

**INFORME FINAL DEL SISTEMA DE
GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD DEL
CENTRO UNIVERSITARIO CIESE-
FUNDACIÓN COMILLAS**

ESTADO DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA DEL CENTRO

**CURSO ACADÉMICO
2013-2014**

CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS
15 de abril de 2015

Índice

1. Exposición de motivos	5
2. Responsables del sistema de garantía interno de calidad	6
3. Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado	7
3.1. Descripción de la actividad docente y del profesorado del Centro.....	7
3.2. Recursos de apoyo a la docencia	9
3.3. Encuesta de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado	
3.3.1. Participación en la encuesta	12
3.3.2. Resultados de la encuesta	12
3.3.3. Aspectos positivos	16
3.3.4. Aspectos negativos	17
3.4. Informe del profesor	19
3.4.1. Participación	19
3.4.2. Resultados	19
3.5. Informe del responsable académico	28
3.6. Resultados académicos	31
3.6.1. Resultados académicos de las asignaturas	31
3.6.2. Indicadores de rendimiento académico	33
4. Evolución del número de estudiantes	36
4.1. Evolución de la matrícula de nuevo ingreso	36
5. Programa de Prácticas Externas	37
6. Programa de Movilidad	37
7. Inserción laboral	38
8. Satisfacción de los colectivos implicados en la actividad académica del centro.....	39
8.1. Estudiantes	39
8.2. Personal Docente e Investigador	39
8.3. Personal de administración y servicios.....	40
9. Seguimiento de las titulaciones	41
10. Atención a las sugerencias y reclamaciones	42
10.1. Responsables del Buzón del SGIC del centro	42
10.2. Estado del Buzón del SGIC	43A
11. Propuesta de acciones de mejora para el curso académico 2013-14	44

1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La puesta en marcha de los nuevos títulos oficiales, acordes al RD 1393/2007 que establece la forma de adaptación del sistema universitario español al Espacio Europeo de Educación Superior, lleva consigo la implantación de un Sistema de Garantía de Calidad cuya misión es permitir el análisis y seguimiento de los objetivos propuestos en la definición del Título. De los resultados que aporte este Sistema dependerá que el título quede finalmente acreditado.

Por otro lado, los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior establecen que las instituciones deben publicar regularmente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa sobre los programas y títulos que ofrecen.

La Universidad de Cantabria, basándose en este Real Decreto y demás normas que lo desarrollan e incorporando los criterios generales y las directrices de las agencias de calidad europeas y nacionales, ha diseñado un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) común para todas las titulaciones que se imparten en la UC. Sin embargo, las características propias de algunas titulaciones o centros pueden requerir otros procedimientos o adaptaciones en sus respectivos SGIC.

El Centro Universitario CIESE-Fundación Comillas, como centro adscrito a la Universidad de Cantabria, ha adaptado este Sistema de Garantía a las particularidades del Centro y las titulaciones oficiales que en ella se imparten, elaborando sus propios Manuales del SGIC (uno por cada titulación, Grado en Estudios Hispánicos y Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera) que se encuentran disponibles y accesibles a todo el público en general en la página web del Centro:

<http://www.fundacioncomillas.es/centro-universitario/sgic/>

En ellos se definen los procedimientos y normativas que se llevan a cabo con el fin de garantizar y mejorar la calidad de las titulaciones impartidas.

El presente informe recoge todas las evidencias generadas por el Sistema durante el curso académico 2013-14, siendo la herramienta empleada por el Centro para hacer partícipe a toda la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general de la mejora de la calidad de los programas académicos ofrecidos y como mecanismo de rendición de cuentas.

2. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

Los Responsables del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro Universitario CIESE-Comillas son los pertenecientes a la Comisión de Calidad de Centro, entre los que se encuentran la coordinadora del Grado en Estudios Hispánicos y la coordinadora del Máster Universitario en Enseñanza de ELE. Su función es la de impulsar la cultura de la Calidad del centro y velar por la correcta implementación y desarrollo de los procesos definidos en el SGIC, recogiendo y analizando toda la información generada por el Sistema y promoviendo acciones correctoras que permitan mejorar los Títulos ofrecidos. Los responsables del SGIC en el Centro Universitario CIESE-Fundación Comillas son:

COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS	
CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
Presidenta de la Comisión de calidad de centro	Dña. María García Antuña
Miembro del Equipo de Gobierno	D. Juan José González Trueba Director académico
Coordinadora de Grado en Estudios Hispánicos y Presidente de la CCG	Dña. Laura López Figueroa
Coordinador de Máster Universitario en Enseñanza de ELE y Presidente de la CCM	Dña. Inmaculada Martínez Martínez
Delegado de estudiantes de Centro	D. Pedro Pablo Espino Rodríguez
Miembro del PAS	D. Manuel Preciado Gandarillas

Tabla 1.
Miembros de la Comisión de Calidad del Centro Universitario CIESE-Fundación Comillas.

COMISIÓN DE CALIDAD EN FUNCIONES DEL CENTRO UNIVERSITARIO CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS	
CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
Presidenta de la Comisión de calidad de centro	Dña. María García Antuña
Miembro del Equipo de Gobierno	D. Celestina Losada Varea Directora académico
Coordinadora de Grado en Estudios Hispánicos y Presidente de la CCG	Dña. Laura López Figueroa
Coordinador de Máster Universitario en Enseñanza de ELE y Presidente de la CCM	Dña. Laura López Figueroa (en funciones)
Delegado de estudiantes de Centro	D. Pedro Pablo Espino Rodríguez
Miembro del PAS	D. Manuel Preciado Gandarillas

Tabla 2.
Miembros de la Comisión de Calidad del Centro en funciones Universitario CIESE-Fundación Comillas desde marzo de 2015

3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

El capítulo III del SGIC define los procedimientos y desarrolla las normativas para obtener la información necesaria para la evaluar la calidad de la enseñanza y el profesorado.

La información sobre el desarrollo de los procedimientos y los resultados obtenidos se presenta por Titulación, siendo el Título la unidad fundamental de información:

- ~ Grado en Estudios Hispánicos.
- ~ Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera.

La evaluación de la calidad de la enseñanza y el profesorado del Centro Universitario CIESE-Fundación Comillas se basa en la información proporcionada por las siguientes fuentes:

1. Encuesta de opinión a los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado.
2. Informe del Profesorado.
3. Informe del Responsable Académico.
4. Resultados Académicos del curso.
5. Indicadores de Calidad Académica de la Universidad de Cantabria. ¹
6. Estadísticas del Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Cantabria.
7. Estadísticas del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU). ¹

¹ Como novedad de este curso académico se tendrán en cuenta dos nuevas fuentes de información, la proporcionada por los Informes de Seguimiento y la que faciliten los Indicadores de Calidad Académica de la Universidad de Cantabria que ha desarrollado el Área de Calidad.

Toda la información es recogida y analizada por la Comisión de Calidad del Centro para la elaboración de un diagnóstico del desarrollo de la docencia impartida en el Centro.

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE Y DEL PROFESORADO DEL CENTRO UNIVERSITARIO CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS

Durante el curso académico 2013-2014 el Centro Universitario CIESE-Fundación Comillas ha impartido docencia de los tres primeros cursos del Grado en Estudios Hispánicos y el Máster Universitario en Enseñanza de ELE.

El total de estudiantes matriculados en el centro durante el curso ha sido de 38, de los cuales 16 han sido estudiantes de Grado y 22 estudiantes del Máster Universitario en Enseñanza de ELE.

TITULACIÓN	Nº ESTUDIANTES
GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS	16 (y 1 alumno visitante)
MÁSTER UNIVERSITARIO EN ENSEÑANZA DE ELE	22
TOTAL CIESE-Fundación Comillas	38

Tabla 3.
Distribución de estudiantes por titulación en el Centro Universitario CIESE-Fundación Comillas.

Durante el curso han impartido docencia en el Grado en Estudios Hispánicos un total de **11** profesores de los que dos son Profesores Titulares, dos Contratados Doctores, cuatro Ayudantes o Profesores Ayudantes Doctores, dos Profesores doctores y una profesora no doctora.

Teniendo en cuenta que estaban matriculados 16 estudiantes durante el curso, el ratio estudiantes por profesor en la titulación ha sido de 1,45, con lo que se garantiza la atención personalizada al alumno. Este profesorado sumaba una experiencia docente mayoritariamente concentrada entre los 5 y 15 años.

En el caso del Máster Universitario en Enseñanza de ELE, el total de profesores que ha impartido docencia durante el curso 2013-14 ha sido de **21**, con las siguientes categorías profesionales, dos Catedráticos de Escuela Universitaria, ocho Profesores Titulares o Contratados Doctores, dos Ayudantes o Profesores Ayudantes Doctores, un Profesor Asociado y ocho comprendidos en otras categorías. En este caso el ratio estudiantes por profesor durante el curso ha sido de 1,04. El Máster cuenta con un máximo de 35 plazas, pero habitualmente se cubren alrededor de 25 plazas. Esto favorece la relación estrecha estudiante-profesor, además de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y posibilitar la utilización de metodologías que serían inviables con grupos más numerosos. Por tanto, podemos decir que la ratio profesor/alumno es adecuada y que permite el desarrollo de las actividades formativas propuestas por los docentes.

CATEGORÍA PROFESORADO	GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS	MÁSTER EN ENSEÑANZA DE ELE
Catedráticos	0	2
Titulares y Contratados Doctores	4	8
Ayudantes y Profesores Ayudantes Doctores	4	2
Asociados	0	1
Otros	3	8
Total	11	21
EXPERIENCIA DOCENTE	GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS	MÁSTER EN ENSEÑANZA DE ELE
Menos de 5 años	1	4
Entre 5 y 15 años	10	8
Más de 15 años	0	9

Tabla 4.
Perfil del Profesorado de las titulaciones impartidas en el Centro.

3.2. RECURSOS DE APOYO A LA DOCENCIA

a) RECURSOS MATERIALES

El Centro Universitario CIESE-Comillas cuenta con aulas y seminarios equipados con los medios audiovisuales más modernos, como pizarras digitales interactivas, biblioteca, hemeroteca, videoteca, red informática y de comunicaciones, aulas informáticas y multimedia.

