

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

Sellos: Reconocimiento de internacionalización
(desde el 31/10/2019)

Primer año de impartición: 2009/2010

Curso/Promoción analizada: 2019/2020

Índice

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN	4
VALORACIÓN DEL TÍTULO	6
1.1. La gestión del título	6
Criterio 1: Organización y desarrollo.....	6
Criterio 2: Información y transparencia	9
Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	10
1.2. Recursos	11
Criterio 4: Personal académico.....	11
Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios	14
1.3. Resultados	15
Criterio 6: Resultados de aprendizaje.....	15
Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento.....	15
Revisión de los indicadores del SGC.....	18
2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO	18
2.1. Fortalezas.....	18
2.2. Debilidades y acciones de mejora	19
3. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN EL TÍTULO VERIFICADO	20
3.1. Recomendaciones señaladas por las Agencias.....	20
3.2. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades	21
3.3. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades	21
4. ANEXOS	22
4.1. Información pública disponible.....	22
4.2. Indicadores para el seguimiento de la titulación (tasas académicas)	31
4.3. Resumen del plan de acciones de mejora	36
4.4. Resultados de los indicadores del SGC.....	37

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL TÍTULO

El informe ha sido elaborado por la Comisión de Calidad del Título, que es constituida anualmente por el Decano de la Facultad. En la misma están representados los principales grupos de interés:

Responsable del título (Coordinación del Grado)	ASIER ALTUNA
PDI	MARIA JESUS PANDO
PAS	ESTIBALIZ GORBEA
Responsable/Técnico de Calidad de la Facultad	ALAZNE MUJICA
Unidad de Calidad de la Universidad	MARIAM CARBALLO MAITE ASTELARRA
Empresas/organizaciones	ANTONIA DELGADO
Estudiantes	ANDONI ARGOTE
Estudiantes egresados	AINARA LAGÜERA
Global Engagement Office (GEO)	JUDIT CANO
	AINHOA JORQUERA

La CCT se ha reunido a fecha 14 octubre 2020 (11:00). Una vez elaborado el Informe de Análisis y mejora del Título, ha sido remitido a la Comisión de Calidad del Centro para su aprobación.

ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN

El Grado en Lenguas Modernas obtuvo con fecha 31 de octubre de 2019 el reconocimiento de internacionalización para los títulos universitarios oficiales por parte de UNIBASQ. Este reconocimiento implica el desarrollo de indicadores a nivel de intercambio de estudiantes, contenido de materias, desarrollo de competencias, impartición de asignaturas en inglés, redacción de Trabajos Fin de Grado en otras lenguas internacionales, actividades extracurriculares de carácter internacional, exposición internacional del profesorado en su investigación, movilidad y docencia, y potenciación de la internacionalización en el Grado en Lenguas Modernas.

La estrategia de internacionalización viene determinada por las líneas marcadas en el nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Deusto 2022. En este nuevo plan estratégico se contemplan tres ejes transversales de internacionalización, diversidad y digitalización que afectan plenamente a todo el desarrollo de currículos internacionales. Junto con esta transversalidad en todos los ámbitos, se ha definido expresamente una línea de titulaciones internacionales (L5) dentro de la estrategia de actualización del mapa de titulaciones (E2). Esta línea L5, que tiene como objetivo **“Impulsar el diseño e implantación de titulaciones internacionales y conjuntas”**, se desarrolla de forma específica en torno a cuatro ejes: 5.1 Diseñar nuevas titulaciones internacionales; 5.2 Internacionalizar el curriculum de las titulaciones actualmente en marcha; 5.3 Fomentar la relación de nuevas titulaciones y otras existentes con universidades extranjeras de prestigio para así poder ofrecer titulaciones conjuntas; y 5.4 Desarrollar un programa de prácticas internacionales y duales

El Plan Director de Titulaciones internacionales, aprobado en 2017, está siendo el mecanismo por el que se están llevando a cabo estas acciones. El sello de internacionalización de los títulos oficiales de grado y máster responde claramente a los objetivos específicos de esta línea 5 y muy particularmente al 5.2. Asociados a estas acciones estratégicas se han diseñado unos indicadores que garantizan el seguimiento y evaluación de las acciones y la consecución de objetivos (*Véase anexo B. Plan Director de Titulaciones Internacionales*).

