

INFORME FINAL DEL SGIC
DEL CIESE-FUNDACIÓN-COMILLAS
CURSO ACADÉMICO 2023-2024

1. INTRODUCCIÓN

El Informe Final del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de Centro es la síntesis de toda la información generada por el Sistema a lo largo de un curso académico: objetivos de calidad del Centro, adecuación de la oferta y perfil de los estudiantes de nuevo ingreso, indicadores de rendimiento académico, calidad de la docencia y del profesorado, satisfacción de los grupos de interés, resultado de la evaluación de la calidad de los Programas de Prácticas Externas y Movilidad, inserción laboral, reclamaciones y sugerencias y plan de mejoras del Centro.

Todos los resultados que se presentan en este informe hacen referencia al curso académico 2023/2024, a menos que se indique lo contrario en la tabla o análisis correspondientes.

2. RESPONSABLES DEL SGIC

Tabla 1. Miembros de la Comisión de Calidad del Centro.

COMISIÓN DE CALIDAD DEL CIESE-FUNDACIÓN COMILLAS	
CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
Presidenta de la CCC (profesora con docencia en el Grado en Estudios Hispánicos que no forma parte del equipo directivo)	D.ª Isabel Moro Palacios
Secretario de la CCC y Coordinador de Calidad de Centro	Dr. Víctor Coto Ordás
Directora Académica	Dra. Celestina Losada Varea
Coordinador del Grado en Estudios Hispánicos	Dr. Jesús Ferrer Cayón
Coordinador del Máster en Enseñanza de ELE	Dr. Víctor Coto Ordás
Coordinadora de Intercambio y Movilidad	D.ª Arancha Sanz Álvarez
Coordinador de Prácticas Externas y Orientación Laboral	Dr. Jose Mateos Temprano
Profesor con docencia en el Máster en ELE que no forma parte del equipo directivo	Dr. Santiago González Fuente
Miembro del PTGAS	D.ª Carmen Llinás Almadana
Delegada de Grado y Delegada de Centro	D.ª Amanda Delgado Lobeto
Egresado del Grado en Estudios Hispánicos y del Máster Universitario en Enseñanza del ELE	D. Javier Ortiz Zarzuelo

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO

Tabla 2. Objetivos de Calidad del Centro.

CÓDIGO	OBJETIVO DE CALIDAD	ACTUACIONES
CIESE-01	Perseguir la efectividad, es decir, la consecución de los objetivos descritos en los programas de las titulaciones que imparte en el desarrollo de su actividad formativa, de acuerdo con un compromiso de mantenimiento de unas exigencias de Calidad en los resultados que satisfagan las expectativas de los estudiantes y del conjunto de la sociedad.	Procuramos permanentemente que se cumplan los objetivos de los programas de las titulaciones: que la docencia sea de calidad, que las prácticas resulten enriquecedoras, que los estudiantes soliciten participar en programas de movilidad, que los miembros de todos los grupos de interés realicen las encuestas...
CIESE-02	Facilitar el acceso a la formación continua y adecuada a todo el profesorado y Personal de Administración y Servicios, según sus respectivas actividades, y facilitarles los conocimientos y medios necesarios para que puedan desarrollar su actividad docente investigadora y de gestión de tal modo que se consiga dar el debido adiestramiento y satisfacción a nuestros estudiantes a lo largo de todo su proceso formativo.	Los procedimientos relativos al acceso a la formación continua y permanente del profesorado y del PTGAS están descritos en el M-SGIC, que se actualizó a fecha 15 de enero de 2024.
CIESE-03	Establecer un sistema de actuación y documentarlo para garantizar la Calidad de todos sus procesos.	El SGIC del centro está en vigor desde hace muchos años y hemos implementado todos los procedimientos del SGIC de la Universidad de Cantabria.
CIESE-04	Asumir un compromiso permanente de mejora continua y proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que puedan ser necesarias.	Actuamos de manera proactiva para mejorar en todos los aspectos de la gestión del centro, antes incluso de que nos lo indique una auditoría. A ese respecto, hemos creado o actualizado reglamentos (como el disciplinario, a raíz de la aprobación de la <i>Ley de Convivencia Universitaria</i>) y comisiones, como la de Postgrado o la Comisión Disciplinaria.
CIESE-05	Promover que esta política de Calidad sea entendida y aceptada por todo el personal del centro y que se difunda los grupos de interés.	La información del Área de Calidad del Centro está disponible públicamente en la página web del centro. Además, los diferentes colectivos (estudiantes y egresados, por una parte; PDI y PTGAS, por otro) tienen acceso a los informes SGIC y al Buzón SGIC a través de un espacio creado <i>ad hoc</i> en el Aula Virtual de la Fundación Comillas.
CIESE-06	Asegurar que el Sistema de Garantía interno de Calidad (SGIC) del centro se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica. La Comisión de Calidad de Centro revisará anualmente el cumplimiento de los objetivos de Calidad del centro y de las titulaciones del mismo, y dicha revisión se difundirá públicamente a través de los informes finales SGIC del CIESE-Fundación Comillas, del Grado en Estudios Hispánicos y del Máster Universitario en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera.	Controlamos y revisamos el SGIC del centro conforme al calendario de procedimientos SGIC de la Universidad de Cantabria. A mediados de diciembre pasado aprobamos los informes finales de las titulaciones oficiales del centro 2023-2024.
CIESE-07	Promover la formación en principios y valores democráticos, y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, según establece el Artículo 4 del RD 822/2021.	Promovemos la formación en principios mediante conferencias y charlas, como las que se realizan cada año a raíz del 8 de marzo. Hemos tenido en cuenta la formación en valores y los ODS en la adaptación de los planes de estudios de los títulos al RD822/2021.

Breve análisis del cumplimiento de los objetivos de calidad del Centro y de las actuaciones llevadas a cabo durante el curso académico.

Por lo que respecta al primer objetivo de calidad del Centro (CIESE-01), que tiene que ver con la exigencia de Calidad en las titulaciones, procuramos permanentemente que se cumplan los objetivos de los programas de las titulaciones: que la docencia sea de calidad, que las prácticas resulten enriquecedoras, que los estudiantes soliciten participar en programas de movilidad, que los miembros de todos los grupos de interés realicen las encuestas... En algunos aspectos (satisfacción con las prácticas y evaluación de la docencia) los resultados han vuelto a ser muy positivos. En otros, como la poca predisposición de nuestros estudiantes de Grado a participar en programas de movilidad o el bajo retorno de las encuestas, hay margen de mejora.

Respecto a la formación continua y permanente de todo el personal (CIESE-02), los procedimientos relativos al acceso a la formación continua y permanente del profesorado y del PTGAS están descritos en el M-SGIC, que se actualizó a fecha 15 de enero de 2024.

En cuanto a documentar todos los procesos para garantizar la Calidad (CIESE-03), el SGIC del centro está en vigor desde hace muchos años y hemos implementado todos los procedimientos del SGIC de la Universidad de Cantabria. Además, nos hemos sometido en el transcurso del curso 2023-2024 a una Auditoría Interna y el equipo auditor se mostró satisfecho, en líneas generales, con la documentación aportada.

El centro ha asumido, además, un compromiso permanente de mejora continua (CIESE-04) para lo cual propone y lleva a cabo las acciones preventivas y correctivas que puedan ser necesarias. Actuamos de manera proactiva para mejorar en todos los aspectos de la gestión del centro, antes incluso de que nos lo indique una auditoría. A ese respecto, hemos creado o actualizado reglamentos (como el disciplinario, a raíz de la aprobación de la Ley de Convivencia Universitaria) y comisiones, como la de Postgrado o la Comisión Disciplinaria.

Por lo que respecta a la promoción y difusión de la política de Calidad del Centro para que sea conocida por todos los grupos de interés (CIESE-05), la información del Área de Calidad está disponible públicamente en la página web del centro.

Además, los diferentes colectivos (estudiantes y egresados, por una parte; PDI y PTGAS, por otro) tienen acceso a los informes SGIC y al Buzón SGIC a través de un espacio creado *ad hoc* en el Aula Virtual de la Fundación Comillas.

En cuanto a la revisión y actualización del SGIC del centro conforme al calendario de procedimientos SGIC de la Universidad de Cantabria (CIESE-06), la Comisión de Calidad de Centro revisa cada año el cumplimiento de todos los procedimientos y de las políticas de Calidad. A mediados de diciembre pasado se aprobaron, en CCC y Junta de Centro, los informes finales de las titulaciones oficiales del centro 2023-2024.

Por lo que respecta a la formación en principios y valores democráticos y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (CIESE-07), promovemos la formación en principios mediante conferencias y charlas, como las que se realizan cada año a raíz del 8 de marzo. Hemos tenido en cuenta la formación en valores y los ODS en la adaptación de los planes de estudios de los títulos al RD822/2021.

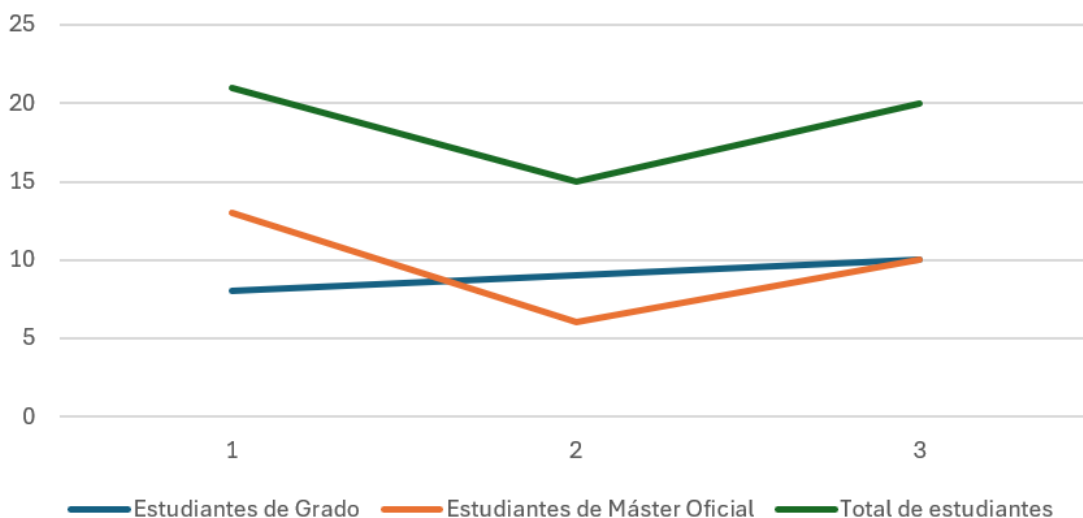
4. ADECUACIÓN DE LA OFERTA

Tabla 3. Adecuación de la oferta del Centro. Últimos tres cursos académicos.

AGREGACIÓN	Plazas ofertadas 2023-24	Estudiantes de nuevo ingreso			Tasa de cobertura*		
		2021-22	2022-23	2023-24	2021-22	2022-23	2023-24
Titulaciones de Grado	50	8	9	10	16%	18%	20%
Titulaciones de Máster Oficial	35	13	6	10	37%	17%	29%
TOTAL CENTRO	85	21	15	20	25%	18%	24%

*Tasa de cobertura: relación entre el número de estudiantes de nuevo ingreso y el número de plazas ofertadas.

Evolución del número de alumnos de nuevo ingreso



Breve análisis sobre la adecuación de la oferta del Centro, incluyendo su evolución temporal.

Tanto en el *Grado en Estudios Hispánicos* como en el *Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera* la tasa de cobertura continúa siendo demasiado baja comparada con la de otras titulaciones la UC y todavía no se han podido retomar las cifras de matrícula prepandemia. Resulta necesario aumentar el número de nuevas matrículas; especialmente, en el *Grado en Estudios Hispánicos*.

Una particularidad de nuestro centro es que cada año solemos recibir más estudiantes de nuevo ingreso de Máster que de Grado, aunque las cifras se están igualando poco a poco, debido al incremento lento, pero paulatino, de las matrículas en el *Grado de Estudios Hispánicos*: 6 alumnos de nuevo ingreso en 2020-2021; 8, en 2021-2022; y 10, en 2022-2023. Progresivamente, el conocimiento de este título y del centro es mayor y se nota un incremento en las cifras de estudiantes prematriculados en primera y segunda opción y un aumento gradual de las cifras de matrícula, que partían de cotas muy bajas.

Por lo que respecta al *Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera*, el porcentaje de plazas que se cubría solía estar por encima del de nuestra rama de conocimiento, pero a lo largo de los últimos años se aprecia un descenso paulatino de la tasa de cobertura debido al enorme aumento de másteres en este ámbito tanto presenciales como online. El curso 2022-2023 ha habido un repunte en la matrícula (pasando de 6 estudiantes el curso anterior a 10), pero la tendencia es inequívocamente descendente: las cifras de matrícula se han ido alejando progresivamente del número máximo de estudiantes previstos en la Memoria de Verificación de 2014. Cuando echó a andar esta titulación —primero, como título propio (hace quince años) y, luego, como título oficial (2010)— había muy pocos másteres de esta especialidad. Ahora, la mayor parte de universidades, públicas y privadas, disponen de uno o varios másteres en enseñanza de Español como Lengua Extranjera y un número creciente de ellos se ofrecen en la modalidad online. Ello ha hecho que progresivamente pasásemos de tener cifras de matrícula de en torno a 25-30 alumnos (hace 10 años) a que en se pasara durante unos años a unas cifras de matrícula que rondaban los 13-15 alumnos; y en los dos últimos años se aprecia una tendencia a que las cifras de matrícula no superen los 10 estudiantes.

5. INDICADORES DE RENDIMIENTO ACADÉMICO

Tabla 4. Evolución de los principales indicadores de rendimiento*.

AGREGACIÓN	Titulaciones de Grado			Titulaciones de Máster Oficial		
	2021-22	2022-23	2023-24	2021-22	2022-23	2023-24
Tasa de Rendimiento	94%	90%	93%	94%	90%	n. d.
Tasa de Éxito	98%	96%	98%	100%	100%	n. d.
Tasa de Evaluación	96%	94%	95%	94%	90%	n. d.
Tasa de Eficiencia	100%	97%	93%	100%	99%	n. d.
Tasa de Abandono	25%	0%	11%	0%	8%	n. d.
Tasa de Graduación	75%	38%	50%	91%	83%	n. d.
Duración media de los estudios	4	4,6	4,7	1	1,2	n. d.

*Indicadores provisionales hasta su consolidación por el SIIU.

Definición de Indicadores

Tasa de Rendimiento: relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos matriculados.

Tasa de Éxito: relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos presentados a examen.

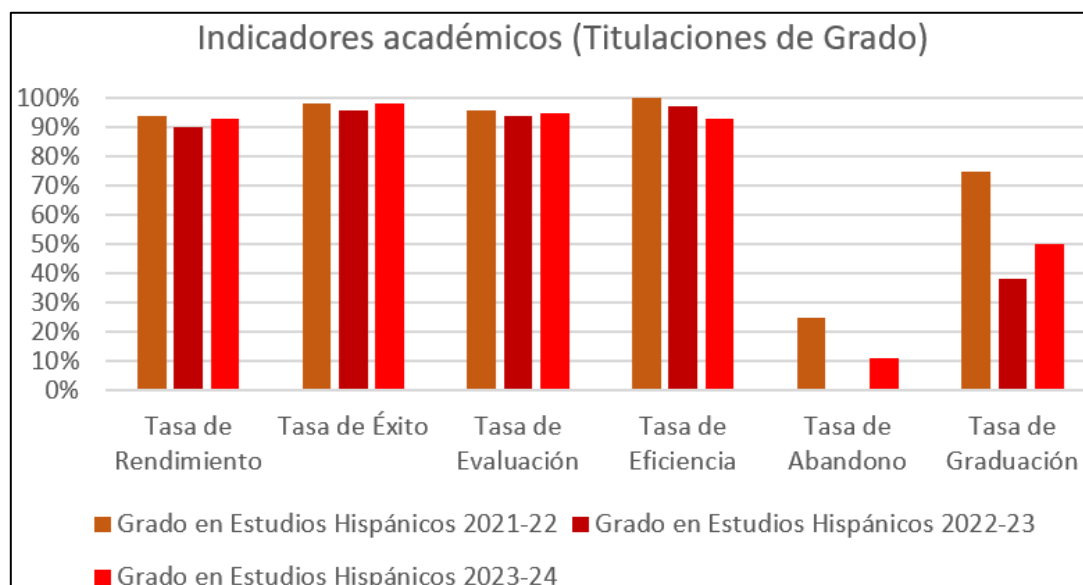
Tasa de Evaluación: relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen y el número de créditos matriculados.

