

---

## ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS

---

**DÍA:** jueves, 19 de octubre de 2023

**HORA DE COMIENZO:** 14.25

**HORA DE FINALIZACIÓN:** 15.45

**LUGAR:** Sala de Profesores (Seminario Mayor de Comillas)

**CARÁCTER:** Extraordinario

### **Preside**

D.ª Nuria González Alonso (Profesora del Departamento en Estudios Hispánicos)

### **Secretario**

D. Víctor Coto Ordás (Coordinador de Calidad de Centro y Coordinador del Máster en Enseñanza de ELE)

### **Asisten**

D.ª Celestina Losada Varea (Directora Académica)

D. Jesús Ferrer Cayón (Director del Departamento en Estudios Hispánicos y Coordinador del Grado en Estudios Hispánicos)

D.ª Arancha Sanz Álvarez (Coordinadora de Intercambio y Movilidad)

D.ª Carmen Llinás Almadana (Representante del PAS)

### **Excusan su asistencia**

D.ª Paula Diego Sánchez (Delegada de Grado y Delegada de Centro). Delega su voto en Víctor Coto Ordás

D. Javier Ortiz Zarzuelo (Egresado de Grado en Estudios Hispánicos y Egresado del Máster en Enseñanza de ELE). No delega su voto.



## Orden del Día

1. **Lectura y aprobación del acta anterior de la Comisión de Calidad de Centro, sesión de 10 de julio de 2023 [Anexo I]**
2. **Discusión y aprobación de la propuesta de adaptación de la Memoria de Verificación del Máster Universitario en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera al RD 822/2021 [Anexo II]**

La propuesta de adaptación de la Memoria de Verificación del Máster Universitario al RD 822/2021 que se discutió en Consejo de Departamento y Junta de Centro en septiembre ha de discutirse y aprobarse en Comisión de Calidad de Centro antes de aprobarse en otras instancias (Consejo de Departamento y Junta de Centro) y remitirse a la UC.

Se han producido pequeños cambios para adaptar el documento a las pautas que nos ha proporcionado el Área de Calidad de la UC que se discutirán en la reunión.

También se ha hecho constar la información relativa a los módulos de que está constituido y a las materias a que se adscriben las asignaturas según aparecía descrito en la descripción del plan de estudios publicado en el BOE y a la Memoria de verificación del Máster del año 2016. Se ha comprobado que los métodos de aprendizaje y evaluación correspondieran a las que constaban en la anterior memoria de verificación, puesto que había algunas pequeñas discrepancias entre las guías docentes de las asignaturas y lo que establecía la anterior memoria.

Se han especificado los resultados de aprendizaje tanto asignatura por asignatura como materia por materia, para lo cual se ha creado una nueva tabla.

3. **Discusión del informe provisional del equipo de auditores internos de la UC [Anexo III]**

Dentro del [Programa Anual de Auditorías Internas](#) de la UC hemos recibido la visita del panel de auditores internos en septiembre de 2023<sup>1</sup>, y ya nos han remitido su primer informe. En él nos indican una serie de cuestiones relacionadas con el funcionamiento de los sistemas de garantía de calidad que debemos corregir.

Podemos presentar alegaciones hasta el 3 de noviembre y necesitamos subsanar los problemas detectados; sobre todo, si tenemos en cuenta que las auditorías internas constituyen un ensayo y una oportunidad de mejora de cara a la auditoria de la ANECA (a la que nos conviene ir para acreditar el centro y no tener que renovar las acreditaciones de los títulos).

4. **Análisis y revisión de los resultados del Segundo Cuatrimestre de las Encuestas de Satisfacción con la Docencia de Grado y Máster, y de las Encuestas de Satisfacción de los Profesores.**

---

<sup>1</sup> Los procesos de auditoría interna se llevan a cabo cada 3 años en septiembre de 2023 y en esta ocasión hemos recibido la visita del equipo de auditores internos constituido por 1) Maite de la Fuente Royano (Técnico de Calidad de la Escuela de Caminos y Puertos), que actuará como Auditora Jefe; Belén Navalón García y Pedro Cornejo Martín.



 P5-1 G-HISPANICOS 2022-2023

 P5-2 G-HISPANICOS 2022-2023

 P5-3 G-HISPANICOS 2022-2023

 P5-1 M1-ESPAÑOL 2022-2023

 P5-2 M1-ESPAÑOL 2022-2023

 P5-3 M1-ESPAÑOL 2022-2023

Análisis de resultados con intervención, en primera instancia, de los coordinadores de las titulaciones y, posteriormente, del Coordinador de Calidad y cualquier otro miembro de la Comisión que desee intervenir.

Se ha habilitado un espacio en el Aula Virtual de la Fundación Comillas para compartir todos aquellos documentos que deba manejar la CCC y procedemos a matricular a todos sus miembros en esa «asignatura» para que tengan ahí acceso a dicha información.



COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

Acceso

## 5. Análisis y revisión de los informes de los coordinadores de Grado, Máster, Movilidad y Prácticas.

Se analizarán los resultados de los informes y las propuestas de mejora de los responsables académicos de las titulaciones:

- Informes del Coordinador del Grado en Estudios Hispánicos y del Coordinador de Máster en Enseñanza de ELE conforme al modelo [P5-3-1 \(Informe del Responsable Académico\)](#) y relativos a la Planificación de la Docencia, Desarrollo de la Docencia, Resultados e Innovación y Mejora. Se analizarán los resultados de los informes y las propuestas de mejora de los coordinadores de Intercambio y Prácticas.



- El Informe Anual del Coordinador de Prácticas Externas y Orientación Laboral, según el [modelo P7-2-4](#).
- El informe anual de la Coordinadora de Movilidad e Intercambio, según el [modelo P8-2-3](#), sobre el programa de movilidad del centro.

Se procede a subir estos informes al espacio del aula virtual al que solamente tendrán acceso los miembros de la Comisión de Calidad de Centro.

## 6. Revisión del estado de los planes de mejora del centro y cumplimiento de objetivos.

Recordamos que se pueden consultar en los informes SGIC de las titulaciones y del centro.

## 7. Discusión de la necesidad de modificación del Reglamento de Régimen Interno de la CCC

Exposición de motivos y explicación de los cambios que se necesitan abordar derivados de la necesidad de que el Reglamento sea conforme con los procedimientos del SGIC aprobados en 2022 al respecto de los reglamentos de las CCC y del hecho de que nuestra Comisión de Calidad del Centro actúa como Comisión de Calidad de Título (y tiene que absorber las funciones de esta), tal como ocurre en las Facultades de Medicina y Enfermería.

Ello afecta a la Presidencia de la CCC, a la presencia de profesores de las titulaciones y a la necesidad de contar con la presencia de los coordinadores de Movilidad y de Prácticas.

Nos han indicado que no es necesario que aprobemos hoy esa modificación, aunque ya disponemos de un borrador.

## 8. Recordatorio de los plazos para la elaboración del nuevo Manual SGIC de centro

Se recuerda que se ha modificado [Manual General de Procedimiento-SGIC de la UC](#) para que sea coherente con el programa AUDIT INTERNACIONAL de la ANECA.

Como consecuencia, habrá que rehacer el Manual SGIC del centro, que tiene que estar listo de aquí a finales de año. Se reduce el número de procedimientos: ahora habrá 23 en vez de los más de 50 que había antes, con lo que será un poco más corto que el anterior, pero cambiará bastante.

## 9. Ruegos y preguntas



## Acuerdos alcanzados

1. Lectura y aprobación del acta anterior de la Comisión de Calidad de Centro, sesión de 10 de julio de 2023 [Anexo I]

**Resultado:** se aprueba por unanimidad de todos los participantes.

2. Discusión y aprobación de la propuesta de adaptación de la Memoria de Verificación del Máster Universitario en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera al RD 822/2021 [Anexo II]

**Resultado:** la CCC se da por informada de los cambios y aprueba el nuevo documento.

3. Discusión del informe provisional del equipo de auditores internos de la UC [Anexo III]

**Resultado:** la CCC se da por informada de los cambios que afectan al Reglamento de Régimen Interno de la Comisión, a la composición de la comisión, a la participación de los diferentes grupos de interés en la toma de decisiones, a la necesidad de hacer constar que se discuten los informes anuales de los coordinadores...

Todos los miembros de la CCC (incluidos estudiantes y egresados, y, por supuesto, el PAS) están matriculados en la asignatura donde constan toda la documentación del SGIC

4. Análisis y revisión de los resultados del Segundo Cuatrimestre de las Encuestas de Satisfacción con la Docencia de Grado y Máster, y de las Encuestas de Satisfacción de los Profesores.