A continuación se detallan los espacios disponibles y sus dimensiones correspondientes:

- ~ Aula Magna, con 175 m² y un aforo de 160 personas.
- ~ Antigua biblioteca, 167 m² y una capacidad de 150 personas.
- ~ Trece aulas de diversas dimensiones y con una capacidad media de 26 personas.
- ~ Paraninfo, de 160 m² y un aforo de 160 personas.
- ~ Biblioteca, 206 m² y capacidad para 42 personas.
- ~ Sala de estudios, con 150 m² y un aforo de 31 personas.
- ~ Aula multimedia, de 69 m² capacidad para 46 personas.

Con el fin de garantizar la revisión de los materiales y los recursos disponibles, el Servicio de Informática del CIESE-Comillas (SdelC) y el Servicio de Informática de la UC (Sdel) gestionarán el servicio tecnológico tanto relativo a los alumnos como al profesorado y al personal de administración y servicios, siendo una base fundamental de apoyo a la gestión del Máster. El SdelC y el Sdel serán los responsables del mantenimiento, renovación y actualización tanto del soporte técnico como del soporte humano del servicio tecnológico. Los estudiantes del CIESE tendrán acceso a todos los servicios que ofrece la BUC (Biblioteca de la Universidad de Cantabria). La Biblioteca es uno de los Servicios Universitarios Generales con que cuenta la Universidad de Cantabria para atender a los estudiantes, profesores y miembros en general de la comunidad académica, y presta servicios en nueve Divisiones en diferentes centros y edificios de la UC.

La División del Interfacultativo de la BUC, donde se encuentra ubicado el grueso de la bibliografía del Departamento de Filología, consta de numerosos recursos en diferentes áreas temáticas, una amplia lista de libros electrónicos y suscripciones virtuales, así como acceso a una gran variedad de bases de datos que pueden consultar desde los ordenadores de la biblioteca.

Para ello, los recursos a disposición de los alumnos en la División Interfacultativo de La BUC son:

- ~ 10 Ordenadores:
- ~ 5 para consultas rápidas.
- ~ 4 para consulta del catálogo.
- ~ 1 para consulta de bases de datos.

-Equipamiento adicional:

- ~ 1 impresora blanco y negro, 1 impresora a color.
- ~ 7 grabadoras de CDs.
- ~ 1 escáner.

-Estaciones de trabajo:

- ~ 7 en la planta de acceso. Con acceso a Internet y programas de ofimática.
- ~ Todas con grabadora de CDs.

~ Una de ellas, INTET02.buc.unican.es, con escáner.

-Condiciones de uso:

- ~ Para las estaciones de trabajo, el acceso se lleva a cabo por medio de la tarjeta inteligente de la UC, de la que nuestros alumnos disponen.
- ~ Para el resto de equipos el acceso es libre.

Además, la Biblioteca Universitaria ha puesto en marcha recientemente un servicio de préstamo de portátiles del que pueden beneficiarse los alumnos mientras se encuentren en el recinto universitario. Este servicio ha sido favorablemente valorado por los alumnos, quienes han visto la posibilidad de desarrollar su trabajo en un entorno tranquilo y con las mejores facilidades. Además, la Universidad de Cantabria cuenta con servicio WiFi de acceso a Internet en todos los rincones del campus y ello favorece la consulta de información según la necesidad de los usuarios.

El CIESE-Comillas también cuenta con una joven biblioteca en la que los alumnos pueden realizar consultas del material o llevárselo en préstamo. Este amplio material se encuentra dividido de dos maneras:

- ~ Según la Clasificación Decimal Universal utilizada por toda la Red de Bibliotecas del Estado español.
- ~ Según temática: geografía, historia, didáctica, ELE, inglés, francés, biografías, literatura, etc.

Nuestra biblioteca está comenzando ahora a realizar un proceso de catalogación para conseguir la informatización, a través del programa ABSYS, de todos los volúmenes que abarca. Junto a esto, también se está realizando la creación de un catálogo OPAC que permitirá a los alumnos en un futuro cercano poder consultar a través de Internet la situación de cada libro.

Por último, se debe destacar que en este espacio los estudiantes disponen de dos ordenadores con acceso a Internet, estando uno de ellos conectado a una impresora local para facilitar las impresiones o fotocopias de los documentos.

b) RECURSOS PERSONALES

El personal de apoyo disponible es suficiente, sus funciones se encuentran bien definidas y su dedicación a las titulaciones es la adecuada para apoyar el correcto desenvolvimiento de las labores docentes.

El centro cuenta, para el desempeño de las tareas de administración, con un jefe de estudios y un administrativo, con experiencia acreditada y una correcta cualificación académica y laboral. Cabe destacar aquí la importancia que adquiere la Secretaría en la realización de dichas tareas, desde donde se informa a los alumnos sobre los procesos de preinscripción y matrícula y sobre la documentación requerida en tales procesos. Además, es desde este departamento desde donde se realiza el proceso de archivado de las actas de calificaciones de todas las asignaturas que integran las titulaciones del CIESE-Fundación Comillas, incluyendo las prácticas y el TFM.

Por último, una vez que se da por terminado el curso la secretaría comienza a coordinar todos los procedimientos necesarios para la solicitud de títulos y las certificaciones académicas oficiales. Del mismo modo, se cuenta con personal encargado de la revisión y mantenimiento del correcto estado de las instalaciones.

Igualmente, el Centro cuenta con personal de recepción que se encuentra puntualmente informado de todos los aspectos relacionados con los horarios lectivos, calendarios de trámites administrativos, funcionando como un importante punto de información para el alumnado y el público en general.

El Centro Universitario CIESE-Comillas gestiona sus servicios informáticos mediante una unidad integrada por dos técnicos cualificados y un servicio externo que atienden las necesidades tanto de los estudiantes, como del profesorado y el personal de administración. En resumen, el trabajo del personal de apoyo resulta de vital importancia para el desarrollo de las dos titulaciones del centro y del resto de cursos y es valorado muy positivamente.

c) PLATAFORMA VIRTUAL

La plataforma virtual en la que se produce la fase a distancia del máster, es aLF, un portal web suministrado por nuestro patrono, la Universidad Nacional de educación a Distancia (UNED) que la institución emplea, tanto como apoyo para algunos cursos virtuales de e-learning, y en algunos casos también b-learning (blended learning), como apoyo a cursos presenciales.

Los espacios más destacados de la plataforma son:

1. **Documentos:** El área de documentos sirve para guardar ficheros (también se llaman archivos) en Internet, y así tenerlos accesibles desde cualquier ordenador. Es como un disco duro online, con una gran ventaja respecto a un disco duro real y es que permite conservar el historial de versiones antiguas al subir actualizaciones de un fichero, es decir, no se pierde la información al hacer nuevos cambios. También es posible guardar direcciones de internet (URL), aunque como gestor de enlaces, no es la mejor herramienta. Otra de las ventajas es que se pueden compartir los ficheros y las url con otros usuarios. Se pueden asignar permisos de lectura y/o de escritura a un grupo de usuarios o a personas individualmente.
2. **Herramientas de comunicación:** Los foros son, probablemente, la herramienta de comunicación más útil para una comunidad online. Permiten mantener un debate a partir de un hilo (mensaje que inicia una conversación) y sus respuestas. Si el foro está configurado como multihilo, entonces las respuestas pueden ser también el inicio de un pequeño debate recibiendo otras respuestas. En este caso, la cadena de respuestas se visualiza jerárquicamente en forma de árbol, similar a cómo se ven las carpetas en el explorador de ficheros del ordenador. En los foros de aLF, además, se pueden solicitar notificaciones por correo electrónico, tanto de respuestas a un hilo concreto, como de cualquier actividad en el foro. Los foros son los verdaderos entornos de creación de conocimiento y los verdaderos espacios de trabajo cooperativo tanto en el Grado en Estudios Hispánicos como en el Máster universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera.
3. **El blog** es otra herramienta que posee la plataforma del CIESE-Comillas para compartir el conocimiento dentro de este entorno virtual. Escribir una nueva entrada consiste en escribir un artículo, ponerle un título y asociarle una fecha de publicación, que normalmente será el momento en el que ha sido escrito. Junto al blog está presente el chat.
4. **Las notificaciones** son un servicio de envío automático de correo electrónico que permite estar informado, al momento, sobre novedades que se producen en las herramientas, como por ejemplo los foros, los documentos, el calendario, etc.
5. **El seguimiento de usuarios.** Toda la actividad que realiza el usuario en la plataforma es monitorizada y guardada para su posterior análisis. De esta forma se puede conocer si un usuario ha utilizado determinada herramienta del sistema y cuándo fue la última vez que lo hizo.

3.3. ENCUESTA DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

Los estudiantes, al igual que el resto de las titulaciones de la UC, participan en el proceso de calidad realizando las encuestas que, cuatrimestralmente, se pasan para evaluar la actividad docente de los profesores de quienes han recibido docencia.

3.3.1. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA

El porcentaje de unidades docentes evaluadas (asignatura – profesor) ha sido del 100% del total para el Grado en Estudios Hispánicos y del 100% en el caso del Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera.

La participación de los estudiantes en las encuestas no ha sido muy variable dentro del propio centro y esta ha sido mejor que para el conjunto de la Universidad. La participación en el *Grado en Estudios Hispánicos* ha sido del **80,66%**, mientras que en el *Máster universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera* ha sido del **87,95%**, cifras muy superiores a la del conjunto de la Universidad que ha quedado en el 31,94%.

PLAN	Número total Unidades Evaluación	Unidades Evaluadas	% Unidades Evaluadas	Núm. Total Matriculados Evaluadas ¹	Núm. Total Encuestas Recibidas	% Participación Total Evaluadas
Grado en Estudios Hispánicos	30	30	100%	181	146	80,66%
Máster Universitario en enseñanza de ELE	20	20	100%	440	387	87,95%
MEDIA UC	2.618	2.049	78%	165.105	52.742	31,94%

Tabla 5.
Participación de los estudiantes en las encuestas.