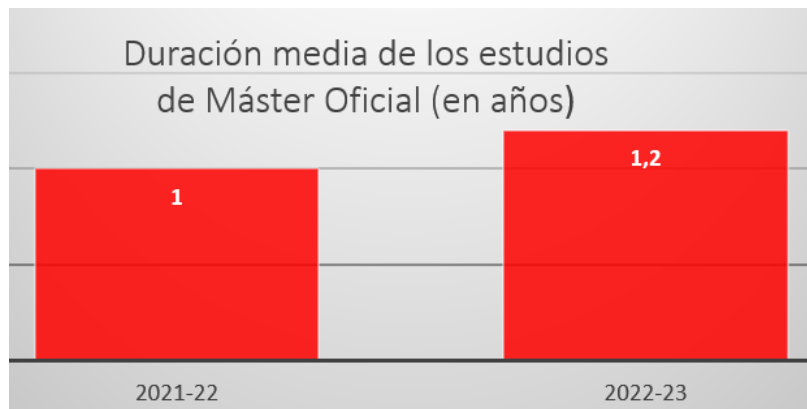
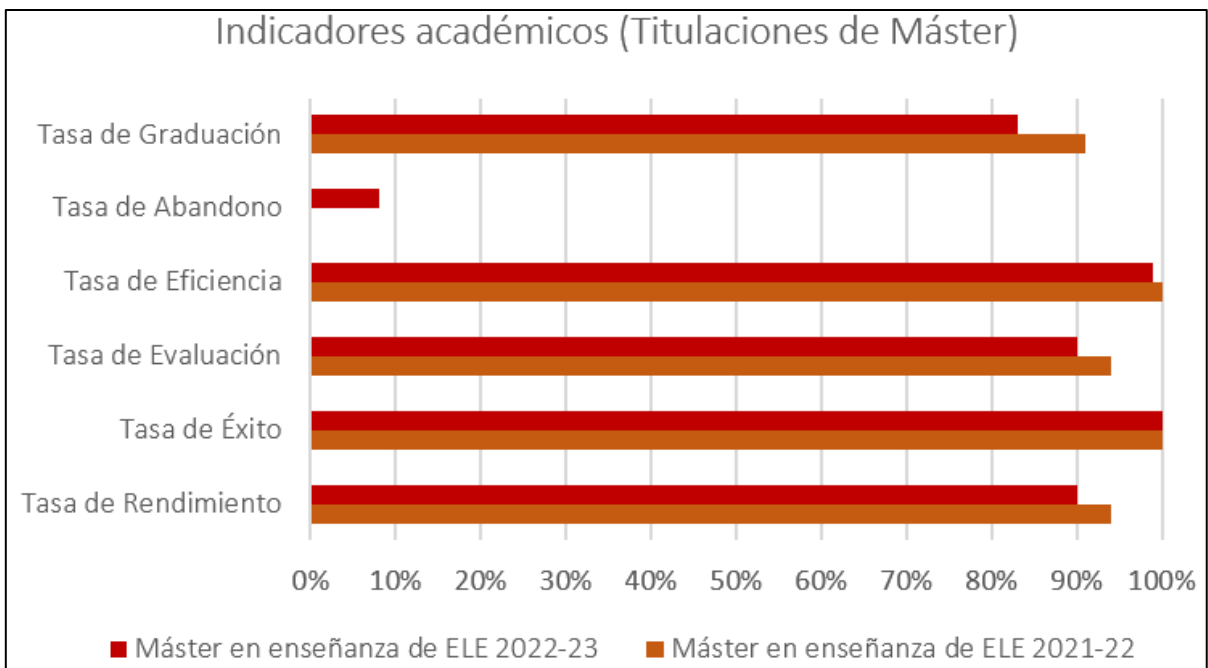
Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos en los que debieron haberse matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación para superar la titulación y el total de créditos en los que efectivamente se han matriculado los estudiantes para graduarse.

Tasa de Abandono: número de estudiantes de nuevo ingreso en el curso X, no egresados ni matriculados en X+1 ni en X+2.

Tasa de Graduación: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada X que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes al título y el número total equivalente de estudiantes de nuevo ingreso de dicha cohorte de entrada.

Duración Media (años) de los Estudios: sumatorio de la diferencia entre el año de graduación y el año de inicio de los estudios de los egresados en el curso de referencia, dividido por el número de alumnos egresados ese curso.





Breve análisis de los principales indicadores de rendimiento académico y su evolución temporal.

Por lo que respecta al *Grado en Estudios Hispánicos*, al igual que en cursos pasados, los valores de los indicadores de rendimiento académico se consideran satisfactorios: las tasas de rendimiento, éxito, evaluación y eficiencia se sitúan, como cada año, por encima del 90%, siempre por encima tanto de los valores de la rama de conocimiento como de los de la universidad en su conjunto. Por su parte, la duración media es más baja que en Artes y Humanidades y en la UC.

Los resultados académicos y de aprendizaje de los estudiantes del Grado también son altamente gratificantes, en la medida que prácticamente se recogen los mejores números de todos los grados de la UC, con un 94,43% de *Aprobados* (frente al 93,2% del curso anterior), un 1,14% de *Suspensos* (por el 1,4% del año pasado) y un 4,26% de *No presentados* (un 5,3%, en 2022-2023). Si exceptuamos la asignatura *Trabajo Fin de Grado*, la mayor parte de esos «No Presentados» corresponden a asignaturas de 1.º o de 2.º curso con altas cifras de matrícula por parte de alumnos de intercambio universitario.

Con respecto al 2022-2023, la situación se ha mantenido respecto a la tasa de aprobados del TFG: se han aprobado todos los trabajos matriculados y defendidos, pero ha habido un 37,5% de estudiantes que no han solicitado la defensa y lectura de su trabajo en ninguna de las convocatorias disponibles.

Los contenidos y actividades desarrolladas en las asignaturas del título se han dirigido a alcanzar los resultados de aprendizaje definidos en el *Marco Español de Cualificación para la Educación Superior (MECES)* para el nivel de Grado. Durante este curso 2022-2023, los indicadores académicos se siguen situando en consonancia con los previstos en la Memoria de Verificación del Título y, por consiguiente, se considera que se corresponden con el nivel de dicho MECES.

En cuanto al *Máster en enseñanza de español como lengua extranjera*, no disponemos de los datos desglosados de duración media ni los indicadores correspondientes al 2023-2024, pero todas las tasas e indicadores (eficiencia, rendimiento, éxito, evaluación...) de nuestro título suelen oscilar todos los años entre el 95% y el 100% y se sitúan por encima tanto de la rama de conocimiento como de la universidad en su conjunto.

Por su parte, la tasa de abandono suele estar en consonancia con lo que ocurre en nuestra rama de conocimiento y por debajo de los valores de la UC en su conjunto.

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes pueden considerarse muy satisfactorios en la mayoría de las asignaturas, como evidencian los resultados de las asignaturas que conforman el Plan de Estudios del Máster en 2023-2024 (100% aprobados, 0% suspensos y 0% no presentados), en todas las asignaturas salvo el *Trabajo Fin de Máster*. Debido a la alta empleabilidad del título muchos masterandos han comenzado a trabajar como profesores de ELE antes incluso de haber defendido su TFM y han decidido postergar el acto de defensa hasta una próxima convocatoria, en el curso 2024-2025. Tenemos estudiantes que se han marchado como auxiliares de conversación o como lectores de español a Estados Unidos (2), Francia (2), Reino Unido, Italia o Brasil, y la mayoría de ellos se fue antes de defender su TFM.

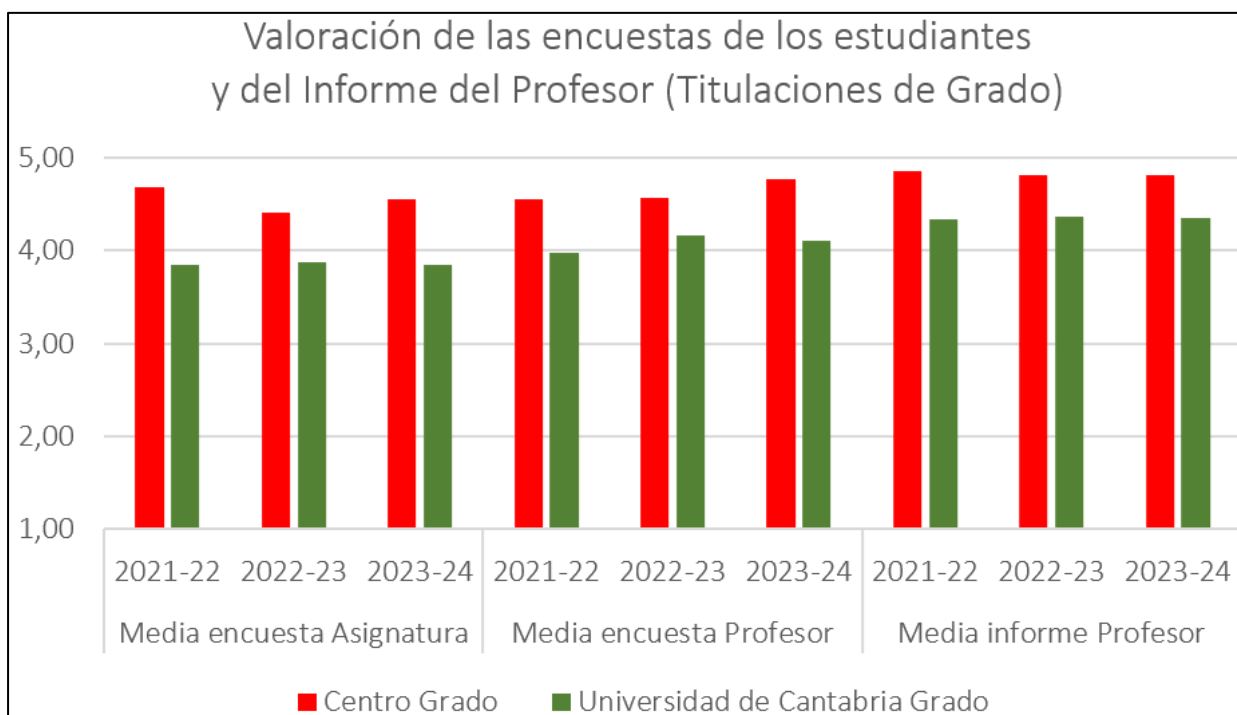
El desempeño de los estudiantes en las asignaturas del programa puede considerarse muy satisfactorio, ya que solamente un 5% de los alumnos que han superado las asignaturas ha obtenido un *Aprobado*, un 43% ha logrado un *Notable*, un 44% ha alcanzado un *Sobresaliente*, y a un 5% los han propuesto para la mención de *Matrícula de Honor*. El 4% restante corresponde al porcentaje de alumnos que no han defendido su TFM en ninguna de las dos convocatorias anuales.

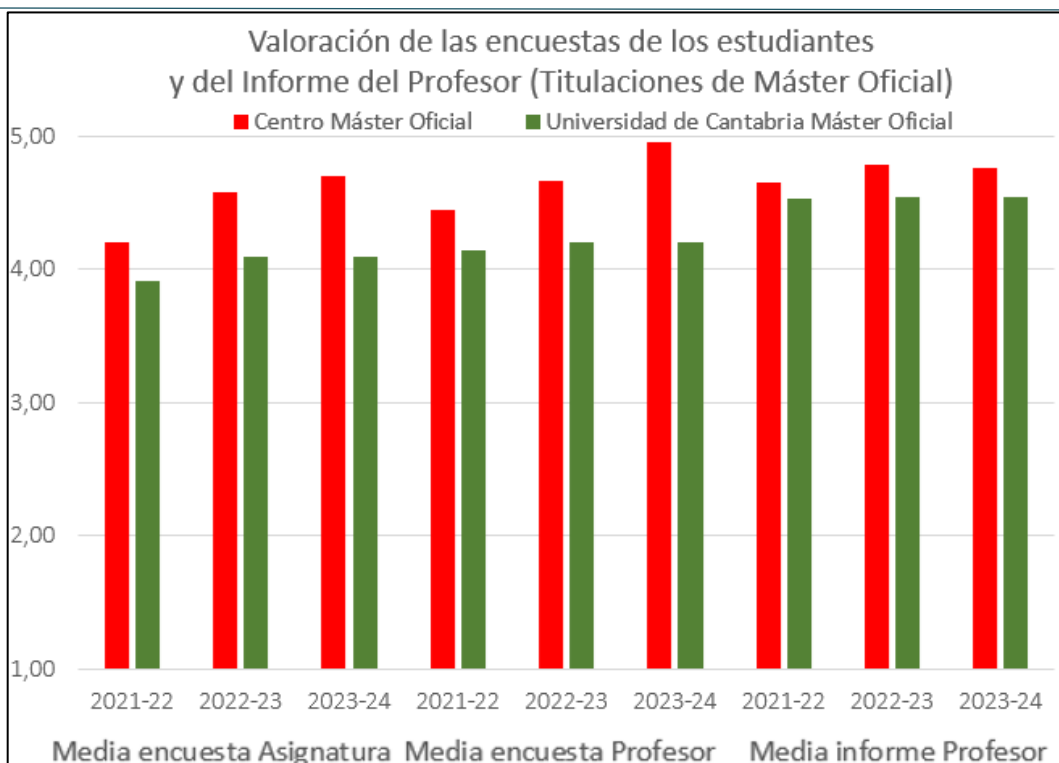
6. CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DEL PROFESORADO

Tabla 5. Evolución de la valoración de las encuestas de los estudiantes y del Informe del Profesor*.

AGREGACIÓN	Media encuesta Asignatura			Media encuesta Profesor			Media informe Profesor		
	2021-22	2022-23	2023-24	2021-22	2022-23	2023-24	2021-22	2022-23	2023-24
Centro Grado	4,68	4,41	4,55	4,55	4,57	4,77	4,85	4,81	4,82
Centro Máster Oficial	4,20	4,58	4,70	4,45	4,67	4,96	4,65	4,79	4,76
Total Centro	4,39	4,50	4,63	4,50	4,62	4,87	4,75	4,80	4,79
Universidad de Cantabria Grado	3,85	3,88	3,85	3,98	4,16	4,11	4,34	4,37	4,35
Universidad de Cantabria Máster Oficial	3,91	4,09	4,09	4,15	4,21	4,21	4,53	4,55	4,55
Universidad de Cantabria Total	3,88	3,98	3,97	4,07	4,19	4,16	4,44	4,46	4,45

* Escala de valoración 1 – 5 puntos





Breve análisis de los principales resultados de la evolución de la calidad de la docencia, incluyendo la participación y su evolución temporal.

Grado en Estudios Hispánicos

La cantidad de profesores en la titulación sigue siendo adecuada y suficiente, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. Y la plantilla sigue contando con una dilatada experiencia profesional y con un adecuado nivel de formación.

