncomillas.es/	
Teléfono/fax	942 71 55 00/942 71 55 19	

1.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO

El equipo de dirección del CIESE-Comillas está formado por:

Directora	D ^a Celestina Losada Varea
Subdirectora-Secretaría Académica	D ^a María García Antuña
Subdirectora- Jefe de Estudios	D ^a Laura López Figueroa

La Junta de Centro es el máximo órgano colegiado de representación y gobierno del CIESE-Comillas. En ella están representados todos los sectores de la comunidad educativa.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

Miembros natos

- ~ *Director General: D. Manuel Preciado Gandarillas*
- ~ *Directora Académica: D^a Celestina Losada Varea*
- ~ *Subdirectora - Secretaria Académica General: D^a. María García Antuña*
- ~ *Subdirectora - Jefa de Estudios: D^a. Laura López Figueroa*
- ~ *Administrador: D. Manuel Preciado Gandarillas*
- ~ *Delegado de alumnos (Centro): D. José M^a Sainz-Maza del Olmo*

Miembros electos

▪ **Representantes del PDI:**

- ~ *D. Juan José González Trueba*
- ~ *D^a. Celestina Losada Varea*
- ~ *D^a. Nuria González Alonso*
- ~ *D^a. Carolina Suárez Hernán*
- ~ *D^a. Solivia Márquez Sánchez*
- ~ *D^a. Ana Carranza Torrejón*
- ~ *D^a Raquel Gutiérrez Sebastián (Representante de la UC)*

▪ **Representantes del alumnado (grado y máster):**

- ~ *D. José M^a Sainz-Maza del Olmo*
- ~ *D^a Ángela Benito Ruiz*

▪ **Representantes del PAS:**

- ~ *D^a. Mónica González Calderón*
- ~ *D^a Marga Ruiz González*

La composición actual de la Junta de Centro se pueden consultar en:

<http://www.fundacioncomillas.es/centro-universitario/organos-de-gobierno/>

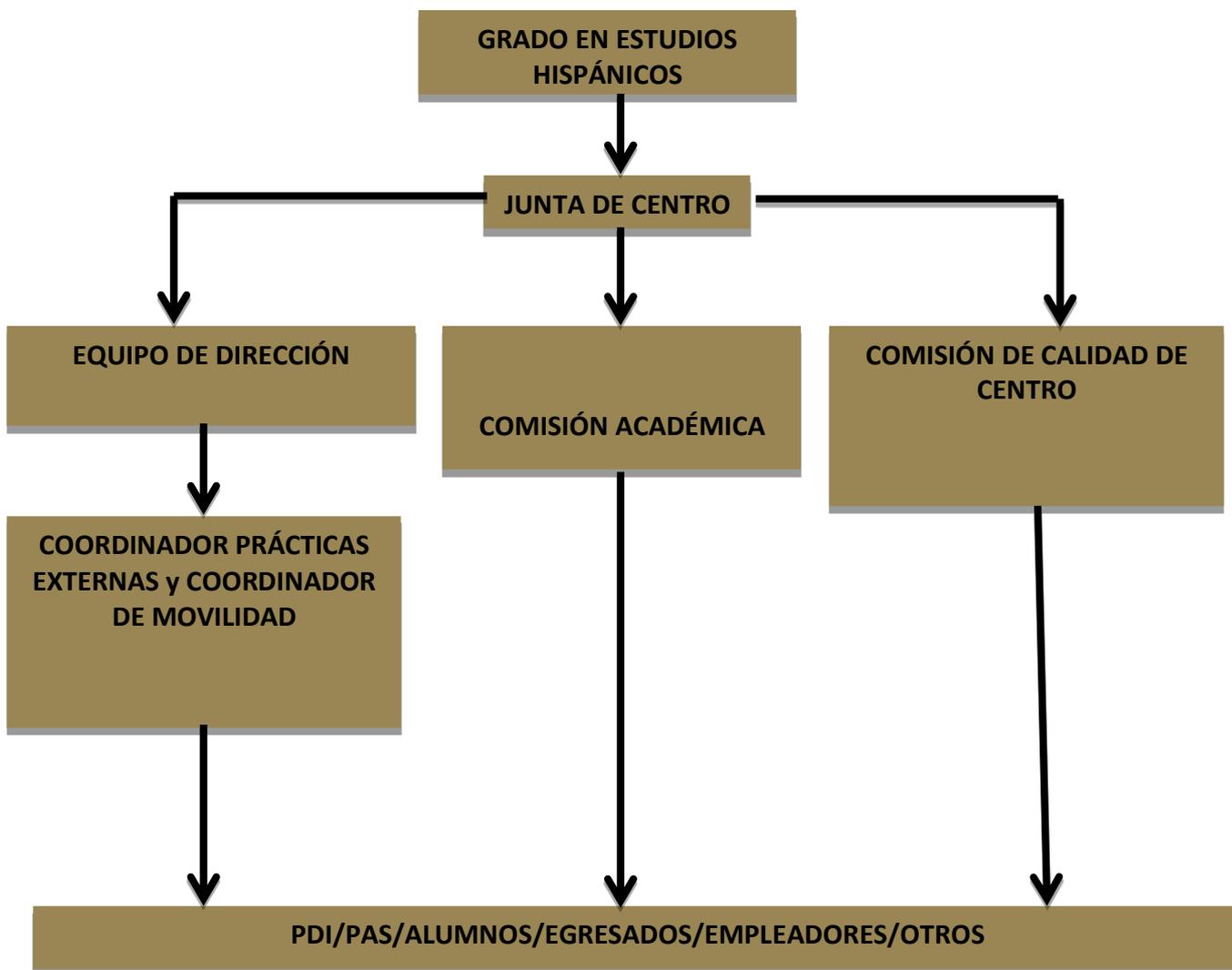
Las Comisiones del Centro que actualmente se ocupan de los temas relacionados con los estudios de Grado en Estudios Hispánicos son las siguientes:

- Consejo Académico Mixto
- Junta de Centro
- Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos
- Comisión de Extensión Universitaria (ASP)
- Comisión de Intercambio y Movilidad de Estudiantes del Centro
- Comisión de Calidad del Centro

Un listado completo y actualizado de las Comisiones del Centro así como su composición se puede consultar en:

<http://www.fundacioncomillas.es/centro-universitario/organos-de-gobierno/>

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--



1.4. PERSONAL ACADÉMICO

El personal académico que actualmente imparte el título de Graduado en Estudios Hispánicos por la Universidad de Cantabria pertenece a los Departamentos de Estudios Culturales Hispánicos, Estudios Lingüísticos y Literarios y Filología. Un listado de las asignaturas con los profesores que las imparten puede consultarse en:

El número total de profesores que imparten docencia en la titulación es de 10, de los cuales el 90% son doctores y se distribuyen por categorías como se describe a continuación:

PROFESORADO POR CATEGORÍA	NÚMERO
Catedráticos	0
Titulares de Universidad	3

Contratados Doctores	2
Ayudantes Doctores	2
Asociados	1
Profesores doctores	2
Profesores no doctores	1

El número total de profesores con dedicación exclusiva en la titulación de Grado en Estudios Hispánicos es de 8.

Experiencia investigadora: entre los profesores implicados en la docencia del Grado en Estudios Hispánicos al menos dos tienen un sexenio de investigación reconocido.

Experiencia docente: la tabla siguiente recoge los años de experiencia docente de los profesores implicados en la docencia del Grado en Estudios Hispánicos:

	<5 años	Entre 5 y 15 años	>15 años
Profesorado %	10%	90%	0%

1.5. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

La tabla siguiente detalla el personal de administración y servicios que presta sus servicios en el CIESE-Comillas:

Personal de administración y servicios	Nº	Puesto
Dirección General, Secretaría y Administración del Centro	3	Responsable de Administración
		Secretaría de Dirección
		Dirección del Departamento Internacional
Biblioteca	1	Servicio externalizado
Secretaría	1	Servicio externalizado
Recepción administración	2	Servicio externalizado
Departamento Internacional	1	Servicio externalizado
Mantenimiento		Servicio externalizado
Servicio de Informática		Servicio externalizado

1.5. ALUMNOS

El número de alumnos matriculados en la titulación de Graduado en Estudios Hispánicos en el presente curso académico (2015-2016) es de 22, distribuidos por cursos tal y como se describe a continuación.

CURSO	NÚMERO DE ALUMNOS
Primer curso	4
Segundo curso	3
Tercer curso	6
Cuarto curso	6
Erasmus/ Alumnos de intercambio	3

El número de alumnos de la titulación de Estudios Hispánicos que han participado o participan en intercambio Erasmus o intercambios internacionales durante los cuatro últimos cursos académicos está detallado en la siguiente tabla:

AÑO	Alumnos del CIESE-Comillas	Alumnos Extranjeros
2011/2012	0	0
2012/2013	0	0
2013/2014	0	0
2014/2015	0	0
2015/2016	0	3

La Delegación de Alumnos está compuesta por 7 alumnos (matriculados en las titulaciones que se imparten en el centro). El alumnado tiene representantes en todas las Comisiones del Centro salvo en la Comisión Académica.

La composición de la Delegación de Alumnos de la Facultad de Ciencias se puede consultar en: <http://www.fundacioncomillas.es/centro-universitario/el-centro/delegacion-de-alumno>

2. POLÍTICA DE CALIDAD. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS

2.1. OBJETIVOS

Definición de la política de calidad de la titulación y del Centro.

Definición de las estructuras de responsabilidad sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad en la titulación y del CIESE.

2.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

2.3. REFERENCIAS

- Directrices para la elaboración de los títulos universitarios de grado y máster. MEC 206
- Criterios y directrices para la Garantía de la Calidad en el EEES. ENQA (2004).
- SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria.
- G-SGIC: Guía de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad. Universidad de Cantabria.
- MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos del SGIC. Universidad de Cantabria.
- Memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales, propuesta de Grado en Estudios Hispánicos.

2.4. DESARROLLO

Tal como establecen los criterios y directrices para la calidad definidos por ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), las instituciones deben tener una política y unos procedimientos asociados para la garantía de calidad de sus programas y títulos.