3.3.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

A pesar de que en el Centro Universitario CIESE-Fundación Comillas se empezó a evaluar la actividad docente del profesorado desde el inicio de su actividad académica, no será hasta el curso 2013-2014 cuando el centro se adhiera de forma oficial al Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad de Cantabria, de ahí que no se incluyan los resultados anteriores por no poderse equiparar los resultados obtenidos. Es importante señalar que el Grado en Estudios Hispánicos es el más valorado de todos los grados ofertados por la UC y que la valoración del Máster solo está unas décimas por debajo de la media de la UC, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

¹ Matriculados: Es la suma de los estudiantes matriculados en el total de unidades docentes de la titulación. P. Ej. Si un estudiante está matriculado en 15 unidades docentes, se contabilizará 15 veces.

	2013-2014
GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS	4,38
MEDIA TITULACIONES CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS	4,18
MEDIA GRADOS EN ARTES Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	3,62
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	3,62

Tabla 6.
Valoración global de los estudiantes con la actividad docente del profesorado en el Grado en Estudios Hispánicos

	2013-2014
MÁSTER UNIVERSITARIO EN ENSEÑANZA DE ELE	3,36
MEDIA TITULACIONES CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS	4,18
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	3,62

Tabla 7.
Valoración global de los estudiantes con la actividad docente del profesorado en el Máster Universitario en Enseñanza de ELE

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Hemos comenzado el análisis de las encuestas de los estudiantes durante el curso 2013-2014, por la valoración que estos hacen de las unidades docentes,² tanto del grado como del máster y la hemos comparado con la media de la Universidad de Cantabria.

Los estudiantes puntúan cada ítem de la encuesta entre 0 y 5 puntos, calculando posteriormente el valor de cada unidad docente promediando las puntuaciones de todos los estudiantes que han participado. Con carácter general, si el valor final obtenido es igual o inferior a 2,5 puntos se considera la actividad del docente como “Poco Adecuada”, si la puntuación es mayor que 2,5 y menor o igual que 3,5 puntos se considera la actividad del profesor como “Adecuada” y si la puntuación es superior a 3,5 puntos la actividad del profesorado es considerada como “Muy Adecuada”.

² La unidad docente es el par asignatura – profesor.

TITULACIÓN	UNIDADES DOCENTES					
	X<=2,5		2,5<X<=3,5		3,5<X	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Grado Estudios Hispanicos	0	0%	1	3,33%	29	96,99%
Máster en Enseñanza de ELE	1	5%	4	20%	15	75%
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	189	9,22%	708	34,55%	1152	56,22%

Tabla 8.
Valoración de las unidades docentes.

El grado de satisfacción de los alumnos con las unidades docentes es muy destacable. Tanto en el grado, como en el máster del CIESE-Comillas se evidencia el elevado número de docentes cuya actividad es valorada como “Muy adecuada”, llegando a ser el tanto por ciento en el caso del Grado en Estudios Hispánicos de un 96,99%, siendo una de las titulaciones de toda la Universidad que mejor porcentaje presenta.

GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS

La siguiente tabla muestra los resultados de la encuesta de los estudiantes para el Grado en Estudios Hispánicos del CIESE-Comillas y para el conjunto de la Universidad de Cantabria. En color rojo se han destacado los 4 ítems peor valorados y en color azul, los de mejor puntuación.

Dim.	Ítem	LISTADO PREGUNTAS ENCUESTA	Grado en Estudios Hispánicos	UC
PLANIFICACIÓN	1	La información que proporciona el profesor/a sobre la asignatura (o parte de la asignatura) es clara y útil.	4,42	3,5152
	2	No se han producido solapamientos con los contenidos de otras asignaturas ni repeticiones innecesarias.	4,42	3,6499
	3	Las actividades presenciales llevadas a cabo en la asignatura (o parte de la asignatura) se complementan y están bien coordinadas.	4,38	3,5089
	4	El número de horas que dedicas a las actividades no presenciales (trabajo autónomo o en grupo) se ajusta a las previstas.	4,21	3,3521
	5	El planteamiento que el profesor hace de la asignatura (o parte de la asignatura) encaja en el curso en el que se imparte.	4,51	3,6106

DESARROLLO	6	El profesor/a se preocupa por las carencias formativas que puedan presentar los estudiantes.	4,45	3,4329
	7	El profesor/a imparte el programa presentado en la guía docente.	4,52	3,8192
	8	El profesor/a explica con claridad resaltando los contenidos importantes y complementa las explicaciones con ejemplos o ejercicios que facilitan la comprensión de la asignatura.	4,49	3,4966
	9	El profesor/a resuelve las dudas planteadas en clase.	4,60	3,7127
	10	El profesor/a utiliza recursos didácticos apropiados a la asignatura.	4,54	3,5913
	11	Me ha resultado fácil acceder al profesor/a (tutorías, email, etc.) cuando lo he necesitado.	4,46	3,6412
	12	El sistema de evaluación es el previsto en la guía docente.	4,46	3,7480
RESULTADOS	13	La asistencia a clases, prácticas, tutorías, etc. resulta útil para seguir la asignatura (o parte de la asignatura).	4,53	3,5549
	14	El profesor/a ha facilitado mi aprendizaje y considero que he mejorado respecto a mi nivel de partida.	4,58	3,4741
	15	En conjunto, el esfuerzo que se exige para aprobar se ajusta al número de créditos de la asignatura.	4,23	3,3211
	16	Tengo claro lo que me van a exigir para superar esta asignatura (o parte de la asignatura).	4,32	3,3822
	17	En general, considero que este profesor/a es un buen docente.	4,54	3,6567
MEDIA TOTAL			4,45	3,5569

Tabla 9.
Resultados de la encuesta de los estudiantes

Código	Interpretación	valor
TD	Totalmente en Desacuerdo	0
D	En Desacuerdo	1
MD	Más bien en Desacuerdo	2
MA	Más bien de Acuerdo	3
A	De Acuerdo	4
TA	Totalmente de Acuerdo	5

MÁSTER EN ENSEÑANZA DE ELE

La siguiente tabla muestra los resultados de la encuesta de los estudiantes para el Máster en Estudios Hispánicos del CIESE-Comillas y para el conjunto de la Universidad de Cantabria. En color rojo se han destacado los 2 ítems peor valorados y en color azul, los de mejor puntuación.

ÍTEMS	VALORACIÓN
Información contenida en Guías Docentes (objetivos, actividades de aprendizaje, metodología docente, evaluación, bibliografía, etc.)	4,26
Adecuación entre el número de horas presenciales y trabajo autónomo del estudiante	3,75
Material proporcionado para el desarrollo de las asignaturas	4,10
Utilidad de la asistencia a clase, prácticas, tutorías, seminarios, participación en foros, coloquios, etc.	4,20
Atención del profesorado en todo el proceso enseñanza aprendizaje.	4,20
Conocimientos que sobre las materias tiene el profesorado y cómo los transmite.	4,50
Coordinación entre las asignaturas que has cursado hasta ahora	3,95
MEDIA TOTAL	4,14

Tabla 10.
Resultados de la encuesta de los estudiantes del Máster en Enseñanza de ELE

3.3.3. Aspectos positivos

Los ítems mejores valorados del **Grado en Estudios Hispánicos**, por encima incluso de la media de la Universidad de Cantabria han sido los siguientes:

- El profesor/a resuelve las dudas planteadas en clase.
- El profesor/a utiliza recursos didácticos apropiados a la asignatura.
- El profesor/a ha facilitado mi aprendizaje y considero que he mejorado respecto a mi nivel de partida.
- En general, considero que este profesor/a es un buen docente.

Los aspectos más valorados, por tanto, han sido los relacionados con el **desarrollo de la asignatura** y los **resultados obtenidos** en la misma. Debemos destacar que en todas las asignaturas los ítems relacionados con el **papel del profesor** en el desarrollo de las clases has sido especialmente bien valorados.

En cuanto al **Máster en Enseñanza de ELE**, los alumnos han valorado sobre todo la pertinencia de la información contenida en Guías Docentes (objetivos, actividades de aprendizaje, metodología docente, evaluación, bibliografía, etc.) y los conocimientos que sobre las materias tiene el profesorado y cómo los transmite.

3.3.3. Aspectos negativos

Los aspectos peor valorados del **Grado en Estudios Hispánicos** por los estudiantes están, sobre todo, vinculados a la **planificación de la asignatura** y en la forma de valorar esos resultados por parte del profesor. De este modo, los ítems con una nota más baja han sido:

- Las actividades presenciales llevadas a cabo en la asignatura (o parte de la asignatura) se complementan y están bien coordinadas.
- El número de horas que dedicas a las actividades no presenciales (trabajo autónomo o en grupo) se ajusta a las previstas.
- En conjunto, el esfuerzo que se exige para aprobar se ajusta al número de créditos de la asignatura.
- Tengo claro lo que me van a exigir para superar esta asignatura (o parte de la asignatura).

En el **Máster en Enseñanza de ELE** los ítems destacados por su baja nota han sido los relacionados con la **adecuación entre el número de horas presenciales y trabajo autónomo** del estudiante y la coordinación entre los contenidos de las asignaturas del curso.

3.3.4. Análisis cualitativo

En cuanto al análisis cualitativo de la opinión de los estudiantes, tan solo se incorpora a este informe los comentarios de los alumnos del Máster ordenados por tema: organización docente y comentarios relativos al profesor. En las encuestas de Grado no aparece ningún comentario.

Máster en Enseñanza de ELE

~ Organización docente

La mayoría de los comentarios giran en torno a la carga de actividad de algunas de las asignaturas o el desajuste entre el número de créditos y la evaluación del contenido.

- “Algunas asignaturas piden realizar trabajos que, bajo mi punto de vista, son desmedidos con el número de horas de la asignatura. (son excesivos)”.
- “Algunas asignaturas requieren de más horas presenciales que otras. Por ejemplo: enseñanza de la gramática”.
- “El número de horas debiera de ser mayor debido a la calidad tan increíble de los profesores y profesoras”.
- “Existe en algunas materias un desajuste en cuanto al número de créditos y el trabajo evaluativo posterior”.
- “No hay una relación coherente entre el número de horas de las asignaturas y los trabajos que exigen para evaluarte. Hay demasiados contenidos en muy poco tiempo y la sensación es de que no estás aprendiendo tanto”.

