Deusto
Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea

Informe de Análisis y Mejora del Título

Facultad:	Ciencias Sociales y Humanas
Titulación:	Grado en Lenguas Modernas
Campus:	Bilbao
Responsable del Título:	Asier Altuna García De Salazar
Duración de los estudios:	240 ECTS
Modalidad:	Presencial
Primer año de impartición:	2009/2010
Curso/Promoción analizada:	2018/2019

Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea

Índice

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL TÍTULO 3

1. VALORACIÓN DEL TÍTULO 4

1.1. La gestión del título 4

Criterio 1: Organización y desarrollo 4

Criterio 2: Información y transparencia 7

Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 8

1.2. Recursos 8

Criterio 4: Personal académico 8

Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios 10

1.3. Resultados 10

Criterio 6: Resultados de aprendizaje 10

Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento 11

2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO 14

2.1. Fortalezas 14

2.2. Debilidades y acciones de mejora 15

3. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN EL TÍTULO VERIFICADO 16

3.1. Recomendaciones señaladas por las Agencias 16

3.2. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades 18

3.3. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades 20

4. ANEXOS 21

4.1. Información pública disponible 21

4.2. Indicadores para el seguimiento de la titulación (tasas académicas) 30

4.3. Resumen del plan de acciones de mejora 35

4.4. Resultados de los indicadores del SGC 36

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL TÍTULO

El informe ha sido elaborado por la Comisión de Calidad del Título (CCT), donde están representados los principales grupos de interés:

Responsable del título (Coordinación del Grado)	Asier Altuna
PDI	Donna Fernandez
PAS	Estibaliz Gorbea
Responsable/Técnico de Calidad de la Facultad	Alazne Mujika
Unidad de Calidad de la Universidad	Oihana Candina
Empresas/organizaciones	Antonia Delgado
Estudiantes	Ainara Lagüera
Estudiantes egresados	Laura Gonzalez Corpas

La CCT se ha reunido a fecha 21 octubre 2019 (10:00h). Una vez elaborado el Informe de Análisis y mejora del Título, ha sido remitido a la Comisión de Calidad del Centro para su aprobación.

1. VALORACIÓN DEL TÍTULO

1.1. La gestión del título

Criterio 1: Organización y desarrollo

En este informe se analizan los resultados obtenidos en el Grado en Lenguas Modernas, por lo que todos los datos aportados están desagregados. La Universidad de Deusto realiza informes de seguimiento de todos los programas formativos, incluidos los PCEOs, por tanto, en caso de necesitar ampliar información sobre algún aspecto en concreto, pueden solicitar dichos informes.

El título tiene implantado un proceso de **Evaluación acreditativa** que garantiza una adecuada planificación temporal de cada una de las asignaturas del plan de estudios y asegura la adquisición, por parte de los estudiantes, de los correspondientes resultados de aprendizaje, tanto en términos de desarrollo de competencias genéricas como en términos de específicas. El proceso de evaluación acreditativa se divide en dos fases:

- Elaboración de las Guías de Aprendizaje-Label 1 de cada una de las asignaturas del Plan de estudios, que garantiza un diseño del proceso de enseñanza-aprendizaje ajustado a los estándares de calidad que marca el sistema de calidad de la Universidad de Deusto. De manera que este proceso garantiza la adecuada planificación temporal de cada asignatura y la adquisición de los resultados de aprendizaje esperados. El porcentaje de profesores acreditados con Label 1 asciende al 86% en el curso 2018/19.

- El proceso de la puesta en práctica-Label 2 (Excelencia Docente) certifica que el profesor gestiona adecuadamente los métodos de enseñanza, el empleo del tiempo, los recursos materiales y personales y el seguimiento y evaluación, a partir de la construcción de un clima y un compromiso con la exigencia, la profundidad y la calidad del trabajo y el aprendizaje. La participación de los profesores ha sido voluntaria y, en el curso 2018/19 el porcentaje de profesores acreditados con Label 2 es 21%. Sse sigue animando al profesorado a presentarse a las convocatorias de Label 1 y 2.

El **perfil de egreso** se encuentra accesible en la página web del título. Se han implementado diversos procedimientos y mecanismos de consulta con agentes vinculados con el título para obtener información sobre la adecuación del perfil de egreso real.

En la última encuesta de inserción laboral de la promoción de 2014 se constata que el nivel de relación entre los estudios recibidos y los conocimientos que demanda el mundo laboral es, en el caso del Grado en Lenguas Modernas, muy alto para un 18% y medio para un 59% de los encuestados. La encuesta de inserción laboral ofrece datos relevantes sobre la segunda promoción del grado. La tasa de actividad de la carrera es del 89%, con una tasa de empleo del 85%. Además, el 84% opina que su empleo está relacionado con sus estudios. El porcentaje de ocupados en empleo encajado a su nivel de formación es del 87%. Hay que tener en cuenta que la mayoría de los estudiantes egresados optan por seguir sus enseñanzas a nivel de máster, debido a la obligatoriedad del máster para acceder a la enseñanza reglada a nivel estatal.

Las diferentes comisiones de la Facultad y del Departamento han tomado todos los indicadores ofrecidos como puntos clave para la definición del perfil de egreso. En la actualización del perfil de egreso, se han considerado los resultados de aprendizaje del título obtenidos por los/as estudiantes, así como la opinión de todos los agentes implicados en el título. Se han tomado diversas acciones de mejora y modificación de la memoria de Verificación desde la implantación del título. La distribución de ECTS del plan inicial confiaba parte del desarrollo de las competencias lingüísticas al aprendizaje de lengua a través de contenidos de asignaturas histórico-culturales. Sin embargo, tras su implementación los estudiantes recomendaron el reajuste mencionado para afianzar la consecución del perfil de egreso.

De forma resumida, la introducción de las diferentes menciones, el cambio de secuenciación de alguna asignatura y las últimas modificaciones que introducían un semestre adicional de la segunda lengua

extranjera, la modificación de asignaturas de TICs, que se centran ahora en recursos digitales para aplicaciones lingüísticas y humanidades digitales, el reajuste de la oferta en el plan de estudios de historia moderna y contemporánea, la historia socio-cultural a través de la literatura y más carga de asignaturas lingüísticas, actualizan requisitos del perfil de egreso del Grado en ámbitos de traducción y lenguas aplicadas. En este curso 2018/19 se puede apreciar la satisfacción de los estudiantes de 4º curso con estos cambios.

El **tamaño de grupo** es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos durante la duración del título. Tal y como se recoge en la Memoria de Verificación, el número de plazas ofertadas es de 60. En el periodo 2018/19 no se ha superado dicho número, el número de **estudiantes matriculadas y matriculados** en 1º ha sido de 41 en Lenguas Modernas y 8 en el PCEO de Lengua y Cultura Vasca y Lenguas Modernas. En total son 49 estudiantes matriculados, lo que se ajusta a lo previsto en la Memoria de Verificación.

La **coordinación vertical y horizontal** dentro del plan de estudios se desarrolla de forma colegiada entre los docentes, la coordinación del grado y la dirección del departamento de Lenguas Modernas y Estudios Vascos, y sigue las directrices propuestas en la Memoria de Verificación. Hay que destacar la eficacia de las acciones de mejora de cursos anteriores, en lo que se refiere a la coordinación para elevar el grado de coordinación general. En 1º de grado del curso 2018/19 la encuesta de satisfacción del alumnado se aprecia una subida al 3,58/5 y en 4º de grado la satisfacción está en el 3,5/5.

De esta **coordinación** colegiada entre los docentes de las asignaturas que comparten una materia, que se realiza anualmente, siguiendo un protocolo, desde el curso 2015-2016, se levantan diversas actas de reunión, las cuales se envían al coordinador de la titulación para su registro. La herramienta de edición de programas informatizada de la universidad es posteriormente revisada por el coordinador del título, con ello se realiza, a su vez, la coordinación vertical. Se guardan en la dirección de departamento dichas actas.

Derivado de una de las recomendaciones de Unibasq de la Renovación de la Acreditación (AM-548.1_431), existen coordinadores de las lenguas inglesa, vasca, alemana y francesa vigentes y esto supone una mayor integración curricular, más si cabe en un grado que tiene a las lenguas y su estudio como punto principal.

Se debe añadir a todo ello, y de forma general en toda la titulación, la importancia de la figura de los tutores de curso, quienes canalizan el contacto con los estudiantes y trasladan esta información para la posible corrección de deficiencias. Los resultados de los indicadores sobre tutorías han ido en aumento en este último punto con un grado de satisfacción con una media entre los indicadores de 4,5/5 (puedo contar con mi tutor cuando le necesito); 4,4/5 (mi tutor me proporciona informaciones útiles); 4,4/5 (la tutoría ha satisfecho mis expectativas y necesidades) en el curso de referencia 2018-2019. En el caso de la coordinación de prácticas el indicador es del 3,17/5. En lo referente a las menciones, existen coordinadores que supervisan la adecuación de los programas de las asignaturas a las menciones correspondientes.

Para facilitar el desarrollo competencial del estudiante, el título dispone del proceso *Gestión de las Prácticas Externas y del proceso Gestión del Trabajo fin de Grado,* que cuentan con un programa de tutoría proporcionado por el coordinador de practicum y por los directores y directoras del *Trabajo fin de Grado* que orienta y motiva al estudiante en su programa formativo y en la organización de su itinerario curricular. Ambas proporcionan la información necesaria tanto al alumnado como a los profesores implicados. Las tutorías se realizan de manera individual o grupal.

En el caso del TFG, cuya guía docente/programa está visible y actualizada en la web del título, el coordinador de TFG, también en coordinación con el coordinador del grado, proporciona toda la información necesaria al estudiante. En el curso 2018/19 se ha continuado con el espacio específico para el TFG en la plataforma digital ALUD. En ella se han subido la guía TFG, los distintos documentos y seminarios, así como la rúbrica de calificación de TFG. El coordinador de TFG se encarga asimismo de la programación temporal y temática de los seminarios grupales (sobre escritura académica, defensa oral, etc.) y de la implementación del calendario de versiones, revisiones, almacenamiento en la extranet, registro del título, calendario de entrega, defensa, etc. Todo ello ha conllevado que el

resultado global de satisfacción con el TFG sea de 4,3/5 (aumento del 71,85%). Este último dato ya refleja todavía la satisfacción necesaria y, dado que este grupo de referencia ya ha visto la implementación de las medidas propuestas tras la modificación (AM-548.1_104, AM-548.1_188 y AM-548.1_290).