Esta política de calidad implica:

- El compromiso explícito de desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de los sistemas de garantía como un valor propio de su trabajo.
- El diseño, implantación y desarrollo de una estrategia para la mejora continua.

Esta política de calidad, así como los procedimientos y estrategias relacionadas con ella deben tener rango formal y estar públicamente disponibles.

La Directora del CIESE-Comillas habrá de procurar que todos los miembros del Centro (personal docente e investigador, personal de administración y servicios, alumnos) tengan acceso al SGIC y a las modificaciones que puedan producirse en su desarrollo.

El Área de Calidad de la Universidad apoya el proceso de diseño e implantación del SGIC de las titulaciones en el Centro, aportando la documentación genérica, colaborando en la revisión, en la planificación de su implantación y en su seguimiento y facilitando el diseño de procesos e informes para el análisis continuo de resultados.

El Área de Calidad también asesorará a los responsables de los SGIC de este Centro, facilitando la información y la comunicación con la Universidad.

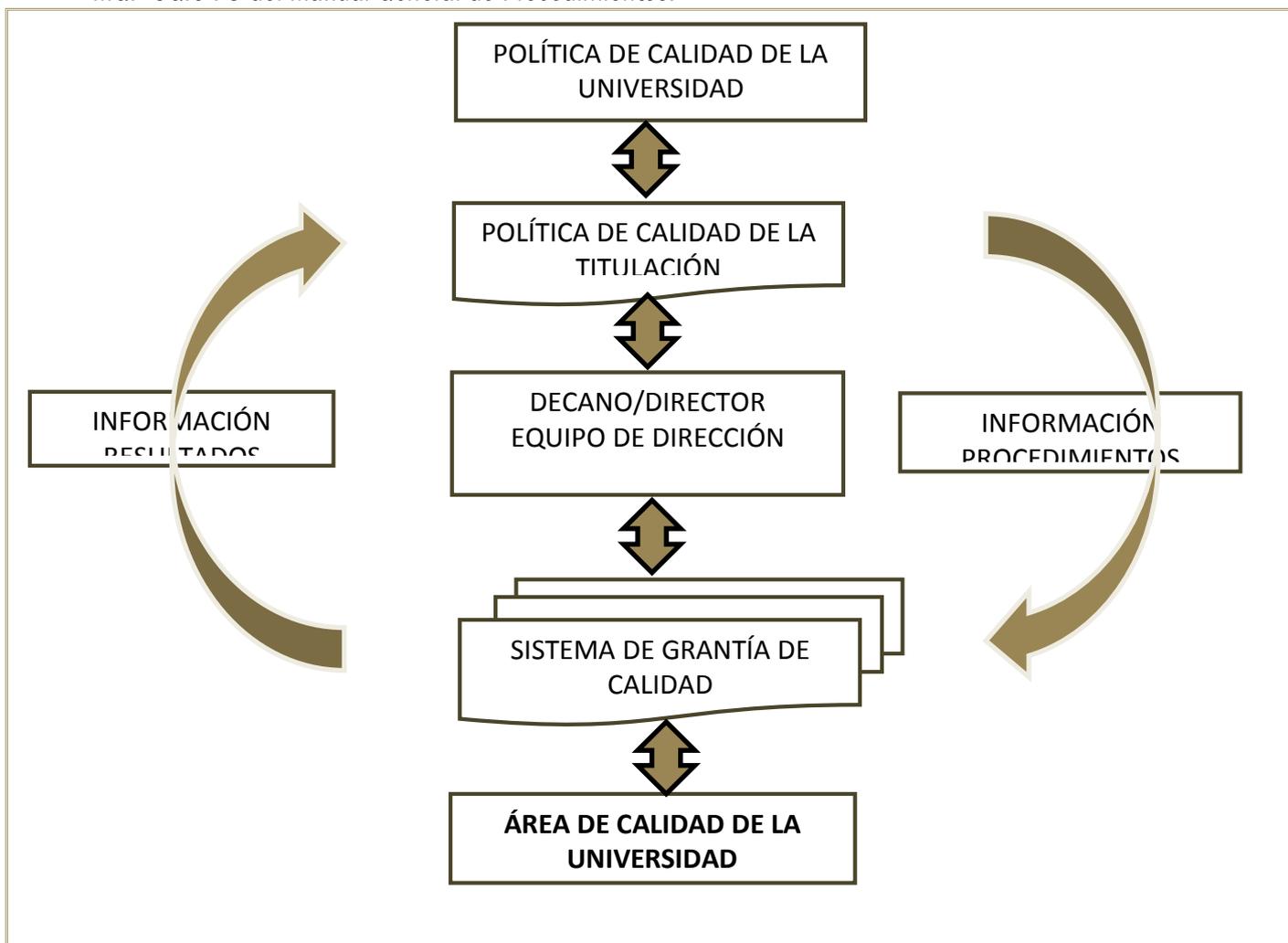
MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

El Equipo Rectoral apoya firmemente la implantación y el desarrollo de los SGIC en los centros, en tanto que suponen el pilar fundamental para la garantía y la mejora de las titulaciones que ofrece. Este apoyo se verá plasmado en la aportación de recursos a los Centros para el desarrollo e implantación de SGIC basados en las directrices de este Manual y del Área de Calidad de la Universidad.

Se establece así un ciclo de calidad en el que intervienen la política de calidad de la Universidad y el desarrollo particular de la política de calidad en la titulación, las directrices generales del sistema de garantía de calidad desarrollada por el Área de Calidad de la Universidad y el Sistema de Garantía Interno de Calidad de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos.

Es imprescindible que el SGIC de esta titulación de Grado en Estudios Hispánicos contemple la evaluación de la docencia con objetivo de mejora. Por tanto, la Comisión de Calidad del CIESE-Comillas deberá impulsar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y, en particular, será obligatoria la participación de todo el personal docente, en las condiciones descritas en los respectivos procedimientos.

El conjunto de procedimientos que desarrolla este apartado del SGIC está descrito en el apartado MGP-SGIC P3 del Manual General de Procedimientos.



La participación de estamentos y grupos de interés en el diseño, implantación y seguimiento de los SGIC requiere de unas estructuras organizativas y de gestión, conectadas con la Dirección del Centro, que se sitúan en el centro del ciclo, tal como se describe en el documento SGIC sobre la política de calidad del centro y la estructura de los centros para el diseño, desarrollo y aplicación de SGIC, se establece una doble estructura, formada por una comisión de calidad del Centro, dependiente de la política de calidad de la Universidad de Cantabria.

El compromiso del equipo directivo del Centro con la calidad se expresa en la “Declaración pública de la política de calidad del CIESE-Comillas”, que está publicado en:

<http://www.fundacioncomillas.es/admin/app/webroot/img/content/sections/smalllinks/10/DECLARACION%20PUBLICA%20DE%20CALIDAD.pdf>

Para llevar a cabo el compromiso adquirido en la Declaración Pública de la Política de Calidad se crea la siguiente comisión:

- Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad del Centro está compuesta por los siguientes miembros:

- El presidente de la comisión de calidad de centro
- Los responsables/coordinadores de las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Representante del equipo directivo
- Coordinador de prácticas externas
- Coordinador de Movilidad
- El delegado de estudiantes del Centro, o persona en quien delegue, que será en cualquier caso un estudiante matriculado en alguna de las titulaciones del centro.
- Alumno egresado del Grado en Estudios Hispánicos
- Alumno egresado del Máster Universitario en Enseñanza de ELE

La composición de esta Comisión una vez aprobada por la Junta de Centro se puede consultar en el espacio habilitado en la página web del Centro para el SGIC:

<http://www.fundacioncomillas.es/admin/app/webroot/img/content/sections/smalllinks/459/MIEMBROS%20DE%20LA%20COMISION%20DE%20CALIDAD%20DE%20CENTRO.pdf>

Asimismo, está publicada en la página web del centro el Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Calidad del Centro.

Los objetivos de la Comisión de Calidad del Centro son, fundamentalmente:

- Particularizar a las características de las titulaciones el diseño del SGIC definido por la Universidad de Cantabria
- Promover la cultura de Calidad en las titulaciones, entre todos los grupos de interés.
- Gestionar el desarrollo e implementación de todos los procesos definidos en el SGIC
- Analizar la implantación del SGIC y proponer las mejoras necesarias.
- Mantener la comunicación con la dirección del centro sobre el desarrollo del SGIC y con el Área de Calidad de la Universidad.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

3. CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y DEL PROFESORADO

3.1. OBJETIVOS

El objetivo de este capítulo es presentar los mecanismos que van a permitir al CIESE-Comillas garantizar la calidad de los programas formativos del título de Grado en Estudios Hispánicos.

Estos procedimientos deben permitir controlar la calidad, manteniendo o renovando los aspectos de la oferta formativa que repercuten directamente en la calidad de la enseñanza.

Asimismo relacionado directamente con la calidad de la enseñanza, el CIESE-Comillas debe disponer de mecanismos para garantizar la calidad del profesorado implicado en la titulación de Grado en Estudios Hispánicos.

Este capítulo se refiere de forma inmediata al proceso directo de enseñanza – aprendizaje que se produce en la relación profesor – estudiante.

3.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

3.3. REFERENCIAS

- Directrices para la elaboración de los títulos universitarios de grado y master. MEC (2006)
- Programa Audit
- RD 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales, modificado por el RD 861/2010 de 2 de julio.
- SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria.
- G-SGIC: Guía de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad. Universidad de Cantabria.
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/SGICcompleto.pdf
- MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos del SGIC. Universidad de Cantabria.
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/MGPSGICcompleto.pdf
(actualizado a 28/09/2011)
- Procedimientos desglosados:
<http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/Indice.html>
- Memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales, propuesta de título de Grado en Estudios Hispánicos.
<http://www.fundacioncomillas.es/admin/app/webroot/img/content/sections/smalllinks/88/Memoria%20Grado%20en%20Estudios%20Hispanicos.pdf>

3.4. DESARROLLO

En este capítulo se describen los mecanismos establecidos por la UC para la evaluación del proceso directo de enseñanza-aprendizaje derivada de la relación dual profesorado-estudiante y

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 – 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

otros que, de manera individual, se adopten en el CIESE-Comillas para la Titulación de Grado de Estudios Hispánicos.