Unos comentarios evalúan de manera positiva esta organización docente y otros, en cambio, son críticas al desarrollo de los contenidos.

- ✔ "Hasta ahora la organización docente ha sido muy buena, pues las cuatro horas que duran todos los días las clases han resultado muy amenas y se han abarcado en ellas muchos contenidos".
- ✘ "Los talleres son absurdos ya que los veo como un puro trámite para ocupar horas lectivas. No aprendemos nada porque los contenidos que se muestran son lamentables. En cuanto al trabajo autónomo, hay mucha carga autónoma en relación con las horas de la asignatura. En las guías de las asignaturas no aparecen los objetivos y creo que eso es fundamental en una guía docente."

~ Profesorado

A propósito de la evaluación de la actividad docente los comentarios han sido críticas sobre todo a la falta de coordinación entre los profesores.

- ✘ "No me da la sensación de que haya algún tipo de coordinación entre las materias que imparten unos profesores/as con otros/as".
- ✘ "En el caso del apartado de gramática (imbricadas entre ellas) y el de pragmática, en el cual se fragmentaba igualmente en dos docencias diversas, no ha existido ninguna relación entre el profesorado y las materias no seguían una prosecución lógica".
- ✘ "Algunas asignaturas deberían estar más coordinadas".
- ✘ "Encontramos una gran diferencia entre profesorado muy involucrado y profesorado menos involucrado. Los involucrados dan todo y nivelan a los otros".

3.4. INFORME DEL PROFESOR

El profesorado participa en el Sistema de Garantía Interno de Calidad realizando un informe en el que describe cuántas cuestiones considere en relación con su actividad académica. El procedimiento para la obtención de información del profesorado propuesto por la Universidad de Cantabria ha sido simplificado de cara al presente curso académico, haciéndolo más descriptivo y menos cuantitativo. Esto ha favorecido que el profesorado del centro CIESE-Comillas realice comentarios y propuestas de mejora que pasamos a analizar a continuación.

3.4.1. Participación

Antes de examinar los resultados obtenidos con el Informe del Profesor analizaremos la participación del profesorado del centro.

PARTICIPACIÓN			
Titulación	Nº Unidades Docentes	Informes Recibidos	Participación
Grado en Estudios Hispánicos	30	26	86,66%
Máster en Enseñanza de ELE	20	17	85%
Media UC	3301	2207	66,86%

Tabla 11.
Análisis de participación en el Informe del Profesor.

Como se aprecia, la participación del profesorado en ambas titulaciones ha sido muy elevada. En los dos casos se ha superado la media de participación de la UC.

No podemos hacer una comparación con el curso académico anterior por los motivos ya expuestos anteriormente. La media de participación de la Universidad de Cantabria se ha mantenido estable en estos dos cursos en el entorno del 67%.

3.4.2. Resultados cuantitativos

Para poder mostrar la impresión general que de las dimensiones tienen los docentes se ha respetado, en el nuevo modelo de informe, un apartado cuantitativo en el que los profesores tienen que valorar conjuntamente cada dimensión en función de unos aspectos sugeridos que pueden tener en cuenta para hacerlo. Los resultados obtenidos muestran como, en general, los docentes del grado están más satisfechos con la planificación y los resultados, mientras que los profesores del máster, con los resultados y la innovación y mejora. En todo caso, en ambas titulaciones las valoraciones de los profesores superan las de la UC en casi todas las dimensiones.

RESULTADOS CUALITATIVOS			
DIMENSIÓN	VALORACIÓN		
	Grado en Estudios Hispánicos	Máster en Enseñanza de ELE	Media UC
Planificación	4,35	4,47	4,24
Desarrollo	4	4,35	4,07
Resultados	4,33	4,76	4,09
Innovación y Mejora	4,22	4,56	4,06

Tabla 12.
Resultados cuantitativos del Informe del Profesor

3.4.3. Resultados cualitativos

A continuación centraremos el análisis en los resultados cualitativos del informe. Hemos dividido los comentarios del profesorado según la sección: planificación de la docencia, desarrollo de la docencia, resultados e innovación y mejora, destacando los comentarios positivos y negativos. En los comentarios negativos, en primer lugar se trasladará la observación del profesor de forma literal y a continuación se añadirá la propuesta sugerida por los propios profesores, bien de forma individual a través de la encuesta, bien en las reuniones mantenidas por los departamentos, de grado o por el claustro de profesores.

Grado en Estudios Hispánicos

Planificación de la docencia

Aspectos positivos

- ✓ “La integración de esta asignatura al comienzo de la titulación es fundamental, pues se trata de una formación transversal que el estudiante utilizará en toda su vida académica y, posteriormente, profesional. El saber hablar y escribir correctamente en español”.
- ✓ “Destaco la adecuada ubicación de la asignatura en el conjunto de la titulación, pues aborda cuestiones transversales que un estudiante universitario debe conocer desde el comienzo para desarrollar con un mayor y mejor rendimiento su paso por el grado”.
- ✓ “La ubicación de la signatura en el conjunto de la titulación es adecuada al ser el primer nivel del estudio de la lengua”.
- ✓ “Adecuada ubicación de la asignatura en el conjunto de la titulación, como asignatura básica en el inicio de los estudios”.
- ✓ “El procedimiento seguido en el Centro para la coordinación de las asignaturas y el profesorado de la titulación ha sido correcta”.
- ✓ “La interacción e interrelación con otras asignaturas y temáticas de nivel básico en los estudios”.
- ✓ “Creo que la ubicación de la asignatura en el conjunto de la titulación es coherente y adecuada. Existe una correspondencia entre las horas impartidas y la asignación que figura de acuerdo con la organización docente”.

- ✓ “Asignatura imprescindible dentro de las asignaturas del Grado de Estudios Hispánicos donde se analizan las características sociales, económicas e históricas de la España actual”.
- ✓ “El desarrollo de la docencia ha sido muy satisfactorio puesto que las lecturas han concentrado la mayor parte del tiempo y la correspondencia entre las aspiraciones previas sobre la materia y las obras abarcables y la realidad ha sido prácticamente exacta”.
- ✓ “Claridad de la guía docente”.
- ✓ “Buen posicionamiento de la materia al comienzo de la titulación, pues sienta las bases sobre la herencia clásica para las futuras materias”.
- ✓ “Los procesos de coordinación entre el profesorado son muy positivos, se llevan a cabo con regularidad reuniones de coordinación”.
- ✓ “La materia prevista es adecuada tanto al tiempo como a los conocimientos y necesidades de los estudiantes”.
- ✓ “La puesta en valor del patrimonio artístico español en el marco territorial hispanohablante, sus influencias en el arte hispanoamericano y sus implicaciones como elemento identitario cultural”.
- ✓ “Los contenidos y objetivos propuestos se ajustan adecuadamente a los fijados en la guía docente. Hubo una correspondencia entre las horas impartidas (teóricas y prácticas)”.
- ✓ “La asignatura está bien ubicada en el conjunto de la titulación”.
- ✓ “La Guía Docente está planteada de forma clara y realista”.
- ✓ “La guía docente presenta claramente la estructuración de los contenidos de la asignatura, los materiales utilizados y en qué consiste la evaluación. También enfatiza las destrezas que los alumnos desarrollarán, el nivel de competencia lingüística, etc.”.

Aspectos negativos

- ✗ Los niveles de conocimiento base de referencia suelen ser bajos y muy dispares, lo que obliga a una planificación del conjunto de la asignatura que asegure la adecuación a un perfil medio, para satisfacer todas las demandas.
 - Continuar con las herramientas de preevaluación de contenidos, que aseguran un buen diagnóstico de los niveles de conocimiento, autoevaluación para el estudiante, con toma de conciencia de sus carencias, y guía para marcar el ritmo de la asignatura.
- ✗ EL nivel bajo y desigual con el que llegan los estudiantes de secundaria en aspectos culturales. Sería necesario reforzar las humanidades y ciencias sociales en los niveles anteriores, pues llegan con carencias muy grandes.
- ✗ La panorámica general Historia de la literatura española es demasiado amplia y son muchos los aspectos que deben ser obviados. No obstante, esta es una cuestión que tienen su origen en la planificación de la docencia, aunque incide directamente en ella.
 - Perfeccionamiento de la guía de lectura
- ✗ La planificación y distribución de las horas de dos asignaturas.
 - Modificar la planificación horaria a lo largo de la semana.

Desarrollo de la docencia

Aspectos positivos

- ✓ "Las aulas de la Fundación Comillas están bien equipadas y en la docencia se integra diariamente el uso de las Nuevas Tecnologías. El número de alumnos permite una enseñanza personalizada y atenta a las necesidades y motivaciones de cada estudiante concreto. La plataforma virtual del centro se usa diariamente como canal de comunicación y ubicación donde la docente comparte documentación con los estudiantes. Se han aplicado fielmente los porcentajes de evaluación previstos y se han abordado todos los contenidos previstos".
- ✓ "El número de alumnos favorece una dedicación personalizada y la adaptación de recursos y materiales a las necesidades de cada uno de ellos. Consideramos un aspecto positivo el tiempo de cada una de las sesiones (2 horas)".
- ✓ Las tutorías y el correo electrónico han funcionado adecuadamente como mecanismos de atención para los estudiantes.
- ✓ La plataforma virtual ha funcionado como sistema de atención a los estudiantes y como sistema de comunicación.
- ✓
 1. Disposición de un escenario adecuado donde impartir la docencia (aula, laboratorio, taller, instrumentación, recursos didácticos, etc.), más el complemento del programa de extensión universitaria AULA SIN PAREDES.
 2. Adecuación del número de estudiantes en función de la metodología prevista para el desarrollo de la docencia. Los grupos reducidos garantizan un seguimiento y control máximo del grupo.
 3. Asistencia regular de los estudiantes a las clases y manifestación de su interés por los contenidos.
 4. Utilización de los sistemas de atención previstos (tutorías, foros, correo electrónico, plataformas virtuales interactivas, etc.).
 5. Preparación previa de los estudiantes mediante pruebas de preevaluación y autoevaluación a lo largo de la asignatura, según los pasos y contenidos a ir abordando.
 6. Aplicación del sistema de evaluación previsto.
 7. Tiempo de clase adecuado para el desarrollo de la docencia.
 8. Cumplimiento del programa docente previsto en la Guía Docente.