En el caso de prácticas, existe un documento de apoyo, el cual se distribuye y explica, después de una reunión con el alumnado. La encuesta de satisfacción de los estudiantes con las prácticas ha ofrecido importantes aumentos: Satisfacción con el apoyo de los tutores de las empresas: 3/5; satisfacción con el apoyo del tutor de la UD: 3,17/5 y satisfacción global con todo el proceso de prácticas 3,17/5. La percepción por parte de las instituciones de prácticas es positiva (un 3,6/5).

La coordinación de las cuatro menciones incluye la información al alumnado sobre las asignaturas que las componen, y la elaboración de materiales informativos a tal efecto. Se organizan sesiones informativas dirigidas a los estudiantes de tercer curso a tal efecto, con el fin de que realicen la elección de su recorrido formativo de forma adecuada. Dada la alta participación de estudiantes de este curso en programas de movilidad, tanto la información sobre prácticas como sobre menciones se remite por correo electrónico a todos los estudiantes en movilidad.

La coordinación se lleva a cabo de la misma manera con el Programa Conjunto (PCEO) de los Grados en Lengua y Cultura Vasca/Euskal Hizkuntza eta Kultura y Lenguas Modernas: Mención Estudios Ingleses.

Hay que hacer referencia también a la importancia de los Plenos de Departamento en los cuales se discuten y aprueban las diferentes estrategias de coordinación del título. De todos estos plenos se levantan actas.

Tras la última modificación (02/07/2015 Exp. Nº 253/2008) y en lo que respecta a la actualización y la organización del programa formativo, cabe resaltar, como dato significativo, la satisfacción del alumnado de 1º de grado de este curso 2018/19 en ítems como el plan de estudios y su estructura 3,75/5, la satisfacción global con la titulación 3,71/5. Se aprecia, por tanto, la eficacia de la reorganización de créditos ECTS y el carácter de varias materias, al incrementarse los créditos de materias relacionadas con la lengua y definiendo más claramente el componente lingüístico de asignaturas de materias como filosofía. Los datos de la satisfacción de los alumnos de 4º de grado: 3,69/5 satisfacción con el plan de estudios (subida del 93,85%) y satisfacción global con la titulación 3,96/5 (subida del 44,11%).

Además, según la evaluación de la docencia realizada por el alumnado, la puntuación en los ítems relacionados se encuentra en el 3,94/5 entre los alumnos de 1º de grado y 4,08/5 (subida del 24,08%) entre los alumnos de 4º de grado. En concreto, las valoraciones más positivas que se recogen son las relacionadas con el enfoque práctico de las materias, las metodologías utilizadas y los materiales didácticos facilitados.

La evolución de indicadores y datos del título están dentro de los parámetros esperados.

Por último, durante este curso académico se han incluido cambios, de menor calado, y que no han sido sometidos a modificación (véase apartado *3.2 Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades*):

- Se incorpora dentro del Criterio de Admisión la realización de las pruebas de ingreso generales para todos los candidatos.

- Actualización de las siguientes normativas académicas:

  - Normativa para el reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de primer y segundo ciclo impartidos en la Universidad de Deusto.

  - Normativa de reconocimiento en créditos de actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación (en vigor a partir del 18 de febrero de 2017).

  - Normativa de progreso y permanencia en los estudios de primer y segundo ciclo impartidos en la Universidad de Deusto.

- Normativa de progreso y permanencia en los estudios de primer ciclo y segundo ciclo impartidos en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Criterio 2: Información y transparencia

A través del proceso *Comunicación y Rendición de Cuentas*, se ha revisado que la información pública disponible sea adecuada a las necesidades de los grupos de interés, y se mantenga actualizada.

Existe un apartado denominado Gestión de Calidad, desde el que se puede acceder a la Información Oficial del Título. Esta información oficial se estructura en tres apartados, Verificación (Memoria de Verificación; Evaluación de la ANECA de la solicitud de verificación; Resolución de la verificación y Enlace directo al RUCT); Seguimiento (Informes de seguimiento y feedback recibido de Unibasq); y Acreditación (Informes de Autoevaluación y feedback recibido de Unibasq).

También se puede acceder al Sistema de Gestión de Calidad, donde figuran los responsables del mismo, los procedimientos y acciones de mejora puestas en marcha. Dentro del apartado de Garantía Interna de Calidad del Título, se informa sobre los principales resultados del título en términos de indicadores de rendimiento y satisfacción de los diferentes colectivos.

Además, a nivel de Universidad, existe el apartado Transparencia, donde se rinde cuentas sobre los principales resultados obtenidos, (Oferta y demanda académica, Alumnos, Claustro, Personal, Resultados, Empleabilidad, Rankings e Información económica).

En cuanto a los indicadores del título y acciones de mejora desde la Dirección de la Universidad se decidió dar acceso a esta información a través de los informes de seguimiento anuales para no duplicar la información.

La información pública permite a todos los grupos de interés tener una visión completa y clara de los aspectos más relevantes: vías de acceso y perfil de ingreso recomendado, criterios e información del proceso de admisión, normativa académica, estructura del plan de estudios (con los programas de cada asignatura), el perfil de egreso, etc.

Los estudiantes matriculados disponen de información relativa a los horarios de las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes y revisiones, así como el resto de documentación necesaria para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios. Dicha información incluye también el programa de todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y el TFG. Esta información está disponible tanto para los estudiantes de nueva matriculación como para los estudiantes que están cursando los estudios.

En el curso 2018-2019, el nivel de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la página web ha sido de 3,47/5 y con los canales de comunicación en general, de 3,79/5.

En el curso 2018-2019, el nivel de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la página web ha sido de 3,77/5 (aumento del 14,72%), y con los canales de comunicación en general, de 3,85/5 (aumento del 13,49%).

La valoración de la información pública disponible es adecuada a las necesidades de los grupos de interés y se mantiene actualizada. La satisfacción de los estudiantes de 4º es de 3,77/5 con un aumento del 14,72% y entre los estudiantes de 1º de un 3,47/5.

Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

La Facultad tiene certificada la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) siguiendo las directrices de AUDIT.

Dicho sistema es una herramienta útil para ayudarnos a sistematizar la mejora continua en nuestra titulación. Nos aporta un gran número de datos relevantes, nos proporciona espacios para la reflexión, y nos permite incorporar el análisis cualitativo como valor significativo y diferencial en la mejora del título.

Para conseguir una gestión más eficaz y eficiente de nuestro SGC, los procesos se soportan bajo una herramienta informática de gestión de procesos.

Los resultados presentados aquí son consecuencia, por lo tanto, del análisis de la implantación de dichos procesos. Tras el estudio de los mismos se han identificado una serie de puntos fuertes y acciones de mejora que permiten corregir las debilidades detectadas, descritas en el apartado *2.2. Debilidades y Acciones de Mejora*.

También se presentan las posibles causas de dichas debilidades, ya que constituyen el primer paso para poder definir de forma acertada la acción de mejora. Estas acciones de mejora una vez definidas se convierten en la entrada de nuestro proceso *Acciones de mejora*, donde se planifica su implantación, precisando sus actividades, responsables y fechas correspondientes. A través de este proceso, también se realiza el seguimiento de dichas acciones hasta su total implantación. Una vez finalizadas, éstas se definen como acciones de mejora eficaces o no.

De esta forma, se garantiza que todas las partes implicadas en la mejora continua de la titulación estén activas en el momento necesario y que las acciones de mejora definidas en un momento dado para resolver una debilidad detectada no se queden tan sólo en buenas intenciones, sino que se implanten y se lleve a cabo su seguimiento y control.

Se puede consultar el informe de Análisis y Mejora del Centro del curso analizado, enviado a Unibasq.

1.2. Recursos

Criterio 4: Personal académico

La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título. El Grado cuenta desde su inicio con profesorado universitario de reconocido prestigio y larga experiencia docente en el ámbito de las lenguas, la lingüística y la literatura. Gran parte del profesorado participante en el título tiene una dilatada experiencia formadora previa bien en las anteriores licenciaturas de filología, bien en doctorado o en diversos postgrados o cursos de especialización del área de Lenguas y Literaturas.

El profesorado universitario del Grado perteneciente a la Universidad de Deusto cuenta en su gran mayoría con acreditación externa otorgada por agencias de calidad (número de profesorado con acreditación docente es de 44,73%). Además, su **experiencia investigadora** está avalada por sus publicaciones, participaciones en congresos y su pertenencia a equipos de investigación consolidados. Hay que añadir que la investigación en proyectos de gran parte del profesorado, así como sus publicaciones, se encuentra en el ámbito de las lenguas, la lingüística, la didáctica y la literatura. En resumen, en relación con el ámbito de conocimiento y/o especialidad están representadas todas las necesarias para el título: Lingüística, Literatura, Lengua, Traducción, Pedagogía, Historia, Informática, Estudios Culturales y de Género.

Desde su implementación, la selección del profesorado para este Grado y su distribución por módulos y materias se ha realizado en función del ámbito de especialización y cualificación del profesorado; esta selección se va implementando, igualmente, tras las diferentes modificaciones y se plasma en la

planificación docente del curso académico correspondiente, la cual es aprobada en Junta de Facultad anualmente.

En lo que se refiere al perfil del personal académico asociado a los Trabajos Fin de Grado, en este título este perfil va unido también a su especialidad en las diferentes menciones. La amplia mayoría de los tutores son doctores expertos en los temas a elegir del alumnado para su TFG y están coordinados con la responsable del TFG y la coordinación general del título. De ahí que todo el proceso TFG y su evaluación final estén planteados correctamente.