Esta evaluación de la enseñanza debe contemplar, al menos, tres dimensiones del proceso de enseñanza:

- Planificación de la docencia
- Desarrollo de la enseñanza
- Resultados

Se entiende, pues, por actividad docente el conjunto de actuaciones que se realizan dentro y fuera del aula, destinadas a favorecer el aprendizaje de los estudiantes en relación a los objetivos y competencias definidas en un plan de estudios y en un contexto institucional determinado.

El SGIC se basa para la realización de dicha evaluación de la enseñanza en tres pilares:

- Obtención de información sobre el estado y la calidad de la enseñanza que se ofrece en la titulación.
- Análisis de la información obtenida y su relación con los criterios de calidad exigidos, definidos en la política de calidad de la Titulación y de la Universidad de Cantabria y detallados en los diferentes apartados del propio SGIC.
- Propuestas de mejora, ejecución y seguimiento.

Cada uno de estos pilares está formado a su vez por un conjunto de procedimientos, definidos por la Universidad de Cantabria con carácter general para todas las titulaciones que se imparten en ella y, de forma concreta, por el CIESE-Comillas para la Titulación del Grado en Estudios Hispánicos.

El resultado de este proceso será el Informe Global de Evaluación de la Docencia, que forma parte del Informe Final de Calidad del Título y es una de las bases para la toma de decisiones sobre las acciones de mejora necesarias para garantizar la calidad del Título de Grado en Estudios Hispánicos.

En este capítulo del manual se describe este proceso de evaluación de la enseñanza y los procedimientos asociados, teniendo en cuenta que tanto el proceso como los procedimientos básicos para esa evaluación son comunes a todas las titulaciones de la Universidad de Cantabria. El desarrollo de los programas de calidad de la docencia y en general de los programas de calidad de la Universidad, podrá con el tiempo motivar la modificación de procedimientos básicos, o bien implicar la incorporación a éstos de otros sistemas de información, análisis y mejora que formarán parte de los SGIC de todas las titulaciones.

Los centros de la Universidad de Cantabria pueden aportar a sus SGIC otros sistemas que consideren pertinentes, siempre que cuenten con la aprobación de los órganos responsables de calidad de la Universidad, tal como se describe en el *Manual General de Procedimientos de los SGIC*.

El Sistema de Garantía Interno de Calidad, como parte de la política general de la Universidad, tendrá carácter obligatorio para la titulación de Grado en Estudios Hispánicos.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

3.5. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

La información que se recoge sobre la calidad de la enseñanza ofrecida en las titulaciones de la UC se refiere a cada uno de los cuatro grupos de interés directamente implicados: estudiantes, profesores, responsables académicos y responsables del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Título de Grado en Estudios Hispánicos.

Esta información se recogerá en cada curso académico, siguiendo los procedimientos descritos en el *Manual de Procedimientos del SGIC*.

Por responsables académicos se entienden los responsables/coordinadores de la titulación.

En las asignaturas asociadas al Plan de Desarrollo de Habilidades, Valores y Competencias Transversales para los graduados de la Universidad de Cantabria, cuya coordinación corresponde al Vicerrectorado de Ordenación Académica, este vicerrectorado nombrará a un responsable académico que se ocupará también del seguimiento de la calidad del programa e informará a los responsables de calidad de las titulaciones.

Para realizar estos procedimientos se establecerá anualmente un calendario que se aprobará en la Junta del Centro y será publicado en la página web del CIESE-Comillas.

SUJETO	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
ESTUDIANTES	Encuesta sobre la Calidad de la Docencia	P3-1 P3-1b
	Reunión de la Comisión de Calidad con los alumnos por curso	
PROFESORADO	Auto-informe sobre docencia de los profesores responsables de asignatura	P3-2
RESPONSABLES ACADÉMICOS	Informe sobre docencia	P3-3
COMISIÓN DE CALIDAD DE CENTRO	Registro Acciones de Mejora	P3-6

3.6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

3.6.1. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1.1. Encuesta a los estudiantes sobre calidad docente

Se realiza cada curso académico entre el alumnado matriculado en cada asignatura, en relación con la docencia impartida por el profesorado que participe en cada asignatura, siempre que imparta al menos dos créditos, según datos obtenidos de la organización docente, aportados por los servicios de gestión académica.

La unidad de evaluación es pues el par Asignatura-Profesor, de tal forma que si el profesor imparte uno o más créditos en varias asignaturas de una misma titulación, tendrá una encuesta por asignatura; y si una asignatura es impartida por varios profesores, siempre que se cumpla la

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

premisa del número mínimo de 2 créditos de docencia, se realizará igualmente una encuesta por profesor.

En cuanto a la estructura de las mismas, se realizan por medio de un formulario, en papel y de forma presencial, siendo leída la información recabada por un lector óptico que digitaliza los datos, según el procedimiento descrito en el documento P3-1 del MSGIC UC.

Los datos obtenidos de las encuestas son recopilados en una base de datos, de la que se obtienen los siguientes informes por cada unidad de evaluación Asignatura-Profesor:

- Valores medios en cada ítem y desviación típica.
- Valores medios en cada ítem en la titulación.
- Valores medios en cada ítem en la UC.
- Gráfico comparativo de valores medios.

El profesorado tendrá acceso de forma personalizada a los informes individuales obtenidos de las encuestas, que contendrán valores medios y gráfico comparativo por cada unidad docente. Además, podrá acceder a las observaciones aportadas, que no son registradas por el lector óptico, estando en condiciones de presentar las observaciones que considere necesarias, adicionales a las que pudiera haber realizado en las incidencias de las encuestas. Se establece un plazo de un mes hábil, a partir del momento de la recepción de los informes, durante el cual esta información estará disponible para la presentación, en su caso de observaciones.

Las observaciones de tipo académico o profesional, relacionadas con la evaluación de la enseñanza, serán remitidas a la Comisión de Calidad.

Los informes individuales de cada unidad de evaluación correspondiente a la titulación y los resultados agregados por departamentos, son comunicados a los responsables de la titulación para el análisis y evaluación de la calidad de la enseñanza.

3.6.1.2. Autoinforme de la actividad docente del profesorado

De acuerdo con la propuesta de ANECA, en previsión de que el autoinforme del profesor sobre la docencia sea una de las referencias para la evaluación individual de la actividad del profesor en el programa DOCENTIA y como parte de las evidencias para la acreditación del profesorado para el acceso a las plazas de profesor (programa ACADEMIA), la Universidad de Cantabria ha definido un modelo de autoinforme básico, que recoge la opinión del profesor sobre cada una de las asignaturas concretas en las que ha impartido dos o más créditos de docencia en un curso académico.

Los datos sobre la asignatura, profesor, créditos impartidos, número de alumnos matriculados, se obtienen de la organización docente y son aportados por los servicios de gestión académica. Asimismo, el profesor recibirá información sobre los resultados académicos de los alumnos y las tasas de rendimiento y éxito en su asignatura en relación con el curso completo y con el área de referencia o la materia en la que se inscribe la asignatura dentro de la titulación.

MSGIC-Grado en Estudios Hispanicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
---------------------------------------	------------------------	---

El autoinforme del profesor se realizará en el plazo de un mes desde que finalice el período académico correspondiente a la asignatura. Estarán obligados a presentar el autoinforme todos los profesores que impartan al menos dos créditos de docencia en una asignatura del plan de estudios, según los datos que obren en los sistemas de gestión académica. Los profesores que no presenten el autoinforme no recibirán los datos correspondientes de las encuestas de opinión de los estudiantes.

El autoinforme se realizará en formato electrónico para facilitar el almacenamiento y gestión. La Universidad de Cantabria desarrollará un procedimiento para la custodia y gestión de toda la documentación correspondiente a este proceso.

El procedimiento está documentado en el P3-2 y el Modelo de Autoinforme de PDI. En cualquier caso, es responsabilidad de cada profesor conservar estos informes para su referencia en otros procesos sobre la calidad de la docencia que sean de su interés particular.

Las observaciones sobre el procedimiento que realicen los profesores serán analizadas por el Área de Calidad, en cuanto puedan afectar a las garantías y efectividad del proceso.

Los autoinformes de los profesores serán remitidos a la Comisión de Calidad del Centro en el plazo de un mes desde la finalización del curso académico, para el análisis de la calidad de la docencia. La Comisión de Calidad valorará la oportunidad de hacerlos llegar a los responsables académicos para que sean tenidos en cuenta en los programas de mejora.

3.6.1.3. Resultado de la Encuesta al Coordinador/a de Grado en Estudios Hispánicos (Informe del Responsable Académico P3-3)

Se considera responsable académico la persona coordinadora del título de Grado en Estudios Hispánicos.

En las asignaturas asociadas al Plan de Desarrollo de Habilidades, Valores y Competencias Transversales para los graduados de la Universidad de Cantabria, cuya coordinación corresponde al Vicerrectorado de Ordenación Académica, este nombrará a un responsable académico, que se ocupará también del seguimiento de la calidad del programa e informará a los responsables de calidad de las titulaciones.

El Área de Calidad de la Universidad de Cantabria hará llegar a los responsables académicos el modelo (en formato electrónico) para cumplimentar un único informe sobre el conjunto de asignaturas impartidas en la titulación de Grado en Estudios Hispánicos, tal como estén registradas en la Ordenación Docente del curso a través del Servicio de Gestión Académica.

Los datos de la ordenación docente del curso académico serán facilitados por el Servicio de Gestión Académica, que también facilitará los datos administrativos de dichas asignaturas (alumnado matriculado, repetidores), los resultados académicos e indicadores históricos de los tres últimos cursos académicos (tasa de éxito y rendimiento y tasa de eficiencia). De forma general, el servicio aportará cualquier dato disponible en sus archivos informáticos que sea requerido por los responsables académicos.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

El informe que requiere al responsable académico está relacionado con la planificación, el desarrollo y los resultados de las actividades docentes correspondientes al Grado en Estudios Hispánicos en un curso académico.