Aspectos negativos

No se han observado ninguno reseñable. Aunque sí se propone un mejor uso de la plataforma virtual.

Resultados

Aspectos positivos

- ✓ Los estudiantes han confirmado al docente que los conocimientos recibidos son útiles y necesarios para su formación. La docente ha observado una mejora progresiva de los resultados académicos y una adquisición paulatina de las competencias y destrezas implicadas.
- ✓ La dimensión absolutamente práctica que se le imprimió a la asignatura ha sido bien recibida por los estudiantes que han valorado la aplicación inmediata de los contenidos recibidos.

- ✓ Creemos que la metodología docente ha sido acertada al haber conseguido que todos los alumnos de la asignatura aprobasen. Por otra parte, pensamos que se han conseguido alcanzar las competencias y objetivos propuestos en la guía docente.
- ✓ Grandes resultados y alta tasa de rendimiento obtenido por los alumnos
- ✓ Los resultados académicos de los estudiantes han sido satisfactorios y su conocimiento general de la literatura ha aumentado considerablemente.
- ✓ Se han logrado los objetivos fijados en la guía docente.

- ✓ Los estudiantes han obtenido buenos resultados, pues han alcanzado los objetivos propuestos. De los alumnos uno no se ha presentado, otro ha obtenido un suspenso, tres han tenido un aprobado, tres un notable y uno matrícula de honor.
- ✓ Las tasas de rendimiento académico han resultado muy positivas

Aspectos negativos

- ✗ Los resultados académicos de los estudiantes muestran la importancia y complejidad de una asignatura de síntesis como esta, con necesidad de importantes conocimientos de base.
 - Los numerosos ejercicios de síntesis y de abstracción/relación de temas, ideas, casos, etc. (debates, seminarios, prácticas), son fundamentales, pues permiten ir consolidando el proceso de maduración intelectual del estudiante.

Innovación y mejora

Aspectos positivos

- ✓ Como ya se ha mencionado, está disponible para el alumno desde el primer día la plataforma virtual de la Fundación Comillas, donde se comparte toda la documentación del curso, incluidas las pantallas digitales que se graban y recuperan como documento digital para la posterior consulta del estudiante en su trabajo personal.

Al comienzo de la asignatura, se les realiza un test que intenta valorar su conocimiento previo de la materia y que sirve como herramienta utilísima para la concienciación sobre los principales aspectos involucrados en la asignatura.
- ✓ Se han actualizado los materiales didácticos para el estudiante.
- ✓ Adecuación de los recursos didácticos manejados (debates, seminarios...).
- ✓ El profesor cuenta con medios y recursos suficientes con algunas salvedades.
- ✓ Al comenzar la asignatura se realiza un cuestionario sobre el nivel previo de los estudiantes que ayuda en el desarrollo de la materia. La guía docente, así como la bibliografía o los recursos se actualizan anualmente.

- ✓ Los docentes disponemos de cursos de formación y actualización pedagógica regularmente.

Aspectos negativos

- ✗ La plataforma virtual ha dado problemas al inicio del curso.
 - Se propone en claustro de profesores el cambio de la plataforma a MOODLE.
- ✗ Algunos contenidos requieren de actividades complementarias y la experiencia directa para su eficaz aprendizaje.

- Se propone el desarrollo de un programa AULA SIN PAREDES, complementario a las clases en el aula, fundamentado en el contacto directo, la experiencia y aplicación de los conocimientos, enriqueciendo la formación del estudiante.
- ☒ Al inicio del curso no había material didáctico en la biblioteca del centro. Al término del primer cuatrimestre, la biblioteca disponía del mínimo para la asignatura que finalizó, pero insuficiente para la del siguiente.
 - Revisión del sistema de encargo de material, aumento del presupuesto previsto para la biblioteca con el fin de poder proveer la biblioteca al menos con el material indicado por cada profesor en su guía docente.

Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera

Planificación de la docencia

Aspectos positivos

- ✓ En general, la asignatura está adecuadamente ubicada en el conjunto de la titulación. La guía docente es perfectamente clara.
- ✓ Recibí suficiente información sobre los conocimientos y habilidades que habían desarrollado los alumnos en materias anteriores y pude retomar lo que habían visto para profundizar en distintos conceptos, por lo tanto estoy satisfecha con este tema.
- ✓ La motivación de los estudiantes. La atención a alumnos, profesores y la preparación de los programas por parte de la dirección del máster.
- ✓ Es adecuada la ubicación de esta asignatura en la primera fase presencial del máster, puesto que trata de fundamentos teóricos necesarios para abordar mejor el segundo módulo referido a la Metodología de la enseñanza de español, módulo más práctico.
- ✓ Excelente coordinación y atención por parte del centro en todos los aspectos.
- ✓ La asignatura está ubicada al final del conjunto de cursos, lo que dada la especificidad del tema no presenta ningún inconveniente.
- ✓ La coordinación del Centro es la adecuada y las horas impartidas se corresponden con las asignadas en la planificación docente.
- ✓ La asignatura es más que necesaria en el diseño curricular del Máster, ya que los estudiantes llegan sin formación en investigación, desconocen las claves para llevar a cabo un trabajo de investigación riguroso y con las mínimas garantías de calidad.
- ✓ Los objetivos, competencias y contenidos dentro de la titulación me parecen adecuados y correctos, aunque al ser una asignatura también enfocada hacia la teoría, los alumnos, en principio se sorprenden, pues esperan algo más práctico.
- ✓ Participación e interés de los alumnos por la materia.
- ✓ Adecuada ubicación de la asignatura en el conjunto de la titulación.
- ✓ Se trata de un tema de interés que, habitualmente, no se trata en la bibliografía especializada y no se tiene en cuenta en otros planes de estudio similar.

Aspectos negativos

- ☒ Sería deseable que la formación de los alumnos matriculados en el máster fuera más homogénea.

- ☒ El único aspecto mejorable es el número de créditos con el que cuenta dicha asignatura en relación con el conjunto y a la vista del peso y la importancia de los contenidos que en ella se tocan.
 - Aumentar un crédito la asignatura.
- ☒ La coordinación con el resto de profesores que imparten esta materia siempre puede ser mejor, indudablemente.
 - La coordinadora del máster propone realizar otro tipo de actividades de coordinación entre los profesores.
- ☒ La asignatura está muy concentrada en tres semanas, y en ocasiones, los alumnos, tienen dificultades para seguir el ritmo si aún están terminando los trabajos de asignaturas anteriores.
 - Respecto al aspecto anterior, quizá sería conveniente plantear unos días o una semana más para la elaboración de los trabajos en estas asignaturas virtuales, que suelen resultar estresantes para los alumnos, aunque siempre se comprometen seriamente.
- ☒ Mejorar la plataforma virtual.
 - Cambio de la plataforma a MOODLE.

Desarrollo de la docencia

Aspectos positivos

- ☒ Aulas cómodas y muy bien equipadas
El personal de Comillas facilitó todo lo necesario para impartir las clases.
Los alumnos no faltaron a casi ninguna hora y se generó un excelente ambiente en clase.
- ☒ Las instalaciones del centro cuentan con todos los requisitos para desarrollar una enseñanza de calidad acorde con las nuevas necesidades, también en el apartado dedicado a las Nuevas Tecnologías. El número de estudiantes -grupo de 25- también es el adecuado.
- ☒ Escenario perfecto, grupo de alumnos increíblemente motivados.
- ☒ Aula multimedia perfecta. Número ideal de estudiantes, con una extraordinaria motivación.
- ☒ El Centro dispone de unas magníficas instalaciones para el desarrollo de curso de lingüística.
La asistencia este año ha sido del 100%, lo que ha permitido la aplicación de sistema de evaluación continua.
- ☒ Como ya he señalado previamente, los estudiantes se implican activamente en esta asignatura porque ven en ella su aplicación inmediata -y necesaria- en la realización de un buen TFM.

Aspectos negativos

- ☒ Se necesitaría una pizarra tradicional como opción alternativa razonable al resto de dispositivos que se hallan en el aula.
- ☒ La preparación previa en algunos estudiantes era muy escasa, falta de conocimientos importantes. Desequilibrio entre los alumnos, algunos habían practicado la docencia con años de experiencia y otros nunca habían dado clase.
 - Intentar que accedan al máster con un nivel teórico y práctico similar
- ☒ Problemas con la plataforma informática. No se pudieron recibir las tareas a través de ella.
 - Mayor control y flexibilidad del Aula Virtual.
- ☒ Este año, el número de alumnos (n = 22) ha sido algo elevado para el desarrollo de algunas de las actividades prácticas de aula.

- No superar nunca el número de estudiantes: 30 como máximo.

Resultados

Aspectos positivos

- ✓ Perfecto.
- ✓ Las notas alcanzadas por los alumnos son muy buenas: los trabajos demuestran gran interiorización de conceptos y la autoevaluación que realizaron pone de manifiesto que han reflexionado sobre sus habilidades docentes y que han plasmado sus creencias.
- ✓ Logro de las competencias y objetivos fijados en la Guía Docente.
- ✓ Los estudiantes captan con rapidez el interés de la materia y su transcendencia en la didáctica del español como lengua extranjera. Lo demuestran en los trabajos de la asignatura y en otros trabajos de investigación de otras asignaturas en los que también
- ✓ Los alumnos aprendieron mucho
- ✓ Los trabajos de los alumnos, cada año me hacen aprender más y más.
- ✓ Excelente recepción del curso por parte de los alumnos, con comentarios muy halagadores. Evaluaciones muy satisfactorias (total de 4.7 sobre 5)
- ✓ Dado el perfil de los estudiantes, así como la elevada asistencia y participación entusiasta en el desarrollo de las actividades prácticas propuestas, los resultados obtenidos son altamente satisfactorias.
- ✓ La experiencia me ha hecho ver lo necesaria que es la inclusión de esta materia en la formación de estos estudiantes que cursan el Máster ELE.
- ✓ Los resultados académicos son muy positivos, tanto en tasas de rendimiento como en éxito y evaluación; pues los alumnos se sienten en todo momento en contacto con el tutor virtual y sienten que su trabajo se considera puntualmente y con rigor.
- ✓ Buenos resultados por parte de los estudiantes
- ✓ La metodología aplicada me ha parecido eficaz.
- ✓ Los resultados académicos creo que han sido buenos.
- ✓ Se han conseguido las competencias y los objetivos fijados en la guía docente.
- ✓ El nivel impartido y exigido a los estudiantes ha sido adecuado.