El perfil del personal académico (tutores académicos) asignado a las prácticas externas se compone de profesionales en ejercicio en los campos asignados a las prácticas. De la misma manera que con el TFG, estos tutores de prácticas están en coordinación con la responsable de las Prácticas externas y la coordinación del título con lo que el proceso de prácticas y su evaluación sigue el planteamiento del plan de estudios.

Número de sexenios del cuerpo docente universitario es en el curso 2018/19 de 12. Este número se ha incrementado y es fruto de la política de la Facultad que se deriva de la AM-548.1_422 que ha puesto en marcha una nueva política de investigación conducente a animar a los docentes a presentarse a las convocatorias de sexenios y grupos y proyectos de investigación.

En las diferentes encuestas de satisfacción el indicador de “calidad docente del profesorado”, si tomamos como referencia los resultados del curso 2018/19 de estudiantes de 1º, es de 4/5 y estudiantes de 4º de 4,08/5 (aumento del 24,08%). El indicador de “relación profesor/a estudiante” entre estudiantes de 1º de grado es de 4,17/5 (aumento del 2,40%) y entre estudiantes de 4º curso es de 4,33/5 (aumento del 22,97%) por encima del umbral de referencia.

En cuanto a la ratio profesor/alumno en el título, cabe destacar que es adecuada según memoria verificada, puesto que desde la implantación del título el número ha sido 1/25, según normativa de la Universidad de Deusto. Esto permite el adecuado desarrollo de las actividades formativas y una mejor atención al alumnado. Los diferentes resultados de las encuestas de satisfacción en los indicadores de la calidad de la atención prestada muestran que a lo largo de estos cursos se ha mantenido el porcentaje por encima de los valores de referencia establecidos.

La relación estudiante/profesor/a en cuanto al número de plazas está dentro de lo establecido en la memoria verificada y sus posteriores modificaciones. Por ello se puede afirmar que la incidencia en el proceso enseñanza-aprendizaje es la correcta. Uno de los puntos claves del título es la enseñanza-aprendizaje de lenguas. Desde la implantación del título se ha prestado especial atención a esta cuestión. Por ello los grupos de idiomas (inglés, euskera, francés, alemán y chino) presentan un número más reducido de alumnos/as por aula para un aprendizaje más individualizado.

El número total de profesores/as disponibles es de 38, de los cuales 20 son mujeres y 18 son hombres, y 19 de los 38 son doctores (50% del total).

De entre estos docentes, para impartir las materias “Lengua” (12 ECTS), “Segunda lengua extranjera” (30 ECTS), “Idioma Moderno” (12 ECTS) y “Lengua y Comunicación” se cuenta con un equipo de 17 profesores de idiomas procedentes del Centro de Idiomas. La dotación de profesores para estas materias es superior ya que para cada asignatura los grupos se desdoblan por niveles. Atendiendo a las recomendaciones de Unibasq en el Informe de Renovación de la Acreditación relativo a este criterio, se inició una acción de mejora, AM-548.1_433 que consiste en el diseño de un plan para este grupo de profesores, de tal modo que se adecúe a los requerimientos de la Ley Orgánica de Universidades. Además, se inició una acción de mejora, AM-548.1_420 para mejorar la información de los CV del profesorado desde el vicerrectorado de Profesorado.

En el informe de satisfacción con la calidad del profesorado, los datos de la encuesta general de los docentes la gran mayoría de ítems cuya puntuación esté por encima del umbral de 3,5/5. Cabe destacar los datos referentes al trato amable y cordial del profesorado para con el estudiante, el trato equitativo con los estudiantes, cumple con los compromisos del programa y la guía por encima del 4/5. Los datos sobre la planificación, el uso de las TICs, la gestión del tiempo, la gestión del aprendizaje, el

clima de aprendizaje y la evaluación del aprendizaje presentan valores en esta encuesta que están por encima del valor de referencia del 3,5/5.

La evolución de indicadores y datos del título (tasas académicas) están dentro de los parámetros descritos en la memoria de verificación y sus modificaciones posteriores, lo que prueba el correcto desarrollo del título.

En cuanto al programa Docentia, en mayo de 2018 se envió a Unibasq el 1º Informe de Seguimiento presentando cómo se había producido el despliegue y desarrollo del modelo y procedimientos previstos en el Manual durante una década de implantación (período comprendido entre el curso 2007/08 y el curso 2016/17), así como de las mejoras introducidas, resultado de la reflexión realizada anualmente respecto al progreso realizado y las necesidades y limitaciones detectadas en su puesta en práctica. El 25 de octubre de 2018 Unibasq emitió su 1º Informe de Evaluación de la Implantación, valorando positivamente de forma global el proceso seguido y formulando un conjunto de recomendaciones para su mejora, así como de modificaciones necesarias para la acreditación de dicha implantación. En mayo de 2019 se elabora el 2º Informe de Seguimiento para dar cuenta del trabajo realizado durante el curso 2017/18 y responder, en la medida posible, a las observaciones recibidas, siendo remitido a Unibasq para su revisión.

Respecto al estado de implantación de este programa, un 86 % de los profesores están acreditados con Label 1, y un 21% del profesorado está acreditado con Label 2.

Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

(Personal de apoyo, recursos materiales, servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad, prácticas externas)

No se han llevado a cabo cambios relativos a este criterio.

1.3. Resultados

Criterio 6: Resultados de aprendizaje

No se han llevado a cabo cambios relativos a este criterio.

Los resultados obtenidos para el curso 2018-2019 han sido en general satisfactorios. Los resultados obtenidos por los/as estudiantes en cada una de las asignaturas, en los TFG y en las prácticas externas evidencian igualmente adecuados resultados de aprendizaje, así como niveles de exigencia que posibilitan la consecución de las competencias definidas en el título. Este hecho se confirma analizando (los valores medios para todas las asignaturas) tanto los porcentajes de aprobados, suspensos y no presentados como la tasa de rendimiento (89,57%) y éxito (93,85%).

Por lo tanto, se puede asegurar que la estrategia-enseñanza aprendizaje puesta en práctica en las diferentes asignaturas y amparada en el marco pedagógico de la Universidad de Deusto (MFUD) permite la adecuada consecución de los resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes.

Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento

Con referencia a los resultados de la aplicación de los criterios de admisión, se puede decir que estos cumplen las expectativas y que la tasa de matrículas de nuevo ingreso, tras la aplicación de los criterios, se adecúa a las plazas ofertadas por la titulación.

La evolución de las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito en función del ámbito temático del título es coherente. A fecha de la elaboración del informe no se dispone de la información de la tasa de abandono, pero en el curso 2017/18 (de la cohorte 2013/14) se detectó un aumento respecto a cursos anteriores, aunque no superaba lo establecido en la Memoria de Verificación (25%).

Por lo tanto, podemos señalar que las normativas de permanencia y los valores de rendimiento se ajustan a la estimación propuesta.

Se cumple la adecuación de la evolución de las tasas en función del ámbito temático del título, y su coherencia con las previsiones realizadas en la Memoria de Verificación. Todas ellas están dentro de los parámetros descritos en la Memoria de Verificación y sus posteriores modificaciones.

En el curso 2018/19 se mantiene el número de alumnado de primer ingreso. Tras la tercera modificación (02/07/2015 Exp. No. 253/2008) se añaden 8 alumnos de un Programa Conjunto en los grados de Lengua y Cultura Vasca/*Euskal Hizkuntza eta Kultura* y Lenguas Modernas: Mención en Estudios Ingleses.

El SGC del título contempla la realización de encuestas a los **estudiantes egresados** del título que permitan valorar de manera fiable el nivel de satisfacción con la titulación y sus niveles de inserción laboral. Tal y como recoge en el proceso *Gestión de la orientación profesional* incluido en el SGC, 3 años después de finalizar los estudios se realiza el análisis de la inserción laboral de los/as egresados/as y de su satisfacción con el título. La encuesta de inserción laboral ofrece datos relevantes sobre la segunda promoción 2014 del grado. La tasa de actividad de la carrera es del 89%, con una tasa de empleo del 85%. Además, el 84% opina que su empleo está relacionado con sus estudios. El porcentaje de ocupados en empleo encajado a su nivel de formación es del 87%. Hay que tener en cuenta que la mayoría de los estudiantes egresados optan por seguir sus enseñanzas a nivel de máster, debido a la obligatoriedad del máster para acceder a la enseñanza reglada a nivel estatal.

En relación a la **orientación profesional** que recibe el estudiante, la Universidad posee un Servicio Integral de Inserción Laboral denominado Deusto Alumni. Este servicio ofrece asesoramiento y acompañamiento a las personas que están a punto de terminar o ya han terminado sus estudios para lograr su inserción laboral o mejorar su empleabilidad con formación específica en torno al mercado de trabajo. La orientación profesional personalizada es llevada a cabo por un equipo de orientadores laborales expertos en selección y mercado laboral que le ayudan a planificar su carrera profesional. A través de una entrevista individual, detectan las necesidades de cada persona y personalizan su itinerario particular con el objetivo de favorecer su incursión en el mercado laboral de manera eficaz. Al igual que en cursos anteriores en el mes de mayo tuvo lugar una formación complementaria, el Seminario de Orientación Profesional (ofrecido por Deusto Alumni) en el que se trabajaron pautas concretas de orientación laboral.

El título tiene implantado el proceso ***Satisfacción de los Grupos de Interés*** (encuestas de medición de la satisfacción de los grupos de interés) que permite recoger y analizar la información relativa entre otros aspectos, a la calidad de la enseñanza y el profesorado; las prácticas externas y el TFG; la inserción laboral de los graduados; la satisfacción con la formación recibida y sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés (estudiantes, sus familias, egresados, empleadores, PDI y PAS).

En el curso 2018/19 se ha medido la satisfacción general de los estudiantes de 1º y 4º curso, con el TFG, las Prácticas, la Acogida, las tutorías, la movilidad, y la docencia. También la satisfacción de los egresados.

El análisis de las encuestas de satisfacción con el Grado realizadas al alumnado a lo largo del curso académico 2018/19 arroja resultados positivos en relación con la calidad docente del profesorado y la calidad de la atención prestada por diferentes servicios.