En cuanto a la opinión de los profesores respecto a la docencia, P5-2 2023-2024 G-Hispánicos, estos coinciden en valorar muy positivamente la planificación y el desarrollo de la docencia, en la misma línea (y en valores muy próximos) a los de años anteriores.

Sobre el desarrollo de las clases, valoran muy positivamente los aulas y los medios materiales, pero alguno señala puntualmente algún problema con los proyectores y equipos de sonido. Los resultados también son valorados muy positivamente por todos los docentes, que coinciden en que se han alcanzado los resultados de aprendizaje previstos.

En cuanto a la innovación y la mejora, todos los profesores valoran muy positivamente esta dimensión y algunos destacan que no solamente tratan de innovar ellos con sus materiales y sus metodologías, sino que intentan que los alumnos usen formatos y formas de trabajar innovadoras.

En el Informe del Responsable Académico de la titulación P5-3-1 el Coordinador de Grado destaca la ausencia de quejas relativas a la planificación y el desarrollo de la docencia, la entrega de todas las actas a tiempo, el papel crucial del Aula Virtual en el apoyo a la docencia y que los estudiantes podrían alcanzar mejores resultados si trabajasen más. Respecto a las notas, los estudiantes afectados por el confinamiento durante la pandemia son conscientes de que sus notas en el Bachillerato fueron infladas, lo cual explica la bajada de nota media experimentada por casi todos al comenzar sus estudios universitarios.

El Coordinador quiere mostrar su satisfacción por el hecho importante de que este curso ha logrado graduarse un estudiante con necesidades específicas (dada su discapacidad reconocida del 33%) que comenzó su andadura en el Grado de Estudios Hispánicos en el curso 2018-19. En este proceso, no exento de disgustos y sinsabores, la labor del SOUCAN y la de los/las docentes del CIESE-Fundación Comillas ha sido fundamentales para que el apoyo a la docencia y, sobre todo, a la propia persona funcionaran. Piensa que hemos logrado un paso importante en pro de su integración.

Por lo que respecta a los alumnos, el porcentaje de asignaturas evaluadas por los estudiantes se ha reducido de un casi perfecto 97% de hace dos años a un escaso 63% del año pasado y a un (ligeramente mejor) 67% por motivos que desconocemos. Hace años el retorno de las encuestas rondaba el 70-75% en el Grado, pero con bastante esfuerzo se había aumentado muchísimo. Resulta evidente que los alumnos se olvidan de un año para otro de la importancia de responder a las encuestas.

En cuanto a los resultados en sí, estos se consideran muy buenos, ya que un 96% de las asignaturas y un 100% del profesorado han obtenido una evaluación muy favorable y superan el 4,58 de media en todos los ítems de evaluación: *el profesor puede considerarse un buen docente (4,66); el profesor evalúa adecuadamente (4,84); el profesor cumple con el horario de clase (4,96); el profesor es accesible y resuelve las dudas planteadas (4,78)*, etc. Estos valores son muy similares a los obtenidos en las ediciones anteriores de este título.

Por norma general, los valores del Grado son mejores y han sido a lo largo de los últimos años mejores que los indicadores de las asignaturas y el profesorado de la rama de Arte y Humanidades y la UC en su conjunto. En definitiva, se puede afirmar con claridad que los estudiantes vuelven a estar muy satisfechos con la docencia del Grado y que esta es de muy alta calidad.

La recolección de las opiniones del profesorado y de los responsables de asignaturas se mantiene en valores relativamente bajos de participación (48% y 50%, respectivamente), en comparación con el del resto de titulaciones de Artes y Humanidades (62%), y de la media de la UC (62%).

Por otra parte, los aspectos valorados por los propios profesores siempre superan el 4,80 sobre 5,00. El profesorado también valora positivamente tanto a los estudiantes como los recursos, el sistema de evaluación y la coordinación, como se pone de manifiesto en las encuestas realizadas. Estos valores se han mantenido en esos niveles tan altos a lo largo de las últimas ediciones del Grado.

	Grado en Estudios Hispánicos	Artes y Humanidades	UC
Planificación	4,9	4,7	4,5
Desarrollo	4,9	4,4	4,2
Resultados	4,8	4,6	4,4
Innovación y mejora	4,9	4,6	4,2

Tras analizar los datos de las encuestas recibidas, se considera, por un lado, que se reúnen unas condiciones muy adecuadas para la enseñanza y el aprendizaje, y, por el otro, que el funcionamiento de la titulación se está llevando a cabo de manera adecuada y acorde con lo estipulado en la Memoria de Verificación.

Máster en enseñanza del español como lengua extranjera

La cantidad de profesores en la titulación sigue siendo adecuada y suficiente —de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes— y su nivel de formación y acreditación garantiza que la docencia se imparta en condiciones óptimas. Con respecto al curso anterior, aunque ha habido algún cambio en el profesorado, los nuevos docentes presentan un nivel de formación y acreditación prácticamente equivalente al de que aquellos a los que han sustituido, con lo cual se puede considerar que se continúa garantizando una formación de calidad.

La ratio n.º estudiantes/profesor (10 estudiantes/16 profesores) se ha mantenido durante los últimos tres años por debajo de 1, lo que supone una proporción muy positiva.

Como principal elemento destacable en la evaluación de la calidad de asignaturas y profesorado del Máster en 2023-2024, resultan preocupantes las bajas cifras de asignaturas (41%) y profesores evaluados (29%). Habrá que volver a insistir en la importancia de que los alumnos se tomen en serio estas encuestas y recordarles los plazos y que consulten su dirección de correo institucional, dado que no suelen consultarlo mucho. Hemos establecido la dirección de correo de alumnos.unican.es como usuario para los trámites administrativos y para el acceso al Aula Virtual de la Fundación Comillas, para que lo consulten y vean los avisos de las encuestas.

Por lo que respecta a la participación del profesorado, esta se ha reducido significativamente respecto al año anterior, 47%, en valores inferiores a los del resto de titulaciones de nuestra rama de conocimiento y de la UC. Esto supone un marcado descenso respecto al año pasado y habrá que volver a escribir a todos los profesores recalando la importancia de responder a estas encuestas.

Entre los aspectos positivos, hay que resaltar que la opinión de los masterandos respecto a las asignaturas y el profesorado es muy positiva, ya que los indicadores se sitúan por encima de la media a la rama de conocimiento y de conjunto de la UC. De hecho, debemos sentirnos satisfechos de nuestro Máster porque sus asignaturas, que habían estado entre las más valoradas en la media global de los años anteriores, son este año las mejor valoradas (por sus estudiantes) del conjunto de la UC.

Como el año pasado, el 100% de las unidades evaluadas ha obtenido una calificación muy favorable. No obstante, no nos podemos confiar dado que, en la serie histórica, los resultados de la evaluación dejan patente que la satisfacción es mayor con las asignaturas del Primer Cuatrimestre —donde se concentra la mayor parte de las asignaturas presenciales— que con las asignaturas virtuales, y la inmensa mayoría de las asignaturas evaluadas corresponden a la fase presencial; todas salvo una.

En cuanto a la opinión de los profesores que imparten docencia en la titulación (P5-2-M1-ESPAÑOL) respecto a las distintas dimensiones de la docencia (planificación, desarrollo, resultados e innovación), esta resulta, de nuevo, muy favorable: todos los indicadores se sitúan de media por encima de los 4,6/5 y se mantienen, en general, muy por encima de las valoraciones obtenidas por la UC en su conjunto.

Los docentes coinciden en valorar muy positivamente la planificación de las

asignaturas y el único aspecto que obtiene una valoración ligeramente más baja es el relativo a la realización de pruebas de nivelación antes del comienzo de su asignatura (4,22/5). Como todos ellos están muy satisfechos con el nivel de conocimientos propios de los estudiantes (5/5), ello no ha supuesto un problema. Sobre el desarrollo de las clases, la valoración es casi perfecta (4,75/5) y todos ellos escriben un escenario óptimo para la impartición de la docencia, salvo por la asistencia a clase de algunos estudiantes. Ese apartado recibió una valoración de 4/5, debido, probablemente, al hecho de que algunos estudiantes trabajaban y llegaban un poco tarde a clase o debían marcharse un poco antes de la finalización de la misma.

Los resultados de la docencia (4,89/5) también son valorados muy positivamente por todos los docentes, que coinciden en que se han alcanzado los resultados de aprendizaje previstos. En cuanto a la innovación y la mejora (4,85/5), todos los profesores valoran muy positivamente esta dimensión y algunos destacan que han continuado actualizando los materiales y recursos didácticos de la asignatura, y se muestran satisfechos con el uso de la plataforma virtual.

En el Informe del Responsable Académico de la titulación P5-3-1 el Coordinador de Máster destaca que la planificación de la docencia ha sido óptima y que el programa docente se ha cumplido, pese a que una GD tuvo que modificarse para hacer constar un cambio de profesor.

Por lo que respecta a los alumnos, el porcentaje de asignaturas evaluadas por los estudiantes se ha reducido de un casi perfecto 97% de hace dos años a un escaso 41% de este año, por un cúmulo de motivos. Resulta evidente que los alumnos se olvidan de un año para otro de la importancia de responder a las encuestas.

En cuanto a los resultados en sí, estos se consideran muy buenos, ya que un 100% de las asignaturas y un 100% del profesorado han obtenido una evaluación muy favorable y superan el 4,5/5 de media en todos los ítems de evaluación: *el profesor puede considerarse un buen docente (5/5); el profesor evalúa adecuadamente (5/5); el profesor es accesible y resuelve las dudas planteadas (4,95/5); el profesor explica con claridad (4,93/5); el profesor cumple con el horario de clase (4,87/5);* etc. Por norma general, los valores del Máster son año tras año mejores que los indicadores de los otros másteres de la UC en su conjunto. Por todo ello, se puede afirmar con claridad que los estudiantes vuelven a estar muy satisfechos con la docencia del Máster y que esta es de muy alta calidad.

Tras analizar los datos de las encuestas recibidas, se considera, por un lado, que se reúnen unas condiciones muy adecuadas para la enseñanza y el aprendizaje, y, por el otro, que el funcionamiento de la titulación se está llevando a cabo de manera adecuada y acorde con lo estipulado en la Memoria de Verificación.

7. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Tabla 6. Evolución de la satisfacción de los estudiantes y egresados*.

INDICADOR	CENTRO			UC
	2021-22	2022-23	2023-24	2023-24
Satisfacción global de los estudiantes con el título	4,5	n. d.	n. d.	3,7
Satisfacción de los estudiantes con el profesorado	3,5	n. d.	n. d.	3,5
Satisfacción de los estudiantes con los recursos	3,5	n. d.	n. d.	3,8
Satisfacción de los estudiantes con el TFG/TFM	4	n. d.	n. d.	3,8
Satisfacción de los estudiantes con la información disponible en la página web sobre la titulación	4,5	n. d.	n. d.	4
Satisfacción de los egresados con el título (de Grado y Máster), escala de 0 a 10	8,9	6,9	6	7

* Escala de valoración 0 – 5 puntos

Tabla 7. Evolución de la satisfacción del Profesorado y del Personal de Administración y Servicios*.

INDICADOR	PDI CENTRO			PDI UC	PAS CENTRO			PAS UC
	2019-20	2021-22	2023-24	2023-24	2019-20	2021-22	2023-24**	2023-24
Satisfacción con la titulación (bienal)	4,7	4,9	4,9	4,2	3,86	3,75	n. d.	4,54
Satisfacción con los recursos (bienal)	4,7	4,6	4,9	3,9	n. d.	4,38	n. d.	4,36
Satisfacción con el Plan de Formación (bienal)	3,8	4,1	4,5	4	n. d.	1,33	n. d.	3,61
Satisfacción con la información publicada en la página web sobre las titulaciones (bienal)	4,9	5	5	4,3	n. d.	4,38	n. d.	4,35

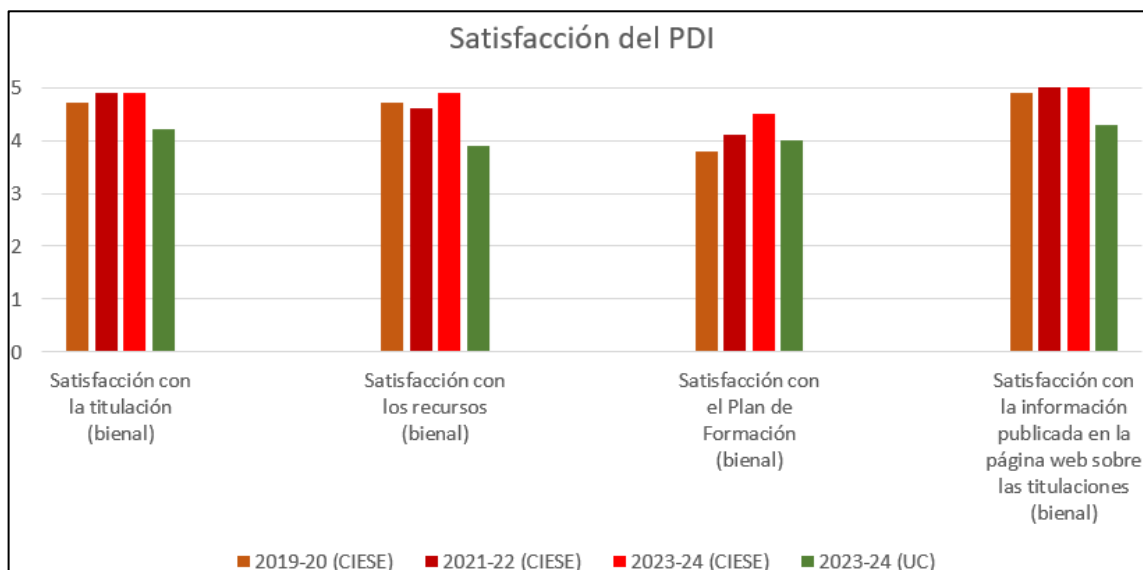
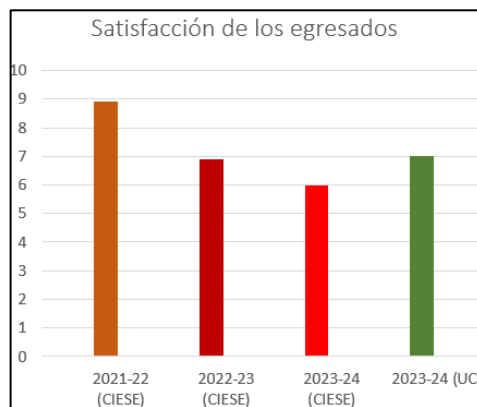
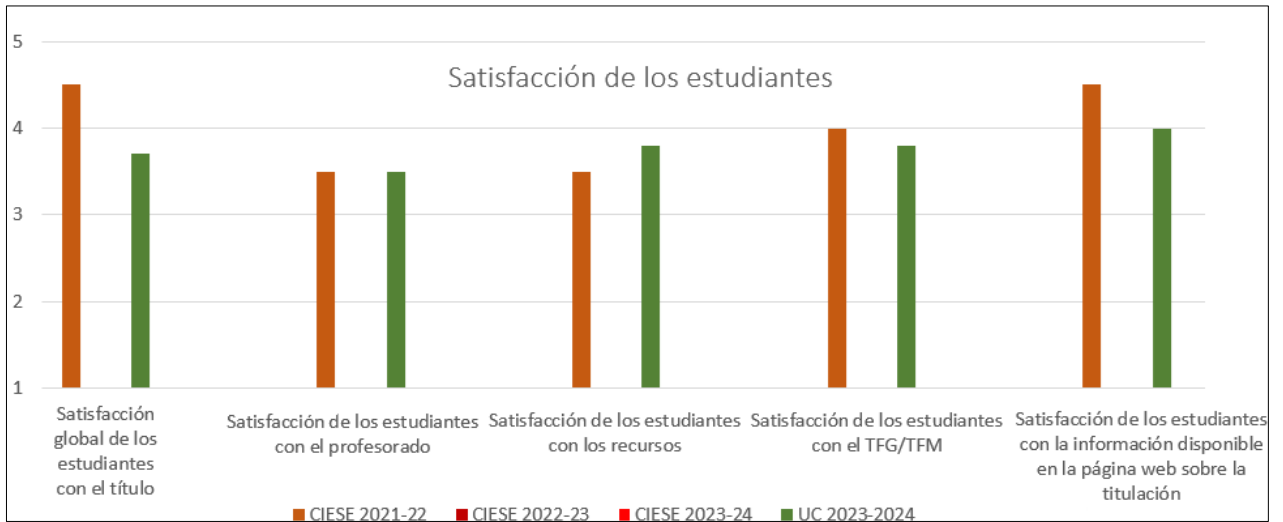
* Escala de valoración 0 – 5 puntos