**Resultado:** los miembros de la CCC han podido acceder a las encuestas a través del Aula Virtual y se muestran muy satisfechos con los resultados de las encuestas del Grado.

La preocupación estriba en la falta de retorno por parte de los alumnos del Máster en el 2.º Cuatrimestre. Solamente un alumno ha contestado, de los 7 que había matriculados, y ello no nos ha permitido evaluar esas unidades docentes. Esa desconexión puede ser imputable en parte a la coincidencia con la Fase Virtual del Máster. En el Primer Cuatrimestre, en el que todas las asignaturas eran presenciales, los resultados de la titulación eran los mejores de la UC.

Se acuerda tratar de incentivar a los alumnos a que contesten a esas encuestas, aunque ya se les enviaron varios mensajes de recordatorio. A veces cuando el correo a través del que se les comunica esto es el de @unican.es pueden tardar tiempo en verlo porque habitualmente usan otra cuenta de correo (Gmail, Yahoo...) para acceder al Aula Virtual Comillas y comunicarse con sus profesores.



## 5. Análisis y revisión de los informes de los coordinadores de Grado, Máster, Movilidad y Prácticas.

**Resultado:** todos los miembros han podido acceder a los informes de los cuatro coordinadores a través del Aula Virtual y el Coordinador de Calidad ha ido repasando los aspectos más destacados de cada uno de los informes con la colaboración de los coordinadores presentes en la reunión.

- 📄 Informe anual del Coordinador de Grado (P5-3 G-HISPANICOS 2022-2023)
- 📄 Informe anual del Coordinador de Máster (P5-3 MI-ESPAÑOL 2022-2023)
- 📄 Informe anual del Coordinador de Prácticas y Orientación Laboral (P7-2-4 2022-2023)
- 📄 Informe anual de la Coordinadora de Movilidad e Intercambio (P8-2-3 2022-2023)

De entre los aspectos más destacados, para bien o para mal, cabe destacar:

En el **Informe del Coordinador del Grado (Jesús Ferrer Cayón)**: la ausencia de quejas relativas a la planificación y el desarrollo de la docencia; la entrega de todas las actas a tiempo; la poca asistencia a tutorías por parte de los alumnos, aunque se achaca a cuestiones de horarios y transporte; el poco interés de los estudiantes por participar en actividades culturales extraacadémicas.

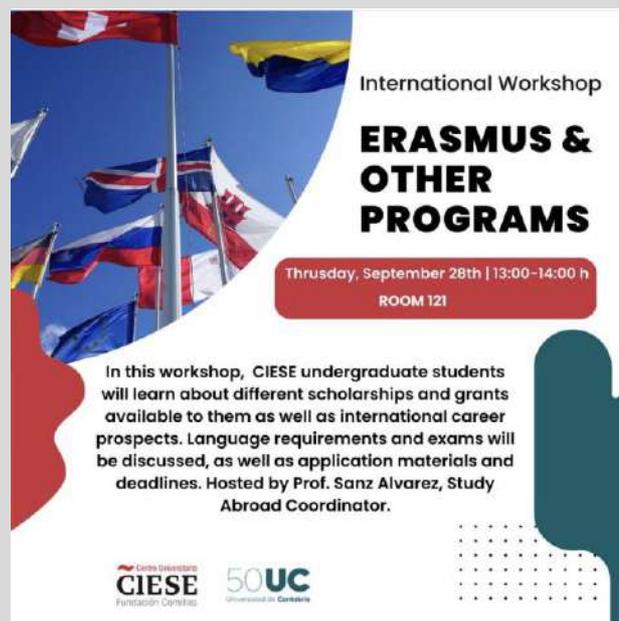
En el **Informe de la Coordinadora del Máster (Marta Gancedo Ruiz)**: la planificación de la docencia ha sido óptima; una GD tuvo que modificarse para hacer constar un cambio de profesor; se sugiere hacer alguna reunión de coordinación entre profesores de materias afines; el programa docente se ha cumplido; las clases se han desarrollado sin problemas, aunque dos días tuvieron que desplazarse a otra aula por encontrarse ocupada por un congreso la que usaban habitualmente. Los resultados ha sido óptimos. Sí hubo una incidencia con una acta que tardó más tiempo del deseado en llegar. La Coordinadora recomienda usar un sistema de firma de actas con certificado digital. Los resultados de este informe los ha presentado **Víctor Coto**, como **nuevo Coordinador del Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera** (desde el pasado 28 de septiembre).

Por lo que respecta al **Informe del Coordinador de Prácticas Externas y Orientación Laboral (Jose Mateos Temprano)**, lo que más ha llamado la atención respecto a las 8 prácticas curriculares realizadas tiene que ver con que se hayan llevado a cabo en su mayor parte en el extranjero: 2 estudiantes en la Universidad de Aveiro, 1 en el Instituto Cervantes de Hamburgo, 1 en el Instituto Cervantes de Nueva Delhi y 1 en Estambul. Las prácticas discurrieron sin apenas incidencias, salvo por una indisposición que sufrió una masteranda en prácticas en la India. Entre los aspectos que el Coordinador sugiere mejorar está que se amplíe la oferta de plazas del Instituto Cervantes y que este ofrezca estancias más largas (aunque reconoce que no está en nuestras manos). Un tutor académico sugiere, además, que se incida más en los aspectos de la presentación formal de un manuscrito académico como es la Memoria de Prácticas.



En el Informe de la Coordinadora de Movilidad e Intercambio (Arancha Sanz Álvarez) el aspecto más destacado lo representa la disparidad entre el número de movidades salientes y movidades entrantes: en 2022-2023 volvimos a contar con 4 estudiantes ucranianas (de las 21 que habíamos acogido el curso anterior tras el comienzo de la guerra), así como con 4 alumnas italianas y 1 estudiante alemana. Por nuestra parte, la única solicitud de movilidad saliente correspondía a un alumno al que se le concedió una movilidad a Udine, pero que, ante los problemas para encontrar alojamiento, no completó su estancia en Italia. Otra estudiante de CIESE tenía interés por ir a ese mismo destino en el segundo cuatrimestre, pero no lo solicitó al tratarse de una movilidad de curso completo. Otra de las incidencias tiene que ver con el hecho de que una alumna italiana regresara a su país antes de finalizar su estancia por motivos laborales.

Otra de las novedades la constituye la creación de un programa de aprendizaje en tándem, mediante el cual practicar una lengua extranjera mediante la conversación con un estudiante extranjero. Y, de cara a fomentar la participación en programas de intercambio, tal como establece el Plan de Mejoras del centro, se ha realizado una sesión informativa (con la presencia de todos los alumnos del Grado en Estudios Hispánicos) y se ha insistido en la disponibilidad de la Coordinadora para la realización de tutorías personalizadas.



## 6. Revisión del estado de los planes de mejora del centro y cumplimiento de objetivos.

Se revisan las actuaciones que se han ido llevando a cabo en todos los ámbitos y el grado de cumplimiento de objetivos (talleres realizados, promoción de los programas de movilidad por parte de la Coordinadora, retorno de las encuestas...) de cara a la elaboración de los informes SGIC.



OBJETIVO DE CALIDAD	PROPUESTA DE MEJORA	DESCRIPCIÓN
<b>Aumentar el bajo número de estudiantes de nuevo ingreso</b>	Seguir intensificando la difusión de la titulación	Organizar charlas, talleres y visitas al Centro con otras instituciones (centros de Secundaria, asociaciones profesionales...)
<b>Reducir la tasa de abandono en el Grado en EE.HH.</b>	Procurar que la tasa de abandono regrese a los valores previos a la crisis del COVID (11%)	Analizar qué factores inciden en el abandono de los estudios para crear itinerarios personalizados
<b>Velar por que los programas formativos de las titulaciones impartidas se hayan implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la Memoria de Verificación</b>	Comprobar que lo describan las guías docentes respecto a los itinerarios formativos no difiera de lo que establecían las memorias de verificación de las titulaciones	Se revisarán los distintos apartados de las guías docentes de las asignaturas para asegurarse de que no se haya producido una desviación respecto a lo que marcaba la memoria de verificación de ese título. Se prestará una especial atención a todos aquellos aspectos que tienen que ver con la evaluación.
<b>Aumentar la baja participación en las encuestas por parte de los empleadores</b>	Seguir intensificando la difusión de las encuestas entre los empleadores	Difundir y proporcionar individualmente los enlaces a los formularios de encuestas e informar de plazos e incentivos de la UC. A lo largo de 2023 la UC modificará el modo de encuestar a los empleadores y nos adheriremos a las propuestas que surjan de esa modificación.
<b>Mantener la alta participación en las encuestas por parte del resto de grupos de interés</b>	Seguir fomentando la realización de las encuestas por parte de los alumnos, PDI, tutores académicos, egresados y PAS	Difundir y proporcionar individualmente los enlaces a los formularios de encuestas e informar de plazos e incentivos de la UC.
<b>Aumentar la baja participación en programas de movilidad</b>	Seguir intensificando la difusión de los distintos programas de movilidad entre los distintos colectivos implicados	Poner a disposición de los alumnos a lo largo de todo el curso tutorías personalizadas relacionadas con la orientación en este ámbito

**Resultado:** la CCC se da por informada de que hay que formular objetivos que sean cuantificables y cuyo grado de cumplimiento se pueda comprobar año a año.