Desde un punto de vista más cualitativo y desde la perspectiva del alumnado se valoran positivamente los aspectos siguientes:

- En lo referente al propio proceso de enseñanza aprendizaje se destacan los **programas de movilidad e internacionalización** (algo importante al encontrarnos en títulos de lenguas que, además, promueven el carácter internacional de las personas). Los resultados de satisfacción 2018/19 con referencia a este apartado han estado siempre por encima del nivel de referencia con un aumento al 4,43/5 (aumento del 4,89%) entre el alumnado de 4º curso de Grado. Este hecho ha sido también objeto de seguimiento desde la gestión del grado y se ha aumentado el número de convenios con instituciones extranjeras para facilitar la movilidad de estudiantes.

- Las **instalaciones e infraestructuras** destinadas al proceso formativo (aulas, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo, centros colaboradores y asistenciales, etc.) son satisfactoriamente evaluadas por el alumnado con un 3,80/5 en el curso 2018/19 entre el alumnado de 4º curso de Grado; la encuesta de satisfacción entre el alumnado de 1º curso de grado recoge un 4,16/5 en este apartado.

- Los **canales de comunicación** empleados por el título y el contenido de la información que estos facilitan (programas, horarios, tutorías, etc.) han estado en niveles aceptables. En la encuesta realizada entre el alumnado de 1º de grado en el curso 2018/19 diferentes ítems referidos a la información han experimentado subidas generalizadas: información de la página web de la titulación (3,47/5), los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la Facultad (3,79/5) y la adecuación de los horarios que establece la Facultad (3,91/5). Entre los estudiantes de 4º curso de grado estos datos son información de la página web de la titulación (3,77/5), los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la Facultad (3,85/5) y la adecuación de los horarios que establece la Facultad (4,12/5).

- En lo referente a la **organización de la enseñanza** (distribución, tiempos, carga, prácticas, etc.), en la encuesta de satisfacción entre el alumnado de 1º de grado en el curso 2018/19 se recogen datos al respecto positivos: la carga de trabajo (3,44/5) y el orden progresivo de impartición de asignaturas (3,58/5). Entre los estudiantes de 4º curso estos datos son: la carga de trabajo (4/5) y el orden progresivo de impartición de asignaturas (3,50/5). De ello se desprende la idoneidad de la nueva modificación del grado que entró en vigor en el curso 2015-2016.

- La **atención que reciben los/as estudiantes** (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.) sigue lo establecido en la Memoria de Verificación y recibe unas valoraciones por encima de los índices de referencia. En el curso 2018/19 la jornada de acogida en general recibe un 4,39/5.

- En general, como se desprende de este informe, se ha ido mejorando en los resultados de los indicadores relacionados con el propio proceso de enseñanza aprendizaje: las metodologías y las actividades formativas ofrecen un 3,53/5 en la encuesta de satisfacción entre alumnos de 1º de grado tras la tercera modificación, 3,63/5 entre los estudiantes de 4º curso. Para los estudiantes de 1º de grado la satisfacción de la relación profesor/a-estudiante según la encuesta 2018/19 tras la tercera modificación es del 4,17/5, de un 4,33/5 entre los estudiantes de 4º curso; Para los estudiantes de 4º de grado en el caso de la movilidad e internacionalización según el curso de referencia 2018/19 los datos de satisfacción son de 4,43/5 y el proceso de prácticas externas recibe un grado de satisfacción del 3,17/5.

En lo referente al **TFG la encuesta de satisfacción** de los estudiantes refleja datos del 4,30/5 (aumento del 71,85%).

El informe de satisfacción de empresas/organizaciones y estudiantes de **prácticas externas** muestra un alto nivel de satisfacción por parte de los y las tutores de las entidades (3,60/5). La satisfacción global del alumnado arroja un resultado de 3,17/5, valorando la atención y apoyo que reciben del tutor/a de la empresa/organización con 3/5 y la recibida por el tutor/a de la universidad con 3,17/5. Aunque hay una ligera disminución en el dato, solo se registró un 22,22% de participación.

Los datos que ofrecen las encuestas de satisfacción de los estudiantes en las **jornadas de acogida** son altamente positivos. A nivel general se recoge un 4,39/5.

Durante el curso 2018/19 se realizaron un total de 16 tutorías grupales y 40 individuales. Así, el grado de **satisfacción de los estudiantes** con sus **tutorías** es muy bueno. Los ítems de "La tutoría de este curso ha satisfecho mis expectativas y necesidades" (4,4/5), "Mi tutor/a me proporciona informaciones útiles" (4,4/5) y "Puedo contar con mi tutor cuando lo necesito" (4,5/5) así lo corroboran.

Con respecto a los informes de satisfacción de los **estudiantes de movilidad outgoing internacional**, de los 18 alumnos en movilidad outgoing internacional Erasmus y los 2 a otros programas, la valoración global con el programa de intercambio en el ámbito académico ha aumentado considerablemente hasta el 3,58/5.

La valoración **global de los estudiantes con el título** durante 2018/19 es de un 3,71/5 entre los estudiantes de 1º de grado, con lo que se refuerza la idea de la idoneidad de la tercera modificación del plan de estudios, cuya aplicación tuvo lugar en 2015/16 y que tiene su mayor reflejo entre los estudiantes de 4º con un 3,65/5 (aumento del 44,11%).

La encuesta de **evaluación docente realizada por los estudiantes**, a la que se ha referido este informe anteriormente arroja datos por encima del umbral de 3,5/5. Destacan los datos referentes al trato equitativo del profesorado, la planificación, el uso de las TIC, la gestión del tiempo, la gestión del aprendizaje, el clima de aprendizaje y la evaluación del aprendizaje los cuales ofrecen valores en esta encuesta que están por encima del valor de referencia del 3,5/5.

En cuanto a la **encuesta de satisfacción del PDI y PAS,** los resultados son analizados por la Comisión de Calidad el Centro.

En cuanto a la **satisfacción de los egresados** con el grado, los datos son datos satisfactorios ya que según la información oficial procedente del informe de situación laboral de la promoción 2014, la valoración asciende a 6,7/10. A fecha de realización de este informe, no se ha recibido el informe de satisfacción de los estudiantes egresados del grado relativo a la promoción del 2015, que se elabora desde Lanbide. Nos comunican que estarán disponibles a partir de noviembre. Los resultados serán analizados en el informe de Análisis y Mejora del curso 2019/20.

El título tiene implantado un proceso de ***Atención a las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones*** (las sugerencias y reclamaciones realizadas por los grupos de interés de la universidad), a través del cual los grupos de interés pueden realizar cualquier comentario o sugerencia de mejora mediante los diferentes mecanismos de que disponen (buzones físicos y en la web). Durante el curso 2018/19 se ha recibido una reclamación de Facultad, que será analizada en la Comisión de Calidad del Centro.

Revisión de las metas establecidas en los indicadores del SGC de los títulos oficiales.

Una vez analizados todos lo resultados, los miembros de la CCT deciden modificar los valores de referencia establecidos en los siguientes indicadores del título:

- % de participación de los estudiantes de 1º de grado: de ≥ 50% al ≥70%.

- % de participación de los estudiantes de 4º grado: de ≥ 50% al ≥70%.

- Grado de satisfacción de los estudiantes de grado con el programa de movilidad internacional o interuniversitaria: de ≥3,5/5 a ≥4/5.

- Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad: de ≥3,5/5 a ≥4/5.

2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO

2.1. Fortalezas

El Grado de Lenguas Modernas tiene como principal fortaleza el enfatizar la competencia en el uso de la lengua moderna frente al conocimiento académico más típico de los grados de Filología tradicionales. Durante la historia de la implantación de este título se han producido cambios dirigidos a acentuar este perfil y asegurar la consecución de esa competencia de uso de lengua en los niveles y registros.

El curso de referencia de este informe 2018-2019 es de especial interés puesto que se empiezan a ver los resultados de las últimas modificaciones, las cuales están ya en su tercer curso de implantación.

El grado cuenta con la preparación y dedicación de un **claustro de docentes** dentro del Departamento de Lenguas Modernas y Estudios Vascos y otros docentes interdepartamentales de la Universidad de Deusto. Un dato a destacar ha sido la flexibilidad para adaptar las metodologías docentes a los diversos cambios que se han ido desarrollando a lo largo de la implantación y consolidación del grado tras la Memoria de Verificación y sus posteriores modificaciones. La coordinación colegiada entre los docentes para mejorar el desarrollo de sus asignaturas dentro de las diferentes materias de la titulación proporciona una calidad constante en el grado.

La **calidad del profesorado**, si tomamos como referencia los datos de la encuesta general de los docentes, es muy positiva. Destacan los datos referentes al trato y atención del profesorado, la planificación, el uso de las TIC, la gestión del tiempo, la gestión del aprendizaje, el clima de aprendizaje y la evaluación del aprendizaje.

Los estudiantes valoran muy positivamente tanto la **comunicación con el profesorado**, las tutorías grupales y personalizadas, así como la rendición de cuentas en el marco del Grado. Las valoraciones en las encuestas distribuidas en los diferentes cursos resultan, por lo general, positivas.

Una de las principales fortalezas del Grado es la de garantizar la competencia de los egresados en **tres lenguas** (nivel C1 en prácticamente todos los casos), además de un nivel B1-B2 en segundas lenguas extranjeras. En este sentido, la matrícula de asignaturas en castellano, inglés y euskera resulta equilibrada —gracias al desdoble por idioma de muchas de ellas— y se adecua a los propósitos formativos fijados en la titulación.

Los **programas de movilidad** de estudiantes —tanto *incoming* como *outgoing*— funcionan muy bien y han visto incrementado el número de estudiantes que se benefician de los mismos. Es de destacar que nuestros estudiantes no sólo viajan a países anglo-parlantes, sino también a otros donde la docencia es en inglés y en los que pueden perfeccionar sus segundas lenguas. La oferta de estas últimas y la firma de convenios con otras instituciones extranjeras ha ido aumentando y se ha ido ajustando a las demandas del alumnado, como se desprende de las diversas modificaciones.