El Responsable Académico podrá contar con el apoyo documental de los informes individuales de cada unidad de evaluación procedentes de las encuestas al alumnado.

El Responsable Académico emitirá un único informe sobre el conjunto de asignaturas de la titulación, aunque especificando las características significativas de una asignatura o de un profesor en los casos en que sea necesario, destacando los aspectos positivos o negativos cuando los hubiere.

Este informe será presentado a la Comisión de Calidad de Centro para su análisis de cara a la evaluación de la calidad de la enseñanza y del profesorado, en el plazo de un mes desde el final del período académico correspondiente.

El informe se presentará en formato electrónico para facilitar la gestión de la documentación. La Universidad de Cantabria desarrollará un procedimiento para la custodia y gestión de la documentación correspondiente a este proceso.

El procedimiento está documentado en el procedimiento individual P3-3 y el modelo de Informe de Responsables Académico.

3.6.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA

Analizar la información obtenida mediante los anteriores procedimientos es competencia de la Comisión de Calidad de Grado en Estudios Hispánicos.

3.6.2.1. Evaluación de la Enseñanza y del Profesorado

El análisis de la información recogida por los anteriores procedimientos corresponde a la Comisión de Calidad de Centro.

La Universidad, a través de las unidades de gestión correspondientes (gestión académica, calidad, etc.), facilitará a la Comisión de Calidad la información obtenida de cada uno de los procesos anteriores, de los que se encarguen los Servicios Centrales de la Universidad, organizada por distintos criterios (por profesor, por asignatura, por curso, por materia, por departamento, por titulación, etc.) aportando si es posible otra información que pueda ser relevante para su análisis, como datos históricos sobre el desarrollo de la materia, circunstancias académicas o personales del profesorado, resultados académicos y, en general, toda la información disponible que sea requerida por la Comisión de Calidad.

La comisión de Calidad utilizará además para la evaluación de la enseñanza y del profesorado las demás fuentes de información que forman parte de los procedimientos del MSGIC-IRM, como indicadores, quejas y reclamaciones, incidencias, méritos, proyectos de innovación y mejora,

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

perfil del estudiante, recursos humanos, recursos materiales y servicios, que estén relacionadas con la actividad docente.

Los profesores que forman parte de la Comisión de Calidad serán los encargados de realizar la valoración de todas las unidades docentes asignatura-profesor del título, para lo cual definirán los criterios para repartir las tareas de evaluación (por áreas de conocimiento más próximas, o por categoría del profesorado). Para evitar conflictos, las asignaturas en las que intervenga algún profesor de la propia comisión serán valoradas por el presidente de la comisión y las asignaturas en las que intervenga como docente el presidente de la comisión serán valoradas por el presidente de Comisión de Calidad del Centro.

Los representantes de los estudiantes en la Comisión de Calidad no se harán responsables de la valoración de las unidades docentes, pero sí tendrán acceso a toda la información y podrán hacer llegar sus observaciones a los evaluadores.

La evaluación de la actividad docente se concreta en dos documentos: el *Protocolo de Evaluación* y el *Informe de Evaluación*.

El *Protocolo de Evaluación* es una herramienta diseñada para facilitar la labor de los evaluadores, estableciendo un conjunto de objetivos y una escala de valoración común para la evaluación. El protocolo consiste en la valoración de cada unidad docente asignatura – profesor, apoyándose en la información sobre la docencia recogida en los procedimientos asociados a este apartado del Sistema de Garantía de Calidad, elaborados por la UC para la evaluación de la enseñanza y otras fuentes de información propias del Título.

El procedimiento P3-4 aporta un modelo de protocolo para la evaluación de la enseñanza y del profesorado, acorde con los criterios definidos para las distintas dimensiones de evaluación descritas anteriormente. El procedimiento aporta también un modelo para el informe de los evaluadores sobre la actividad docente que se desarrolla en cada unidad docente asignatura – profesor de la titulación.

A la vista de las valoraciones expresadas en el Protocolo de Evaluación, la Comisión de Calidad del Centro emitirá un Informe de Evaluación, que aporta una valoración global de cada una de las dimensiones de la actividad docente que se han descrito en todo el proceso de evaluación de la enseñanza: planificación, desarrollo, resultados y orientación a la innovación y mejora.

La valoración de la Comisión se ajustará a una escala de tres valores: “muy adecuada”, “adecuada”, “poco adecuada”. Además, en el caso de las valoraciones “poco adecuada”, estas se argumentarán, en base a los resultados del protocolo de evaluación y de la información disponible a lo largo de todo el proceso.

Asimismo, podrán sugerirse en este informe acciones de mejora para el desarrollo de la docencia, recomendaciones para el profesor, etc. Estos *informes de evaluación* serán uno de los instrumentos básicos para el diagnóstico y la evaluación de la calidad de la enseñanza por parte de los responsables de la Titulación. Además, estos informes constituyen la primera evidencia para el diseño e implantación de acciones de mejora que afecten directamente al proceso de enseñanza y aprendizaje y a la relación profesor-alumno.

MSGIC-Grado en Estudios Hispanicos	Versión 2 – 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
---------------------------------------	------------------------	---

Los informes individuales de evaluación se harán llegar a los profesores correspondientes, junto con los resultados de las encuestas de los estudiantes de evaluación de la actividad docente. Los profesores dispondrán de un plazo de 15 días naturales desde la recepción de la información sobre la evaluación para realizar las observaciones o alegaciones que consideren oportunas a la Comisión de Calidad del Centro, solicitando una revisión de la evaluación, aportando para ello evidencias que aporten información relevante sobre los conceptos evaluados o sobre deficiencias y errores cometidos en el proceso.

La Comisión de Calidad revisará las alegaciones presentadas por los profesores, emitiendo un informe definitivo y justificado en el que se haga constar la valoración de las observaciones o alegaciones hechas por el profesor. Si no hay alegaciones en ese plazo de quince días el informe se considerará definitivo. Una vez finalizado el plazo de alegaciones y la revisión de los informes correspondientes, el responsable del título tendrá acceso a los informes definitivos.

Los informes estarán a disposición de los órganos responsables de la Calidad de Título y del Centro y de los órganos con responsabilidad en la calidad de la Universidad.

3.6.2.2. Informe global de la evaluación de la docencia y propuestas de mejora

La Comisión de Calidad del Centro, a la vista de los resultados de las evaluaciones de las actividades docentes desarrolladas en la titulación, debe elaborar un Informe Global de Evaluación de Calidad de la Docencia, dirigido a los responsables de calidad de la Universidad (Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa, Área de Calidad).

Los datos obtenidos de los procedimientos de información se podrán agrupar según las diferentes estructuras organizativas, administrativas y académicas posibles, como son:

- Por departamento
- Por área de conocimiento o materia del plan de estudios
- Por tipo de unidad docente (materias básicas-materias no básicas, prácticas, trabajo fin de grado, etc.)
- Por curso
- Por cada una de las dimensiones, ya consideradas, de la actividad docente (planificación, desarrollo de la docencia, resultados e innovación y mejora)

El informe dará cuenta de las circunstancias que sean relevantes para la evaluación, especialmente aquellas que puedan tener relación con el propio proceso del SGIC y con la gestión académica y administrativa de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos y del Centro.

El balance de resultados en términos estadísticos agrupados según las estructuras descritas, permitirá también detectar aspectos positivos y negativos de la calidad de la enseñanza que afecten particularmente a un tipo de estructura organizativa, a una actividad docente o aquellas unidades docentes que hayan sido significativas en los resultados globales de evaluación.

Teniendo en cuenta esta información, se incluirán recomendaciones para la mejora de cada una de las estructuras analizadas para la mejora de la calidad.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

En particular, se considerarán recomendaciones sobre necesidades de futuros planes de formación e innovación docente.

Por último, el informe incluirá un análisis del propio sistema de evaluación de la docencia, con vistas a la corrección o mejora de los procedimientos definidos por la Universidad de Cantabria.

A tal efecto, la Comisión de Calidad de Grado en Estudios Hispánicos podrá incluir aquellas matizaciones relacionadas con los ítems, cuestionarios de encuestas, o similares que, a su criterio, puedan ser susceptibles de adaptación a las necesidades de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos.

El procedimiento P3-5-1 incluye un modelo que refleja la estructura y contenido del informe global de evaluación de la docencia.

3.6.2.3. Acciones de mejora

La Comisión de Calidad del Centro ha de proponer las necesarias acciones de mejora que puedan estar previstas en función de los resultados del análisis y evaluación de la enseñanza, tales como:

- Informe sobre el profesor responsable y solicitud de programa de mejora
- Informe sobre el responsable académico y solicitud de programa de mejora
- Informe de solicitud de cambio de asignación docente
- Participación en programas de formación de profesorado

De cara al seguimiento de estas acciones de mejora o de otras que se propusieran en el informe de evaluación de la enseñanza, se mantendrá un registro de todas las sugerencias y propuestas de mejora que estén relacionadas con el proceso de evaluación.

La Comisión de Calidad del CIESE-Comillas presentará ante la Junta de Centro los Informes Globales de Calidad de la Docencia de las titulaciones que se imparten en el centro, siendo la Junta de Centro del CIESE-Comillas la que apruebe definitivamente el programa de acciones de mejora.

Dicho informe deberá estar disponible al menos con un mes de antelación a la aprobación de la organización del plan docente correspondiente al curso siguiente, con el fin de implementar las acciones propuestas y de tomar en consideración las conclusiones finales.