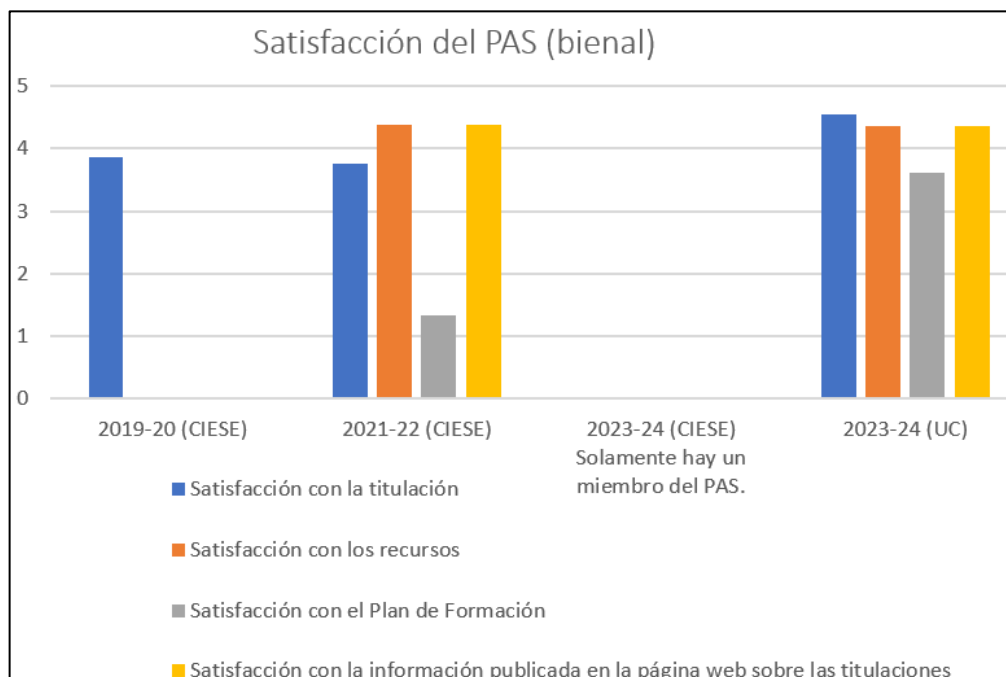
** En la actualidad, solamente hay una persona adscrita al PTGAS en el CIESE-Fundación Comillas, por lo que, con el fin de garantizar la anonimidad de los resultados, ya no se publican anualmente los datos correspondientes a este colectivo.

Tabla 8. Evolución de la satisfacción de los empleadores*.

INDICADOR	CENTRO			UC
	2021-22	2022-23	2023-24	2023-24
Satisfacción de los empleadores con los conocimientos y preparación que presentan los estudiantes de la UC*.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.

* Escala de valoración 1 – 5 puntos





Breve análisis de los resultados de la satisfacción con la titulación de los diferentes grupos de interés, incluyendo la participación y su evolución temporal, pudiendo hacer referencia a otras cuestiones contempladas en la encuesta, diferentes a las anteriores.

Por lo que respecta a los estudiantes, se da la circunstancia de que solamente un alumno del *Grado en Estudios Hispánicos* ha contestado a la encuesta de satisfacción, tanto en el curso 2022-23 como en el 2023-24, con lo cual sus datos no se registran.

Sí que podemos señalar la reducción de la satisfacción de los egresados con la titulación, como señalamos en el apartado de Inserción Laboral, desglosado por años. Transcurrido un año desde su graduación, los egresados de 2021-2022 valoran en un 6/10 la satisfacción con sus estudios, frente al 8/10 del año anterior y al 9,33/10 de hace dos años. Estas oscilaciones, que sitúan la satisfacción en valores varios puntos superiores (hace dos años) o un punto inferior (este año) a la media de la rama de Artes y Humanidades y al conjunto del total de egresados de la UC, tiene en parte que ver con lo reducido de la muestra: si solamente dos o tres egresados del título responden a esta encuesta, la opinión especialmente favorable o desfavorable de uno de ellos condiciona en mayor medida el resultado global.

Por lo que respecta a la satisfacción de los estudiantes de *Máster en enseñanza del español como lengua extranjera* con el título, aunque resulte descorazonador, en el año 2023-2024 tampoco hemos podido recopilar la opinión de los estudiantes de este Máster porque, de las cuatro encuestas enviadas, solamente se ha recibido una respuesta. Ello supone una ligera mejoría respecto a los dos años anteriores, en las que ningún estudiante respondía a esas encuestas, pero es un área en el que hay un claro margen de mejora.

En el caso de los egresados de 1.^{er} año la participación ha aumentado de un 40% a un 60%, lo cual se encuentra en valores superiores a los del conjunto de la UC. Pese a la alta participación —respondieron parcialmente a la encuesta 3 de los 5 egresados contactados—, ninguno de ellos respondió a las pregunta relacionada con la satisfacción global con los estudios realizados.

En el caso del PDI del *Grado en Estudios Hispánicos*, 7 de los 14 profesores que cumplían los requisitos respondieron a la encuesta bianual y todos ellos manifestaban una satisfacción muy grande con el título (4,86/5) y con los recursos (5/5); valores muy superiores a los de la rama de conocimiento y a la media de la UC y que se han mantenido relativamente constantes a lo largo de los últimos años, aunque con una tendencia favorable (especialmente destacada en el último curso). En cuanto al profesorado del *Máster en enseñanza del español como lengua extranjera*, todos los docentes que han respondido a esta encuesta bianual han manifestado una satisfacción muy grande con el título (5/5) y con los recursos (4,75/5); valores que también resultan superiores a los de la rama de conocimiento y a la media de la UC, y que se han mantenido relativamente constantes a lo largo de los últimos años.

Por lo que respecta al PAS, puede haber encuestas de este grupo de interés que no estén disponibles. Tal como recoge la [RPT de la Fundación Comillas](#), en la actualidad solamente disponemos de una única persona adscrita al PAS, la Responsable de Biblioteca, que es miembro de la Comisión de Calidad de Centro y de la Junta de Centro. Dadas estas circunstancias, el equipo auditor SGIC nos ha recomendado que no publiquemos los resultados correspondientes a este colectivo para garantizar el anonimato de las respuestas.

Hasta 2021-2022 realizábamos las encuestas entre personal de administración que estatutariamente no formaba parte del personal del centro universitario, sino de la Fundación Comillas (como la Secretaria de Dirección o la Responsable de Comunicación) o que dependía de una subcontrata, dado que la Fundación Comillas tenía varios servicios externalizados, como el de limpieza o el servicio de recepción.

Esas encuestas arrojaban resultados de satisfacción en valores inferiores a los de la rama de conocimiento y de la UC, especialmente en lo que respecta al plan de formación, pero hemos de tener en cuenta que un número significativo de esas personas debían recibir la formación de la empresa que gestionase esa subcontrata. Esas personas no tenían ni una relación laboral ni una vinculación orgánica con el centro universitario, más allá de que pudiesen realizar servicios, como atender la recepción del Seminario Mayor de Comillas, de los que también se beneficiase el centro universitario. En el 2022-2023 se prescindió de los servicios de dicha subcontrata y quedó consignado que la única persona adscrita al PAS del centro es la Responsable de Biblioteca.

Todavía tenemos problemas para acceder a la opinión de los empleadores, dadas las escasas cifras de egresados y empleadores que responden a estas encuestas.

Los resultados completos de la satisfacción de los diferentes grupos de interés pueden encontrarse en la página web del Área de Calidad:

<http://web.unican.es/unidades/area-calidad/informes-sgic>

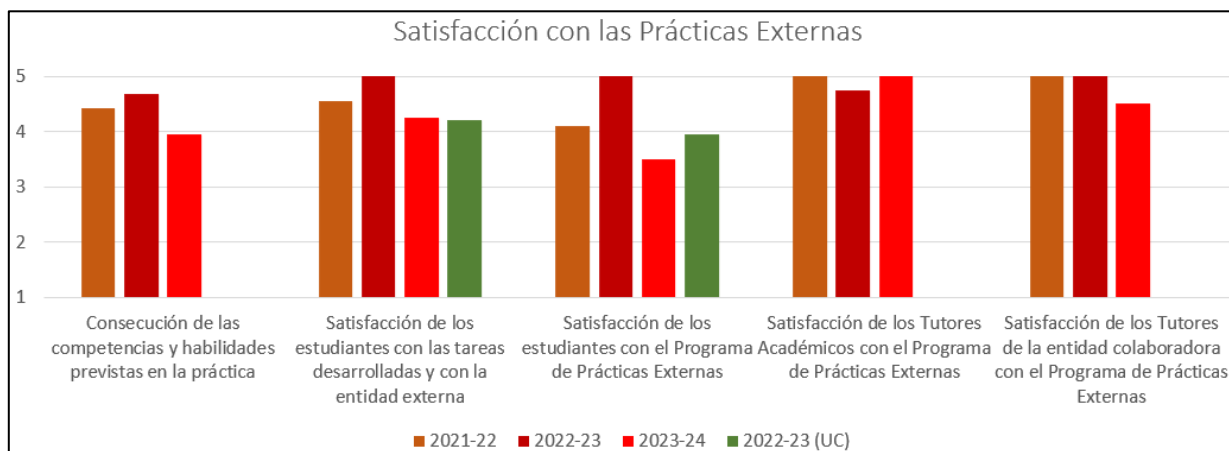
8. PRÁCTICAS EXTERNAS

Tabla 10. Evaluación de la calidad del Programa de Prácticas Externas*.

INDICADOR	CENTRO			UC
	2021-22	2022-23	2023-24	2022-23**
Consecución de las competencias y habilidades previstas en la práctica.	4,42	4,67	3,96	n. d.
Satisfacción de los estudiantes con las tareas desarrolladas y con la entidad externa.	4,55	5,00	4,25	4,21
Satisfacción de los estudiantes con el Programa de Prácticas Externas.	4,11	5,00	3,50	3,94
Satisfacción de los Tutores Académicos con el Programa de Prácticas Externas.	5,00	4,75	5,00	n. d.
Satisfacción de los Tutores de la entidad colaboradora con el Programa de Prácticas Externas.	5,00	5,00	4,50	n. d.

* Escala de valoración 1 – 5 puntos

** Datos extraídos de la *Memoria Anual del Centro de Orientación e Información de Empleo* de la Universidad de Cantabria correspondientes al año 2023; aún no están disponibles los datos de la Memoria Anual del año 2024.



Breve análisis de los resultados de las prácticas externas, incluyendo la participación y su evolución temporal.

Grado en Estudios Hispánicos

El primer aspecto que hemos de tener en cuenta es que en el curso 2023-2024 ningún alumno ha realizado las prácticas curriculares de Grado (*G1428-Prácticas en Empresas*): ningún estudiante ha optado por la *Mención en Español como Lengua Extranjera*, ya que todos los alumnos de último curso han decidido cursar la *Mención en Estudios Hispánicos*. En los dos cursos anteriores solamente una alumna había realizado las prácticas curriculares de Grado, con lo cual las encuestas de satisfacción con esas prácticas no están disponibles (con el fin de garantizar la anonimidad de las mismas).

Cabe destacar, a lo largo de todos estos años, la participación de los alumnos del *Grado en Estudios Hispánicos* en el programa de becas para la realización de prácticas extracurriculares de la Fundación Comillas gracias al cual estudiantes de Grado han realizado prácticas extracurriculares de dos meses de duración en distintas instituciones relacionadas con el ámbito de la cultura hispánica: Archivo Histórico Diocesano de Santander, Fundación Comillas, Real Sociedad Menéndez Pelayo (Santander), Universidad Internacional Menéndez Pelayo... El objetivo del programa de becas de la Fundación Comillas es ofrecer a los alumnos del *Grado en Estudios Hispánicos* la posibilidad de dar aplicación práctica a los conocimientos adquiridos en la titulación, así como dotarles de las herramientas precisas para ser eficaces en el ámbito laboral. Del mismo modo, pretende ayudar a que los estudiantes se introduzcan en el mercado laboral de la mano de instituciones y entidades de referencia.

La opinión de los estudiantes respecto a esas prácticas es plenamente satisfactoria, pues la práctica totalidad de los ítems alcanzan un valor muy positivo (con una media superior a 4,00 sobre 5,00) y la satisfacción general también ronda valores muy próximos al 5,00/5,00. Del mismo modo, la opinión de los tutores de empresa es inmejorable, ya que se consigue el máximo establecido (5,00 sobre 5,00). Todos estos datos reafirman la idea de la necesidad y utilidad de estas prácticas en un título como este.

Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera

Al comenzar a gestionar el envío de estas encuestas desde el propio centro, se ha conseguido aumentar la participación de los alumnos y el retorno en las encuestas.

El grado de satisfacción de los masterandos respecto al programa de prácticas (3,5/5) y a su desempeño en esas prácticas (4,25/5) ha sufrido un descenso significativo respecto al año anterior, en el que casi todos los valores rondaban el 5/5. Analizando los datos pormenorizadamente, de los 11 estudiantes que realizaron las prácticas, solamente 4 contestaron a la encuesta de satisfacción. Y de esas 4 personas, 3 manifestaban una satisfacción muy grande con casi todos los apartados del programa de prácticas (con la mayor parte de valores que oscilaban entre el 4/5 y el 5/5), pero una cuarta persona marcó un 0/5 o un 1/5 en casi todos los ítems, con lo cual la media bajó drásticamente. Este tipo de desviaciones en las encuestas hace que, cuando el retorno es bajo, se pueda producir una distorsión en la media, tal como ha indicado el Coordinador de Prácticas Externas en la reunión de la Comisión de Calidad de Centro de noviembre de 2024.

En cuanto al grado de cualificación de los tutores de prácticas, los tutores académicos son todos ellos profesores del Departamento de Estudios Hispánicos del CIESE-Fundación Comillas con un perfil filológico y con varios años de experiencia en la tutorización de prácticas docentes y prácticas en empresas, tanto de los alumnos del Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera, como de la Mención en ELE del Grado en Estudios Hispánicos: dos doctores acreditados y con más de 15 años de experiencia como tutores académicos y/o tutores profesionales en varias universidades; el Coordinador de Prácticas Externas y Orientación Laboral, y Coordinador del Área de Lenguas Modernas, también Doctor y con varios años de experiencia como tutor académico; y la Coordinadora del Área de Literatura, con una menor experiencia en tutorización.

Por su parte, entre los tutores profesionales de esta edición se encuentran varios profesores que ya han ejercido como tutores profesional en anteriores ediciones del Máster y que tutorizan también a masterandos de otros centros: un profesor doctor de la Universidad Europea del Atlántico, que imparte, además, clase en el Máster y que atesora miles de horas de experiencia como profesor de ELE y como profesor de los cuerpos docentes universitarios; así como con otros profesionales con una larga experiencia profesional (docente y de gestión) en centros de enseñanza de lenguas,

como el Director del Instituto Hemingway de Bilbao o la profesora de español del Centro de Migraciones de Torrelavega (adscrito a la Cruz Roja).