## 7. Discusión de la necesidad de modificación del Reglamento de Régimen Interno de la CCC

**Resultado:** la CCC se da por informada de que necesita modificar su composición para dar entrada al Coordinador de Prácticas Externas y Orientación Laboral y para que, al ejercer como comisión de calidad de las titulaciones, los distintos grupos de interés (profesores sin cargo directivo), estudiantes y egresados estén representados.

El borrador del nuevo Reglamento de Régimen Interno de la CCC se enviará al área de Calidad de la UC para que se compruebe que es conforme con la normativa de la UC a propósito de centros en los que solamente existe una comisión de calidad, como Medicina y Enfermería.

Posteriormente, se aprobará por parte de la CCC y se llevará a Junta de Centro.



8. Recordatorio de los plazos para la elaboración del nuevo Manual SGIC de centro

**Resultado:** la CCC se da por informada de que hay que modificar el Manual SGIC conforme a la nueva plantilla y en los plazos establecidos.

No habiendo ruegos ni preguntas, se da por terminada la sesión a las 15.45, de lo que doy fe como Secretario de la Comisión de Calidad de Centro.



Se adjuntan 4 documentos anexos.



## ANEXO (VOTO DELEGADO)



ANEXO I

---

## ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS

---

DÍA: lunes, 10 de julio de 2023

HORA DE COMIENZO: 12.00

HORA DE FINALIZACIÓN: 13.55

LUGAR: Sala de Profesores

CARÁCTER: Ordinario

### Asisten

D.ª Nuria González Alonso (Profesora del Departamento en Estudios Hispánicos),  
Presidenta de la CCC

D. Víctor Coto Ordás (Coordinador de Calidad de Centro), Secretario de la CCC

D.ª Celestina Losada Varea (Directora Académica)

D. Jesús Ferrer Cayón (Director del Departamento en Estudios Hispánicos y Coordinador  
del Grado en Estudios Hispánicos)

D.ª Marta Gancedo Ruiz (Subdirectora del Departamento en Estudios Hispánicos y  
Coordinadora del Máster Universitario en Enseñanza de ELE)

D.ª Carmen Llinás Almadana (Representante del PAS)

### Excusan su asistencia

D.ª Arancha Sanz Montes (Coordinadora de Intercambio y Movilidad)

D.ª Paula Diego Sánchez (Delegada de Grado y Delegada de Centro)

D. Javier Ortiz Zarzuelo (Egresado de Grado y Máster)



### Acuerdos alcanzados:

1. Lectura y aprobación del acta anterior de la Comisión de Calidad de Centro, sesión de 10 de enero de 2023 [Anexo I]

**Resultado:** se aprueba por unanimidad de todos los participantes.

2. Informe sobre la renovación de la acreditación del Grado en Estudios Hispánicos [Anexo II]

Tras la visita del Panel de Evaluadores de la ANECA en octubre de 2022, en marzo de este año recibimos el *Informe final sobre la renovación de la acreditación del Grado en Estudios Hispánicos* (Programa ACREDITA). El informe era favorable y constataba los siguientes aspectos:

- 1) Que el plan de estudios se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones (CRITERIO 1. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS).
- 2) Que la institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad (CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA).
- 3) La institución dispone de un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título (CRITERIO 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA).
- 4) El personal académico que imparte docencia, así como el personal de apoyo, es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título, el número de estudiantes y los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones (CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA).
- 5) Los recursos materiales, infraestructuras y los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, estudiantado matriculado y los resultados de aprendizaje previstos, conforme a los compromisos de dotación incluidos en la memoria verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones (CRITERIO 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE).
- 6) Los resultados de aprendizaje alcanzados por las personas tituladas se ajustan a los previstos en el plan de estudios, en coherencia con el perfil de egreso, y se corresponden con el nivel del MECES del título (CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE).

Asimismo, la ANECA nos ha hecho las siguientes recomendaciones:

- 1) Que vigilemos que todos los elementos que conforman los programas formativos se implanten de acuerdo con lo establecido en la memoria verificada.
- 2) Que prosigamos con el análisis de la evolución de la tasa de graduación y la de abandono con el objeto de que, si dichas tasas se desviaren de lo previsto en la memoria verificada, se puedan establecer las correspondientes acciones de mejora.



3) Que valoremos la inclusión de un nuevo procedimiento dentro del manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad que permita recoger la opinión de los empleadores, con el propósito de obtener información acerca del grado de satisfacción de los mismos con el título y con el objeto de que la información recogida pueda servir como elemento de análisis, revisión y posible mejora del título. La Universidad de Cantabria se ha comprometido a mejorar el procedimiento para recabar la opinión de los empleadores.

Esta era la segunda renovación de la acreditación y el siguiente proceso de renovación tendrá lugar en 6 años. No obstante, hay que tener en cuenta que el informe final es de marzo de 2023, la visita del panel ANECA fue en octubre de 2022 y la documentación y evidencias que manejó ese panel se empezaron a reunir casi un año antes.

**Resultado:** la CCC se da por informada.

### 3. Memorias de verificación de las titulaciones y modificación de los planes de estudios [Anexo III]

En julio debemos tener más **reuniones para concretar la oferta de asignaturas del nuevo plan de estudios del Grado**. Disponemos de un borrador muy inicial, pero tenemos que establecer definitivamente las asignaturas básicas, obligatorias y optativas, así como el curso y cuatrimestre en que se imparten.

Simultáneamente, ya **debemos comenzar a trabajar en las memorias de verificación de los títulos oficiales** porque si no, no nos dará a tiempo a tenerlas en septiembre.

- **MEMORIA PARA LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS OFICIALES: PROPUESTA DE TÍTULO DE GRADO EN ESTUDIOS HISPÁNICOS** ⇨ **JESÚS**
- **MEMORIA PARA LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS OFICIALES: PROPUESTA DE TÍTULO DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA** ⇨ **MARTA/VÍCTOR**

La memoria de verificación del Máster será más sencilla porque, si no cambiamos modalidad de impartición, solamente habrá que adaptar aquellos aspectos de la titulación que guardan relación con la aplicación del RD 822/2021: especialmente, lo relativo a los objetivos de desarrollo sostenible, pero no hace falta crear ninguna asignatura ni suprimir ninguna de las que tengamos.

En la memoria de verificación del Grado habrá dos partes: la primera tiene que ver con el perfil de ingreso, perfil de egreso o el interés de la titulación y ahí la mayor parte de las cosas serán parecidas a las que constaban en la memoria actual. La otra parte tiene que ver con el plan de estudio y las adaptaciones al RD 822/2021 y a la Normativa Oficial de Estudios de Grado: supresión de menciones, nuevas asignaturas, eliminación de optativas... Eso exigirá más tiempo.

**Resultado:** la CCC se da por informada.



#### 4. Información sobre el proceso de Auditoría Interna

Los procesos de auditoría interna se llevan a cabo cada 3 años. Dentro del [Programa Anual de Auditorías Internas](#) en septiembre de 2023 -previsiblemente, en la segunda quincena- recibiremos la visita del equipo de auditores internos constituido por 1) Maite de la Fuente Royano (Técnico de Calidad de la Escuela de Caminos y Puertos), que actuará como Auditora Jefe; 2) Carlos Lobo Cartón (Técnico de Organización y Calidad, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales), y Pedro Cornejo Martín (Coordinador de Calidad, Escuela de Turismo «Altamira»). Ya han sido propuestos para su nombramiento.

Vienen a evaluar la implantación del Sistema de Calidad, pero también el Máster, dado que el Grado acaba de renovar su acreditación. Para preparar esta visita, en marzo de 2023 remitimos al Área de Calidad de la UC la documentación requerida sobre el Máster en ELE conforme al modelo MONITOR (del programa de seguimiento de la ANECA) y en junio de 2023 les mandamos el documento de registros y evidencias de calidad del centro. Tendremos que seguir pendientes de que toda la información que requieren (actas, informes, reglamentos, protocolos...) estén disponibles en la página web en el sitio que les hemos indicado.