Acciones internacionalización	Indicadores	Valores meta 2022
CURRÍCULUM/ PLAN DE ESTUDIOS	% de asignaturas ofertadas en inglés por titulación	40%
	% de competencias con orientación internacional	30%
	Posibilidad de prácticas curriculares/ extracurriculares en el extranjero	Diseñar un plan conducente para la realización de prácticas curriculares y extracurriculares en el extranjero
ALUMNADO	% de estudiantes extranjeros	3%
	Número de convenios bilaterales	28 Convenios específicos 138 Convenios marco
	% de estudiantes outgoing	50%
	% de estudiantes incoming	36%
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI) Y PERSONAL AUXILIAR Y DE SERVICIOS (PAS)	Número de PDI incoming en cada titulación	3 PDI por año académico
	% de PDI que imparte docencia en inglés	51%
	% de PDI que tiene una formación académica internacional	20%
	Número de PDI que ha participado en movilidad internacional (outgoing)	3 PDI por año académico
	% de PDI y PAS que participan en proyectos y redes internacionales	30%
	% de PAS que tiene capacitación lingüística en inglés	47%

La política de internacionalización de la Universidad de Deusto y el desarrollo de las correspondientes líneas estratégicas se debaten en la **Comisión de Relaciones Internacionales**, presidida por el Vicerrector de Relaciones Internacionales y compuesta por un/una representante de cada facultad junto con la participación ocasional de miembros del equipo de Vicerrectorado. Esta comisión tiene carácter permanente y operativo.

A raíz de la puesta en marcha del Plan Director de Titulaciones Internacionales en 2018, existe una Comisión de Seguimiento de la estrategia de la internacionalización de los títulos de cada facultad. En el caso de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas esta comisión está compuesta por el Vicedecano/a competente en materia Internacional (a su vez representante de la facultad en la Comisión de Relaciones Internacionales), el Vicedecano competente en materia de Estrategia e Innovación y dos personas asociadas al Vicerrectorado de Internacional: una técnico de la Global Engagement Office y la Adjunta al Vicerrector, responsable del PDTI. A esta comisión se unen ahora los coordinadores de los títulos. En lo concerniente al Grado en Lenguas Modernas, en esta comisión se han revisado los compromisos adquiridos para con el sello de internacionalización. De las reuniones de esta comisión de internacionalización se levantan las correspondientes actas. Se produjeron dichas reuniones de la comisión en las siguientes fechas: 09/12/2019 y 04/09/2020, respectivamente.

El **Grado en Lenguas Modernas** incluye, en los diferentes criterios del presente informe, el análisis de los indicadores definidos para valorar la idoneidad de la estrategia internacional del título y el cumplimiento de los criterios del Sello internacional.

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 **plan de estudios** es coherente con la planificación de las enseñanzas establecidas en la memoria verificada del título. Hay que señalar que se ofrece la posibilidad de obtener una Mención en Estudios Ingleses. Esta mención oferta todas sus asignaturas en lengua inglesa exclusivamente (30 ECTS del cuarto curso).

Las competencias generales y específicas desarrolladas en el título están reforzadas por acciones que les dan un marcado carácter internacional: la estrategia de enseñanza aprendizaje en idioma no local y con desarrollo de contenido con dimensión internacional, la presencia de un alto porcentaje de estudiantes extranjeros en el aula, la movilidad internacional de nuestros estudiantes y la internacionalización de las prácticas, todos estos elementos refuerzan un perfil de las personas egresadas preparadas para trabajar en entornos globales, diversos y complejos, tal y como se evidencia en el apartado 5 de esta solicitud.

El plan de estudios del Grado en Lenguas Modernas sigue una distribución temporal en la que, en cumplimiento de la normativa, las materias se distribuyen a lo largo de los cuatro años para un mejor desarrollo de las competencias establecidas en la titulación. Como se desprende del plan de estudios, la formación en inglés y una segunda lengua moderna aparece desde el primer semestre del primer curso académico.

Por ello, la **primera acción** de internacionalización, a través de la enseñanza de lenguas, se implementa desde el mismo inicio del título. Además, hay que recordar que se imparten 30 créditos ECTS en una tercera lengua: alemán, francés, chino o árabe, y que buena parte de las asignaturas del grado se imparten únicamente en lengua inglesa.