En cualquier caso e independientemente de la presentación de los informes globales, la Comisión de Calidad podrá presentar ante la Junta de Centro informes sobre incidencias detectadas en el proceso de evaluación de la enseñanza.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	---

3.6.2.4. Calendario

La Comisión de Calidad de Centro llevará a cabo el proceso de análisis de la información y evaluación de la enseñanza, de acuerdo al siguiente calendario de trabajo:

- Reuniones de la Comisión de Calidad para analizar y garantizar la Calidad de la Enseñanza y del Profesorado a lo largo de un ciclo anual:

Octubre	Planificación de actividades y reparto de las evaluaciones individuales
Marzo	Análisis de las encuestas de los estudiantes, autoinforme de profesores y resultados académicos. <i>PRIMER CUATRIMESTRE</i>
Junio	Análisis encuestas estudiantes, autoinforme profesores y resultados académicos. <i>SEGUNDO CUATRIMESTRE</i>
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis conjunto de los resultados de las encuestas a los estudiantes ➤ Análisis de los informes de los profesores y de los responsables académicos ➤ Análisis del resto de la información
Noviembre-Diciembre	Elaboración del Informe global de evaluación de la Docencia por la Comisión de Calidad del Grado en Estudios Hispánicos

4. PRÁCTICAS EXTERNAS Y PROGRAMAS DE MOVILIDAD

4.1. OBJETIVOS

El objetivo de este capítulo es presentar los mecanismos que van a permitir al CIESE-Comillas garantizar la calidad de los programas formativos del título de Grado en Estudios Hispánicos.

Estos procedimientos deben permitir controlar la calidad, manteniendo o renovando los aspectos de la oferta formativa que repercuten directamente en la calidad de la enseñanza.

Asimismo, relacionado directamente con la calidad de la enseñanza, el CIESE-Comillas debe disponer de mecanismos para garantizar la calidad del profesorado implicado en la titulación de Grado en Estudios Hispánicos.

Este capítulo se refiere de forma inmediata al proceso directo de enseñanza-aprendizaje que se produce en la relación profesor-estudiante.

4.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

4.3. REFERENCIAS

- SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria.
- G-SGIC: Guía de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad. Universidad de Cantabria.
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/SGICcompleto.pdf
- MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos del SGIC. Universidad de Cantabria.
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/MGPSGICcompleto.pdf
- Procedimientos desglosados:
<http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/Indice.html>
- Memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales, propuesta de título de Grado en Estudios Hispánicos
<http://www.fundacioncomillas.es/images/ciese/grado/Memoria%20Grado%20en%20Estudios%20Hispanicos.pdf>
- Carta de Servicios del C.O.I.E.
http://www.coie.unican.es/archivos/coie/CARTA_SERVICIOS_18_12.pdf
- Oficina de Relaciones Internacionales
<http://www.unican.es/WebUC/Unidades/relint/>
- Normativa de Gestión Académica de los Estudios de Grado
http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion_Academica/Informacion_academica/normativa/Normativa+Estudios+de+Grado.htm

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

4.4. DESARROLLO PRÁCTICAS EXTERNAS

Las prácticas formativas externas son las actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades, entendidas como centros fuera de las dependencias universitarias, que tienen como objetivo complementar la formación universitaria del estudiante.

Las prácticas contribuyen de modo esencial a conformar el perfil profesional del participante en el Máster universitario en Enseñanza de español como lengua extranjera. Se trata de una fase absolutamente imprescindible y de gran importancia y absolutamente imprescindible en este tipo de estudios de posgrado.

Los estudiantes tendrán la oportunidad de entrar en contacto con los protagonistas del proceso de aprendizaje. Podrán adquirir experiencia real y probar la relevancia y aplicación de algunos de los conceptos y teorías aprendidos en torno a la enseñanza-aprendizaje del español en la fase previa de reflexión teórica. Esta reflexión personal –de especial importancia– se unirá a la comprensión práctica del objeto de estudio en esta segunda fase.

Las prácticas formativas externas que pueden realizar los estudiantes universitarios son de dos tipos:

- Prácticas integradas en el plan de estudios (*curriculares*)
- Prácticas voluntarias, sin correspondencia ni reconocimiento en el currículo académico del estudiante (*extracurriculares*)

Este proceso del SGIC se refiere especialmente a las primeras, que forman parte del plan de estudios de Grado en Estudios Hispánicos:

- Materia “Prácticas Externas” (Mención Español Lengua Extranjera, 6 créditos, encuadradas en cuarto curso).

El CPPE, como miembro de la Comisión de Calidad del Centro, llevará a cabo un plan de seguimiento y mejora de la Calidad del Programa, para lo que contará con la colaboración del coordinador del Máster para el seguimiento de los sistemas de gestión y administración y con el Área de Calidad para los aspectos académicos.

El centro se encargará de realizar la encuesta de valoración del alumno de las Prácticas Externas.

Por su parte, el profesor que actúa como tutor de un estudiante en el Programa de Prácticas Externas elaborará un informe sobre el Programa de Prácticas externas y su labor como tutor, destacando aquellos aspectos en los que considere que debe mejorarse, sea en aspectos de gestión o en aspectos académicos. Se seguirá el modelo del CIESE-Comillas para el informe del tutor académico.

Antes de iniciarse un curso académico, el Coordinador del Grado y el CPPE presentarán a la Comisión de Calidad del Centro un informe conjunto con los resultados del programa del curso anterior, incluyendo el análisis de la calidad del programa y las propuestas de mejora que se consideren necesarias. Este informe se incorporará al Informe final del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro, que elabora anualmente la Comisión de Calidad del Centro. Sin

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 – 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

embargo, para facilitar la toma de decisiones y la puesta en práctica de las acciones de mejora que se consideren necesarias antes de la puesta en marcha del programa de prácticas del curso siguiente, el Informe del Programa de Prácticas Externas puede presentarse de forma independiente ante la Junta de Centro.

El Coordinador del Grado será responsable de la custodia de la documentación referida a la gestión de los Programas de Prácticas Externas: convenios de colaboración educativa universidad (empresas, información de los programas de las diferentes titulaciones de la UC, etc.).

El Centro será responsable de la custodia de la documentación académica (solicitudes de acceso al programa de prácticas de los estudiantes, informes de evaluación de las prácticas externas, actas de la Junta de Centro en relación a la aprobación del programa, etc.). El Centro será también el responsable del seguimiento de los procedimientos del SGIC asociados al programa de prácticas y de la custodia de los documentos resultantes de estos procedimientos.

Las prácticas formativas externas son las actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades, entendidas como centros fuera de las dependencias universitarias, que tienen como objetivo complementar la formación universitaria del estudiante. También podrían realizarse en Centros de la propia Universidad siempre que se justifique la orientación laboral de la práctica a realizar y la falta de otras ofertas más adecuadas.

4.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Los programas de movilidad en la UC se gestionan a través de un modelo centralizado que se articula en torno a la Oficina de Relaciones Internacionales dependiente del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, responsable de los aspectos administrativos y de servicios y en torno al coordinador del programa de movilidad del Grado en Estudios Hispánicos, corresponsable de la orientación y el reconocimiento académico. Los datos correspondientes al CIESE-Comillas pueden consultarse en:

<http://www.fundacioncomillas.es/centro-universitario/estudios-universitarios/grado/>

En esta titulación de Grado en Estudios Hispánicos, uno de los profesores miembros de la Comisión de Calidad es la persona coordinadora del Programa de Movilidad (CPM) y tiene entre sus funciones el seguimiento del programa, así como informar de las incidencias y propuestas de mejoras encaminadas al perfeccionamiento del programa formativo de los alumnos que participan en él. El Coordinador elaborará de forma periódica, a ser posible con carácter bianual, un informe dirigido a la Comisión de Calidad de Centro, para su presentación ante la Comisión del Centro y la Junta de Centro.

La normativa académica del Programa de Movilidad se regula por los títulos VII y VIII de la normativa de Gestión Académica de Estudios de Grado aprobada por el Consejo de Gobierno de 14 de junio de 2011. En esta normativa y en las bases reguladoras de las convocatorias de intercambio, se recoge el procedimiento de publicación de las mismas, selección y reconocimiento académico de los programas de movilidad, así como las obligaciones por parte de las partes implicadas en los intercambios, tanto para los estudiantes enviados como recibidos por la UC.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

La gestión de movilidad de estudiantes se realiza a dos niveles:

➤ *Gestión centralizada.* Es competencia de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI), dependiente del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales. Esta oficina informa y asesora a la comunidad universitaria sobre los programas internacionales en el ámbito de la educación superior y la cooperación; desarrolla acciones internacionales de formación y gestiona los programas de movilidad de estudiantes. Esta oficina organiza los actos especiales (recepción, día internacional), los programas de alumnos tutores, las ayudas al alojamiento y otras actividades. También coordina los cursos de enseñanza del español para extranjeros a través del Centro de Idiomas de la Universidad de Cantabria (CIUC).

➤ *Gestión descentralizada.* La Secretaría del Centro desarrolla las tareas administrativas necesarias, estando a cargo del Coordinador de Programas de Intercambio las tareas académicas.

- *Tareas Administrativas.* Están a cargo de la propia Secretaría de la Centro (trámites de matrícula, inclusión de calificaciones en actas de examen, etc.).
- *Tareas Académicas.* Están a cargo del Coordinador de Intercambio. Existe un Coordinador en el Centro, que actúa como tutor de los estudiantes y que por su cercanía es el primer enlace del alumno de intercambio con el Centro y con la Oficina de Relaciones Internacionales. Para los alumnos propios, el coordinador elabora la propuesta de asignación de destinos, aprueba los planes de estudio y sus equivalencias, realiza un seguimiento de los estudios a través de los coordinadores de las instituciones de destino, asesora y aprueba las posibles modificaciones que se produzcan en los planes y finalmente establece las calificaciones interpretando las que se obtuvieron en origen. Para los alumnos de acogida, el coordinador les orienta académicamente y aprueba los planes acordados con los estudiantes. En casos especiales, es el coordinador quien busca formas de realizar equivalencias no directas (por ejemplo, partición de asignaturas o realización de proyectos de gran envergadura). Entre las tareas del coordinador también está la de promover nuevos acuerdos bilaterales tanto internacionales como nacionales y la difusión de las convocatorias anuales. La gestión de expedientes está también centralizada y forma parte de la misma aplicación informática en la que están incluidos el resto de los estudiantes de la UC. Los programas de movilidad que se gestionan en la actualidad son los siguientes:

a) Financiados por la Comisión Europea:

- PAP (Programa de Aprendizaje Permanente)-Erasmus
- AIBan
- ALFA
- Atlantis
- Erasmus-Mundus
- Tempus
- Vulcanus

b) Financiados por la Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo (AECID) o Fundación Carolina:

- Becas MAE
- Becas Fundación Carolina

c) Convenios bilaterales:

- Estudiantes enviados y recibidos en el marco de convenios con EEUU
- Latinoamérica y Australia

d) Programa de Movilidad Nacional: SICUE

En el aspecto de la Garantía de la Calidad en la prestación de servicios, la Oficina de Relaciones Internacionales participa desde su comienzo en el Plan de Mejora de los Servicios de la Universidad. Este plan recoge entre otras medidas la elaboración de un mapa de objetivos anuales con su correspondiente revisión.