La **encuesta de inserción laboral** (Prom. 2014) ofrece datos relevantes sobre la primera promoción del grado. La tasa de actividad de la carrera es del 89%, con una tasa de empleo del 85%. Además, el 84% opina que su empleo está relacionado con sus estudios. Hay que tener en cuenta que la mayoría de los estudiantes egresados optan por seguir sus enseñanzas a nivel de máster, debido a la obligatoriedad del máster para acceder a la enseñanza reglada a nivel estatal.

Se han incrementado y mejorado también los **convenios de prácticas** con diferentes empresas, instituciones y organizaciones, intentando diversificar la oferta de las mismas, teniendo siempre en cuenta el perfil de egreso definido en la Memoria de Verificación y sus posteriores modificaciones.

2.2. Debilidades y acciones de mejora

En cuanto a las ***recomendaciones derivadas del feedback de Unibasq al Informe de Acreditación recibido el curso 2016-2017*** (ver apartado *3.1. Recomendaciones señaladas por las Agencias* del presente informe) que quedaban pendientes de cierre:

- **AM-548.1_420:** Se recomienda que en la página web se agregue para todos los profesores un currículo más detallado en lo relativo a la investigación). Dado que se está trabajando de manera coordinada entre la Facultad y la Universidad se decide cerrar esta acción y será la Comisión de Calidad de Centro la que haga un seguimiento de la misma. Finalizada.

- **AM-548.1_433:** La titulación cuenta con profesorado de la Facultad, de una parte, y con profesores "encargados de idiomas", procedentes del Centro de Idiomas de la Universidad, por otra. Debe tenerse en cuenta que los procedimientos de selección y contratación de ambos tipos de profesores, así como las exigencias docentes e investigadoras a que están sometidos, son diferentes. Además, la existencia de estos 20 profesores de idiomas necesariamente habrá de incidir en la ratio de profesorado contratado a tiempo parcial y que no tiene el grado de doctor (con el consiguiente riesgo que ello implica debido a las exigencias al respecto de la Ley Orgánica de Universidades). Este aspecto debería ser objeto de especial vigilancia y atención de cara a posteriores renovaciones de la acreditación. La Facultad ha iniciado un proceso de reflexión sobre el papel del Centro de Idiomas en la docencia de los grados (AM-548.1_595). Dado que se está trabajando de manera coordinada entre la Facultad y la Universidad se decide cerrar esta acción y será la Comisión de Calidad de Centro la que haga un seguimiento de la misma. Finalizada.

- **AM-548.1_422:** Se recomienda que se mejore la capacitación y las condiciones de contratación de los profesores a tiempo parcial y no doctores y se anime a la participación del profesorado en la investigación o en programas como la acreditación de sexenios de investigación. Dado que se está trabajando de manera coordinada entre la Facultad y la Universidad se decide cerrar esta acción y será la Comisión de Calidad de Centro la que haga un seguimiento de la misma. Finalizada.

Respecto a la acción de mejora pendiente de cursos anteriores:

- **AM-548.1_1280**: En la encuesta de satisfacción de los estudiantes de 1º se detectó falta de comprensión/información por parte del alumnado sobre el plan de estudios y su estructura (3,24/5). Se han implementado acciones de información por parte de los tutores, el coordinador y los distintos profesores al respecto. La satisfacción con el plan de estudios y su estructura en el 2018/19 es de 3,75/5 en 1º y de 3,69/5 en 4º. Se cierra la acción considerándola eficaz.

3. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN EL TÍTULO VERIFICADO

3.1. Recomendaciones señaladas por las Agencias

Todas las recomendaciones de las Agencias se tratan como acciones de mejora dentro del SGC.

Nº	Recomendación	Acción mejora	¿Finalizada?
AM-548.1_420	Informe de evaluación de la renovación de la Acreditación (junio 2017): Se recomienda que en la página web se agregue para todos los profesores un currículo más detallado en lo relativo a la investigación.	Se promoverá la publicación de contenidos actualizados de los CV del profesorado en la web desde decanato, en concreto, desde el Vicedecanato de Profesorado.	Sí
AM-548.1_422	Informe de evaluación de la renovación de la Acreditación (junio 2017): Se recomienda que se mejore la capacitación y las condiciones de contratación de los profesores a tiempo parcial y no doctores y se anime a la participación del profesorado en la investigación o en programas como la acreditación de sexenios de investigación.	El decanato de la facultad, a través del Vicedecanato de Profesorado e Investigación, y en coordinación con el Vicerrectorado de Investigación ha definido y puesto en marcha una nueva política de investigación que se fundamenta en los siguientes pilares básicos: 1) Todos los profesores e investigadores contratados por la Facultad con dedicación académica deben formar parte de uno de los equipos de investigación reconocidos por el Gobierno Vasco o, en su defecto, por la propia Universidad. 2) Todos los departamentos e institutos de la Facultad tienen un equipo de investigación de referencia, reconocido por el Gobierno Vasco o, en su defecto, por la propia Universidad, en el que se integran la mayor parte de sus miembros, pudiendo haber miembros de otros departamentos o institutos igualmente. 3) Todos los equipos de investigación de la Facultad reconocidos por la Universidad completan el mapa de investigación a través de las líneas que cada uno de ellos tiene establecidas. Los profesores e investigadores se asocian a una o dos líneas de investigación en el seno de su equipo respectivo. Cada línea tiene como objetivo presentar y desarrollar proyectos competitivos de investigación, preferentemente del ámbito europeo o nacional. 4) Todos los equipos de investigación reconocidos reciben financiación para la realización de actividades investigadoras como presencia en congresos o eventos científicos, actividades de formación técnica o lingüística, estancias de investigación y edición o traducción de textos para la publicación en revistas de impacto. En el caso de los equipos reconocidos por el Gobierno Vasco, la financiación se obtiene a través del mismo, y mediante otros proyectos competitivos en activo (proyectos europeos y nacionales). En el caso de los equipos no reconocidos por el Gobierno Vasco, pero sí por la Universidad, la Facultad ha	Sí

Nº	Recomendación	Acción mejora	¿Finalizada?
		comprometido por vez primera unas cantidades prefijadas para apoyar las mismas actividades de los miembros de estos equipos. 5) La facultad ofrece a los profesores y equipos que lo precisen formación, asesoramiento y apoyo para la formulación de estrategias de investigación, particularmente orientadas a incrementar el impacto de las publicaciones y a la obtención de reconocimiento de sexenios de investigación. Se ha planificado por vez primera la obtención de resultados por año en este ámbito. La inversión económica directa que realizará la Facultad en este plan de investigación es de 100.000 euros anuales. A esta suma de dinero hay que añadirle la inversión que realizará la Universidad a través del vicerrectorado de Investigación.	
AM-548.1_433	Informe de evaluación de la renovación de la Acreditación (junio 2017): La titulación cuenta con profesorado de la Facultad, de una parte, y con profesores "encargados de idiomas", procedentes del Centro de Idiomas de la Universidad, por otra. Debe tenerse en cuenta que los procedimientos de selección y contratación de ambos tipos de profesores, así como las exigencias docentes e investigadoras a que están sometidos, son diferentes. Además, la existencia de estos 20 profesores de idiomas necesariamente habrá de incidir en la ratio de profesorado contratado a tiempo parcial y que no tiene el grado de doctor (con el consiguiente riesgo que ello implica debido a las exigencias al respecto de la Ley Orgánica de Universidades). Este aspecto debería ser objeto de especial vigilancia y atención de cara a posteriores renovaciones de la acreditación.	Diseño de un plan de profesorado para las asignaturas de lenguas.	Sí

3.2. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades

(Cambios notificados a través del Análisis y mejora del Título y que se actualizarán cuando el título solicite una nueva modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año en el que se implantan)

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación
1.	Requisitos de Acceso y Criterios de Admisión	Se incorpora dentro del Criterio de Admisión la realización de las pruebas de ingreso generales para todos los candidatos.	Se trata de una decisión estratégica tomada por la Universidad de Deusto para todas sus titulaciones.
2.	Acceso y admisión de estudiantes - Sistema de transferencia y reconocimiento de créditos	Normativa para el reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de primer y segundo ciclo impartidos en la Universidad de Deusto (en vigor a partir del 18 de febrero de 2017). La presente normativa regula para todos los estudios de ambos ciclos, tanto oficiales como propios, incluyendo los planificados en Programación Conjunta de Estudios Oficiales (PCEO) y en Programación Formativa Combinada (PFC), los diferentes aspectos implicados en los procesos de reconocimiento y transferencia de créditos, precisándose la formación que puede originarlos, las condiciones de solicitud, los criterios para su resolución, órganos competentes para emitirla y efectos en el expediente del estudiante	Para asentar una estructura normativa que propicie una gestión académica más ágil, más operativa y eficiente, es conveniente contar con una única normativa que extienda su ámbito de aplicación a los estudios de ambos ciclos, tanto oficiales como propios, incluyendo los planificados en Programación Conjunta de Estudios Oficiales (PCEO) y en Programación Formativa Combinada (PFC)
3.	Acceso y admisión de estudiantes - Sistema de transferencia y reconocimiento de créditos	Normativa de reconocimiento en créditos de actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación (en vigor a partir del 18 de febrero de 2017). Se procede a la modificación de aquellos artículos que afectan a la realización de actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación, y consecuente acreditación en las certificaciones académicas	Con el objetivo de incorporar en el ámbito de aplicación de la Normativa a los estudiantes de Máster Universitario y a quienes cursen en esta Universidad estudios eclesiásticos de primer ciclo y segundo ciclo
4.	Descripción del título - Normas de permanencia	Normativa de progreso y permanencia en los estudios de primer y segundo ciclo impartidos en la Universidad de Deusto (en vigor a partir del 1 de septiembre de 2018). Para todos los estudios indicados se regulan las condiciones de ingreso y de matrícula, fijándose las modalidades en el régimen de dedicación y los efectos de la anulación de matrícula, las condiciones de progreso, tanto generales como específicas de las Prácticas externas y de los Trabajo Fin de estudios, comprendiendo las normas sobre convocatorias de evaluación y renuncia al derecho de convocatoria, y las condiciones de permanencia, así como las de su interrupción	A fin de asentar una estructura normativa que propicie una gestión académica más ágil, más operativa y eficiente, en suma, de mayor calidad, el ámbito de aplicación de las normas de progreso y permanencia abarca todos los planes de estudio de primer ciclo y segundo ciclo comprendidos en la actual ordenación de los estudios universitarios, es decir, de nivel de Grado, de Máster y otros Posgrados, extendiéndose igualmente a los diseñados en PCEO y PFC. Asimismo, serán de aplicación a los estudiantes que cursen los planes de estudio de primer ciclo y segundo ciclo impartidos por la Facultad de Teología y el Instituto Superior de Ciencias