Por lo que respecta a la opinión de los tutores académicos y los pertenecientes a las entidades externas, el grado de satisfacción con el programa de prácticas es muy alto. Entre los primeros, la satisfacción con el programa es de un 5/5.

En el caso de los tutores profesionales, aunque su satisfacción con el programa de prácticas también es muy alto (4,5/5), una de ellas indica que no todas las clases de español que se imparten en los centros de la Cruz Roja se llevan a cabo a cargo de la profesora de español, sino que en ocasiones son voluntarios que colaboran con esa organización los que imparten las clases, con lo que la fase de observación del periodo de prácticas puede no siempre resultar beneficiosa para el masterando en prácticas, que posee una formación especializada en la materia.

Por lo que respecta al *Informe del Coordinador de Prácticas Externas y Orientación Laboral (P7-2-4) 2023-2024*, el Coordinador ha destacado la predisposición y buen hacer profesional de los alumnos y el acompañamiento a los alumnos a lo largo del proceso de prácticas por parte de los tutores académicos. Como aspecto negativo, incide en que, frente a lo que había ocurrido en el curso anterior, en el que los masterandos optaron por hacer sus prácticas docentes en Portugal, Alemania, Turquía o la India, en esta campaña más del 90% de los alumnos solicitaron no salir de la provincia de Cantabria para realizar las prácticas y realizar las prácticas en centros de la misma.

9. MOVILIDAD

Tabla 11. Evaluación de la calidad de los Programas de Movilidad. Estudiantes enviados*.

INDICADOR	CENTRO			UC
	2021-22	2022-23	2023-24	2023-24
Adecuación de la oferta de plazas y destinos de la titulación.	n. d.	n. d.	n. d.	3,73
Atención y orientación prestada por el Coordinador de movilidad de la titulación.	n. d.	n. d.	n. d.	3,83
Atención y recepción en la Universidad de destino.	n. d.	n. d.	n. d.	3,71
Calidad académica de la Universidad de destino.	n. d.	n. d.	n. d.	3,43
Satisfacción general con el Programa de Movilidad.	n. d.	n. d.	n. d.	4,33

* Escala de valoración 0 – 5 puntos

Breve análisis de los resultados de la evaluación de la calidad de los programas de movilidad, incluyendo la participación y su evolución temporal.

Hay varios aspectos que mencionar relativos a los resultados de movilidad de estudiantes enviados y recibidos: en el informe de estudiantes enviados no aparecen desglosados por centro, aunque habría dado lo mismo, dado que este año, como el pasado, ningún estudiante del centro ha participado en ningún programa de movilidad saliente. Al menos, el año pasado sí que había habido solicitudes y si no se llevaron a cabo finalmente fue por problemas con el alojamiento en la universidad de destino.

Según destaca la Coordinadora del Programa de Movilidad del Centro en su informe P8-2-3, se han desarrollado varias iniciativas por parte de CIESE-Fundación Comillas para promover la movilidad de nuestro estudiantado. Entre ellas, destaca el Taller Internacional, celebrado en octubre de 2023 y de 2024, en el que se presentan todos los programas de grado/posgrado disponibles para nuestros estudiantes, además de otras alternativas de prácticas y becas.

Si nos retrotraemos al curso 2021-2022, dos alumnos de 3.º de Grado realizaron sendas estancias fuera del CIESE en el marco de las movilizaciones Erasmus+: una estudiante en Údine (Italia) y un alumno en České Budějovice (República Checa).

A ellos habría que añadir la participación de una alumna de 3.º del Grado en el programa de movilidad SICUE, mediante el cual ha cursado estudios durante un año

en la Universidade de A Coruña.

El grado de satisfacción de estos estudiantes con sus movilidades es muy alto, aunque no ha podido quedar constancia de ello, debido al escaso retorno de las encuestas: solamente 1 de los 2 estudiantes Erasmus+ que ha cursado estudios en el extranjero ha respondido a la encuesta, con lo cual no disponemos del desglose de los datos.

Sí que disponemos de uno de los comentarios, no tan favorables, que ha hecho una de las estudiantes que ha realizado una movilidad: «Pasaron más de tres meses desde el comienzo del curso hasta que recibí la primera paga de la beca. Tres meses en los que tuve que pagar todo de mi bolsillo y que me supusieron una carga económica importante. Mi caso no es el único, muchos de mis compañeros pasaron por lo mismo». Pese a que el retraso en los pagos no sea responsabilidad nuestra, a algún estudiante sí puede suponerle algún problema.

En cuanto al curso 2022-2023, como ya hemos comentado, solamente se recibió una solicitud de movilidad Erasmus+, pero el estudiante al que se adjudicó esa beca para una estancia de 1 año en Údine (Italia) renunció a ella alegando problemas para encontrar alojamiento en la ciudad de destino y la poca disponibilidad de plazas en residencias universitarias.

Con respecto a las movilidades entrantes, los resultados aparecen desglosados por el tipo de beca/movilidad (AIP, Carolina, Carolinor, Cinda...) en vez de por titulación, con lo que no sabemos qué datos corresponden exactamente a nuestros estudiantes. Lo que sí queda patente es que ha aumentado la satisfacción con todos los aspectos del programa de intercambio entre los alumnos extranjeros que recibimos: la mejora sustancial de la mayoría de los indicadores así lo atestigua.

Si nos ceñimos a lo que ha ocurrido en nuestro centro, hemos recibido en el CIESE-Fundación Comillas a un total de 7 estudiantes durante el curso académico 2023-2024 de Italia, Francia y Alemania a través del programa Erasmus+, lo cual supone un ligero descenso respecto a las 9 movilidades entrantes del 2022-2023 (4 estudiantes de Ucrania, 4 de Italia y 1 de Alemania), pero un incremento respecto a las 6 movilidades entrantes del curso 2021-2022 (con 2 estudiantes procedentes de Alemania, 2 de Irlanda y 2 de Polonia).

Sus experiencias han sido muy gratas tanto a nivel académico como personal, tal y como han reflejado en sus comentarios/evaluaciones visibles en la página web de nuestro Centro. Se trata de números muy parecidos a los de los cursos anteriores: 9 movilidades entrantes (2022-2023)

Cabe destacar un hecho destacado, aunque coyuntural: se trata del hecho de que nuestro centro haya acogido en 2021-2022 a 20 estudiantes de la Universidad Taras Shevchenko de Kiev que tuvieron que abandonar apresuradamente Ucrania sin que diese tiempo a formalizar un convenio de movilidad. Cuatro de esas estudiantes continuaron sus estudios en Cantabria en el curso 2022-2023 dentro del programa Erasmus+.

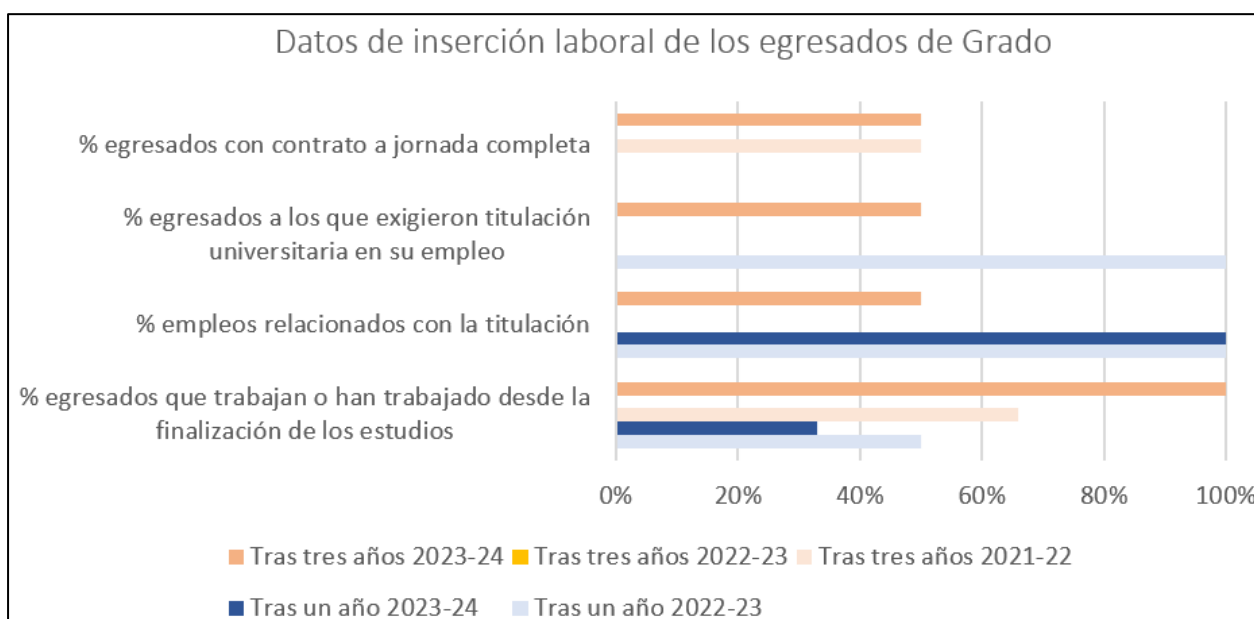
10. INSERCIÓN LABORAL

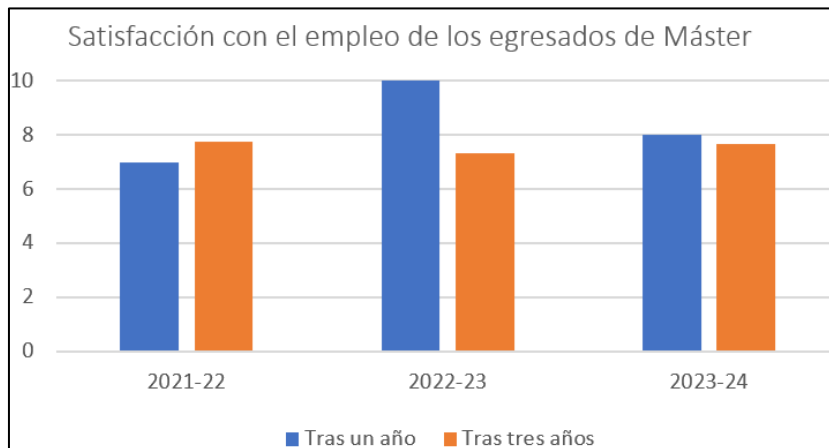
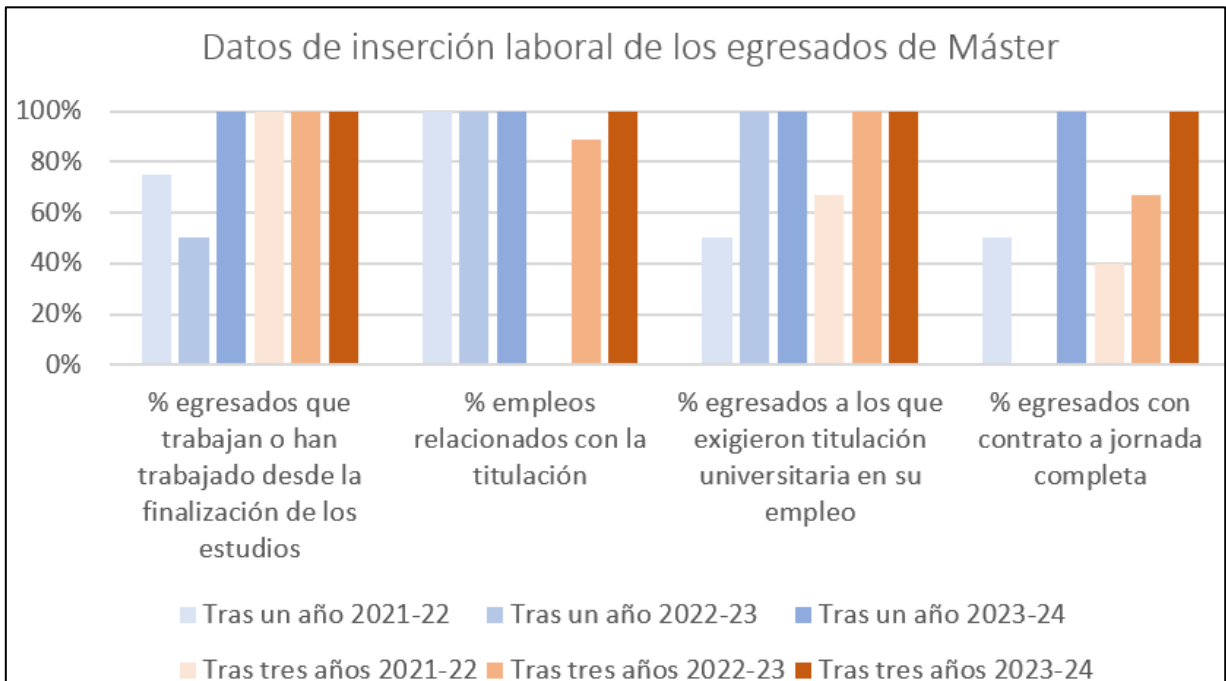
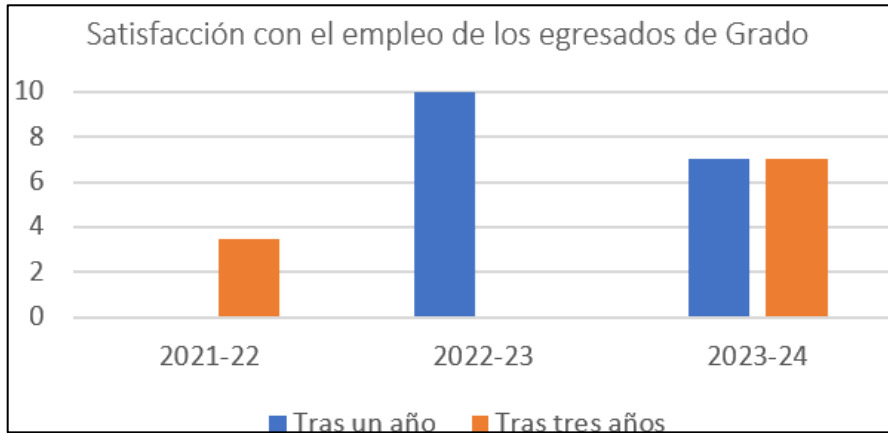
Tabla 12. Resultados de la encuesta de inserción laboral de los egresados del curso académico 20--/20--, tras UN año desde la finalización de sus estudios.

INDICADOR	Titulaciones de Grado			Titulaciones de Máster Oficial		
	2021-22	2022-23	2023-24	2021-22	2022-23	2023-24
% egresados que trabajan o han trabajado desde la finalización de los estudios	0%	50%	33%	75%	50%	100%
% empleos relacionados con la titulación	n. d.	100%	100%	100%	100%	100%
% egresados a los que exigieron titulación universitaria en su empleo	n. d.	100%	0%	50%	100%	100%
% egresados con contrato a jornada completa	n. d.	0%	0%	50%	0%	100%
Satisfacción con el empleo	n. d.	10	7	7	10	8

Tabla 13. Resultados de la encuesta de inserción laboral de los egresados del curso académico 20--/20--, tras TRES años desde la finalización de sus estudios.

INDICADOR	Titulaciones de Grado			Titulaciones de Máster Oficial		
	2021-22	2022-23	2023-24	2021-22	2022-23	2023-24
% egresados que trabajan actualmente	66%	n. d.	100%	100%	100%	100%
% empleos relacionados con la titulación	0%	n. d.	50%	0%	89%	100%
% egresados a los que exigieron titulación universitaria en su empleo	0%	n. d.	50%	67%	100%	100%
% egresados con contrato a jornada completa	50%	n. d.	50%	40%	67%	100%
Satisfacción con el empleo	3,50	n. d.	7	7,76	7,33	7,67





Breve análisis de los resultados de inserción laboral de los graduados y de su evolución tras tres años desde la finalización de los estudios, incluyendo la participación.