Desde el punto de vista académico, se realiza además un modelo de encuesta procedente del programa Erasmus a todos los estudiantes de intercambio enviados. A partir del curso 2009-2010 también se pondrá en marcha una encuesta paralela para los estudiantes de intercambio que se reciban.

4.4. CALENDARIO

El Coordinador de los programas de Prácticas y Movilidad presentará un informe anual a la Comisión de Calidad de Centro en el mes de noviembre tal como se describe en el procedimiento P4. Prácticas externas y programas de movilidad del MGP-SGIC de la UC. Este informe se incorporará al informe anual de la Comisión de Calidad.

En cualquier caso e independientemente de la presentación de los informes globales, la Comisión de Calidad de Centro podrá presentar a la Junta de Centro informes sobre incidencias detectadas en ambos programas que requieran la toma de decisiones urgentes dentro del mismo curso académico.

MSGIC-Grado en Estudios Hispanicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
---------------------------------------	------------------------	---

5. INSERCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

5.1. OBJETIVOS

Directrices para el análisis de la inserción laboral de los egresados de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos del CIESE-Comillas, centro adscrito de la Universidad de Cantabria y su satisfacción con la formación recibida.

5.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

5.3. REFERENCIAS

- SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria.
- G-SGIC: Guía de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad. Universidad de Cantabria.
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/SGICcompleto.pdf
- MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos del SGIC. Universidad de Cantabria.
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/MGPSGICcompleto.pdf
- Procedimientos desglosados:
<http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/Indice.html>
- Carta de Servicios del C.O.I.E.
http://www.coie.unican.es/archivos/coie/CARTA_SERVICIOS_18_12.pdf

5.4. DESARROLLO

Uno de los parámetros que determina la calidad de la oferta formativa de una titulación es la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida de los egresados. Dentro de la Universidad de Cantabria, los estudios relativos a estos aspectos, inserción laboral y satisfacción, se gestionan desde el Vicerrectorado de Estudiantes.

Para desarrollar el Sistema de Garantía de Calidad de la UC y el subsiguiente apoyo de los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los títulos adaptados al EEES, el Vicerrectorado ha impulsado la puesta en marcha del Observatorio del Mercado de Empleo Universitario de Cantabria (OMECAN), ideado para mejorar la inserción laboral de los egresados, mediante un servicio de recogida continua de información que analiza la realidad laboral y el conocimiento del grado de satisfacción de la formación recibida.

La recogida de datos procederá de una triple vía:

- Explotación de datos estadísticos procedentes de administraciones públicas
- Elaboración y ejecución de encuestas a egresados
- Análisis de datos EMPLEA

A partir de estas fuentes de información podrán elaborarse informes sobre:

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

- Indicadores básicos de empleo universitario
- Grado de inserción laboral de cada titulación (Grado y Posgrado) desglosados por género, edad, etc.
- Demandas de Formación
- Situación real de la inserción laboral de los titulados
- Informes de Satisfacción tanto de graduados como de empresas
- Informes de demandas de servicios
- Informes de prácticas en empresas según: titulación, tipo de práctica, etc.
- Información de evaluación de las empresas sobre los universitarios
- Informes de evaluación de los universitarios sobre las empresas
- Estudio de buenas prácticas en todos los ámbitos anteriores

En estas actividades participarán el Vicerrectorado de Estudiantes y el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa, el Servicio de Gestión Académica, el Club de Titulados, el CIESE-Comillas- en el preciso caso de este manual-, el Área de Calidad de la UC y la Comisión de Calidad del Centro.

Además, se cuenta con la colaboración del Servicio Cántabro de Empleo (EMCAN) y el Instituto Cántabro de Estadística (ICANE).

El Vicerrectorado de Estudiantes dirige también otras iniciativas orientadas a la atención y servicio a los estudiantes y graduados de la Universidad de Cantabria, que canalizarán la comunicación y facilitarán la realización de estudios sobre la inserción laboral y la satisfacción con el programa formativo de los egresados.

La Comisión de Calidad de Centro será la responsable del análisis de los datos aportados por el Vicerrectorado de Estudiantes y de los datos procedentes de otras fuentes, desde el punto de vista de la adecuación de la titulación a la perspectiva laboral y empresarial.

La responsabilidad de aportar dicha información corresponderá a la persona que desempeñe el puesto específico de Coordinador de Programas de Análisis de Inserción Laboral.

Este análisis debe traducirse en propuestas para la mejora de los planes de estudio. La información, los resultados del análisis y la calidad de la oferta formativa de la titulación se integrarán en el Informe Final del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

5.5. CALENDARIO

- Recogida de información de las diversas fuentes y procedimientos: septiembre-octubre.
- Informe sobre inserción laboral y satisfacción de los graduados: final mes de octubre.

MSGIC-Grado en Estudios Hispanicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
---------------------------------------	------------------------	---

6. SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO

6.1. OBJETIVOS

Directrices y procedimientos para el análisis de la satisfacción de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios, con el programa formativo de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos.

6.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

6.3. REFERENCIAS

- SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria
- G-SGIC: Guía de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad. Universidad de Cantabria
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/SGICcompleto.pdf
- MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos del SGIC. Universidad de Cantabria
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/MGPSGICcompleto.pdf
- Procedimientos desglosados
<http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/Indice.html>

6.4. DESARROLLO

Tal como especifica el punto 9.5 del Anexo I del RD 1393/2007, el Sistema de Garantía Interno de Calidad de Centro debe atender al criterio de satisfacción de los distintos colectivos implicados en el programa formativo, estudiantes, personal académico y personal de administración y servicios.

Para obtener información sobre la satisfacción de estos tres colectivos, el Área de Calidad diseñará un conjunto de encuestas o formularios en los que se abordan los siguientes aspectos, considerados imprescindibles en el estudio de satisfacción de la titulación:

- Información de carácter general del encuestado: características sociodemográficas, profesionales y laborales, según proceda
- Plan de estudios y su estructura
- Organización de la enseñanza
- Recursos Humanos
- Instalaciones e Infraestructuras
- Proceso de enseñanza-aprendizaje
- Acceso y atención al alumno
- Aspectos generales de la titulación

El Área de Calidad adaptará los modelos de encuestas diseñados por Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades del Grupo Norte, del que forma parte.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

La Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Programa Formativo se realizará anualmente entre los alumnos matriculados en el último curso de la titulación.

El período para la realización de la encuesta coincidirá con el período de matrícula del segundo cuatrimestre o, en su defecto, con los meses de febrero o marzo y se realizará mediante el acceso a un sistema informático vinculado a la herramienta de gestión académica.

Para obtener información sobre la satisfacción del profesorado con el Programa Formativo de la Titulación, la encuesta será enfocada por una parte hacia el grado de conocimiento que tiene el profesorado del programa formativo y, por otra, a su satisfacción con el mismo.

Los resultados de la encuesta permitirán conocer y mejorar la información que dispone el profesorado sobre la titulación, lo cual permitirá ajustar la definición de propuestas de revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

Las encuestas de satisfacción del profesorado y del personal de administración y servicios se realizarán cada cuatro años, coincidiendo con los años múltiplos de cuatro, a partir del segundo año de implantación de la titulación.

Serán desarrolladas de la siguiente manera:

- *Encuestas de satisfacción del personal de administración y servicios.* Serán realizadas de forma presencial por el técnico de organización y calidad, en base a una muestra suficientemente representativa de los diversos puestos de trabajo desempeñados.
- *Encuestas de satisfacción del profesorado.* Será responsable de su gestión el Área de Calidad.

Los datos obtenidos de las encuestas serán tratados estadísticamente desde el Área de Calidad, asegurando la salvaguarda de los datos personales. El Área de Calidad emitirá un informe con la descripción estadística de los valores obtenidos por titulación, aportando también datos agregados por centro y por el conjunto de la Universidad.

Este informe será remitido a la Comisión de Calidad del Centro para su análisis e incorporación al Informe final del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Título.

Asimismo, el informe del Área de Calidad será remitido a los órganos de gobierno de la Universidad responsables en materia del Sistema de Garantía de Calidad de la oferta formativa.

Tanto el informe del Área de Calidad como el informe final enfocarán su análisis hacia la detección de puntos fuertes y puntos débiles y propondrán las acciones de mejora que se consideren necesarias para su estudio y aprobación en los respectivos órganos de gobierno.

Ambos órganos serán también responsables de vigilar el desarrollo, cumplimiento y efectividad de los programas de mejora.

MSGIC-Grado en Estudios Hispanicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
---------------------------------------	------------------------	---

Los procedimientos y modelos para el desarrollo de este capítulo del SGIC se describen en el Manual General de Procedimientos, MGP-SGIC-6 y los documentos asociados.

6.5. CALENDARIO

- Entrevistas con los estudiantes: MAYO

6.6. RESPONSABLES

- De las encuestas a estudiantes de último año: Área de Calidad de la UC
- De las encuestas a Profesorado y Personal de Administración y Servicios: Área de Calidad de la UC
- De las encuestas a Personal de Administración y Servicios: Área de Calidad de la UC
- Del análisis de los resultados e informes: Comisión de Calidad

6.7. PROCEDIMIENTOS SGIC

- P6-1 Procedimiento para la recogida de la opinión de los estudiantes sobre su satisfacción con el programa formativo
- P6-1-1 Encuesta de satisfacción con la titulación-Estudiantes
- P6-2 Procedimiento para la recogida de la opinión del PDI sobre su satisfacción con el programa formativo de la titulación
- P6-2-1 Encuesta de satisfacción del PDI con el programa formativo de la titulación
- P6-3 Procedimiento para la recogida de la opinión del PAS sobre su satisfacción con el programa formativo
- P6-3-1 Encuesta de satisfacción con el programa formativo del Personal de Administración y Servicios.