La auditoría constará de las siguientes fases:

- Reunión inicial, en la que se presentará el equipo auditor, se definirá la forma de actuación, los canales de comunicación, los medios que precise el equipo auditor y la agenda de la auditoría.
- Realización de la auditoría, en la que se realizarán las entrevistas definidas en la agenda y se obtendrán evidencias por medio de informes, documentos u observación directa.
- Reunión final, en la que nos comunicarán las conclusiones iniciales, las no conformidades, así como las oportunidades de mejora y observaciones detectadas. No debemos «suicidarnos» si nos indican alguna no conformidad: en las auditorías internas que ha habido este año (Minas; Caminos y Puertos; e Ingeniería Industrial) los auditores ya han dejado patentes varias no conformidades.

El Área de Calidad nos ha pasado una relación de preguntas frecuentes que suelen hacer los auditores a los gestores, PDI y PAS del centro **[Anexo IV]**.

**Resultado:** la CCC se da por informada.

#### 5. Nuevo Manual SGIC de la UC y nuevo Manual SGIC de centro

Se ha modificado [Manual General de Procedimiento-SGIC de la UC](#) para que sea coherente con el programa AUDIT INTERNACIONAL de la ANECA. De los 10 criterios que maneja el AUDIT hay 7 que son de aplicación en todos los centros, mientras que los otros 3 solamente son de aplicación en la Escuela de Doctorado.

Una de las consecuencias es que habrá que rehacer el Manual SGIC del centro. Nos proporcionarán una plantilla y tendrá que estar listo de aquí a finales de año. Se reduce el



número de procedimientos: ahora habrá 23 en vez de los más de 50 que había antes, con lo que será un poco más corto que el anterior, pero cambiará bastante. Lo de los 23 procedimientos resulta un poco engañoso porque muchos tienen varios subprocedimientos.

La Auditoría Interna de septiembre consultará el manual que tenemos ya publicado, no el nuevo que debemos hacer este año.

**Resultado:** la CCC se da por informada.

## 6. Nuevo Calendario SGIC e inclusión de los títulos propios en el SGIC.

Ha habido tres cambios fundamentales para incluir en el [Calendario de Procesos SGIC](#)

- 1) los títulos propios;
- 2) la satisfacción de los empleadores, no solamente los de las prácticas externas;
- 3) los estudios de Doctorado.



### Calendario de Procesos del SGIC de la Universidad de Cantabria

El presente calendario fija los procedimientos y fuentes de información en los que está basado el SGIC y las fechas en las que deben estar disponibles los resultados.

DISPONIBILIDAD DE RESULTADOS	REALIZACIÓN	PROCESO	ALCANCE
15 de enero	Diciembre - Enero	<b>INFORME FINAL DEL SGIC CENTRO</b>	<b>Centros</b>
31 de enero	Noviembre-Enero	<b>INFORME FINAL DEL SGIC UC</b>	<b>Todas las titulaciones UC</b>
15 de Marzo	Enero-Febrero	Encuesta de opinión de los estudiantes - Primer cuatrimestre	Grado/Máster
15 de Marzo	Enero-Febrero	Informe PDI - Primer cuatrimestre	Grado/Máster/Títulos Propios
15 de Marzo	Febrero	Resultados Académicos del Primer Cuatrimestre	Grado/Máster
31 de Marzo	Febrero	Satisfacción estudiantes con la titulación e inserción laboral (datos del curso precedente)	Títulos Propios
30 de abril	Marzo - Abril	<b>INFORME FINAL DEL SGIC DE LAS TITULACIONES</b>	<b>Títulos Propios</b>
30 de abril	15 marzo - 30 abril	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL PRIMER CUATRIMESTRE</b>	<b>Grado/Máster</b>
30 de Abril	Julio/Diciembre	Satisfacción con el Programa de Doctorado - Doctorandos	Doctorado
30 de Abril	Septiembre - Marzo	Informe del Doctorando	Doctorado
1 de Mayo	Abril	Análisis de los resultados de la formación transversal, resultados del Programa de Doctorado y perfil de profesorado	Doctorado
15 de Junio (bienal)	Abril	Satisfacción con la Titulación - PDI - PAS	Grado/Máster/Doctorado
15 de Junio	Mayo	Novidad (Datos del curso precedente)	Doctorado
30 de junio	Mayo y junio	<b>INFORME FINAL DEL SGIC DE LOS PROGRAMAS DE DOCTORADO</b>	<b>Doctorado</b>
31 de Julio	Mayo - Junio	Encuesta de opinión de los estudiantes - Segundo cuatrimestre	Grado/Máster
31 de Julio	Junio	Informe PDI - Segundo cuatrimestre	Grado/Máster/Títulos Propios
31 de Julio	Enero - Junio	Satisfacción con la Titulación - PDI	Títulos Propios
31 de Julio	Curso Académico	Movilidad	Grado/Máster
1 de septiembre	Curso Académico	Buzón SGIC	Grado/Máster/Títulos Propios
1 de Octubre	Julio - Septiembre	Informe del Responsable Académico	Grado/Máster/Títulos Propios
15 de Octubre	Curso Académico	Prácticas Externas	Grado/Máster/Títulos Propios
15 de octubre	Curso Académico	Satisfacción empleadores	Grado/Máster
31 de Octubre	Curso Académico	Indicadores Estadísticos - Curso completo	Grado/Máster/Títulos Propios
15 de Noviembre	Curso Académico	Satisfacción con la Titulación - Estudiantes	Grado/Máster
15 de Noviembre	Septiembre-Octubre	Inserción Laboral	Grado/Máster/Doctorado
15 de Diciembre	Curso Académico	Calidad de las actividades formativas	Doctorado
1 de Diciembre	Curso Académico	Buzón SGIC	Doctorado
15 de diciembre	Julio - Diciembre	<b>INFORME FINAL DEL SGIC DE LAS TITULACIONES</b>	<b>Grado/Máster</b>

Área de Calidad  
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado  
Universidad de Cantabria

Lo que más nos afecta a nosotros es la ampliación del SGIC a los **títulos propios**:

Según el art. 36 del RD 822/2021, para que los másteres (propios) estén en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) tienen que tener el informe SGIC favorable, que deberá emitir la Comisión de Estudios Propios del Vicerrectorado. Habrá un modelo de informe ([P4-1-](#)



[1, Informe de evaluación del SGIC sobre los Másteres de Formación Permanente](#)) mediante el cual se pueda verificar el cumplimiento de los criterios de calidad que consistirá básicamente de una lista de comprobación (o *checklist* ✓). Si el informe SGIC es desfavorable, el centro dispondrá de 15 días para subsanar los problemas.

Los másteres (propios) que quieran ir al RUCT tendrán una comisión de calidad de la titulación compuesta por los miembros de la Comisión Académica + 1 estudiante + Técnico de Calidad<sup>2</sup>. Ojo, no es obligatorio que estos másteres estén en el RUCT; simplemente, suele ser mejor que estén porque es un indicio de calidad.

Con el tiempo las microcredenciales necesitarán también un informe SGIC. Son el nuevo paradigma de formación continua y permanente, y no solamente universidades y otras instituciones educativas podrán ofrecerlas: empresas como Telefónica están ofreciendo microcredenciales y están solicitando la acreditación a la ANECA.

Los títulos de Experto y Especialista seguirán el mismo camino, pero, previsiblemente, más adelante.

**Resultado:** la CCC se da por informada.

## 7. Análisis y revisión de los resultados del Primer Cuatrimestre (Satisfacción con la Docencia de Grado y Máster). [Anexo V]

Los resultados de las encuestas de satisfacción con la docencia del Primer Cuatrimestre están disponibles desde el 30 de abril y son muy favorables en general. Superamos en participación al resto de titulaciones del ámbito de conocimiento y de la media de la UC.

La satisfacción con todos los aspectos de la titulación y la docencia es muy alta y también está muy por encima del resto de titulaciones.

No dispondremos de los resultados de las encuestas de satisfacción con la docencia del Segundo Cuatrimestre hasta el 30 de julio. Y el informe de Satisfacción del PDI/PAS (bienal) solamente está disponible desde el 15 de junio en años alternos.

Estos son los informes que el Área de Calidad ya ha compartido con nosotros.