Distinguiremos entre la situación laboral de los graduados del *Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera* y los del *Grado en Estudios Hispánicos*, dado que sus perspectivas laborales y las condiciones de trabajo a que se enfrentan unos y otros resultan muy diferentes.

Grado en Estudios Hispánicos

Por lo que respecta a los egresados del año 2020-2021, nos encontramos con datos paradójicos, fruto de lo reducido de la muestra: el 100% de esos egresados trabaja o ha trabajado, lo cual sigue siendo un valor superior a la del resto de titulaciones, pero la satisfacción con el empleo y las condiciones de trabajo de esos egresados son muy diferentes entre sí.

Se da una dualidad: egresados que han encontrado un gran trabajo, relacionado con lo suyo y que se muestran muy satisfechos con su situación laboral; y egresados que han tenido que comenzar a trabajar en otros ámbitos y se encuentran muy poco satisfechos.

Por una parte, el 50% de los egresados trabaja en el ámbito de la investigación, lo cual representa un valor muy superior a la del resto de titulaciones de la UC. Pese a trabajar como subordinados, estos egresados tienen un contrato indefinido en un puesto de trabajo que guarda mucha relación con su titulación y se sienten muy satisfechos con su trabajo (10).

Por otra, parte, frente a lo que ocurría hace años, en los que una parte de los egresados de este Grado trabajaba en el campo de la educación, ahora, un 50% de ellos ha encontrado trabajo en el ámbito de la hostelería y el turismo, cosa que guarda poca relación con sus estudios. Estos egresados suelen tener contratos temporales y a tiempo parcial, y se encuentran poco satisfechos con su trabajo (4).

Esta situación, pese a no ser idónea (en el caso de quienes trabajan en hostelería), es ostensiblemente mejor que la que mostraban los datos de inserción laboral dos años antes. En aquel entonces, solamente 2 de cada 3 egresados estaba trabajando al cabo de tres años de graduarse; solamente la mitad de los egresados tenía un contrato a jornada completa, y la satisfacción con el empleo era muy baja (3'5/5). De la situación laboral de los egresados en 2022-2023 tras

tres años de la finalización de sus estudios, no disponemos de datos, debido al bajo retorno de las encuestas ese año.

Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera

La recolección de datos de inserción laboral por parte de los egresados del Máster muestra valores bastante diferentes en los miembros de diferentes promociones, ya que la participación ha pasado del 40% al 60% entre los egresados de primer año, pero, por el contrario, ha bajado del 69% al 25% entre los egresados de tercer año, cayendo por debajo de los valores de la UC en su conjunto.

Aunque los egresados de primer año consideran que tienen necesidades formativas que deberían haber sido cubiertas durante la carrera (competencias tecnológicas y en idiomas, y capacidad para gestionar el estrés o conflictos), todos los indicadores relativos a la situación laboral y la calidad del empleo son muy positivos y resultan mejores que los del resto de estudiantes de la rama de conocimiento y del conjunto de la UC.

Pese a que la comparativa de estos dos grupos de egresados parezca mostrar datos muy dispares, algunos de ellos pueden resultar esclarecedores:

Este Máster tiene una gran empleabilidad: el 100% de los egresados de este Máster está trabajando al cabo de un año de su graduación y el 100% continúa trabajando transcurridos tres años. Como decimos, todos ellos están trabajando y, además, lo hacen en trabajos acordes con su cualificación (100%), a jornada completa (100%) y en puestos que guardan mucha (67%) o bastante (33%) relación con sus estudios. Todos ellos son valores superiores a los del resto de másteres de la UC. La satisfacción de estos egresados con su empleo (8) es ligeramente superior a la de los estudiantes de Artes y Humanidades (7,8) y del resto de la UC (7,89).

Llama la atención, por ejemplo, que todos los egresados del este Máster estén trabajando frente al 58% de egresados de la UC que al cabo de un año desde su graduación están preparando oposiciones. Ninguno de los egresados de este Máster afirma estar preparando oposiciones, ya que acceden por otra vía más directa, y más rápida, al puesto de trabajo.

En el caso de los egresados de tercer año, la situación laboral y las condiciones de trabajo son relativamente mejores que las de otros egresados de la UC: todos los egresados de esta promoción están trabajando y lo siguen haciendo a tiempo completo (100%), en puestos acordes a su nivel de estudios y en empleos que

guardan relación con la titulación, aunque en menor medida que en el caso de los egresados de primer año: mucha relación (33%) y alguna relación (33%).

Llama la atención el descenso de la satisfacción con el empleo con el paso de los años: 8, tras un año; 7,67, tras tres años; dato, este último, que se sitúa un poco por debajo de la del resto de egresados de Artes y Humanidades (7,84) y de los de la UC en su conjunto (7,80).

Los resultados completos sobre la inserción laboral de los egresados de la UC pueden encontrarse en la página web del Área de Calidad:

<https://web.unican.es/unidades/area-calidad/informes-sgic>.

11. MÁSTERES DE FORMACIÓN PERMANENTE

En el centro no se imparte ningún Máster de Formación Permanente.

12. RECURSOS Y SERVICIOS DEL CENTRO

Tabla 15. Recursos y servicios disponibles en el Centro.

INDICADOR	RESULTADOS
% de aulas con equipamiento TI BÁSICO (todos los puestos conectados a internet y proyector multimedia)	100%
% de aulas con equipamiento TI AVANZADO (todos los puestos conectados a internet, proyector multimedia, posibilidad de grabar contenidos y/o distribuir la clase en tiempo real y otras TI de apoyo a la docencia)	-
PCs en Aulas de Informática	-
PCs en Clases	-
PCs en Salas de Informática	-

Breve descripción de los servicios y recursos disponibles en el Centro y su evolución temporal.

Todas las aulas del centro disponen de un ordenador con conexión a Internet, proyector multimedia, pantalla interactiva, equipo de audio, Wi-Fi abierta y varias tomas de corriente repartidas por el aula para que los estudiantes puedan enchufar sus portátiles.

Durante unos meses, a lo largo del curso 2023-2024, se retiraron los ordenadores de las aulas y cada profesor debía acudir a clase con el portátil que le proporciona el centro. Ese hecho ya se ha subsanado y se han vuelto a instalar ordenadores portátiles en todas las aulas.

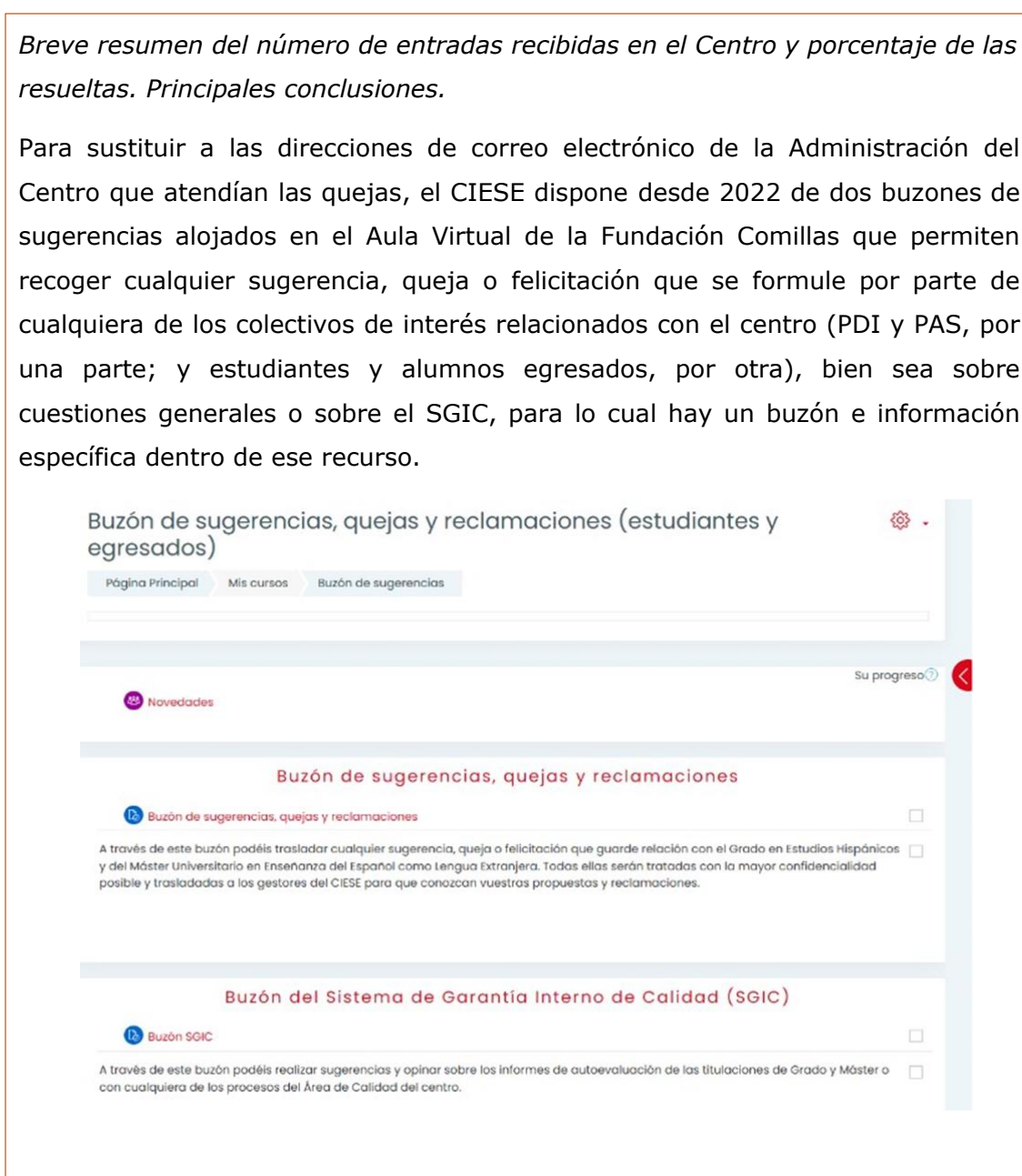
13. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Tabla 16. Entradas al Buzón SGIC del Centro.

COLECTIVO	N.º DE ENTRADAS	% DE ENTRADAS RESUELTAS	% DE ENTRADAS DESESTIMADAS	% DE ENTRADAS ATENDIDAS EN 72 HORAS
Estudiantes	1	100%	0%	100%
PDI	0	-	-	-
PAS	0	-	-	-
Total	1	100%	0%	100%

Breve resumen del número de entradas recibidas en el Centro y porcentaje de las resueltas. Principales conclusiones.

Para sustituir a las direcciones de correo electrónico de la Administración del Centro que atendían las quejas, el CIESE dispone desde 2022 de dos buzones de sugerencias alojados en el Aula Virtual de la Fundación Comillas que permiten recoger cualquier sugerencia, queja o felicitación que se formule por parte de cualquiera de los colectivos de interés relacionados con el centro (PDI y PAS, por una parte; y estudiantes y alumnos egresados, por otra), bien sea sobre cuestiones generales o sobre el SGIC, para lo cual hay un buzón e información específica dentro de ese recurso.



Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones (estudiantes y egresados)

Página Principal Mis cursos Buzón de sugerencias

Su progreso

Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones

Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones

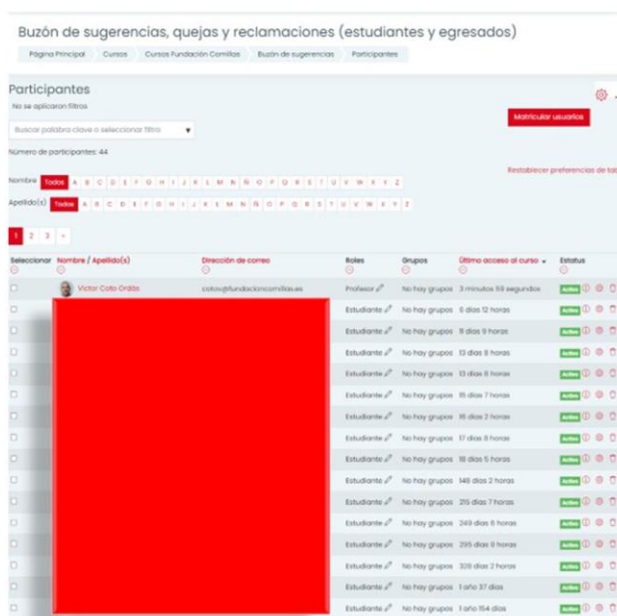
A través de este buzón podéis trasladar cualquier sugerencia, queja o felicitación que guarde relación con el Grado en Estudios Hispánicos y del Máster Universitario en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera. Todas ellas serán tratadas con la mayor confidencialidad posible y trasladadas a los gestores del CIESE para que conozcan vuestras propuestas y reclamaciones.

Buzón del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)

Buzón SGIC

A través de este buzón podéis realizar sugerencias y opinar sobre los informes de autoevaluación de las titulaciones de Grado y Máster o con cualquiera de los procesos del Área de Calidad del centro.

Hay un amplio conocimiento del *Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones*, pero se siguen registrando pocas entradas. Por ello, cada comienzo de curso se explica mediante las herramientas de comunicación de la plataforma virtual la naturaleza de este recurso y su modo de funcionamiento, que busca garantizar la participación y preservar la anonimidad de las personas que formulen cualquier queja o sugerencia.



A lo largo del curso 2023-2024 se recibió una queja a través del *Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones (estudiantes y egresados)*, que se atendió en un plazo inferior a las 72 horas y a la cual se dio trámite a través del procedimiento de régimen disciplinario del centro. Es la primera vez que esto ocurre; las características peculiares del CIESE-Fundación Comillas hacen que los miembros de esta pequeña comunidad universitaria tengan un mayor contacto personal entre sí y la totalidad de los problemas se resuelvan con los distintos responsables directamente antes de pasar por Administración o hacer uso del buzón.

14. MODIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

Breve descripción de las modificaciones llevadas a cabo en la Memoria de Verificación de los Títulos impartidos en el Centro durante el curso académico de referencia (una vez modificada la Memoria). En caso de no producirse modificaciones con respecto al curso precedente, hacer constar este hecho.

Justo antes del comienzo del curso 2023-2024 dio comienzo del proceso de adaptación de los planes de estudios oficiales de Grado y Máster al RD 822/2021.

El proceso para la adaptación de las memorias de adaptación de los planes de estudio de Grado y Máster oficial de la Universidad de Cantabria a las disposiciones del RD 822/2021, sobre la organización de las enseñanzas universitarias, fue impulsado por el Servicio de Gestión Académica del Vicerrectorado a través de la difusión en abril de 2023 de un documento que contenía las directrices generales para la adaptación de dichos planes de estudio.

En abril de 2023, tras informar acerca el contenido de dichas directrices, la Comisión Académica del CIESE-Fundación Comillas acordó convocar al Claustro de Profesores para debatir todos los cambios normativos y las adaptaciones que sería preciso realizar.

El Claustro de Profesores, la Comisión de Calidad de Centro, el Departamento de Estudios Hispánicos y la Junta de Centro revisaron en multitud de reuniones llevadas a cabo a lo largo de varios meses todas las cuestiones relativas a la adscripción de este título a un determinado ámbito de conocimiento, la capacitación lingüística, la formación en principios y valores democráticos y en los objetivos del desarrollo sostenible y a los resultados del proceso de formación, así como aquellas otras posibles modificaciones que se estimara necesario acometer en la memoria, derivadas en gran parte de la aplicación de la *Normativa de Estudios Oficiales de Grado de la Universidad de Cantabria*, entre otras: la supresión de multitud de asignaturas optativas, con la consiguiente reducción del número de menciones del título.