Aspectos negativos

- ✗ Si la formación de los estudiantes hubiera sido más homogénea, los logros relacionados con el aspecto 3. hubieran sido mucho más positivos.
 - Controlar más el nivel de los estudiantes para acceder al máster.
- ✗ El nivel del grupo de alumnos era un poco inferior que el de años anteriores. Eso obligó a ralentizar un poco las sesiones y tener que hacer varios resúmenes de las ideas más importantes, ya que les costó un poco interiorizar algunos conceptos.
 - Creo que es muy importante dar retroalimentación particular a los estudiantes sobre su trabajo, sobre lo que se les pide para evaluar.

Innovación y mejora

Aspectos positivos

- ✓ Todos los aspectos señalados merecen consideración positiva.

- ✓ La metodología ha sido uno de los aspectos mejor valorados del seminario en una ronda final de evaluación que hicimos en clase: su carácter práctico, aplicado y coherente con lo que se estaba explicando.
- ✓ Atención a las sugerencias de mejora recibidas de la coordinación del título y las comisiones de calidad.
- ✓ Al comienzo de la asignatura se lleva a cabo un test de evaluación para medir los conocimientos a partir de los cuales debe el docente arrancar la materia. Se aplica la metodología del aprendizaje cooperativo -el aprendizaje se genera entre todos, con las Metodología y materiales adecuados
- ✓ Los cambios introducidos en la asignatura este año, hacia la práctica y autonomía de los alumnos en la realización de tareas han sido muy positivos.
- ✓ Todos los participantes rellenan un cuestionario al comienzo de la asignatura para determinar con qué aspectos lingüísticos prefieren trabajar en las actividades realizadas en grupo.
- ✓ La revisión y actualización del material docente es constante y permanente en mi actuación docente y, con el paso de los años, he podido aquilatar cada vez más la impartición de esta materia a las necesidades específicas de los estudiantes.
- ✓ La plataforma virtual resulta adecuada para el seguimiento y desarrollo del curso.
- ✓ La actualización de todo el material docente es continua y se seguirá haciendo.

Aspectos negativos

Propuestas de mejora

- Podrían entregarse menos fotocopias, pues a veces a los alumnos les cuesta saber en qué dossier nos encontramos.
- Sería deseable conocer el nivel de los alumnos con anterioridad al diseño de las actividades del curso, pues varía bastante de unos años a otros.
- Hacer alguna actividad que demuestre efectivamente el conocimiento de los estudiantes.
- Realizar actividades previas para determinar el nivel de los estudiantes, pues el curso tiene una duración muy limitada, y retrasaría considerablemente el ritmo de la misma, haciendo imposible su seguimiento y desarrollo adecuado.

3.5. INFORME DE LOS RESPONSABLES ACADÉMICOS DE GRADO Y DE MÁSTER

Los Responsables Académicos de Grado y Máster participan en el sistema presentando un informe sobre el desarrollo de la docencia de las asignaturas que forman parte de las Titulaciones que coordinan desde su punto de vista, ya que tiene una visión global del funcionamiento y desarrollo de la docencia durante todo el curso académico.

En el curso 2011-12 se modificó el modelo de Informe del Responsable Académico tratando de solucionar los problemas ocurridos durante el curso pasado. Para ello se diseñó una plantilla en la que, a la luz de unos aspectos orientativos que se sugieren, los Responsables Académicos realizan una valoración cualitativa de los mismos, señalando los aspectos positivos, las incidencias detectadas y propuestas de mejora.

Grado en Estudios Hispánicos

PLANIFICACIÓN

Aspectos positivos

- ☑ En la incipiente experiencia que tenemos en la institución con esta titulación -terminará la primera promoción el próximo año 2015-, lo que destaca y singulariza el Grado en Estudios Hispánicos, es la atención personalizada y la formación teniendo siempre en cuenta el perfil de aprendizaje específico de cada alumno. También el que todo el cuerpo docente -joven pero de perfil alto- acomete la planificación de las materias con el mayor entusiasmo y capacidad de trabajo con el objetivo de darles lo mejor a los estudiantes, tanto en docencia como en investigación. Se siguen con rigor todas las directrices que los profesores incluimos en nuestras guías docentes. Se ha realizado un seguimiento exhaustivo de las Guías Docentes con la puesta en marcha de un protocolo de revisión que ha permitido detectar rápidamente los pocos errores que se habían producido. Puestos en conocimiento de los profesores responsables, fueron subsanados inmediatamente.

Aspectos negativos

No se ha detectado ningún aspecto negativo en cuanto a la planificación de la docencia.

Propuestas de mejora

No existen propuestas.

DESARROLLO

Aspectos positivos

- ☑ Como toda titulación que nace, vamos aprendiendo todos con el día a día y la experiencia, pero la valoración en este aspecto es positiva porque hay una enorme disposición por parte del cuerpo docente -y de mí misma- a hacerlo mejor cada día y a seguir las pautas marcadas por la UC en los aspectos que correspondan.

Aspectos negativos

No se ha detectado ningún aspecto negativo en cuanto a la planificación de la docencia.

Propuestas de mejora

- La atención a los estudiantes la considero buena, tanto por parte del equipo docente como de mí misma. Sin embargo, estamos trabajando mucho sobre el programa de tutores para dotarlo

de mayor eficacia y beneficio para los estudiantes. También en el programa de alumnos tutores que puedan guiar a sus compañeros menores de titulación.

RESULTADOS

Aspectos positivos

- ✓ Los estudiantes no dejan de recordarnos que se sienten privilegiados por estudiar con nosotros, dada nuestra dedicación a ellos y también las enormes posibilidades que se abren en sus trayectorias académicas y profesionales: becas remuneradas, proyectos de investigación punteros en las áreas correspondientes, muchos de ellos de innovación docente, etc.

Aspectos negativos

No se ha detectado ningún aspecto negativo en cuanto a la planificación de la docencia.

Propuestas de mejora

No existen propuestas.

INNOVACIÓN Y MEJORA

Aspectos positivos

- ✓ Por supuesto, todas aquellas mejoras que los docentes detectamos en función de la experiencia llevada a cabo en las aulas se traslada a las guías docentes que se siguen con rigor y seriedad una vez comenzado el curso académico. Nuestra institución pone a disposición de los estudiantes toda la infraestructura tecnológica con la que cuenta el centro, así como la plataforma virtual del centro en la que están dados de alta desde el primer día de curso, pues es un elemento importante de comunicación de los estudiantes con los docentes y de intercambio de información y documentación.

Máster Universitario en Enseñanza de ELE

PLANIFICACIÓN

Aspectos positivos

- ✓ Todo el equipo docente se ciñe escrupulosamente a lo contemplado en cada una de las guías docentes, validadas en el plazo consiguado.

Aspectos negativos

No se ha detectado ningún aspecto negativo en cuanto a la planificación de la docencia.

Propuestas de mejora

No existen propuestas.

DESARROLLO

Aspectos positivos

- ✓ Los planes previstos se cumplen, la atención personalizada a los estudiantes es una máxima en el centro y se sigue en todo momento la normativa de evaluación de la UC.

Aspectos negativos

No se ha detectado ningún aspecto negativo en cuanto a la planificación de la docencia.

Propuestas de mejora

No existen propuestas.

RESULTADOS

Aspectos positivos

- ✓ La satisfacción de los estudiantes es clara, a tenor de lo que manifiestan en las redes sociales, una vez finalizado su periodo de formación. Esta titulación está consolidada ya en el panorama universitario español y es una de las preferidas por el estudiante que decide orientar su perfil académico y profesional hacia el mundo del español como lengua extranjera.

Aspectos negativos

No se ha detectado ningún aspecto negativo en cuanto a la planificación de la docencia.

Propuestas de mejora

No existen propuestas.

INNOVACIÓN Y MEJORA

Aspectos positivos

- ✓ Las Nuevas Tecnologías se usan en el programa ya que existe una fase virtual que se imparte en nuestra plataforma virtual. Este aspecto también es destacado por los estudiantes, porque les permite regresar a sus lugares de origen, hacer que el coste total del programa sea, por tanto, menos gravoso y, en muchos casos, compaginar, incluso, esta fase virtual con la realización de las prácticas docentes también contempladas en el programa.

3.6. RESULTADOS ACADÉMICOS

En este apartado del informe se analizan los resultados académicos obtenidos por los estudiantes durante el curso 2013-14 y la evolución de las tasas de rendimiento, éxito y evaluación desde la puesta en marcha de las dos titulaciones de forma oficial.

3.6.1. Resultados académicos de las asignaturas

En las siguientes tablas se evidencian los buenos resultados obtenidos en las asignaturas tanto del grado como del máster del CIESE-Comillas.

GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS CURSO 2013-2014				
ASIGNATURA		% Aprobados	% Suspensos	% No Presentados
1º CURSO	(G1374) Comunicación oral y escrita I	71,4 %	14,3%	14,3%
	(G1375) Introducción a las lenguas y culturas clásicas	85,7%	0%	14,3%
	(G1376) Geografía física y humana de los países hispanohablantes I	87,5%	0%	12,5%
	(G1377) Introducción a la historia de los países hispanohablantes I	71,4%	28,6%	0%
	(G1378) Primera Lengua Moderna I (Inglés)	100%	0%	0%
	(G1379) Comunicación oral y escrita en español II	100%	0%	0%
	(G1380) Historia del Arte	87,5%	0%	12,5%
	(G1381) Geografía física y humana de los países hispanohablantes II	87,5%	0%	12,5%
	(G1382) Introducción a la Historia de los Países Hispanohablantes II	87,5%	0%	12,5%
(G1383) Primera Lengua Moderna II (Inglés)	100%	0%	0%	
2º CURSO	(G1384) Fonética y fonología	100%	0%	0%
	(G1385) Teoría de la Literatura y el Arte I	100%	0%	0%
	(G1386) Lingüística General I	100%	0%	0%
	(G1387) Movimientos culturales y artísticos en los países hispanohablantes I	100%	0%	0%
	(G1388) Primera Lengua Moderna III (Inglés)	100%	0%	0%
	(G1389) Gramática I: Morfosintaxis	100%	0%	0%
	(G1390) Teoría de la Literatura y el Arte II	100%	0%	0%
	(G1391) Lingüística General II	75%	0%	0%
	(G1392) Movimientos culturales y artísticos en los países hispanohablantes II	100%	0%	0%
	(G1393) Primera lengua moderna IV (Inglés)	100%	0%	0%
(G1394) Gramática II: sintaxis	100%	0%	0%	

(G1395) Pensamiento científico y filosófico español e hispanoamericano	100%	0%	0%
(G1396) Historia de la España actual	100%	0%	0%
(G1397) Introducción a la Historia de la Literatura Española I	100%	0%	0%
(G1398) 2ª Lengua Moderna I (Francés)	100%	0%	0%
(G1400) Semántica y pragmática	100%	0%	0%
(G1401) Pensamiento científico y filosófico español e hispanoamericano II	100%	0%	0%
(G1402) Introducción a la Historia de la Literatura Española II	100%	0%	0%
(G1403) Introducción a la Historia de la Literatura Hispanoamericana	100%	0%	0%
(G1404) 2ª Lengua Moderna II (Francés)	100%	0%	0%

Tabla 13.
Resultados académicos del Grado en Estudios Hispánicos

MÁSTER UNIVERSITARIO EN ENSEÑANZA DE ELE			
MÓDULO	% Aprobados	% Suspensos	% No Presentados
LINGÜÍSTICA APLICADA	100%	0	0
METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA DE ELE	100%	0	0
FASE VIRTUAL	100%	0	0
APLICACIÓN PROFESIONAL	92%	0	8%

Tabla 14.
Resultados académicos del Máster Universitario en enseñanza de ELE

Debe destacarse los buenos resultados académicos obtenidos tanto en el grado donde en la mayoría de las asignaturas existe un 0% de no presentado y en la titulación del Máster Universitario en Enseñanza de ELE donde tan solo ha habido un 8% de “no presentados” en el TFM.

3.6.2. Indicadores de rendimiento académico

Antes de analizar la evolución de los indicadores de rendimiento académico procederemos a definirlos:

1. **Tasa de Rendimiento**, es la relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos matriculados.
2. **Tasa de Éxito**, es la relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos presentados a examen.
3. **Tasa de Evaluación o Expectativa**, es la relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen y el número de créditos matriculados.

Las siguientes tablas muestran la evolución de los indicadores de rendimiento académico de las titulaciones impartidas en el centro desde la puesta en marcha de las mismas.

G-ESTUDIOS HISPÁNICOS	T. RENDIMIENTO	T. ÉXITO	T. EVALUACIÓN	PROMEDIO CRÉDITOS POR ESTUDIANTE
2011-2012	100,00	100,00	100	57,6
2012-2013	87,76	97,73	89,8	58,8
2013-2014	92,90	96,64	96,13	58,12

Tabla 15.
Indicadores de rendimiento académico del Grado en Estudios Hispánicos

MÁSTER UNIVERSITARIO EN ENSEÑANZA DE ELE	T. RENDIMIENTO	T. ÉXITO	T. EVALUACIÓN	PROMEDIO CRÉDITOS POR ESTUDIANTE
2011-2012	94,21	100,00	94,21	50,41
2012-2013	96,53	100,00	96,53	53,65
2013-2014	97,94	100,00	97,94	54,48

Tabla 16.
Indicadores de rendimiento académico del Máster Universitario en Enseñanza de ELE

Resulta especialmente positivo los resultados obtenidos tras el análisis de los indicadores de rendimiento académico de ambas titulaciones. El hecho de tener pocos alumnos favorece la enseñanza y la atención personalizada cuyo éxito se refleja en los datos mostrados. Refuerza nuestra hipótesis la comparativa con las otras titulaciones de las titulaciones de Grado del conjunto de universidades públicas españolas de los cursos 2010-11 y 2011-12 y los datos agregados por rama de conocimiento del curso 2010-11 del conjunto de universidades públicas españolas, únicos datos publicados por el Ministerio de Educación a la fecha de redacción de este informe, y los datos del curso 2011-12 y 2012 - 13 de la Universidad de Cantabria, también agregados por rama de conocimiento. Todos ellos servirán

para comparar los datos de nuestras titulaciones con el conjunto nacional y la propia Universidad de Cantabria.

CURSO ACADÉMICO	T. RENDIMIENTO	T. ÉXITO	T. EVALUACIÓN	PROMEDIO CRÉDITOS POR ESTUDIANTE
2010-2011	69,36%	82,92%	83,64%	52,22
2011-2012	71,73%	84,39%	94,99%	53,39

Tabla 17.

Indicadores de rendimiento académico del conjunto de titulaciones de Grado de las universidades públicas españolas.

CURSO 2010-11	T. RENDIMIENTO	T. ÉXITO	T. EVALUACIÓN
CIENCIAS	63,00%	76,40%	82,50%
ARTES HUMANIDADES Y	67,30%	87,20%	77,20%
CIENCIAS DE LA SALUD	77,10%	87,70%	88,00%
CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	72,40%	84,80%	85,40%
INGENIERÍA ARQUITECTURA Y	59,80%	74,10%	80,70%

Tabla 18.

Indicadores de rendimiento académico del conjunto de titulaciones de Grado de las universidades públicas españolas del curso 2010-11, agregados por rama de conocimiento.

CURSO 2011-12	T. RENDIMIENTO	T. ÉXITO	T. EVALUACIÓN
CIENCIAS	58,95%	73,44%	80,27%
ARTES HUMANIDADES Y	69,36%	80,08%	87,67%
CIENCIAS DE LA SALUD	83,62%	87,67%	95,38%
CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	75,24%	83,12%	90,52%
INGENIERÍA ARQUITECTURA Y	59,82%	71,72%	83,41%

Tabla 19.

Indicadores de rendimiento académico del conjunto de titulaciones de Grado de la Universidad de Cantabria del curso 2011-12, agregados por rama de conocimiento.

CURSO 2012-13*	T. RENDIMIENTO	T. ÉXITO	T. EVALUACIÓN
CIENCIAS	66,04%	78,65%	83,96%
ARTES Y HUMANIDADES	71,60%	82,95%	86,31%
CIENCIAS DE LA SALUD	88,93%	93,14%	95,47%
CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	78,05%	84,43%	92,45%
INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	63,91%	74,48%	85,81%
TITULACIONES DE GRADO UC	73,88%	82,05%	90,04%

Tabla 20.

Indicadores de rendimiento académico del conjunto de titulaciones de Grado de la Universidad de Cantabria del curso 2011-12, agregados por rama de conocimiento.

***Resultados provisionales hasta la confirmación de los datos por el SIU.**

4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES

La evolución del número de estudiantes en CIESE-COMILLAS se abordará desde dos perspectivas. Por un lado analizaremos la evolución de la matrícula de nuevo ingreso y por otro el número total de estudiantes matriculados en el Centro.

En todos los casos las fuentes de información serán las Estadísticas del Servicio de Gestión Académica y las estadísticas del Sistema Integrado de Información Universitario (SIIU).

4.1. EVOLUCIÓN DE LA MATRÍCULA DE NUEVO INGRESO

El número de estudiantes de nuevo ingreso en las titulaciones de Grado en Estudios Hispánicos sigue siendo uno de los principales problemas del centro no obstante no es así para el Máster en Enseñanza de ELE.

TITULACIÓN	2010-11	2011-12	2012-13	2013-2014
GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS	-	6	4	7
MÁSTER UNIVERSITARIO EN ENSEÑANZA DE ELE	29	19	28	22

Tabla 21.
Estudiantes de nuevo ingreso para las titulaciones del CIESE-COMILLAS

El centro está llevando a cabo iniciativas para dar a conocer y fomentar el interés de los futuros estudiantes en las titulaciones que oferta el Centro. Durante el curso 2013-14, aparte de las jornadas de puertas abiertas que organiza anualmente la Universidad de Cantabria, el centro organizó visitas a distintos institutos de Cantabria e invitaciones a distintos centros escolares e institutos. Las visitas a nuestro centro incluyeron el recorrido por las instalaciones así como simulaciones de clases en las que podían participar como alumnos.

Habrà que ver el comportamiento futuro de la matrícula para comprobar si están teniendo éxito las iniciativas puestas en marcha por la Dirección para atraer a nuevos estudiantes a las titulaciones impartidas en el Centro.

5. PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS

La información, evaluación y mejora de la calidad del Programa de Prácticas Externas dentro del programa formativo de los títulos se recoge en los capítulos correspondientes de los manuales de grado y máster del CIESE-Comillas, y en ellos se definen los procedimientos y acciones encaminadas a lograr la mejora de las mismas.

En el curso académico 2013-2014 tan solo se desarrollaron prácticas en el Máster. Estas prácticas externas del Máster universitario en enseñanza de Español como Lengua Extranjera tienen el carácter de asignatura obligatoria. Se denomina “Prácticas docentes”, tiene una carga de 6 créditos ECTS y están ubicadas en el año del máster.

Desde la primera edición del máster se ha tenido en cuenta la valoración de tutores profesionales y de alumnos a través de encuestas propias. Durante el curso 2013-14 se ha ampliado el número de centros en los que los estudiantes pueden llevar a cabo la fase de prácticas y esto ha redundado en una mayor satisfacción por parte de los estudiantes.