-  [Medias Grado 2022-2023 1C.xlsx](#)
-  [Medias Master 2022-2023 1C.xlsx](#)
-  [Participación y Medias P3-2 GRADO 1C.xlsx](#)
-  [Participación y Medias PDI MASTER 2022-2023 1C.xlsx](#)

<sup>2</sup> Todos los centros de la UC tienen un Técnico de Calidad, pero no dependen de un Servicio de Calidad, sino de cada Facultad. A algunos coordinadores les gustaría que se creara ese servicio y que se le asignasen esas plazas en la RPT del PAS para no quedarse sin técnico cuando el suyo esté de baja, por ejemplo. El Vicerrector dice que eso depende de Gerencia, que no está en su mano modificar la RPT y crear ese Servicio.



### *Encuestas de satisfacción*

En la reunión la Comisión de Calidad de la UC de junio se ha recalcado la importancia de obtener un alto retorno en las encuestas:

- Si los alumnos no responden a las encuestas y no tenemos evidencias/encuestas, no se puede acreditar el centro. Tampoco se podrán acreditar las titulaciones ni se podrían acreditar el 39% de profesores de la UC (por falta de evidencias sobre la calidad de su docencia). A este respecto, el Vicerrector indica que «la forma es tan importante como el fondo: no importa impartir bien la docencia si los alumnos no responden a las encuestas».
- Para facilitar un mayor retorno la UC reducirá el número de encuestas que se pasan a los estudiantes, por ejemplo: en una misma encuesta se pregunta por la docencia, por la satisfacción con la titulación y por las prácticas externas.
- En el DOCENTIA se valorará si los profesores han contestado a las encuestas, si han validado las actas en tiempo y forma... En la evaluación de los quinquenios también se valorará esto. Hay un Coordinador de Calidad que pide que se penalice a los profesores que reiteradamente se nieguen a contestar a las encuestas. El Vicerrector opina que no es tan fácil, que los sindicatos pueden estar en contra de que se les castigue.
- En relación con esto, **si se hace un informe sobre un profesor/una asignatura, ya sea por no contestar a las encuestas o porque haya obtenido una mala nota en las encuestas de satisfacción, este tiene derecho a réplica ante la CCC.** Tiene derecho a audiencia o a responder por escrito.

**Resultado:** la CCC se da por informada.

## 8. Informe Final SGIC de las titulaciones y del centro.

### ANEXO P4. CICLO DE VIDA DE LAS TITULACIONES

- Ahora se separan las modificaciones no sustanciales; basta con el informe favorable SGIC si el centro está acreditado, el de la Comisión Académica o de la Comisión de Estudios Propios.
- Si el centro no está acreditado o si las modificaciones son sustanciales, la propuesta de modificación ha de pasar por la ANECA.

### ANEXO P5. CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DEL PROFESORADO

En julio se enviará a los responsables de las titulaciones oficiales de grado y Máster por correo electrónico con el enlace para hacer el informe correspondiente al [P5-3-1 \(Informe del Responsable Académico\)](#), que está dividido en 4 apartados: Planificación de la Docencia, Desarrollo de la Docencia, Resultados e Innovación y Mejora.

### ANEXO P7. GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

Los informes de Gestión y Evaluación de las Prácticas Externas se han unificado: antes se mandaban encuestas a estudiantes/tutores/empleadores desde Calidad (2 veces al año) y otro desde el COIE



(a los 15 días de que los estudiantes terminasen sus prácticas). Ahora solamente el COIE enviará esas encuestas e incluirá ítems de Calidad. Luego, pasará los informes al Área de Calidad cuando cierren el curso académico (septiembre) y de ahí se cogerá la información de esos ítems.

A nosotros no nos afecta, en principio, porque el COIE no gestiona nuestras prácticas. Estamos hablando, además, de las prácticas externas (extracurriculares), no de las asignaturas de *Prácticas Docentes* y de *Prácticas en Empresas* del Máster y del Grado.

Sí podríamos preguntarles qué ítems de Calidad les mandará el COIE para incluirlos nosotros en nuestras encuestas a los becarios que realicen las prácticas extracurriculares.

El Coordinador de Prácticas Externas elaborará un **informe anual**, según el [modelo P7-2-4](#), dirigido a la CCC, en el que contemplará los siguientes aspectos:

- N.º de centros, empresas o instituciones de prácticas.
- N.º de tutores académicos y tutores externos.
- Datos e indicadores sobre la participación de los estudiantes en el Programa de Prácticas Externas (n.º de plazas ofertadas, n.º de solicitudes, n.º de prácticas realizadas, etc.).
- Valoración de los resultados académicos obtenidos por los estudiantes, en su caso.
- Valoración de los informes de los tutores académicos y externos.
- Valoración de los resultados de las encuestas de los estudiantes.
- Análisis del propio procedimiento para la garantía del Programa de Prácticas Externas.

#### ANEXO P8. MOVILIDAD

El Coordinador/a de Movilidad e Intercambio será responsable de recabar toda la información posible y presentar a la CCC un informe anual, según el [modelo P8-2-3](#), sobre el programa de movilidad del centro. Este deberá incluir los principales aspectos positivos, negativos y propuestas de mejora asociadas a los estudiantes y universidades participantes en el programa de Movilidad.

#### ANEXO P21. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PLANES DE MEJORA

En las auditorías de Enfermería y Educación surgieron problemas con el Plan de Mejoras: demasiado vago y sin trazabilidad. Además, hay que tratar de alinear algunas de las acciones del Plan de Mejora con la Política y Objetivos de Calidad del centro.

Si no se observa mejora gracias a las acciones del Plan de Mejora, se considera (por parte de la ANECA) que es como si se hubiera empeorado. Le ha pasado, por ejemplo, a la Universidad de La Coruña.

Para mejorar la trazabilidad de las acciones de mejora, ahora se van a incorporar unos códigos y si la misma propuesta de mejora -por ejemplo, mejorar las cifras de matrícula- está presente varios años, compartirá el mismo código y será posible ver su evolución en términos cuantitativos: la matrícula ha aumentado un 8%.



## 12. SEGUIMIENTO DE LA TITULACIÓN

Tabla 18. Estado del plan de mejoras del curso 20--/20--.

CÓDIGO (UNICO)	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ACCIONES DESARROLLADAS, EVIDENCIAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

**CÓDIGO:** Cada acción de mejora debe estar codificada con un identificador único que facilite su trazabilidad. Año-CódigoCentro-CódigoTítulo-Nº.

**ACCIONES DESARROLLADAS, EVIDENCIAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:** Se deben explicar las actuaciones desarrolladas, aportar evidencias, si es posible, e incorporar el estado del indicador de cumplimiento, a fecha de realización de este Informe.

Análisis sobre el estado de cumplimiento de los objetivos de calidad formulados y de las propuestas de mejora planteadas.

Fuente: P22-3-1.pdf (Informe Final SGIC de Grado)

Más valen pocas acciones en el Plan de Mejora, pero bien formuladas, que muchas y mal formuladas<sup>3</sup>. Nos piden, además, que evitemos los objetivos que no sean cuantificables, que no sean medibles (*mejorar la reputación...*). Si se quiere aumentar la matrícula, se dice cuánto/qué porcentaje.... Y, luego, ya se verá si se va aumentando gradualmente; eso forma parte de la mejora continua.

Para los planes de mejora hay que cubrir la **tabla 18** (se refiere al seguimiento de las acciones de mejora propuestas el año anterior) y la **tabla 19** (se refiere a nuevas acciones de mejora) del modelo de informe final SGIC de Grado y de Máster. Para eso pueden colaborar los coordinadores de las titulaciones con el Coordinador de Calidad.

**Resultado:** la CCC se da por informada.

No habiendo ruegos ni preguntas, se da por terminada la sesión a las 13.55, de lo que doy fe como Secretario de la Comisión de Calidad de Centro.

<sup>3</sup> Según el Vicerrector, lo mismo es de aplicación para las competencias específicas de los títulos: no deberían ser 300, como ocurre ahora en algunos títulos, sino muchas menos y las competencias tienen que ser capaces de relacionarse con alguna asignatura. Debemos tener esto en cuenta para la modificación de las memorias de verificación en septiembre.



## ANEXO II

-  ANEXO II. Memoria\_verificacion\_MasterELE\_CCC\_2023
-  Anexo 1.10 Justificacion\_MasterELE\_2023.docx
-  Anexo 4.1 Descripcion del plan de estudios\_MasterELE\_2023.docx
-  Anexo 5.1 Personal academico\_MasterELE\_2023.docx
-  Anexo 5.2 Otros recursos humanos\_MasterELE\_2023.docx
-  Anexo 6 Recursos materiales para el aprendizaje\_MasterELE\_2023.docx
-  Anexo 7.1 Cronograma de implantacion del titulo\_MasterELE\_2023.docx
-  Anexo de Modificaciones propuestas\_MasterELE\_2023.docx
-  Anexo Descripcion SGIC del CIESE-Fundacion Comillas\_MasterELE\_2023.d...
-  Anexo Metas Planes de Estudio\_MasterELE\_2023.docx
-  Memoria\_verificacion\_MasterELE\_2023.docx
-  Prevision de modificaciones a implementar\_MasterELE\_2023.docx

Además de en la carpeta comprimida adjunta, los archivos están disponibles para todos los miembros de la comisión en la asignatura Comisión de Calidad del Centro del Aula Virtual Comillas.

### COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

[Página Principal](#) [Mis cursos](#) [CCC](#) [Memorias de verificación adaptadas al RD 822/2021](#)

Memoria de verificación del Máster en enseñanza del Español como Lengua Extranjera (pdf)

#### Memoria de verificación del Máster en enseñanza del Español como Lengua Extranjera (pdf)

-  Anexo 1.10 Justificacion\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo 4.1 Descripcion del plan de estudios\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo 5.1 Personal academico\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo 5.2 Otros recursos humanos\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo 6 Recursos materiales para el aprendizaje\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo 7.1 Cronograma de implantacion del titulo\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo de Modificaciones propuestas\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo Descripcion SGIC del CIESE-Fundacion Comillas\_MasterELE\_2023.pdf
-  Anexo Metas Planes de Estudio\_MasterELE\_2023.pdf
-  Memoria\_verificacion\_MasterELE\_2023.pdf
-  Prevision de modificaciones a implementar\_MasterELE\_2023.pdf

[Descargar carpeta](#) [Editar](#)

[Anterior](#)



ANEXO III



VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y  
 PROFESORADO

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

**PG13-1-5 INFORME DE AUDITORÍA**

1. OBJETO DE LA AUDITORÍA: Comprobar las actuaciones llevadas a cabo por el CIESE Comillas, centro adscrito a la Universidad de Cantabria, para la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

<b>TOTAL</b>	X
<b>PARCIAL</b>	

3. EQUIPO AUDITOR

PUESTO	NOMBRE Y CARGO
AUDITORA JEFE	M <sup>a</sup> Teresa de la Fuente Royano
AUDITOR 1	Pedro Cornejo Martín
AUDITORA 2	Belén Navalón Postigo

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Documentación del Modelo AUDIT

5. CUADRO RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Criterio AUDIT			Criterio AUDIT		
1. Como el Centro define su política y objetivos de calidad		No Conf.	5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)		No Conf.
1.1	Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad	nc3 nc5	5.1	Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS	nc10
1.2	Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		5.2	Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios	
1.3	Participación de los grupos de interés	nc6 nc8	5.3	Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios	
1.4	Difusión y conocimiento por los grupos de interés	nc3	5.4	Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios	
1.5	Configuración del sistema para su despliegue	nc5 nc7	5.5	Control y mejora de los recursos materiales y servicios	
1.6	Rendición de cuentas a los grupos de interés		5.6	Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios	nc10
2. Como el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos		No Conf.	6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados		No Conf.
2.1	Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		6.1	Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC	
2.2	Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		6.2	Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados	NCM2 nc9
2.3	Organos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida	NCM1 nc10	6.3	Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC	NCM2

PG-UC PG13-1-5	V1 - 29/10/2020	P1
----------------	-----------------	----



2.4	Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		6.4	Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados	
2.5	Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		6.5	Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC	
2.6	Rendición de cuentas a los grupos de interés		6.6	Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	
<b>3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes</b>		<b>No Conf.</b>	<b>7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades</b>		<b>No Conf.</b>
3.1	Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes		7.1	Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
3.2	Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes		7.2	Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
3.3	Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje		7.3	Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
3.4	Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes		7.4	Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	nc4
3.5	Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	nc9	7.5	Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	
<b>4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico</b>		<b>No Conf.</b>	<b>8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC</b>		<b>No Conf.</b>
4.1	Revisión de la política institucional sobre personal académico		8.1	Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	nc9
4.2	Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico		8.2	Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	nc9
4.3	Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico		8.3	Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	
4.4	Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico		8.4	Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	nc6
4.5	Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico		8.5	Conservación de los registros generados por el SAIC	
4.6	Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	nc12	8.6	Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
4.7	Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal		8.7	Evaluación externa periódica del SAIC	nc11

Nota aclaratoria:

- Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior.
- Se contemplan dos categorías de No Conformidades:
  - No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SGIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
  - No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SGIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.



6. DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf.	Subcrit. AUDIT	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Categ. No Conf.
1.	2.3	<p>El artículo 3 del Reglamento de la Comisión de Calidad, detalla que el presidente de la Comisión es miembro de pleno derecho de la misma. No obstante, y en contra de esta previsión, la presidencia de la Comisión recae en una profesora de la titulación que no está vinculada al equipo directivo.</p> <p>Por otro lado, el Reglamento no establece el procedimiento por el que se rige el nombramiento del presidente de la Comisión.</p> <p>Por otro lado, a pesar de que el artículo 2 del Reglamento de la Comisión de Calidad incluye al Delegado de Estudiantes entre los miembros de la misma, posteriormente (artículo 3) establece que el representante de los estudiantes será nombrado por la Junta de Centro, a propuesta del presidente de la Comisión, lo cual va en contra de la pertenencia a la Comisión como miembro de pleno derecho.</p> <p>De acuerdo con la composición de la Comisión de Calidad detallada en su Reglamento, deben formar parte de la misma, entre otros, el coordinador de prácticas externas y dos egresados (uno de Grado y otro de Máster), sin embargo, se observa que en la composición actual de la Comisión no figura el coordinador de prácticas y sólo figura un egresado.</p> <p>En contra de lo establecido en el Manual General de Procedimientos de la UC (MGP-SGIC), debe formar parte de la Comisión de Calidad un PAS vinculado a la gestión de las titulaciones, sin embargo, en el Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Calidad del CIESE no se prevé, aunque luego en la composición se incluye uno.</p> <p>Además hay cierta confusión sobre la representación del PAS, ya que los representantes de este colectivo que aparecen en la composición de la Comisión de Calidad publicada en la web, no coinciden con los que figuran en acta como asistentes a las reuniones, ni con la información que consta en los informes de calidad.</p>	NCM
2.	6.2 6.3	<p>En contra de lo establecido en el M-SGIC, en los Informes Finales del SGIC no se menciona ni se recoge el análisis de los informes P3-3 (Informe de Responsable Académico).</p> <p>No existen evidencias de que al finalizar el curso académico los coordinadores de Prácticas y movilidad elaboren el Informe del Programa de acuerdo con el P4-2 del M-SGIC.</p>	NCM
3.	1.1 1.4	<p>La Declaración Pública de la Política de Calidad del Centro está publicada en el apartado del SGIC del Centro. No obstante, dicho documento no contiene información relativa a la fecha y órgano de aprobación; únicamente se ha encontrado una referencia pública en el Manual en cuanto a la fecha y órgano en el que se aprobó la Política de Calidad del Centro.</p> <p>En contra de lo previsto en el Procedimiento P2-1. Política de Calidad del Manual SGIC del Centro (M-SGIC): "La Junta de Centro aprueba la política y objetivos de Calidad del centro, y la Coordinadora de Comunicación de la Fundación Comillas la publica en <a href="https://fundacioncomillas.es/centro-universitario/sgic/">https://fundacioncomillas.es/centro-universitario/sgic/</a> junto con el acuerdo de aprobación de la Junta de Centro", no se encuentra el acuerdo de aprobación de la Junta, ni el acta de aprobación (de fecha de 7 de mayo de 2014), ya que no se publican actas de Junta de Centro anteriores a 2018.</p>	nc
4.	7.4	<p>Según se detalla en el M-SGIC, el Buzón de Sugerencias del CIESE está alojado en el Aula Virtual de la Fundación Comillas, y pueden utilizarlo los colectivos de PDI, PAS, estudiantes y egresados. No obstante, no se pudo evidenciar el acceso al Buzón por parte del colectivo de egresados.</p> <p>En contra de lo previsto en el MGP-SGIC, no se incluye información sobre el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones en la página web del CIESE, ni un acceso intuitivo y fácil al buzón. De hecho, los colectivos de estudiantes, profesorado y egresados no conocen el buzón de sugerencias, y no hay registros de su uso en los últimos años.</p>	nc