7. BUZÓN DEL SGIC DEL CIESE-COMILLAS

7.1. OBJETO

Gestión de Sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones (SQRF) relacionados con todos los procesos de los Sistemas de Garantía Interno de Calidad del título de Grado en Estudios Hispánicos.

7.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

7.3. REFERENCIAS Y JUSTIFICACIÓN NORMATIVA

- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004)
- PROGRAMA AUDIT
- RD 1393/2007
- PROGRAMA VERIFICA
- ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA
http://www.unican.es/WebUC/Unidades/sec_general/normativa/estatutos/
- SECRETARÍA TÉCNICA UC. GERENCIA
http://www.unican.es/WebUC/Unidades/secretaria_tecnica/areas/calidadgestion/Gestión+de+sugerencias+en+la+UC.htm
- DEFENSOR UNIVERSITARIO
<http://www.unican.es/NR/ronlyres/47098623-996D-4EC5-9F13-607061D69FD2/24250/defensoruniv18006.pdf>
<http://www.unican.es/defensor/>

7.4. DESARROLLO

En el ámbito de las diferentes titulaciones, la atención de las sugerencias y reclamaciones provenientes de cualquier miembro de la comunidad universitaria relacionada con la titulación (estudiantes, PDI y PAS) se canaliza por varios conductos:

- A través del Buzón SGIC , gestionado desde el Área de Calidad, al cual tendrán acceso los estudiantes no matriculados en un centro, así como los profesores y personal de administración y servicios (en estos dos últimos estamentos, compatible con su acceso al buzón SGIC del centro).
- Los procedimientos asociados al SGIC incluyen siempre una forma de contacto para la atención de sugerencias, quejas y reclamaciones, que se gestionan por la Comisión de Calidad del CIESE-Comillas.

El SGIC del CIESE-Fundación Comillas tiene una estructura de buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones, físicos y virtuales en el Área de Calidad.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

El acceso a estos buzones se realiza mediante identificación personal. Los alumnos matriculados en asignaturas del nuevo Grado en Estudios Hispánicos y de la actual titulación tendrán acceso al buzón del centro que correspondan a las asignaturas en las que estén matriculados. Los profesores y el personal de administración y servicios tendrán acceso a los buzones de los centros en los que prestan servicios, docentes o administrativos, y al buzón del SGIC de la UC. A este buzón central tendrán también acceso los delegados de los centros y representantes de estudiantes en los distintos órganos de la Universidad.

De la existencia de estos buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones se informa en la página web del título y centro.

El seguimiento del buzón del SGIC del CIESE-Comillas corresponderá a la Comisión de Calidad del centro, que distribuirá las cuestiones planteadas a los órganos o servicios correspondientes para la resolución de los casos, y llevará el seguimiento en primera instancia. Una copia o resumen de los casos recibidos en los centros se hará llegar al Área de Calidad. Del seguimiento del buzón del centro se hará un informe anual, que formará parte del Informe Final del SGIC del Centro.

Los casos recibidos en el buzón del Área de Calidad se distribuirán también desde allí a los órganos y servicios afectados, para su resolución, y se llevará el seguimiento de los casos, incluyéndose un informe final en el Informe Anual del SGIC de la UC.

En estos informes, tanto de las Comisiones del Centro, como del Área de Calidad, se incluirán las propuestas de mejora oportunas para ser tenidas en cuenta por los distintos responsables de servicios, comisiones de calidad de centros y titulaciones y órganos de gobierno, que puedan redundar en la mejora de la calidad de los títulos.

➤ Todos los miembros de la comunidad universitaria tienen representación en los diferentes órganos de gobierno de la Universidad y, en particular, en los centros y titulaciones. De esta forma, pueden presentarse de forma individual o colectiva sugerencias, quejas y reclamaciones ante cualquiera de los órganos de gobierno.

La representación en los órganos de gobierno del CIESE-Comillas se rige por su reglamento de régimen interno.

Los órganos de representación del personal docente e investigador son la Junta de Personal Docente e Investigador, el Comité de Empresa y las Secciones Sindicales, que se regirán por sus normas específicas y por lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Cantabria. En todo caso, dichos órganos participarán en la negociación de las condiciones de trabajo y en la defensa de los derechos de los representados. Además, todo el personal docente e investigador de la Universidad de Cantabria está representado y participa en los órganos de gobierno y administración de la Universidad, de acuerdo con lo dispuesto en los mismos Estatutos y en las normas que los desarrollan.

Por último, el Personal de Administración y Servicios, como miembros de la comunidad universitaria, está representado en los órganos de gobierno y representación de la Universidad en los términos que disponen los Estatutos. El ejercicio de sus derechos sindicales y de representación laboral se regirá por su normativa específica. La Junta de Personal será el órgano propio de representación para el personal funcionario, y el Comité de Empresa para el personal laboral. Su elección y funcionamiento se rige por sus normas específicas.

➤ El Defensor Universitario actúa atendiendo a todas las preguntas, sugerencias quejas y reclamaciones provenientes de los miembros de la Universidad de Cantabria.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

8. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

8.1. OBJETIVOS

Criterios y procedimientos básicos que regulan la extinción de un título, para garantizar los compromisos y derechos adquiridos por los distintos grupos de interés implicados directamente en la titulación.

8.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

8.3. REFERENCIAS

- SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004).
- PROGRAMA AUDIT
- RD 1393/2007
- PROGRAMA VERIFICA

8.4 Desarrollo

El RD 1393/2007 establece en el Anexo I, punto 9.5, la necesidad de que la memoria de solicitud de verificación de los títulos oficiales defina los procedimientos previstos en caso de extinción del título. La interpretación de la ANECA de este punto es aún más concreta:

se debe identificar cuáles son los criterios para interrumpir la impartición del título, temporal o definitivamente, y los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes.

Los Estatutos de la Universidad de Cantabria hacen establecer la responsabilidad de la aprobación, modificación o supresión de los títulos que en ella se imparten en el Consejo de Gobierno.

La propuesta de supresión de un título puede llegar al Consejo de Gobierno a través de diversas vías:

- Presentada por la Junta de Centro
- Presentada por el Rector
- Presentada por el consejo Social

Los motivos que pueden respaldar la propuesta de supresión de un título pueden ser a su vez de distinta índole, relacionados con el número de estudiantes, con los resultados que se deriven de los sistemas de Garantía de Calidad, con los recursos humanos y materiales disponibles, etc.

También puede proponerse la supresión del título cuando, tras modificarse el plan de estudios y comunicarse de forma preceptiva al Consejo de Universidades para su valoración por la ANECA (artículo 28 del mencionado RD), esta considere que tales modificaciones suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), lo que supone que se trata de un nuevo plan de estudios, procediéndose a actuar como correspondería con un nuevo título.

Para llevar al Consejo de Gobierno una propuesta de supresión de un título deberán recabarse informes de:

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

- el Director del CIESE-Comillas, responsable de la titulación
- la Comisión de Calidad
- los Vicerrectorados responsables de Calidad e Innovación Educativa, Ordenación Académica, Estudiantes y Profesorado
- la Gerencia
- Cualquier otro órgano o servicio que pueda aportar información pertinente sobre la titulación

En cualquier caso, el Consejo de Gobierno deberá dar audiencia al Director del Centro responsable de la docencia de la Titulación, que expondrá la situación de la misma y los motivos para apoyar o no la supresión del título.

La decisión de supresión de un título deberá ir acompañada de un Plan de Extinción, en el que se definan los plazos, modos y condiciones en las que se producirá esta supresión, atendiendo a la normativa vigente en la UC y contemplando los siguientes mecanismos:

- No admisión de matrículas de nuevo ingreso
- Plazos de supresión de la actividad docente
- Programa de tutorías y orientación específicos para el alumnado matriculado en la titulación
- Régimen de evaluación, garantizando el respeto de los derechos adquiridos por los estudiantes, según la normativa de la UC en materia evaluación y permanencia
- Otros procedimientos que se pongan en marcha para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los estudiantes matriculados.

El Plan de Extinción del Título contemplará en su caso también los aspectos que afectan al profesorado, personal de administración y servicios y recursos materiales vinculados a la titulación.

El Plan de Extinción del Título será gestionado por una comisión de la que formarán parte:

- Representantes de los Vicerrectorados responsables de Ordenación Académica, Calidad e Innovación Educativa, Estudiantes y Profesorado.
- El Director del CIESE-Comillas, el Presidente de la Comisión de Calidad de Centro y el responsable del Título del Grado en Estudios Hispánicos
- Dos representantes de los estudiantes
- Un representante del PAS: el Técnico de Organización y Calidad

Este Plan de Extinción del Título tendrá que ser aprobado de nuevo por el Consejo de Gobierno, para proceder a suprimir el título en el siguiente curso académico.

9. DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN DEL SGIC DE LA TITULACIÓN

9.1. OBJETIVOS

Directrices y procedimientos para la distribución de la información relativa al Sistema de Garantía Interno de Calidad de la titulación de Grado en Estudios Hispánicos de la Universidad de Cantabria

9.2. ALCANCE

Titulación de Grado en Estudios Hispánicos

9.3. REFERENCIAS

- SGIC: Sistema de Garantía Interno de Calidad. Universidad de Cantabria
- G-SGIC: Guía de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad. Universidad de Cantabria
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/SGICcompleto.pdf
- MGP-SGIC: Manual General de Procedimientos del SGIC. Universidad de Cantabria
http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/DOC_SGIC/MGPSGICcompleto.pdf
- Procedimientos desglosados:
<http://sharepoint.unican.es/sgic/Procedimientos/Indice.html>
- Memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales, propuesta de título de Grado en Estudios Hispánicos
<http://www.fundacioncomillas.es/admin/app/webroot/img/content/sections/smalllinks/88/Memoria%20Grado%20en%20Estudios%20Hispanicos.pdf>

9.4. DESARROLLO

La Comisión de Calidad tiene entre sus funciones la de gestionar la información relativa al SGIC del Grado en Estudios Hispánicos, atendiendo a las directrices generales de la UC para este proceso.