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación
			Religiosas, conducentes a los títulos eclesiásticos regulados por la Sapientia Christiana y por la Instrucción de la Congregación para la Educación Católica sobre los Institutos Superiores de Ciencias Religiosas, respectivamente. En razón del régimen de equivalencias de los estudios y titulaciones de Ciencias Eclesiásticas de nivel universitario respecto de los títulos universitarios españoles, establecido por RD 1619/2011, de 14 de noviembre, tales títulos gozan de equivalencia a los títulos oficiales de Grado y Máster Universitario, según corresponda
5.	Descripción del título - Normas de permanencia	Normativa de progreso y permanencia en los estudios de primer ciclo y segundo ciclo impartidos en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas (en vigor a partir del 1 de septiembre de 2018) Se adopta en su integridad como Normativa de progreso y permanencia para sus planes de estudio la establecida por el Acuerdo 2/2016, de 13 de diciembre, del Consejo Académico, para los siguientes títulos y planes de estudio: 1. Graduado en Comunicación. 2. Graduado en Trabajo Social. 3. Programación Formativa Combinada de Grado en Comunicación y Programa en Tecnologías de la Comunicación Audiovisual y Multimedia. 4. Máster Universitario en Ética para la Construcción Social. 5. Máster Universitario en Intervención y Mediación Familiar. 6. Máster Universitario en Intervención y Mediación con Menores en Situación de Desprotección y/o Conflicto Social. 7. Máster Universitario en Intervención en Violencia Contra las Mujeres. 8. Máster Universitario en Organización de Congresos, Eventos y Ferias. 9. Máster Universitario en Dirección de Proyectos de Ocio, Cultura, Turismo, Deporte y Recreación. 10. Máster Universitario en European Master in Human Rights and Democratisation. 11. Máster Universitario en Acción Internacional Humanitaria (NOHA). 12. Título propio Experto Universitario en Protección en Acción Humanitaria. 13. Título propio Experto Universitario en Acción Internacional Humanitaria. 14. Título propio Experto en Análisis, Investigación y Comunicación de Datos. 15. Título propio Experto en Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas.	A tenor de lo establecido en el Acuerdo 2/2016, de 13 de diciembre, del Consejo Académico, por el que se aprueba la Normativa de progreso y permanencia en los estudios de primer y segundo ciclo impartidos en la Universidad de Deusto, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, en el uso de las competencias normativas recogidas en los Estatutos Generales de esta Universidad, ha procedido a analizar su aplicación en todos los estudios afectados por ella que se imparten en su Facultad, detectando las modificaciones que es necesario introducir en algunas de sus normas para adaptarlas a las especificidades que presentan determinados planes de estudio, dentro de los límites establecidos en dicha Normativa.

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación
		Los planes de estudio conducentes a los títulos que se recogen en los siguientes artículos se regirán por la Normativa general de Progreso y permanencia con las especificidades que se señalan para cada uno de ellos. 1. Graduado en Turismo. 2. Graduado en Lenguas Modernas y Gestión. 3. Graduado en Relaciones Internacionales. 4. Graduado en Lengua y Cultura Vasca. 5. Programación Conjunta de Estudios Oficiales de Graduado en Relaciones Internacionales y Graduado en Derecho. 6. Programación Conjunta de Estudios Oficiales de Graduado en Derecho y Graduado en Comunicación. 7. Programación Conjunta de Estudios Oficiales de Graduado en Educación Social y Graduado en Trabajo Social. 8. Programación Conjunta de Estudios Oficiales de Graduado en Lengua y Cultura Vasca y Graduado en Lenguas Modernas: Mención en Estudios Ingleses.	

3.3. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades

(Cambios que han supuesto una modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año que se solicitan y aprueban)

Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación	Evidencia
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

4. ANEXOS

4.1. Información pública disponible

- **Información general de la titulación**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Denominación	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=2	Documentos informativos Medios de comunicación Tutorías/entrevistas Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas Redes sociales Ferias	
Centro responsable	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=2	Documentos informativos Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas Redes sociales Ferias	
Tipo de enseñanza	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=2	Documentos informativos Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas Ferias	
Nº de plazas	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=2	Documentos informativos Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	
Idiomas en los que se imparte	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=2	Documentos informativos Tutorías/entrevistas Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	
Profesiones para las que capacita	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831957	Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Competencias exigibles para otorgar el título	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=1	Documentos informativos Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	
Plazos y procedimientos de preinscripción y matrícula	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/nuevos-estudiantes-de-grado/proceso-de-ingreso?_ga=1.37624288.1936062751.1476201333	Documentos informativos Medios de comunicación Jornadas Puertas Abiertas Sesiones informativas en Centros de enseñanzas Presentaciones en ciudades Ferias	
Reconocimiento de créditos	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340018756357	Folleto general y específico	En las Normas Académicas del Grado
Orientación al alumnado	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=4	Documentos informativos Tutorías/entrevistas Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	
Perfil del estudiante (ingreso y egreso)	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/el-grado-29/info-prog?idSeccion=2	Jornadas Puertas Abiertas	
Criterios de Admisión	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/el-grado-29/info-prog?idSeccion=2		

- **Información sobre las materias/asignaturas**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Tipo de asignatura	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1	Documentos informativos	Se accede a esta información a través del desplegable de cada curso y en el programa de cada asignatura.
Créditos ECTS	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1		Se accede a esta información a través del desplegable de cada curso y en el programa de cada asignatura
Objetivos de las materias/asinaturas	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Competencias de las materias/asignaturas	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Contenidos	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Actividades docencia/aprendizaje	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Proceso de evaluación y criterios	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Idioma en que se imparte la materia/asignatura	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&id		Se accede a esta información a través del desplegable de cada curso y en el programa de cada asignatura.

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
	Seccion=1		
Calificaciones	https://estudiantes.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=ExtranetEstudiantes/Plantillas/comun/login&hizkuntza=_cast	Paneles informativos	Extranet: acceso con usuario y contraseña del alumno/a
TFG	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=7 _____ http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1	Paneles informativos Documentos informativos	En el programa de la asignatura Trabajo Fin de Grado (accediendo al apartado 4º curso).

- **Calendario y horario de la titulación**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Calendario y horario de la titulación	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340018797310 _____ Extranet de estudiantes: https://estudiantes.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=ExtranetEstudiantes/Plantillas/comun/login&hizkuntza=_cast	Paneles informativos	
Calendario de evaluación	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340018797310 _____ Extranet de estudiantes: https://estudiantes.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=ExtranetEstudiantes/Plantillas/comun/login&hizkuntza=_cast	Correo electrónico	
Revisiones de exámenes y calificaciones	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-	Paneles informativos	Las calificaciones solo en la extranet de estudiantes

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
	estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340018797310 _____ Extranet de estudiantes: https://estudiantes.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=ExtranetEstudiantes/Plantillas/comun/login&hizkuntza=_cast		

- **Información sobre las prácticas externas y la movilidad**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Prácticas externas (optativas)	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=5	Documentos informativos Tutorías/entrevistas Folleto general y específico	En los programas de las asignaturas Prácticas primer semestre y Prácticas segundo Semestre
Programas de movilidad	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340027583265 _____ http://www.deusto.es/cs/Satellite/estudiantes/es/rrii/rrii-estudiantes-outgoing/estudiantes-de-grado-1	Documentos informativos Tutorías/entrevistas Folleto general y específico	

- **Responsables docentes**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Responsable/s docente/s de la asignatura	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017832900&idSeccion=1	Paneles informativos	En el programa de cada asignatura accediendo desde los desplegables de curso.
Perfil docente e investigador	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340019446103		

- **Recursos disponibles**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Tutorias	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=4	Documentos informativos	
Materiales virtuales/ALUD	https://alud.deusto.es	ALUD	
Intranet	https://intranetud.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=Intranet/Plantillas/comun/login&hizkuntza=_cast _____ https://estudiantes.deusto.es/cs/Satellite/estudiantes/es/estudiantes_ud/extranet		
CRAI	http://www.biblioteca.deusto.es	Folleto general y específico	

- **Otros servicios de apoyo**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Becas	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/admision-y-becas-1/becas-y-ayudas-4	Paneles informativos Documentos informativos	
Deportes	https://estudiantes.deusto.es/cs/Satellite/estudiantes/es/estudiantes_ud/actividades-1/deportes	Paneles informativos Documentos informativos	
Pastoral	https://estudiantes.deusto.es/cs/Satellite/estudiantes/es/estudiantes_ud/actividades-1/fe	Paneles informativos Documentos informativos	
Apoyo psicopedagógico	https://estudiantes.deusto.es/cs/Satellite/estudiantes/es/estudiantes_ud/atencion-al-estudiante/orientacion-universitaria	Documentos informativos Tutorías/entrevistas	
Ayuda inserción laboral (DeustoAlumni-Empleo)	https://estudiantes.deusto.es/cs/Satellite/estudiantes/es/estudiantes_ud/atencion-al-estudiante/practicas-y-empleo	Documentos informativos	
Unidad de Calidad	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/la-institucion/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-0		

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=4	Tutorías/entrevistas	
Unidad de Innovación	https://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/formacion-y-valores/innovacion-docente		La comunicación con la Unidad de Ordenación Académica se realiza a través del gestor de procesos.
Unidad de Ordenación Académica	https://auraportal.deusto.es		La comunicación con la Unidad de Ordenación Académica se realiza a través del gestor de procesos.
Aula TIC	https://intranet.deusto.es		
eCampus	https://intranet.deusto.es		

- **Inserción laboral**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Resultados de inserción laboral	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/la-institucion/transparencia-informativa/empleabilidad		La satisfacción se mide tres años después de la finalización del último curso de la promoción.