Nº No Conf.	Subcrit. AUDIT	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Categ. No Conf.
5.	1.1 1.5	<p>En el CIESE existe una única Comisión de Calidad, que ejerce competencias como CCC y CCT, por ejemplo, esta comisión asume funciones como la de analizar los resultados obtenidos de los diferentes procesos que conforman el SGIC, realizar un diagnóstico de la titulación y plan de mejoras, aprobar el Informe Final del SGIC de la Titulación, etc.</p> <p>No obstante, se comprueba que éstas no constan entre las funciones que se detallan en el Reglamento de la Comisión de Calidad. Es más, la descripción de funciones se adapta a una Comisión de Calidad de un Centro donde hubiera Comisiones de Calidad de Títulos; incluso se alude a supuestas Comisiones de Títulos en varias de las funciones de la Comisión de Calidad del Centro detalladas en el artículo 6, así como en otros apartados del Reglamento y del M-SGIC.</p>	nc
6.	1.3 8.4	<p>En contra de lo previsto en el criterio 1.3. de AUDIT, se constata una escasa participación activa de profesores, estudiantes, PAS y egresados en los distintos procedimientos previstos en el Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro. Se evidencia que el peso de la gestión de los procedimientos del SGIC descansa prácticamente en su totalidad en el coordinador de calidad, que es quien asume la responsabilidad en todos los procesos e informa a los distintos grupos de interés de las gestiones realizadas, con escasa o nula participación del coordinador de movilidad, prácticas, responsables académicos, etc. en los procedimientos tal y como sí recoge el M-SGIC.</p>	nc
7.	1.5.	<p>En contra de lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Calidad "El acta (...) se elaborará y enviará a los miembros de la Comisión en el plazo máximo de una semana desde la finalización de la reunión. Se dispondrá de un plazo de una semana para proponer al secretario de la Comisión, bien por correo electrónico, bien por escrito, las observaciones que tengan por pertinentes. Si no hay modificaciones se considerará aprobada. (...) Si hubiera discrepancias la aprobación del acta se remitirá a la siguiente reunión de la Comisión" Se observa, sin embargo, que en las actas de las reuniones de la Comisión de Calidad aparece siempre como primer punto del orden del día la aprobación del acta de la sesión anterior sin que consten modificaciones.</p> <p>Se observa además que, en el acta de la reunión de la Comisión de Calidad de 10 de julio de 2023, la fecha de aprobación de la misma excede de los plazos establecidos en los artículos 11 y 12 del Reglamento de Régimen Interno.</p> <p>También en contra de lo previsto en el artículo 11 del Reglamento de la Comisión de Calidad "El acta especificará: quienes hayan asistido, el orden del día, tiempo y lugar..." parte de las actas de la Comisión de Calidad no incluyen el orden del día (ej. Actas de 10/07/2023, 10/01/2023, 15/12/2022)</p> <p>Asimismo, se comprueba que el acta de la reunión del 10 de julio de 2023 se ha modificado e incluido en la página web a lo largo del proceso de auditoría.</p>	nc
8.	1.3	<p>En relación con la participación de los grupos de interés, no se evidencia una participación activa de sus representantes en una parte importante de las reuniones de la Comisión de Calidad y de la Junta de Centro, ya que frecuentemente se desarrollan por correo electrónico, sin que figure en los Reglamentos de Régimen Interno este formato de reunión, ni las condiciones que rigen en cuanto a control de asistencia, deliberaciones o sistema de voto.</p>	nc
9.	3.5 6.2 8.1 8.2	<p>A pesar de que la Comisión de Calidad es la responsable de analizar los resultados obtenidos de los diferentes procesos que conforman el SGIC, realizar un diagnóstico de la situación de la titulación y elaborar un plan de mejoras, se observa que algunos procedimientos del M-SGIC contravienen lo expuesto anteriormente.</p> <p>Es el caso del Procedimiento P4 – Prácticas Externas y Movilidad que dispone lo siguiente:</p> <p>"Las comisiones de prácticas externas y orientación laboral, y de intercambio y movilidad analizan los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas externas (P4-1-1), del informe del tutor académico (P4-1-2), del tutor externo (basado en el P4-1-3) y de ambas coordinaciones, así como las encuestas de satisfacción de los estudiantes enviados con el programa de movilidad (P4-2-1a), para que sean tenidos en cuenta por parte de la Comisión de Calidad del centro a la hora de elaborar el Informe Final del SGIC de cada una de las titulaciones impartidas en el CIESE."</p> <p>El análisis de esta información no consta en los Informes de Calidad, ni tampoco se incluye entre las funciones de estas Comisiones, descritas en el apartado correspondiente del M-SGIC (páginas 4-5).</p>	nc



Nº No Conf.	Subcrit. AUDIT	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Categ. No Conf.
		Lo mismo ocurre en el caso del P5-Inserción laboral, resultados de aprendizaje y satisfacción con la formación, que detalla que "El Coordinador de Calidad del Centro analiza los resultados obtenidos en las encuestas... para el diseño de acciones correctoras, en su caso"	
10.	2.3 5.1 5.6	En contra de lo previsto en el criterio 5.1. de AUDIT, no se evidencia que el Centro disponga de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones relacionadas con el PAS. La Técnica de Biblioteca es el único miembro del PAS adscrito al CIESE, y es quien forma parte de la Comisión de Calidad. No obstante, se evidencia que hay otras personas de la Fundación Comillas que intervienen en la gestión administrativa del CIESE y sus titulaciones. No obstante, no consta identificación en la web del CIESE del PAS adscrito al Centro, como tampoco se incluye al otro personal de la Fundación Comillas vinculado a la gestión de las titulaciones.	nc
11.	8.7	En contra de lo establecido en el MGP-SGIC (P2-3- Análisis de los informes externos de evaluación), no se ha llevado a su análisis en la Comisión de Calidad el último Informe Final de renovación de la acreditación del Grado en Estudios Hispánicos (fechado por ANECA el 13/03/2023), a pesar de que la Comisión se ha reunido con posterioridad (10/07/2023).	nc
12.	4.6	A pesar de que el PG7 del M-SGIC hace referencia a un programa específico de intervención para la formación del PDI, no hay evidencias de la existencia de este programa.	nc

#### 7. PUNTOS FUERTES Y OBSERVACIONES

Nº	PUNTO FUERTE
PF1	La página web de la Fundación Comillas ofrece una amplia información sobre becas y ayudas para estudiantes de Grado y Posgrado, así como también ofrece amplia información sobre convocatorias de empleo para PDI.
PF2	Oferta de prácticas extracurriculares remuneradas para los estudiantes de las titulaciones del CIESE.
PF3	Todos los grupos entrevistados destacan la profesionalidad del equipo docente y personal del Centro.
PF4	Los distintos grupos entrevistados destacan la relación cercana entre todos los colectivos que forman parte de la comunidad universitaria del CIESE, así como la atención personalizada, la facilidad para la resolución directa de cualquier conflicto y las ventajas derivadas del pequeño tamaño del Centro.
PF5	Se valoran positivamente las infraestructuras del Centro para la impartición de las enseñanzas, así como la continua innovación.
PF6	Se percibe que el equipo directivo del Centro está muy cohesionado y ejerce un claro liderazgo.
PF7	Tanto los estudiantes como el egresado se muestran muy satisfechos con la formación recibida.

Nº	OBSERVACIÓN
O1	El equipo auditor se ha encontrado con que algunos documentos publicados en la web se han modificado durante el proceso de auditoría (se hace referencia al documento de acta de la Comisión de Calidad celebrada el día 10 de julio de 2023 que se ha publicado en la web en algún momento posterior al 15 de septiembre de 2023, dos meses después de la reunión, coincidiendo con las fechas de entrevistas de la auditoría). Asimismo, en el periodo que media entre la realización de las entrevistas y la redacción de este informe se ha añadido un acta de la Comisión de Calidad (fecha en el 10 de enero de 2023).