La discusión de las propuestas de modificación del plan de estudio en todos esos órganos de gobierno del centro permitió recabar las sugerencias de los profesores, estudiantes, egresados y el PAS implicados en el título.

Entre los cambios más destacados realizados en el *Grado en Estudios Hispánicos* cabe mencionar:

- La adaptación del ámbito de conocimiento a lo establecido por el RD 822/2021: a partir de ahora el título queda adscrito al ámbito de Filología, estudios clásicos, traducción y lingüística.
- La eliminación de la mayor parte de asignaturas optativas, que han quedado reducidas a 6, en aplicación de la *Normativa de Estudios Oficiales de Grado de la Universidad de Cantabria*.
- La supresión de las dos menciones: Mención en ELE y Mención en Estudios Hispánicos. Al no alcanzar la cifra de matrícula necesaria para poder ofrecer un mayor número de asignaturas optativas, se hacía imposible mantener dos menciones en el Grado.
- La relación de asignaturas básicas, obligatorias y optativas, así como el curso y cuatrimestre en que se imparten. El cambio más destacado a este respecto tiene que ver con la eliminación de cuatro asignaturas básicas de inglés (de nivel A2-B1), dado que los estudiantes que ingresan en el Grado a partir de ahora necesitan acreditar un nivel B2 de inglés. Habrá dos asignaturas de Inglés con Fines Académicos que permitan a los estudiantes afianzar sus conocimientos de esta lengua en el ámbito de la investigación y la divulgación científica.
- El otro cambio más significativo tiene que ver con la inclusión de una nueva asignatura básica de formación en Valores transversales y Objetivos de Desarrollo Sostenible que, como contempla la *Normativa de Estudios Oficiales de Grado de la Universidad de Cantabria*, se impartirá en el segundo cuatrimestre del primer curso y tendrá un itinerario en español y otro en inglés. artículo 4, RD 822/2021). En ella, como en muchas otras asignaturas del título (incluido el Trabajo Fin de Grado), se trabajarán específicamente el respeto a los derechos humanos, la igualdad de género, el respeto a los principios de accesibilidad universal y el diseño para todas las personas, así como la sostenibilidad y el cambio climático.
- Algunas modificaciones menores tienen que ver con el cambio de nombre de algunas asignaturas, a fin de reducir la longitud de sus títulos y de ajustarse a los contenidos previstos, por ejemplo:

- *2.ª Lengua Moderna I, II, III y IV (Francés)* pasan a denominarse *Lengua Francesa I, II, III y IV*, respectivamente.
- De las asignaturas de literatura, historia, geografía y culturas clásicas se ha eliminado la palabra *Introducción a...* que las precedía en su denominación del antiguo Plan de Estudios.
- En esta misma línea, *Lingüística general I y II* del plan antiguo pasan ahora a denominarse *Lingüística I y II*, siendo la primera de carácter básico y la segunda de carácter obligatorio.
- *Pensamiento científico y filosófico español e hispanoamericano I y II* pasan ahora a denominarse *Pensamiento científico y filosófico I y II*, respectivamente.
- *Comunicación oral y escrita en español I y II* pasan a llamarse *Comunicación escrita en español y Comunicación oral en español*.
- *Introducción a las lenguas y culturas clásicas* pasa ahora a llamarse, simplemente, *Culturas Clásicas*.
- *Teoría de la Literatura y del Arte I* se denominará a partir de ahora *Teoría de la Literatura*.
- Por lo que respecta a los resultados de los procesos de formación y aprendizaje, con el fin de simplificar los numerosos ítems que figuraban en la Memoria de verificación del Grado vigente, se ha procedido a reformular los conocimientos o contenidos, las competencias y las habilidades.

En cuanto a los cambios adaptar la memoria del *Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera* al RD 822/2021 se ha procedido a realizar las siguientes modificaciones:

Además de adscribirse a la rama de conocimiento de *Artes y Humanidades*, según consta en el *RUCT*, ahora se especifica que el Máster está adscrito a uno de los ámbitos de conocimiento especificados en el Anexo I del RD 822/2021 atendiendo a las disciplinas presentes en los objetivos y denominación del título, en concreto, al de *Filología, estudios clásicos, traducción y lingüística*.

Hemos procedido a incluir en varias asignaturas la formación en principios y valores democráticos y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, según establece el Artículo 4 del RD 822/2021, y entre los objetivos formativos figura «Promover valores

democráticos en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y fomentar actitudes positivas hacia la diversidad lingüística y cultural». De igual manera, entre los resultados de aprendizaje se han incluido dos que describen competencias, habilidades y destrezas relativas a la formación en principios y valores democráticos y los ODS.

Asimismo, se ha juzgado oportuno realizar los siguientes cambios no directamente relacionados con la aplicación del RD 822/2021 para mejorar la titulación:

- El límite de estudiantes era de 35, pero, dada la proliferación de titulaciones en este ámbito y el descenso en las cifras de matrícula en las últimas ediciones de la titulación que ahora se extingue, el número máximo de 25 alumnos parece más realista.
- En la memoria de verificación del título se contemplaba una organización modular, pero las asignaturas se integraban en módulos en función de criterios dispares: unas, en función de la adscripción a una determinada materia; y otras, en función de la modalidad de impartición (presencial o virtual). Ahora, se usa un único criterio para agrupar las asignaturas en módulos, que pasarán a ser tres: un módulo presencial; otro, virtual; y un último módulo, de aplicación profesional, en el que prima el trabajo autónomo o en otros centros de enseñanza (en el caso de la asignatura de Prácticas docentes)
- En la memoria de verificación del título a cada asignatura le correspondía, prácticamente, una materia con el mismo nombre. Hemos tratado de agrupar las asignaturas en materias de conocimiento en función de su afinidad, con lo que hemos reducido a la mitad el número de materias y hemos simplificado su nombre:

MAT01: Diseño de cursos de español

MAT02: Fundamentos de la lingüística aplicada

MAT03: La enseñanza de la lengua española

MAT04: Español con fines específicos

MAT05: Trabajo académico dirigido

MAT06: Desarrollo de las destrezas comunicativas

MAT07: Referentes culturales

- Hasta ahora, había muchos más créditos y asignaturas concentradas en el segundo cuatrimestre que en el primero, donde, además, debían llevarse a cabo las prácticas externas. Se ha tratado de realizar una distribución más equilibrada de los créditos, entre los dos cuatrimestres.
- En vez de 14 créditos ECTS, la asignatura Trabajo Fin de Máster pasará a contar con una carga crediticia de 12 créditos ECTS. Dado que se trata de un título con una carga total de 60 créditos, parecía excesivo el número de créditos de esta asignatura. Esos dos créditos se han reasignado a otras asignaturas: Aspectos gramaticales del español, que pasa a tener 3 créditos ECTS, y Metodología de elaboración de trabajos académicos, que pasa a tener 2 créditos ECTS.
- La asignatura Fundamentos de la lingüística aplicada (3 cr.) continúa llamándose igual que en la Memoria de verificación del título de 2016, pero pasa a constar de dos módulos (Estilos de aprendizaje y Estrategias de aprendizaje) en vez de los tres que se describían en la Planificación de las enseñanzas en el año 2016: (M1183) Estilos de aprendizaje e implicaciones para la didáctica de ELE, (M1883) Estrategias de aprendizaje y (M1883) El Aprendizaje basado en competencias. Se ha prescindido de la parte centrada en el aprendizaje basado en competencias, dado que se solapaba en gran medida con los contenidos de la asignatura del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, que describen un enfoque competencial.
- Dos asignaturas de la materia de español con fines específicos se fusionan dando pie a una única asignatura: las asignaturas Aspectos teóricos y metodológicos del español con fines específicos (1 crédito) y El español de los negocios (2 créditos) se fusionarán dando lugar a la asignatura Español con fines específicos (3 créditos), que se impartirá en la modalidad virtual en el Segundo Cuatrimestre. El motivo de unir esas dos asignaturas tiene que ver con que dos terceras partes de los créditos de esta materia estaban dedicados a una única lengua de especialidad (el español de los negocios), en detrimento de otras, como el español de la salud, en la que nuestro centro forma a numerosos profesionales de la enseñanza.
- Varios cambios de los propuestos tienen que ver con el incremento de horas que se imparten de manera telemática, ya sea porque varias asignaturas hasta ahora impartidas en la modalidad presencial pasen a impartirse de manera totalmente virtual, ya sea porque otra asignatura pase a impartirse de manera híbrida.

- Por una parte, la asignatura Estrategias de aula y producción de materiales didácticos (5 créditos, presencial) cambia de nombre y se desgaja en dos: Diseño de materiales didácticos (2 créditos, presencial) y Las TIC aplicadas a la enseñanza del español como lengua extranjera (3 créditos, virtual). El cambio de nombre pretende reflejar mejor el contenido de estas asignaturas obviando ciertos aspectos, como el componente lúdico y las estrategias de aula, en los que se puede producir un cierto solapamiento con ciertas asignaturas de diseño de cursos de español. Aunque en ellas se deban tener presentes aspectos como las estrategias de aula a la hora de diseñar recursos de aprendizaje, hay otros contenidos más específicos de estas asignaturas. Diseño de materiales didácticos mantiene su carácter presencial, dado el componente eminentemente práctico de esa asignatura, y pasa a impartirse en el Primer Cuatrimestre. El cambio de la modalidad de impartición de la parte relativa al uso de las TIC tiene que ver con «predicar con el ejemplo» y mostrar el potencial de las plataformas de aprendizaje virtual de una manera práctica.
- Por otra parte, una asignatura que se impartía de manera totalmente presencial pasará a impartirse en la modalidad híbrida, lo cual implica la adaptación de ciertas metodologías docentes y del sistema de evaluación al entorno virtual: se trata de El componente pragmático en la enseñanza de español como lengua extranjera, que pasa a denominarse Aspectos pragmáticos del español (2,2 créditos presenciales y 0,8 créditos virtuales) porque forma parte de la materia Enseñanza de la lengua española junto con Aspectos fonéticos del español, Aspectos léxicos del español y Aspectos gramaticales del español.
- Además de la asignatura Las TIC aplicadas a la enseñanza del español como lengua extranjera (3 créditos, virtual), otras dos asignaturas que se impartían de manera presencial pasarán a impartirse en la modalidad virtual con la consiguiente adaptación de las metodologías docentes y del sistema de evaluación al entorno virtual: o La asignatura Español con fines específicos (3 créditos), que ya hemos descrito, se impartirá de forma virtual. Y El componente lúdico y la literatura en la clase de español como lengua extranjera, que pasará a denominarse La literatura y el cine en la clase de español como lengua extranjera (2 créditos), también se impartirá en la modalidad virtual.

- Varias asignaturas más han cambiado de nombre:
 - o La asignatura relativa al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas pasa a incluir la mención al Plan Curricular del Instituto Cervantes.
 - o Y las asignaturas Destrezas orales y Destrezas escritas, pasan a denominarse Actividades de la lengua oral y Actividades de la lengua escrita, en consonancia con las propuestas de los documentos curriculares de referencia.
 - o Por su parte, la asignatura Diseño curricular de cursos de español pasa a llamarse Diseño curricular de cursos de español como lengua extranjera para mantener la homogeneidad con otras asignaturas del mismo módulo (Metodología de la enseñanza del español como lengua extranjera, Las TIC aplicadas a la enseñanza del español como lengua extranjera y La literatura y el cine en el aula de español como lengua extranjera).

15. AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

Tabla 17. Resultado de las auditorías de implantación del SGIC en el Centro.

INDICADOR	AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA EXTERNA
Porcentaje de No Conformidades Mayores respecto del total de no conformidades en una auditoría.	20% (5 no conformidades: 1 NCM frente a 4 nc)	

Breve análisis del resultado de las auditorías internas y/o externas realizadas en el Centro durante el curso académico de referencia. En caso de no haberse llevado a cabo ninguna auditoría, señalar este hecho.

El centro se sometió a un proceso de auditoría interna en octubre-noviembre 2023 y el equipo auditor constató el cumplimiento de la inmensa mayoría de los criterios AUDIT evaluados, que tienen que ver con 8 áreas:

- 1) Cómo el centro define su política y objetivos de Calidad.
- 2) Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
- 3) Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.
- 4) Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.
- 5) Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)
- 6) Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.
- 7) Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades.
- 8) Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC.

LA NCM tenía que ver con el Reglamento de régimen interno y la composición y funcionamiento de la Comisión de Calidad de Centro: el Reglamento de régimen interno de la CCC se había modificado en 2022, pero no recogía algunos aspectos que habían sido aprobados en las sucesivas modificaciones de los procedimientos M-SGIC de la Universidad de Cantabria, en concreto: quién debe presidir la CCC, la periodicidad de las reuniones, cómo y en qué plazo se aprueban las actas de la sesión anterior, que el Delegado/a de Centro ha de ser un miembro nato de la CCC (y no necesita ser designado/a por la Junta de Centro), cuántos egresados han de formar parte de la CCC y que un profesor con docencia en de cada título oficial del centro que no forme parte del equipo directivo ha de formar parte de la CCC.

El 13 de diciembre de 2023 se adaptó el Reglamento de régimen interno de la CCC a lo que estipula el M-SGIC de la Universidad de Cantabria respecto a centros que cuentan con una única Comisión de Calidad que actúa como CCC y CCT: se modificaron las funciones de la CCC, la composición de la misma para garantizar su independencia y la participación de todos los grupos de interés de las titulaciones, el nombramiento de los cargos, el régimen de sesiones y la gestión de las actas. Ese mismo día se cambió la composición de la CCC para dar cabida a una profesora del centro con docencia en el Máster y que no formase parte del equipo directivo.

Posteriormente, el 19 de junio de 2024, volvieron a cambiar los procedimientos SGIC de la UC que establecen las funciones de las comisiones de calidad de centro y de las comisiones de calidad de las titulaciones, y fue preciso transponer esos cambios en el Reglamento de Régimen Interno aprobado el año anterior.

Las no conformidades menores que señaló la Auditoría Interna en su evaluación final tenían que ver con los siguientes aspectos:

- 1) La falta de evidencias de que ni los coordinadores de Prácticas Externas y Movilidad ni los responsables académicos estuviesen elaborando un informe de acuerdo con el procedimiento P4-2 del M-SGIC.
- 2) La falta de participación activa de estudiantes y egresados en las reuniones de la Comisión de Calidad y de la Junta de Centro, y el hecho de que algunas reuniones se celebrasen de manera telemática.
- 3) A que no constase en el Orden del Día de una reunión de la CCC el Informe final de la renovación de la acreditación del Grado en Estudios Hispánicos.
- 4) A la ausencia de evidencias de un plan específico para la formación del profesorado, como estaba previsto en el M-SGIC del Centro.

Se ha tratado de subsanar esas cuestiones en la medida de lo posible, aunque hay ciertos aspectos, como la poca asistencia de estudiantes y egresados a las reuniones de los órganos de gobierno del centro, que resultan difíciles de solventar. En varias reuniones presenciales de la CCC y de la Junta de Centro se han habilitado enlaces a una reunión de Teams para que los estudiantes y egresados pudiesen conectarse virtualmente con las personas que estaban asistiendo presencialmente a esa reunión, pero apenas se ha hecho uso de esa facilidad.

16. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS

Tabla 18. Estado del plan de mejoras del Centro del curso 2023-2024.