- **Información oficial del título**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Memoria de Verificación	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/la-institucion/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-0/indicadores-del-sgic-0/acreditacion/verificacion-grados-sociales-y-humanas/lenguas-modernas/generico		
Evaluación de ANECA de la solicitud de Verificación	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/la-institucion/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-0/indicadores-del-sgic-0/acreditacion/verificacion-grados-sociales-y-		

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
	humanas/lenguas-modernas/generico		
Resolución de la Verificación	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/la-institucion/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-0/indicadores-del-sgic-0/acreditacion/verificacion-grados-sociales-y-humanas/lenguas-modernas/generico		
Enlace al registro de Universidades, Centros y Título (RUCT)	http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/la-institucion/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-0/indicadores-del-sgic-0/acreditacion/verificacion-grados-sociales-y-humanas/lenguas-modernas/generico		

- **Gestión de Calidad**
  - **Política y objetivos de calidad**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Política de calidad	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/politica-de-calidad-3	Documentos informativos Correo electrónico	La política está disponible en papel en Decanato
Resultados Objetivos de calidad	--	Documentos informativos Correo electrónico	Se comunican en le C.C.C.

  - **Medición de la satisfacción**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Planificación estudiantes 1º de grado	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/satisfaccion-de-los-grupos-de-interes-3		
Resultados estudiantes 1º de grado	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/satisfaccion-de-los-grupos-de-interes-3	Documentos informativos	Se analizan en la C.C.C. y en la C.C.T.
Planificación estudiantes último curso	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/satisfaccion-de-los-grupos-de-interes-3		
Resultados estudiantes último curso	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/satisfaccion-de-los-grupos-de-interes-3	Documentos informativos	
Buzón de sugerencias/reclamaciones	https://www.formularios.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=Utic/formulario&centro=603&lang=cast	Papeleta de sugerencias/reclamaciones	Disponible en Decanato

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Planificación Acogida inicial	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/satisfaccion-de-los-grupos-de-interes-3	Documentos informativos	
Resultados Acogida inicial	--		Se analizan en la C.C.C. y en la C.C.T.
Planificación jornada monográfica	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/satisfaccion-de-los-grupos-de-interes-3	Documentos informativos	
Resultados jornada monográfica	--		Se analizan en la C.C.C. y en la C.C.T.
Resultados encuesta Docencia	http://deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/la-institucion/transparencia-informativa/resultados		Se analizan en la C.C.C. y en la C.C.T.
Resultados encuesta grupos de interés prácticas			Se analizan en la C.C.C. y en la C.C.T.

- **Resultados**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Mejoras llevadas a cabo	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/informe-anual-de-acciones-de-mejora-implantadas--0	Documentos informativos Departamentos	Se analizan en la C.C.C. y en la C.C.T.
Resultados de indicadores	http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/la-facultad-sh/sistema-de-garantia-de-calidad/indicadores-del-sgci-1	Documentos informativos Departamentos	Se analizan en la C.C.C. y en la C.C.T.

4.2. Indicadores para el seguimiento de la titulación (tasas académicas)

(Nota: Las Tasas provisionales no se encuentran disponibles a fecha de elaboración del informe)

Oferta y Demanda de plazas				
Nombre	**Definición**	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
Admitidos de nuevo ingreso por preinscripción	Número de estudiantes que una vez realizado el proceso de preinscripción cumple las condiciones para realizar un estudio, por lo que es admitido en el mismo.		73	71
Créditos matriculados	Créditos matriculados en el año de referencia en todos los cursos.		9696	9822
Créditos plan exigidos	Número de créditos que deben cursar los estudiantes para obtener el título	240	240	240
Créditos presentados	Número de créditos presentados a examen por los estudiantes en el año de referencia.		9072	9216
Créditos reconocidos	Total de créditos reconocidos a los estudiantes desde su ingreso hasta el año de referencia		960	822
Créditos reconocidos en el curso	Total de créditos reconocidos a los estudiantes en el curso de referencia		294	264
Créditos superados	Número de créditos superados por los estudiantes matriculados en el año de referencia		8052	8334
Duración del plan	Número de Cursos Académicos	4	4	4
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados	Número de estudiantes de nuevo ingreso en el estudio universitario oficial (no en el sistema universitario) que acceden a la universidad bien a través del proceso de preinscripción, bien a través de traslado de expediente, siempre y cuando accedan al Grado en el primer curso, matriculando al menos 18 créditos de ese primer curso.	41	40	45
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (castellano)	Número de estudiantes de nuevo ingreso en el estudio universitario oficial (no en el sistema universitario) que acceden a través del proceso de preinscripción, bien a través de traslado de expediente, siempre y cuando accedan al Grado en el primer curso, matriculando al menos 18 créditos de ese primer curso.		43	47
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (euskera)	Número de estudiantes de nuevo ingreso en el estudio universitario oficial (no en el sistema universitario) que acceden a través del proceso de preinscripción, bien a través de traslado de expediente, siempre y cuando accedan al Grado en el primer curso, matriculando al menos 18 créditos de ese primer curso.		40	40
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (inglés)	Número de estudiantes de nuevo ingreso en el estudio universitario oficial (no en el sistema universitario) que acceden a la universidad bien a través del proceso de preinscripción, bien a través de traslado de expediente, siempre y cuando		43	47

Oferta y Demanda de plazas				
Nombre	**Definición**	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
	accedan al Grado en el primer curso, matriculando al menos 18 créditos de ese primer curso.			
Estudiantes matriculados	Total de alumnos matriculados en todos los cursos del año de referencia. Incluidas las renovaciones de matrícula		176	183
Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción	Número de estudiantes de nuevo ingreso en el estudio universitario oficial (no en el sistema universitario) que acceden a través del proceso de preinscripción y que se han matriculado en la primera opción que eligieron en dicho proceso.		43	46
Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción	Número de estudiantes de nuevo ingreso en el estudio universitario oficial (no en el sistema universitario) que acceden a través del proceso de preinscripción y que se han matriculado en la primera opción que eligieron en dicho proceso .		38	42
Nota media de admisión	Nota media de admisión a la universidad que se necesita tener para poder cursar ese estudio en ese centro.		7,244	7,205
Número de estudiantes con beca (hombres)	Número de estudiantes con algún tipo de beca		8	1
Número de estudiantes con beca (mujeres)	Número de estudiantes con algún tipo de beca		25	22
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	Matricula 45 créditos o más		43	47
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	Matricula menos de 45 créditos		0	0
Ocupación de la titulación	Porcentaje de ocupación real de las plazas ofertadas en primer curso en un grado por estudiantes de nuevo ingreso procedentes del proceso de preinscripción.		66,67%	75%
Plazas demandadas	Suma de solicitudes de admisión en todas las opciones 1+2+3		114	118
Plazas ofertadas	Número de plazas universitarias para los estudiantes de nuevo ingreso en la universidad (independientemente del curso en el que se matriculen).	60	60	60
Preferencia de la titulación	Relación entre el número de estudiantes que eligen un grado en primera opción y el número de plazas ofertadas de ese grado/máster.		110	103,33
Preinscritos en primera opción	Número de estudiantes que en el proceso de preinscripción han optado por esa titulación en ese centro como primera opción. Esta variable pretende medir la demanda de cada titulación.		66	62

Oferta y Demanda de plazas				
Nombre	**Definición**	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
Preinscritos en segunda y sucesivas opciones	Número de estudiantes que en el proceso de preinscripción han optado por esa titulación en ese centro como segunda o sucesivas opciones. Esta variable pretende medir la demanda de cada titulación.		48	56
Ratio plazas demandadas / ofertadas	Plazas demandadas en opciones 1+2+3 / Plazas ofertadas		1,9	1,97
Vía de acceso a los estudios / FP	Aplicación del REAL DECRETO 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.		0	0
Vía de acceso a los estudios / mayores de 25 años	Aplicación del REAL DECRETO 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas		0	0
Vía de acceso a los estudios / PAU	Aplicación del REAL DECRETO 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.		42	44
Vía de acceso a los estudios /Otras vías de acceso	Aplicación del REAL DECRETO 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas		1	3

Resultados de Aprendizaje				
Nombre	**Definición**	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
Tasa de abandono	Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.		22,72%	14,7%
Tasa de eficiencia	Relación porcentual entre el número total de créditos que ha superado un estudiante a lo largo de la titulación en la que ha sido egresado y el número total de créditos en los que se ha matriculado.		92,22%	91,24%
Tasa de evaluación	Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los estudiantes en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico.		93,56%	93,83%

Resultados de Aprendizaje				
Nombre	**Definición**	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
Tasa de éxito	Relación porcentual entre el número de créditos superados por los estudiantes matriculados en un curso y el número total de créditos presentados a examen en dicho curso académico.		88,76%	90,43%
Tasa de graduación	Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo teórico previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.		65,79%	72,73%
Tasa de rendimiento	Relación porcentual entre el número de créditos superados por los estudiantes matriculados en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico.		83,04%	84,85%

Resultados de Movilidad				
Nombre	**Definición**	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
Movilidad estudiantes enviados / ERASMUS	Número de alumnos UD-OUT de este programa.		18	18
Movilidad estudiantes enviados / OTROS PROGRAMAS	Número de alumnos UD-OUT de este programa.		2	0
Movilidad estudiantes enviados / SICUE	Número de alumnos UD-OUT de este programa.		0	0
Movilidad estudiantes recibidos / ERASMUS	Número de alumnos UD-IN de este programa.		55	58
Movilidad estudiantes recibidos / OTROS PROGRAMAS	Número de alumnos UD-IN de este programa.		8	14
Movilidad estudiantes recibidos / SICUE	Número de alumnos UD-IN de este programa.		0	1
% de estudiantes incoming internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	∑Estudiantes de movilidad incoming internacional (asignados)*100/ ∑ Estudiantes de la titulación		35,8	39,34
% de estudiantes incoming nacional respecto al total de estudiantes de la titulación	∑Estudiantes de movilidad incoming nacional (asignados)*100/ ∑ Estudiantes de la titulación		0	0,55
% de estudiantes outgoing internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	∑Estudiantes de movilidad outgoing internacional (asignados)*100/ ∑ Estudiantes de la titulación		11,36	9,84
% de estudiantes outgoing nacional respecto al total de estudiantes de la titulación	∑Estudiantes de movilidad outgoing nacional (asignados)*100/ ∑ Estudiantes de la titulación		0	0

Resultados de Inserción Laboral			
Nombre	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
% de empleo encajado	Disponible Diciembre 2019	87%	91,00%
Tasa de empleo (% de egresados que acceden al mercado laboral)	Disponible Diciembre 2019	73%	43,00%
Tasa de paro	Disponible Diciembre 2019	50%	50,00%

Los datos se reciben 4 años después de que haya finalizado la promoción. En el presente informe, se analizan los datos del curso 17/18 (que corresponden a la promoción que finalizó en 2014).