#### 8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Nº	OPORTUNIDAD DE MEJORA
OM1	Se recomienda incluir en las normativas del Centro (Reglamento de Régimen Interno del CIESE, Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Calidad) así como en la Política y Objetivos de Calidad la fecha de su aprobación y de las modificaciones, si las hubiera.
OM2	Se recomienda revisar la redacción de las actuaciones descritas en los objetivos de Calidad de los Informes Finales ya que, en alguna actuación, se habla de Comisiones de Calidad de cada una de las titulaciones del Centro.
OM3	Se recomienda velar por el cumplimiento de lo establecido en el P-2 "las Comisiones de Calidad son órganos independientes del equipo de gobierno del centro" y por lo señalado en el M-SGIC "La CCC actúa con



Nº	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	independencia del equipo de gobierno del centro" y en el Reglamento de Régimen Interno "La CCC es un órgano independiente del equipo de gobierno del Centro" ya que en su composición se incluye "un representante del equipo directivo".	
OM4	Se recomienda incluir en el M-SGIC como procedimiento específico del Centro la realización de las encuestas de nivelación en el Máster. Además, en los informes de calidad se menciona el Programa profesor-tutor, sin embargo el Centro no tiene determinado en su M-SGIC el procedimiento que sustenta el funcionamiento de este programa, y los estudiantes manifiestan que no lo conocen. Por tanto, se recomienda también incluir este programa entre los procedimientos específicos del Centro.	
OM5	Se recomienda eliminar de la web los Manuales del SGIC del Grado en Estudios Hispánicos y del Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera.	
OM6	En los Informes Finales del SGIC se evidencia un escaso análisis de los resultados de los procedimientos P5 y P6, por lo que se recomienda incluir en los Informes información cualitativa sobre los resultados de las distintas encuestas de los estudiantes (por ejemplo: de satisfacción, de movilidad e inserción laboral) para disponer de más información, llevar a cabo un mejor análisis y en consecuencia proponer las consiguientes acciones de mejora. Se recomienda también indicar la escala de valoración al pie de las tablas incluidas en los informes finales de calidad, para clarificar la lectura.	
OM7	Se recomienda incorporar en el M-SGIC todos los órganos de gestión y gobierno del Centro, así como la descripción de sus funciones. En este sentido, no aparece en el organigrama el Coordinador de Calidad, ni se describen sus funciones, si bien aparece su participación en el P2-1, P3, P7, P2-4... Tampoco aparece en el organigrama del MGP-SGIC, ni aparecen descritas las funciones de la Coordinadora de Comunicación, que sin embargo se menciona en la descripción del P8, PG4. En cuanto a los órganos colegiados, en el Reglamento de Régimen Interno del Centro incluye la Comisión Académica que luego no figura en el organigrama del M-SGIC.	
OM8	Se recomienda revisar los enlaces a la web del Centro incluidos en el M-SGIC, ya que algunos no funcionan.	
OM9	Se recomienda revisar la descripción de los órganos unipersonales del Centro ya que no se corresponde su enumeración en el Reglamento de Régimen Interno del Centro con los recogidos en el M-SGIC. Además, el Manual se remite al Título II Capítulo III del Reglamento donde se evidencia esta falta de equivalencia.	
	<u>Reglamento Régimen Interno</u>  Director/Decano Secretario Académico General Jefe de Estudios Administrador/Gerente	<u>Manual SGIC del Centro</u>  Dirección Académica Subdirección Académica y Secretaría General Dirección de Departamento y Coordinación Grado Subdirección de Dpto y Coordinación Máster Responsable Administración
OM10	Se recomienda que el Reglamento de Régimen Interno del Centro, o las actas de la Junta de Centro, se publiquen en la web fuera del espacio SGIC, en un espacio más genérico y principal.	
OM11	Se recomienda revisar la redacción del Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Calidad de Centro: por ejemplo, la referencia a "Decano del Centro", "Vicedecanos" o "Presidentes de las Comisiones de Calidad de Titulaciones", que no existen; funciones recogidas en el artículo 6 que están desactualizadas (por ejemplo se habla de "Manuales del SGIC de las Titulaciones, del Informe Final sobre la evaluación de la calidad docente, Informes globales...")	
OM12	De cara a futuros procesos de Auditoría Interna, se recomienda prestar atención a todos los pasos de preparación de la Auditoría, previstos en el PG13 del MGP-SGIC, entre ellos el de publicar en la página web del Centro un anuncio para difundir el proceso. También se recomienda no modificar la información publicada, o incluir datos nuevos en la web una vez avanzados los procesos de auditoría.	
OM13	No está actualizada la información sobre acceso de estudiantes; de hecho, en la web aparecen los plazos de preinscripción del curso 2022-2023, y aparece la guía de acceso de la Universidad de Cantabria del curso 2019-2020. Tampoco está actualizada en la web la oferta de prácticas, que data del curso 2018-2019. Además, la composición de la Delegación de estudiantes que aparece en la web es del curso 2021-2022.	
OM14	Se recomienda distribuir la información relacionada con el SGIC en algún repositorio al que tengan acceso todos los miembros de las Comisiones, para su valoración previa a las reuniones de las Comisiones de Calidad.	
OM15	A pesar de que en el Reglamento de la Comisión de Calidad se establece la frecuencia de las reuniones ordinarias en al menos una por trimestre, se constata que en los últimos 5 años la frecuencia de reuniones de la Comisión ha sido la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Curso 22-23: tres reuniones</li> <li>▪ Curso 21-22: tres reuniones</li> <li>▪ Curso 20-21: una reunión</li> <li>▪ Curso 19-20: dos reuniones</li> <li>▪ Curso 18-19: dos reuniones</li> </ul> Se recomienda adaptar el Reglamento para recoger la periodicidad real de las reuniones.	



Nº	OPORTUNIDAD DE MEJORA
OM16	Se recomienda incluir en las actas publicadas de la Comisión de Calidad y de la Junta de Centro los anexos a los que hacen referencia los acuerdos tomados.
OM17	Al haber solamente un PAS vinculado a la gestión de las titulaciones del CIESE, se recomienda no publicar el resultado de su encuesta de satisfacción, al no ser posible mantener el anonimato.
OM18	Se recomienda revisar la redacción o el desarrollo del procedimiento P2-4 descrito en el M-SGIC, ya que en él se establece que las guías docentes serán revisadas por los coordinadores de las titulaciones y por los representantes de los estudiantes antes de ser aprobadas por la Junta de Centro. No obstante, los estudiantes desconocen este procedimiento y manifiestan que no participan en la revisión de guías docentes. Conviene revisar también la redacción del P7: "Una vez aprobados los informes finales del SGIC de las dos titulaciones impartidas en el CIESE, se publica en ellos la información agregada relativa a las entradas en el buzón de sugerencias"
OM19	Se evidencia que el acceso del PDI a las actividades formativas es insuficiente ya que este colectivo hace referencia a sus dificultades para acceder al plan formativo del PDI de la UC. Se recomienda trabajar en la mejora del programa de formación del PDI.
OM20	Se recomienda no incluir en las actas comentarios o informaciones que puedan vulnerar la confidencialidad de procedimientos o de actuaciones de otros Centros u órganos de la Universidad.

9. CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES

No procede.

10. PERSONAS ENTREVISTADAS

NOMBRE	CARGO / OCUPACIÓN
Celestina Losada Varea	Directora Académica del CIESE
Víctor Coto Ordás	Secretario General / Coordinador de Calidad
Nuria González Alonso	Presidenta Comisión de Calidad CIESE
Jesús Ferrer Cayón	Coordinador Grado Estudios Hispánicos
Marta Gancedo Ruiz	Coordinadora Máster Universitario Enseñanza de ELE
Arancha Sanz Álvarez	Coordinadora Intercambio y Movilidad
Jose Mateos Temprano	Coordinador Prácticas Externas
Cristina Martín Sanz	Profesora Grado Estudios Hispánicos
Inmaculada Martínez Martínez	Profesora Máster Enseñanza ELE
Víctor Coto Ordás	Profesor Máster Enseñanza ELE
Paula Diego Sánchez	Delegada de Estudiantes de Grado y de Centro
Anaís García Ruiz	Estudiante 2.º Grado Estudios Hispánicos
María Fernández García	Estudiante 4.º Grado Estudios Hispánicos (Mención Estudios Hispánicos)
Víctor Ruiz Polanco	Egresado Grado Estudios Hispánicos
Manuel Preciado Gandarillas	Responsable de Administración (Personal de la Fundación Comillas)
Carmen Llinás Almadana	Responsable de Biblioteca (único miembro del PAS adscrito al CIESE)
Carmen Rodríguez Fernández	Coordinadora de Comunicación (Personal de la Fundación Comillas)



En Santander, a 29 de septiembre de 2023

<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<p><b>Auditora Jefe</b></p> <p><b>DE LA FUENTE ROYANO MARIA TERESA - 20207873G</b></p> <p>Firmado digitalmente por DE LA FUENTE ROYANO MARIA TERESA - 20207873G Fecha: 2023.10.10 18:25:52 +02'00'</p> <p>Fdo. María Teresa de la Fuente Royano</p>	<p><b>Auditora</b></p> <p>Firmado por NAVALON POSTIGO BELEN - ***8559** el día 11/10/2023 con un certificado emitido por</p> <p>Fdo. Belén Navalón Postigo</p>
<p><b>Auditor</b></p> <p>Firmado por CORNEJO MARTIN PEDRO GABRIEL - 04559070X el día 11/10/2023 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios</p> <p>Fdo. Pedro Cornejo Martín</p>	