6. PROGRAMA DE MOVILIDAD

La información, evaluación y mejora de la calidad del Programa de Movilidad dentro del programa formativo de los títulos se recoge en el capítulo 4 del Manual General del SGIC. Dado que la duración del Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera es de un curso académico no se contemplan programas de movilidad académica. Tampoco se han establecido contactos para la movilidad de alumnos de grado. Es por ello que no será objeto de análisis en este informe. Se contempla que en futuras ediciones los estudiantes del máster realicen sus prácticas en centros extranjeros a través del programa de movilidad erasmus+ y que los alumnos de grado puedan disfrutar de Becas Erasmus en distintas universidades europeas.

7. INSERCIÓN LABORAL

Los procedimientos para el análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida, tal y como se especifica en el punto 9.4 del Anexo 1 del R.D. 1393/2007 que debe cumplir el Sistema de Garantía Interno de Calidad, se recogen en el capítulo 5 del MGP del SGIC de la Universidad de Cantabria, y en él se detallan los medios para recoger información, analizarla y utilizar los resultados en la mejora de los nuevos planes de estudio.

No obstante el Centro Universitario CIESE-Comillas ha contado con un procedimiento propio que nos ha permitido obtener datos de los egresados del Máster Universitario en Enseñanza de ELE a través de la realización de encuestas mediante llamada telefónica o mediante la versión online de la encuesta. Además se ha puesto en funcionamiento una Bolsa de empleo con información sobre becas, cursos, empleo y formación relacionada con ELE.

8. SATISFACCIÓN DE LOS COLECTIVOS IMPLICADOS EN LA ACTIVIDAD ACADÉMICA DE LA ESCUELA

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad de Cantabria define el procedimiento para la obtención de la información sobre la satisfacción de los colectivos, su análisis y utilización para la mejora de la calidad de las titulaciones en el capítulo 6 del MGP y en los procedimientos asociados a él.

Estos procedimientos comprenden la realización de distintas encuestas orientadas a conocer la opinión de todos los agentes vinculados a las titulaciones. Para ello, se considera necesario obtener información de los siguientes colectivos:

1. Estudiantes.
2. Personal Docente e Investigador.
3. Personal de Administración y Servicios.

8.1. ESTUDIANTES

La información sobre la opinión de los estudiantes se recoge mediante encuestas que se realizan en formato online entre los alumnos matriculados en el último curso de la titulación.

En el curso académico 2012-13 la Universidad de Cantabria puso en marcha un nuevo procedimiento para obtener información sobre la satisfacción de este colectivo. En él se define que serán objeto de la encuesta los estudiantes que se encuentren en el último curso de la titulación. De esta forma se han evaluado este año el Grado en Estudios Hispánicos y el Máster universitario en Enseñanza de ELE.

8.2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

La información sobre la opinión del profesorado acerca de su satisfacción con el programa formativo se recoge mediante encuestas. Estas encuestas se realizan entre todo el profesorado que ha impartido docencia en las dos titulaciones. Las encuestas se realizan de forma telemática y los resultados son enviados a la Comisión de Calidad de Centro del CIESE-Comillas.

Las encuestas se realizan mediante una aplicación on-line. Cada profesor recibe una invitación mediante correo electrónico para realizar la encuesta. El tratamiento posterior de los resultados obtenidos elimina los datos personales, y garantiza el anonimato y el uso seguro de la información personal.

8.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

El tercer grupo de interés en el desarrollo de los programas formativos lo constituye el Personal de Administración y Servicios. Este grupo participa también en este procedimiento, en tanto que su labor está afectada o puede afectar al desarrollo de estos programas. No obstante todavía no se han iniciado la realización de este tipo de encuestas. Se propone como propuesta de mejora.

9. SEGUIMIENTO DE LAS TITULACIONES

En 2012 ANECA abrió una convocatoria del Programa MONITOR para el seguimiento de las titulaciones en la que la Universidad de Cantabria participó enviando 20 titulaciones de Máster y 27 de Grado, entre ellas la titulación del Máster Universitario en Enseñanza de ELE del CIESE-Comillas.

En septiembre de 2012 se dieron a conocer los informes de seguimiento y durante todo el curso 2012-13 se ha trabajado para dar respuesta a las recomendaciones recogidas en ellos.

Informe de Seguimiento:

<http://www.fundacioncomillas.es/admin/app/webroot/img/content/sections/smalllinks/470/Informe%20SEGUIMIENTO%20MONITOR%20M%C3%81STER.pdf>

En la reunión de 10 de marzo de 2014 la Comisión de Calidad del Centro CIESE-Comillas aprobó el informe dando respuesta a las recomendaciones recogidas en los informes de seguimiento de ANECA.

Informe de la Comisión de calidad de centro sobre el Seguimiento 2012:

<http://www.fundacioncomillas.es/admin/app/webroot/img/content/sections/smalllinks/471/Respuesta%20com%C3%BAn%20de%20seguimiento%20MONITOR%20definitivo.pdf>

10. ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para la atención a las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la actividad académica, el SGIC de la UC plantea una estructura de buzones digitales en todos los Centros y en el Área de Calidad. El CIESE-Comillas también ha planteado esta estructura de buzones. De este modo cualquier miembro de la comunidad universitaria puede registrar sus sugerencias, quejas o reclamaciones vía telemática o personalmente en la secretaría académica.

Se ha llevado a cabo en todos los Centros de la UC una campaña divulgativa del Buzón del SGIC, por medio de cartelería, presentaciones en las pantallas informativas de los Centros y charlas de los Técnicos de Calidad, con el fin de fomentar la utilización del mismo como medio para hacer llegar a las Comisiones de Calidad sugerencias o reclamaciones. Así mismo, se ha adquirido el compromiso de dar respuesta a cuantas cuestiones se planteen a través de este Buzón en el plazo máximo de 72 horas.

10.1. RESPONSABLES DEL BUZÓN DEL SGIC DEL CENTRO

Se definen dos perfiles de usuarios con funciones diferenciadas encargadas de atender el Buzón del SGIC.

- **Gestor SGIC:** es la persona o personas responsables de responder a las solicitudes. Recibirán avisos cuando entre una nueva solicitud y serán los responsables de gestionarlas. Además, pueden visualizar el estado de las peticiones de su Centro.
- **Supervisor SGIC:** es la persona o personas que pueden visualizar el estado de las solicitudes de su Centro, pero no interactuar con ellas.

RESPONSABLES DEL BUZÓN DEL SGIC DEL CIESE-Comillas		
PERFIL USUARIO	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
Gestor SGIC	D. Manuel Preciado Gandarillas	Administrador del CIESE-Comillas
Supervisor/es SGIC	D ^a María García Antuña	Coordinadora de la Comisión de Calidad de Centro del CIESE-Comillas

Tabla 22.

Responsables del Buzón del SGIC del CIESE-Comillas

10.2. ESTADO DEL BUZÓN DEL SGIC

No se ha registrado ninguna entrada en el Buzón del SGIC del Centro durante el curso académico 2013-14. No obstante debido a las particulares del Centro sí fueron atendidas las quejas de una alumna de forma oral por parte de la Coordinadora de Calidad a propósito de una apertura de expediente disciplinario contra dicha alumna. La queja fue escuchada y recogida por el gestor del buzón de calidad aunque la queja no siguiera los trámites establecidos.

Como propuesta de mejora se pretende fomentar la utilización del Buzón, sobre todo entre los estudiantes, para que estos no hagan llegar sus sugerencias y reclamaciones por otras vías. Sin embargo, no se puede obviar las características del centro y el vínculo directo entre los distintos grupos de interés al tratarse de grupos reducidos lo que facilita las relaciones entre ellos y el contacto directo.

11. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA PARA EL CURSO ACADÉMICO 2014-15

Una vez analizada toda la información proporcionada por el sistema podemos concluir que a excepción del número de alumnos de nuevo ingreso del grado no existen grandes problemas en la actividad académica del CIESE-Comillas. Tal y como lo demuestran los datos analizados las titulaciones del centro se están desarrollando correctamente y los buenos resultados obtenidos por los alumnos en ambas titulaciones avalan esta afirmación. No obstante para continuar con la mejora del centro y continuar con los buenos resultados académicos de los alumnos la Comisión de Calidad de Centro ha decidido plantear una serie de acciones de mejora:

1. Plantear reuniones periódicas de coordinación entre la Dirección académica y los Coordinadores de las dos titulaciones y los profesores responsables de las asignaturas. Del mismo modo, se propone desarrollar algún tipo de mecanismo que también garantice la coordinación docente entre distintos Departamentos, por ejemplo para la actuación conjunta en el programa de Extensión Universitaria “Aula sin Paredes” o en el inicio de proyectos de innovación docente en el Grado de Estudios Hispánicos.
2. Fomentar la realización de las encuestas de los estudiantes de máster durante una pausa para favorecer su participación.
3. Ampliar las Jornadas de Puertas Abiertas, las visitas al centro y las visitas a centros de secundario con el fin de difundir las titulaciones (sobre todo el grado). El profesorado propone a la Dirección General una mayor inversión en publicidad debido al número reducido de alumnos.
4. Cambiar el horario académico del Grado en Estudios Hispánicos.
5. Cambiar la plataforma multimedia a MOODLE.
6. Apoyar la utilización de las plataformas del Aula Virtual entre los docentes como medio para enriquecer la docencia.
7. Realizar pruebas de nivel a los estudiantes de nuevo ingreso en las distintas asignaturas y reforzar con materiales extra a aquellos alumnos que estén por debajo de lo establecido.

8. Continuar con las herramientas de preevaluación de contenidos, que aseguran un buen diagnóstico de los niveles de conocimiento, autoevaluación para el estudiante, con toma de conciencia de sus carencias, y guía para marcar el ritmo de la asignatura.
9. Promover la capacitación lingüística entre los estudiantes del Centro.
10. Revisar las Guías Docentes de las asignaturas.
11. Fomentar la utilización del Buzón del SGIC como medio para hacer llegar las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la actividad académica del Centro, sobre todo entre los estudiantes.
12. Revisar y mantener continuamente actualizados los contenidos de la página web del centro.