Recursos Humanos				
Nombre	**Definición**	**Curso 2018/19**	**Curso 2017/18**	**Curso 2016/17**
Estabilidad de la plantilla docente (% de profesorado permanente)	Relación porcentual entre el PDI permanente y PDI total, entendiéndose por permanente al funcionario de carrera o bien aquel profesorado con contrato fijo o indefinido.	89,47%	87,18%	87,18%
Número de profesorado con acreditación docente	Número de PDI que tiene al menos una acreditación docente.	17	16	16
Número de sexenios del cuerpo docente universitario	Número total de sexenios del cuerpo docente universitario.	12	9	6
Personal docente e investigador (hombres)	Número y distribución del Personal Docente e Investigador (PDI) con actividad académica e investigadora que se encuentra adscrito a la universidad.	18	19	20
Personal docente e investigador (mujeres)	Número y distribución del Personal Docente e Investigador (PDI) con actividad académica e investigadora que se encuentra adscrito a alguna universidad española.	20	20	19
Personal docente e investigador doctor (hombres)	Número, porcentaje y distribución del Personal Docente e Investigador que posee al menos un título de doctor.	10	11	11
Personal docente e investigador doctor (mujeres)	Número, porcentaje y distribución del Personal Docente e Investigador que posee al menos un título de doctor.	9	9	9
Ratio estudiante/profesor	Relación entre el número de estudiantes en ETC (Equivalente a Tiempo Completo) y el número de Personal Docente e Investigador ETC.	4	4,51	4,69
Total de profesorado del Título	Número total de Personal Docente e Investigador que participan en el título	38	39	39

4.3. Resumen del plan de acciones de mejora

Grado en Lenguas Modernas								
Nº Debilidad	**Curso Académico**	**Debilidad**	**Causa**	**Acción de mejora**	**Plazo**	**¿Finalizada?**	**Eficaz**	**Parámetro de valoración eficacia**
AM-548.1_1280	2017/2018	Según el informe de satisfacción de estudiantes de 1º, se detecta falta de comprensión/información por parte del alumnado sobre el plan de estudios y su estructura (3,24/5).	Descenso en el incremento porcentual de este ítem en la encuesta de satisfacción.	Se ha debatido en el pleno del departamento sobre este tema y se han implementado acciones de información por parte de los tutores, el coordinador y los distintos profesores al respecto.	28 septiembre 2018	Sí	Sí	≥ 3,5/5 ítem plan de estudios y su estructura

4.4. Resultados de los indicadores del SGC

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados[1]		
			Curso 2018/19	Curso 2017/18	Curso 2016/17
Acciones de mejora	% de acciones eficaces del total de acciones finalizadas	≥80%	100%	100%	100%
Satisfacción de los grupos de interés	% de participación de los estudiantes de 1º de grado	≥ 50%	87,80%	70,73%	70,21%
Satisfacción de los grupos de interés	% de participación de los estudiantes de 4º grado	≥ 50%	75,00%	77,78%	47,73 %
Satisfacción de los grupos de interés	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado	3,5 (sobre 5)	3,71 (sobre 5)	3,71 (sobre 5)	3,61 (sobre 5)
Satisfacción de los grupos de interés	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º grado	3,5 (sobre 5)	3,96 (sobre 5)	2,75 (sobre 5)	2,43 (sobre 5)
Satisfacción de los grupos de interés	% de participación de los egresados	--	Disponible Diciembre 2019	92%	78,00%
Satisfacción de los grupos de interés	Grado de satisfacción de los egresados con el título	6 (sobre 10)	Disponible Diciembre 2019	6,7 sobre 10	6,55 (sobre 10)
Admisión de estudiantes	% de admisiones sobre solicitudes	--	Dato no disponible	64,04%	60,17%
Admisión de estudiantes	% de matriculaciones sobre admisiones	--	Dato no disponible	54,79%	63,38%
Admisión de estudiantes	Evolución de admisiones	--	Dato no disponible	-3,39%	5,97%
Admisión de estudiantes	Evolución de solicitudes	--	Dato no disponible	2,82%	-4,07%

[1] N.A.: No Aplica

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados[1]		
			Curso 2018/19	Curso 2017/18	Curso 2016/17
ATE-Tutorías	% de tutorandos que reciben tutoría individual	--	100%	86,71%	50,00%
ATE-Tutorías	Grado de satisfacción de estudiantes con: " Mi tutor/a me proporciona informaciones útiles"	3,5 (sobre 5)	4,4 (sobre 5)	3,9 (sobre 5)	3,9 (sobre 5)
ATE-Tutorías	Grado de satisfacción de estudiantes con: " Puedo contactar con mi tutor/a cuando lo necesito"	3,5 (sobre 5)	4,5 (sobre 5)	4 (sobre 5)	3,9 (sobre 5)
ATE-Tutorías	Grado de satisfacción de estudiantes con: "La tutoría de este curso ha satisfecho mis expectativas y necesidades "	3,5 (sobre 5)	4,4 (sobre 5	3,9 (sobre 5)	3,8 (sobre 5)
ATE-Tutorías	Nº de tutorías grupales	--	16	11	1
ATE-Tutorías	Nº de tutorías individuales	--	40	192	26
Gestión de las prácticas externas	% de participación de los estudiantes de máster en la encuesta de prácticas	≥ 50%	22,22%	57,58%	59,09%
Gestión de las prácticas externas	Grado de satisfacción global de los estudiantes de grado con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	3,17 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	4,08 (sobre 5)
Gestión de las prácticas externas	Grado de satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	3,60 (sobre 5)	4,05 (sobre 5)	4,20 (sobre 5)
Movilidad de estudiantes In-coming	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Incoming (1º semestre)	≥ 50%	50%	38,1%	45,45%
Movilidad de estudiantes In-coming	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Incoming (2º semestre + cc)	≥ 50%	50,00%	34,88%	54,90%
Movilidad de estudiantes In-coming	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico en la Universidad de Deusto (2º semestre + curso completo)	3,5 (sobre 5)	4,11 (sobre 5)	4,36 (sobre 5)	3,48 (sobre 5)

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados[1]		
			Curso 2018/19	Curso 2017/18	Curso 2016/17
Movilidad de estudiantes In-coming	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico en la Universidad de Deusto (1º semestre)	3,5 (sobre 5)	4,50 (sobre 5)	4,13 (sobre 5)	3,90 (sobre 5)
Movilidad de estudiantes Out-going	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (2º semestre + cc)	≥ 50%	78,57%	65%	61,11%
Movilidad de estudiantes-Out-going internacional	Grado de satisfacción de los estudiantes de grado con el programa de movilidad internacional o interuniversitaria	3,5 (sobre 5)	4,43 (sobre 5)	4,22 (sobre 5)	4,16 (sobre 5)
Movilidad de estudiantes-Out-going internacional	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (2º semestre + curso completo)	3,5 (sobre 5)	4,18 (sobre 5)	4,46 (sobre 5)	3,36 (sobre 5)
Planificación y organización de la docencia	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,58 (sobre 5)	3,41 (sobre 5)	3,29 (sobre 5)
Planificación y organización de la docencia	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,50 (sobre 5)	2,30 (sobre 5)	2,71 (sobre 5)
Planificación y organización de la docencia	Grado de Satisfacción global de los estudiantes con el Profesorado "Considero que ha sido un profesor competente"	3,5 (sobre 5)	4,02 (sobre 5)	3,79 (sobre 5)	3,99 (sobre 5)
Planificación y organización de la docencia - Grado	% de profesores acreditados con L1	--	86%	46%	N.A.
Planificación y organización de la docencia - Grado	% de profesores acreditados con L2	--	21%	1%	N.A.
Trabajo Fin de Grado/Trabajo Fin de Máster	% de participación de los estudiantes de TFG	≥ 50%	75,00%	43,24%	46,15%
Trabajo Fin de Grado/Trabajo Fin de Máster	Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFG	3,5 (sobre 5)	4,30 (sobre 5)	2,50 (sobre 5)	3,65 (sobre 5)
Trabajo Fin de Grado/Trabajo Fin de Máster	Grado de satisfacción con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFG	3,5 (sobre 5)	4,26 (sobre 5)	2,81 (sobre 5)	3,92 (sobre 5)

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados[1]		
			Curso 2018/19	Curso 2017/18	Curso 2016/17
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	% de reclamaciones contestadas	100%	100%	100%	--
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	% de reclamaciones resueltas	≥ 80%	100%	100%	--
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	% de sugerencias contestadas	100%	--	--	--
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	Nº de reclamaciones	--	1	1	0
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	Nº de sugerencias	--	0	0	0
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	Nº total de sugerencias y reclamaciones	--	1	1	0
Comunicación y rendición de cuentas	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	3,47 (sobre 5)	3,93 (sobre 5)	3,55 (sobre 5)
Comunicación y rendición de cuentas	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	3,77 (sobre 5)	3,29 (sobre 5)	3,15 (sobre 5)
Gestión de recursos materiales y servicios	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	4,66 (sobre 5)	4,27 (sobre 5)	4,07 (sobre 5)
Gestión de recursos materiales y servicios	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	3,80 (sobre 5)	3,14 (sobre 5)	4,29 (sobre 5)