CÓDIGO (ÚNICO)	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ACCIONES DESARROLLADAS, EVIDENCIAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
2023-CIESE-01	Analizadas por la CCC las cifras de matrícula y la tasa de cobertura, se diagnostica que hay un amplio margen de mejora en lo que respecta al conocimiento del Grado y el Máster.	Intensificar la difusión del Grado y Máster, y la captación de alumnos mediante la participación en la Jornadas de Puertas Abiertas de la UC, charlas, talleres, actividades y visitas al Centro para instituciones educativas de Educación Secundaria.	Dirección del Centro Coordinación de Grado Coordinación de Máster	Se ha aumentado la cifra de matrícula en más de un 10%, como indican las estadísticas e indicadores oficiales del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado (<i>Relación oferta-demanda/matrícula: curso 2023/24</i>). Además de las acciones ya previstas, se ha rebajado el precio de la matrícula de Grado en el curso 2023-24, aprovechando el remanente de la partida de becas. EJECUTADA
2023-CIESE-02	Analizadas por la CCC las cifras de matrícula y la tasa de cobertura, se diagnostica que se puede aumentar el atractivo del Grado y el Máster con una modificación del Plan de estudios.	Modificar el Plan de estudios aprovechando la adaptación de la memoria de verificación del Grado y el Máster al RD 822/2021. Hacer más atractivos estos títulos mediante la modificación del plan de estudios a fin de que el itinerario formativo resulte más atractivo.	Dirección del Centro Coordinación de Grado Coordinación de Máster	La ANECA ha realizado una evaluación final positiva de la propuesta de modificación del Plan de estudios del Grado (Expediente n.º: 4382/2011) y una evaluación provisional de la propuesta de modificación del Plan de estudios del Máster, pero aún no ha podido tener repercusión en las cifras de matrícula porque el nuevo plan de estudios no entrará en vigor hasta 2025-2026. PENDIENTE
2023-CIESE-03	El Informe de Seguimiento del Máster en enseñanza de español como lengua extranjera (con ID 4312335), del programa Monitor ANECA, advertía en 2023 de ciertas carencias en la cualificación del profesorado: excesiva dependencia del profesorado externo y carga lectiva impartida por profesores no doctores y no acreditados.	Instar a la acreditación de los profesores doctores y tratar de incrementar la dedicación al Máster del profesorado propio.	Dirección del Centro Coordinación de Máster	Evidencias: plan docente Acciones: en la elaboración del plan docente del curso 2024-2025 se ha incrementado la carga lectiva de los profesores doctores (y acreditados) y del profesorado propio. Se ha incrementado el número de créditos impartidos por el profesorado del Departamento de Estudios Hispánicos y todos los profesores responsables de asignatura son doctores. EJECUTADA

CÓDIGO (ÚNICO)	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ACCIONES DESARROLLADAS, EVIDENCIAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
2023-CIESE-04	<p>El Informe de Seguimiento del Máster en enseñanza de español como lengua extranjera advertía de discrepancias entre las guías docentes de las asignaturas y lo consignado en la Memoria de verificación en lo que correspondía a metodologías docentes, sistemas de evaluación (y ponderación de los mismos), etc.</p>	<p>Instar a los profesores de Máster (y también a los de Grado) a que consulten la memoria de verificación, a especificar las metodologías docentes, a que comprueben que hay una correspondencia entre la GD y la memoria de verificación</p>	<p>Coordinación de Máster Coordinación de Grado Docentes del Máster Docentes del Grado</p>	<p>Evidencias: GD de las asignaturas. Acciones: se ha remitido a los docentes del Máster copia de la memoria de verificación para que tuviesen constancia de los datos que aparecían ahí consignados para que las guías docentes de sus asignaturas no se separasen de lo que estaba aprobado por la ANECA. Con la adaptación de la Memoria de verificación al RD 822/2021, en mayo de 2025 habrá que volver a comprobar que no hay discrepancias entre las GD de Grado y Máster y las nuevas memorias de verificación.</p> <p>EJECUTADA EN PARTE</p>
2023-CIESE-05	<p>Analizado por la CCC el retorno de las encuestas por parte de los estudiantes del Grado, se diagnostica que se puede aumentar el porcentaje de participación en las encuestas. En cuanto al Máster, la CCC se ha dado cuenta de que la participación de los estudiantes en las encuestas de Evaluación de la Docencia cae sistemáticamente en el 2.º Cuatrimestre, por lo que los últimos años no se disponen de datos relativos a esas asignaturas. También se ha constatado que por segundo año consecutivo ningún estudiante ha respondido a la encuesta de satisfacción.</p>	<p>Fomentar la realización de las encuestas por parte de los alumnos del Grado y Máster Difundir los plazos y proporcionar personalmente los enlaces a las encuestas y a los incentivos (donativos y premios) de la UC.</p>	<p>Coordinación de Calidad Coordinación de Grado Coordinación de Máster</p>	<p>Evidencias: encuestas de evaluación de la docencia y encuestas de satisfacción. En el Grado, pese a que se han llevado a cabo las acciones previstas, se han obtenido resultados dispares: se ha aumentado el número de asignaturas evaluadas en un 4%, pero se ha reducido el número de unidades evaluadas, que ha caído del 53% al 45%. En el Máster, pese a que no se ha aumentado la participación en las encuestas de evaluación de la docencia, sí se ha pasado del 0% al 25% de retorno en la encuesta de satisfacción por parte de este grupo de interés (estudiantes).</p> <p>PENDIENTE</p>

CÓDIGO (ÚNICO)	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ACCIONES DESARROLLADAS, EVIDENCIAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
2023-CIESE-06	<p>Analizados los datos de egresados y empleadores por la Comisión de Calidad De la UC se ha acordado con el Vicerrectorado de Ordenación Académica mejorar la coordinación para recabar los datos de los egresados y sus empleadores, y difundir las encuestas.</p>	<p>Seguir fomentando la realización de las encuestas por parte de los empleadores y los egresados de 3.º año.</p>	<p>Coordinación de Calidad Coordinación de Grado Coordinación de Máster</p>	<p>Además de las medidas previstas, se ha realizado un refuerzo telefónico en el caso de los egresados de Grado. Ello ha permitido aumentar la participación de los egresados de 1.º año hasta un (50%) y de los egresados de 3.º año hasta un (33%), con lo cual ya disponemos de datos de este grupo de interés.</p> <p>Sigue pendiente la recolección de datos de los empleadores.</p> <p>EJECUTADA EN PARTE</p>
2023-CIESE-07	<p>Analizadas por la CCC las bajas cifras de moviidades salientes entre los alumnos del Centro, se diagnostica que se puede aumentar el porcentaje de estancias en el extranjero.</p>	<p>Intensificar la difusión de los distintos Programas de Movilidad, dado que estos dos últimos años no ha habido ninguna movilidad saliente de estudiantes.</p>	<p>Coordinación de Movilidad</p>	<p>Se han puesto a disposición de los alumnos del Grado tutorías personalizadas a lo largo de todo el curso. Y se ha llevado a cabo una sesión de orientación a cargo de la Coordinadora de Movilidad dirigida a todos los alumnos del Grado. Se han fomentado actividades de internacionalización, como subir a la página web del centro <i>Student Testimonials</i>.</p> <p>Dada la gran movilidad geográfica de los estudiantes del Máster en ELE, que cada año solicitan y disfrutan de plazas como auxiliar de conversación o lector de español en varios países (Francia, Reino Unido, Italia, Estados Unidos...), en su caso, no resulta necesario promover moviidades de estudios.</p> <p>PENDIENTE</p>

CÓDIGO: Cada acción de mejora debe estar codificada con un identificador único que facilite su trazabilidad. Año-CódigoCentro-N.º.

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.

Hay una serie de propuestas de mejora que resultan recurrentes y que tienen que estar siempre presentes en cierta medida en nuestros planes de mejora, por ejemplo:

Mejorar el conocimiento del centro y de las titulaciones, y aumentar el número de matrícula ha de constituir permanentemente una propuesta de mejora. En el informe de seguimiento consta como ejecutada porque en un año hemos pasado de 9 a 10 alumnos en el Grado, y de 6 a 10 estudiantes en el Máster, lo cual supone que se han aumentado las cifras de matrícula en más de un 10%, tal como nos habíamos propuesto. No obstante, eso no significa que desistamos de dar a conocer el centro y los títulos que se ofrecen y que no esperemos poder aumentar las cifras de matrícula en ellos.

Otras propuestas que de manera reiterada aparecen en nuestros planes de mejora tienen que ver con la participación de todos los grupos de interés (PDI, PAS, estudiantes, egresados y empleadores) en las encuestas para poder recabar datos fidedignos respecto a la calidad de nuestra oferta educativa. Se trata de una batalla permanente y nunca se puede bajar la guardia a ese respecto. Cada año es necesario concienciarlos a todos de la importancia de responder a las encuestas.

Otro caballo de batalla, que corresponde a una de las propuestas que no se ha podido ejecutar satisfactoriamente, es el de la movilidad de los estudiantes. Hasta la pandemia nuestros estudiantes solicitaban participar en programas de movilidad (Erasmus+, SICUE...) en la misma medida que los alumnos de otros centros, pero en los últimos años apenas se reciben solicitudes para poder participar en estos programas, pese a los esfuerzos del centro y de la Coordinadora de Movilidad por dar a conocer todas las ventajas de este tipo de iniciativas.

Hay algunas propuestas que ya están ejecutadas y que han contribuido a mejorar las titulaciones, como el de incrementar la carga lectiva de los profesores doctores (y acreditados) y del profesorado propio. Y otros, cuya ejecución y resultados solamente observarse a lo largo del tiempo, como el hecho de que la modificación de los planes de estudios para adaptarse al RD 822/2021 contribuya a hacer más atractivos nuestros títulos y ello suponga un aumento en las cifras de matrícula.

17. PLAN DE MEJORAS

Tabla 19. Plan de mejoras del Centro para el curso académico 2024-2025.

CÓDIGO (ÚNICO)	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA DE EJECUCIÓN	INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO
2023-CIESE-02	Analizadas por la CCC las cifras de matrícula y la tasa de cobertura, se diagnostica que se puede aumentar el atractivo del Grado y el Máster con una modificación del Plan de estudios.	Modificar el Plan de estudios aprovechando la adaptación de la memoria de verificación del Grado y el Máster al RD 822/2021. Hacer más atractivos estos títulos mediante la modificación del plan de estudios a fin de que el itinerario formativo resulte más atractivo.	Dirección del Centro Coordinación de Grado Coordinación de Máster	septiembre de 2025	Evidencias: evaluación favorable de la ANECA y estadísticas e indicadores oficiales del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.
2023-CIESE-04	El Informe de Seguimiento del Máster en enseñanza de español como lengua extranjera advertía de discrepancias entre las guías docentes de las asignaturas y lo consignado en la Memoria de verificación en lo que correspondía a metodologías docentes, sistemas de evaluación (y su ponderación), etc.	Instar a los profesores de Máster (y también a los de Grado) a que consulten la memoria de verificación, a especificar las metodologías docentes, a que comprueben que hay una correspondencia entre la GD y la memoria de verificación	Coordinación de Máster Coordinación de Grado Docentes del Máster Docentes del Grado	mayo de 2025	Evidencias: GD de las asignaturas y Memoria de verificación adaptada al RD 822/2021 y aprobada por la ANECA
2023-CIESE-05	Analizado por la CCC el retorno de las encuestas por parte de los estudiantes del Grado, se diagnostica que se puede aumentar el porcentaje de participación en las encuestas. En cuanto al Máster, la CCC se ha dado cuenta de que la participación de los estudiantes en las encuestas de Evaluación de la Docencia cae sistemáticamente en el 2.º Cuatrimestre, por lo que los últimos años no se disponen de datos relativos a esas asignaturas. También se ha constatado que por segundo año consecutivo ningún estudiante ha respondido a la encuesta de satisfacción.	Fomentar la realización de las encuestas por parte de los alumnos del Grado y Máster Difundir los plazos y proporcionar personalmente los enlaces a las encuestas y a los incentivos (donativos y premios) de la UC.	Coordinación de Calidad Coordinación de Grado Coordinación de Máster	junio de 2025	Evidencias: encuestas de evaluación de la docencia y encuestas de satisfacción

CÓDIGO (ÚNICO)	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA DE EJECUCIÓN	INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO
2023-CIESE-06	Analizados los datos de egresados y empleadores por la Comisión de Calidad de la UC se ha acordado con el Vicerrectorado de Ordenación Académica mejorar la coordinación para recabar los datos de los egresados y sus empleadores, y difundir las encuestas.	Seguir fomentando la realización de las encuestas por parte de los empleadores y los egresados de 3.º año.	Coordinación de Calidad Área de Calidad (UC)	junio de 2025	Evidencias: retorno de las encuestas realizadas a egresados y empleadores
2023-CIESE-07	Analizadas por la CCC las bajas cifras de movilidades salientes entre los alumnos del Centro, se diagnostica que se puede aumentar el porcentaje de estancias en el extranjero.	Intensificar la difusión de los distintos Programas de Movilidad, dado que estos dos últimos años no ha habido ninguna movilidad saliente de estudiantes.	Coordinación de Movilidad	diciembre de 2024	Número de movilidades salientes Número de tutorías Número de sesiones de orientación Número de Student Testimonials Número de charlas de los miembros de la Delegación de alumnos con el resto de estudiantes del centro
2024-CIESE-01	La Comisión Académica, el Consejo de Departamento y el Claustro de Profesores han discutido los cambios que será preciso hacer para adaptar el plan de estudios a los cambios normativos y legislativos, y son conscientes de que estos se han de plasmar anualmente en el plan docente.	Adaptar cada año los planes docentes de Grado y Máster a las nuevas especificaciones del plan de estudios: nuevas asignaturas, eliminación de la optatividad y las menciones, supresión de las asignaturas básicas de inglés, adaptación de las guías docentes... Realizar las adaptaciones necesarias para aquellos estudiantes del plan de estudios que se extingue para que puedan graduarse conforme al plan de estudios en que se matricularon.	Dirección del Centro Coordinación de Grado Coordinación de Máster	mayo de 2025 mayo de 2026 mayo de 2027 mayo de 2028	Plan docente anual Guías docentes de las asignaturas Actas de la Comisión de reconocimiento y transferencia de créditos
2024-CIESE-02	Los informes de la ANECA advierten de la falta de información más precisa relativa a la cualificación de los directores de TFG/TFM y tutores de prácticas.	Hacer constar la cualificación de los directores de TFG/TFM y de los tutores de prácticas en más documentos oficiales. Se incluirá el nivel de formación, nivel de acreditación y experiencia de los directores de TFG/TFM y de los tutores académicos de prácticas.	Coordinación de Calidad Coordinación de Grado Coordinación de Máster	septiembre de 2025	Evidencias: informes finales SGIC del título y evidencias proporcionadas a la ANECA en los programas ACREDITA, VERIFICA y MONITOR

CÓDIGO (ÚNICO)	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA DE EJECUCIÓN	INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO
2024-CIESE-03	La Comisión de Evaluación de TFM y la CCC han constatado que en 2023-2024 un número significativo de masterandos no ha defendido su trabajo: solamente se han defendido 4 TFM en total.	<p>La Comisión de Evaluación del TFM modificará el Reglamento para que pueda haber más de dos convocatorias de defensa anuales.</p> <p>Los directores proporcionarán a sus masterandos un calendario de entregas intermedias.</p>	<p>Comisión de Evaluación de TFM</p> <p>Coordinador de TFM</p>	septiembre de 2025	Evidencias: número de TFM defendidos en julio y septiembre de 2025

CÓDIGO: Cada acción de mejora debe estar codificada con un identificador único que permita comprobar su trazabilidad a lo largo del tiempo. Año-Código-Centro-N.º.

INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO: Cada acción de mejora debe incluir uno o varios indicadores cuantitativos que permitan medir si se ha alcanzado el objetivo perseguido y la efectividad de la actuación. Estos indicadores serán objeto de seguimiento durante todo el ciclo de vida de la acción de mejora.