La gran cantidad de información que se genera en el SGIC y la variedad de contenidos, hace que sea necesario establecer una estructura de información. El procedimiento para distribuir la información se basa entonces en una estructura que parte de la definición de los diferentes sujetos a quienes va dirigida, y establece contenidos, medios y responsables.

De esta forma, atendiendo a los sujetos a quienes va dirigida la información, se estructura en varios niveles, que conllevan diferentes responsables, contenidos, procedimientos y medios de difusión.

La información llega de forma acumulativa a los distintos niveles: cada nivel tiene acceso a toda la información distribuida en los niveles anteriores.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

NIVEL	SUJETO
NIVEL 1	Alumnos y público en general
NIVEL 2	Profesorado y PAS. Delegaciones de estudiantes
NIVEL 3	Responsables académicos de la titulación y del centro
NIVEL 4	Área de Calidad de la Universidad

RESPONSABLE	INFORMACIÓN	DESTINATARIOS	MEDIO	PERIODICIDAD
Comisión de Calidad	Redacción / Publicación SGIC	Alumnos y público en general	Web	ÚNICA
		Profesorado y PAS. Delegaciones de estudiantes	Edición digital	
		Responsables académicos de la titulación y del centro	Edición digital Edición impresa	
		Área de Calidad de la Universidad	Edición digital Edición impresa	
	Análisis de los resultados y evidencias obtenidos del SGIC Propuestas de mejora	Profesorado y PAS. Delegaciones de estudiantes	Edición digital	ANUAL
		Responsables académicos de la titulación y del centro	Edición digital Edición impresa	
	Informe final del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Título	Alumnos y público en general	<ul style="list-style-type: none"> • Web • Medios de comunicación pública • Información pre-matrícula en centros de educación secundaria y formación profesional • Matrícula 	ANUAL

➤ **Nivel 1**

Para la distribución de la información en el nivel 1, los centros contarán con el apoyo de los servicios centrales de la universidad, tanto para la redacción como para la edición, publicación y difusión de la misma, si bien la responsabilidad recae no ya en esos servicios centrales, sino en la Comisión de Calidad del Centro.

El contenido de la información a difundir en este primer nivel debe atender a los siguientes criterios:

- 1.** Realizar una labor de divulgación de la titulación y de la Universidad. La información obtenida de los sistemas de garantía de calidad de la titulación, y su repercusión en la mejora del desarrollo de la titulación, se puede distribuir de forma conjunta con la información de carácter informativa y de divulgación sobre dicha titulación que se realiza desde el centro.
- 2.** Realizar una labor de acercamiento de los procesos y sistemas de garantía de calidad a los estudiantes, principales implicados y receptores inmediatos de los resultados de estos procesos.
- 3.** La información sobre los resultados del sistema de calidad debe respetar y potenciar el criterio de transparencia informativa y de rendición de cuentas.
- 4.** Además, debe respetar la posible confidencialidad de datos y procesos que se originan en la titulación o en el centro, pero cuya responsabilidad o gestión corresponde a la Universidad como responsable último.

El contenido informativo en este Nivel 1 se centrará en los siguientes procesos del SGIC:

- Calidad de la enseñanza y resultados de aprendizaje
- Prácticas externas y Programas de movilidad
- Inserción Laboral
- Satisfacción con el programa formativo
- Sugerencias y reclamaciones recibidas en el Buzón SGIC

Todos ellos con un carácter fundamentalmente descriptivo (cualitativo) de los procedimientos, resultados y repercusiones en la mejora del desarrollo de los planes de estudio. Se enviará un breve resumen a todos los alumnos matriculados en el centro.

➤ **Nivel 2**

La Comisión de Calidad de Centro será responsable también de hacer llegar a todo el personal que está vinculado al centro, tanto docente e investigador como de administración y servicios, la información sobre los procesos y resultados de los sistemas de garantía internos de calidad y de lograr su implicación en la revisión y mejora del desarrollo de los planes de estudio que se imparten en el centro.

Se considera que el mejor medio para hacer llegar esta información es la edición en formato digital independiente (CD), enviada personalmente.

El contenido de la información que se difunde en este segundo nivel debe atender a tres criterios:

- 1.** Realizar una labor de acercamiento de los procesos y sistemas de garantía de calidad al personal docente, investigador y de administración y servicios, como responsables inmediatos.
- 2.** La información sobre los resultados del sistema de calidad debe respetar y potenciar el criterio de transparencia informativa y de rendición de cuentas.
- 3.** La información emitida debe respetar al mismo tiempo la posible confidencialidad de datos y procesos que se originan en la titulación o en el centro, cuya responsabilidad o gestión corresponde a la Universidad en último término.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

El contenido informativo en este Nivel 2 se centrará en los siguientes procesos del SGIC:

- Calidad de la enseñanza y resultados de aprendizaje
- Profesorado
- Prácticas externas y Programas de movilidad
- Inserción Laboral
- Satisfacción con el programa formativo
- Sugerencias y reclamaciones recibidas en el Buzón SGIC

con un carácter descriptivo, cualitativo y cuantitativo, de los procedimientos, resultados y repercusiones en la mejora del desarrollo de los planes de estudio.

➤ **Nivel 3**

Un representante de la Comisión de Calidad del Centro informará y presentará personalmente el Informe Final del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro ante los responsables académicos del centro, directores de los departamentos involucrados en la docencia de las titulaciones que se imparten en el centro y Junta de Centro.

Los centros que imparten varias titulaciones pueden lógicamente estructurar la información de forma conjunta, pero teniendo en cuenta que debe quedar claramente distinguida la información que corresponde a cada una de las titulaciones. Probablemente el mejor medio para editar este informe sea el formato digital.

El contenido de la información que se difunde en este nivel debe atender a dos criterios:

- 1.** La información sobre los resultados del sistema de calidad debe respetar y potenciar el criterio de transparencia informativa y de rendición de cuentas.
- 2.** La información emitida debe respetar al mismo tiempo la posible confidencialidad de datos y procesos que se originan en la titulación o en el centro pero cuya responsabilidad o gestión corresponde a la Universidad en último término.

El contenido informativo en este Nivel 3 desarrollará todos los procesos del SGIC:

- Calidad de la enseñanza y resultados de aprendizaje
- Profesorado
- Prácticas externas y Programas de movilidad
- Inserción Laboral
- Satisfacción con el programa formativo
- Sugerencias y reclamaciones recibidas en el Buzón SGIC
- Plan de extinción del título, en su caso.

Atendiendo a un carácter descriptivo, cualitativo y cuantitativo, de los procedimientos, resultados. El informe incluirá las propuestas de mejora, con detalle de las necesidades de recursos humanos y materiales, presupuesto aproximado, indicación de responsables de las diferentes actuaciones y programación temporal para su desarrollo.

Se atenderá especialmente al seguimiento de los criterios específicos para la posible extinción del Título, definidos en el SGIC y en las propuestas de Verificación de los Títulos Oficiales.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

➤ **Nivel 4**

El Informe anterior, con la aprobación de la Junta de Centro del CIESE-Comillas, se entregará a la Dirección del Área de Calidad de la Universidad, quien podrá solicitar las aclaraciones que considere necesarias del responsable del Comité de Calidad del Centro y a los responsables de las Titulaciones. Este informe se editará en formato digital y en formato impreso, y se presentará a través del registro de la Universidad, junto con copia del Acta de la Junta de Centro en el que se aprueba.

El contenido de la información que se difunde en este nivel debe atender al criterio de transparencia informativa y de rendición de cuentas.

El documento MGP-SGIC P9 resume el procedimiento para la distribución de la información en la titulación.

MSGIC-Grado en Estudios Hispánicos	Versión 2 - 03/11/2015	Aprobado en Junta de Centro 26/11/2015
------------------------------------	------------------------	--

MSGIC GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS
10. Calendario

MANUAL SGIC GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS						
CAPÍTULO MSGIC-GEH	3. CALIDAD DE LA ENSEÑANZA DEL PROFESORADO	4. PRÁCTICAS EXTERNAS Y PROGRAMA DE MOVILIDAD	5. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	6. SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO	7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	9. DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SGIC DEL GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS
OCTUBRE	Gestión encuestas estudiantes calendario	Planificación Programas de Prácticas externas y Movilidad			Atención al BSQR	Publicación información sobre el SGIC del Grado en estudios Hispánicos
NOVIEMBRE					Atención al BSQR	
DICIEMBRE					Atención al BSQR	
ENERO					Atención al BSQR	Informe Final SGIC Título de Grado en Estudios Hispánicos
FEBRERO				Seguimiento encuestas satisfacción	Atención al BSQR	
MARZO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis encuestas estudiantes y resultados académicos del primer cuatrimestre ➤ Solicitud informes profesores asignaturas primer cuatrimestre 				Atención al BSQR	
ABRIL					Atención al BSQR	
MAYO	Reunión con alumnos por curso			Reunión con alumnos por curso	Atención al BSQR	
JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis encuestas estudiantes y resultados académicos del primer cuatrimestre ➤ Solicitud informes profesores asignaturas primer cuatrimestre 			Informe sobre entrevistas con estudiantes y resultados encuestas	Atención al BSQR	
JULIO					Atención al BSQR	
AGOSTO					Atención al BSQR	
SEPTIEMBRE	Solicitud informe responsables académicos				Atención al BSQR	
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis conjunto de los resultados de las encuestas a los estudiantes y otras fuentes ➤ Análisis de los informes de los profesores y de los responsables académicos 		Recogida de información Informe de Inserción Laboral y satisfacción de egresados			
NOVIEMBRE	Informe Global Evaluación de la docencia	Informe anual Programas de Prácticas externas y Movilidad			Informe resumen del Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones	
DICIEMBRE						Análisis de resultados y evidencias obtenidos del SGIC. Propuestas de mejora