Todo ello se ve apoyado por la introducción de asignaturas de contenido de cultura, sociedad, comunicación y literatura en lengua inglesa, lo que supone una **segunda acción** de internacionalización.

La **tercera acción** se enmarca dentro de los programas de movilidad que ofrece el grado a todos los y las estudiantes del mismo. Este programa de movilidad se realiza después de darse un proceso comparativo a nivel competencias y de asignaturas entre la universidad de acogida extranjera elegida por el alumnado y el programa del título en la UD. Mediante este proceso llevado a cabo por el coordinador de movilidad internacional del grado, se asegura el desarrollo adecuado de las competencias durante el período de movilidad. Cabe recordar que la Mención en Estudios Ingleses integra estas acciones de manera específica.

Respecto a los indicadores de internacionalización, el 55,5% de asignaturas del Grado en Lenguas Modernas se ofertan en inglés en la titulación (valor meta 40%). El 27,7% de competencias tienen una orientación internacional (valor meta 30%): en especial: las competencias genéricas y específicas fundamentales del grado: CG7: Diversidad e interculturalidad, CE3 Lengua Inglesa, CE4 Segunda lengua moderna (sobre este punto hay que añadir que el alumnado recibe 30 créditos ECTS en una tercera lengua a elegir entre alemán, francés, chino o árabe), CE8 Conocimiento experto en Lengua Inglesa y CE10 Transmisión de cultura en Lengua Inglesa. Además, actualmente se está llevando a cabo un análisis de competencias y resultados de aprendizaje para la inclusión de las competencias internacionales e interculturales en las titulaciones de grado.

Por el momento no se ha dispuesto de la posibilidad de prácticas curriculares/extracurriculares en el extranjero debido sobre todo a la situación causada por la Covid-19. De todas formas, ya se encuentra en marcha el diseño “ongoing” en la operativa de la Comisión de Internacionalización de la Facultad.

En el Grado en Lenguas Modernas se han previsto un número de **actividades extracurriculares** internacionales dentro de la estrategia de internacionalización:

- (Próximamente 2021) Congreso Internacional de la Society for American Studies (SAS)
- El encuentro científico, Workshop in Basque Linguistics, de todos los julios, primero celebrado en 2019, y celebrado junto al Instituto de Estudios Vascos de la UD, pasó de julio de 2020 a septiembre de 2020 debido a la Covid-19.
- La Semana de las Lenguas: actividad internacional dirigida a estudiantes de grado con la participación de alumni que trabajan en centros universitarios extranjeros y ponentes invitados, que se celebra a mediados de marzo, tuvo que ser suspendida por la Covid-19.
- El Irish Itinerary, previsto para la tercera semana de marzo de 2020 también se tuvo que suspender a causa de la Covid-19.
- Las visitas regulares de ponentes invitados también se suspendieron a causa de la Covid-19.

Por otro lado, al igual que el resto de titulaciones impartidas por la Universidad de Deusto, el título está sujeto a todos los procesos recogidos en el **programa Docentia**.

El LABEL 1 constituye un procedimiento para acreditar la Calidad de la Planificación Docente en la UD. En ese sentido, el 85% de las asignaturas del Títulos son impartidas por profesorado que posee la Acreditación del Label 1, lo que significa saber diseñar una guía de aprendizaje con una metodología y sistema de evaluación para un adecuado desarrollo de las competencias académico-profesionales propias del título. y que sigue las pautas definidas en el estándar de planificación docente. Estos datos son adecuados y garantizan la idoneidad en cuanto a planificación de la actividad docente.

El LABEL 2 constituye un procedimiento para acreditar la calidad de la puesta en práctica de la Docencia en la UD. El 35% de las asignaturas del Títulos son impartidas por profesorado que posee la Acreditación del Label 2, lo que acredita estar implementado en sus asignaturas el aprendizaje basado en competencias con un enfoque centrado en el aprendizaje del estudiante, siguiendo el Modelo Deusto de Formación. Estos datos son adecuados y garantizan la idoneidad en cuanto a la puesta en práctica de la actividad docente.

Se 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. Como resultado se llevó a cabo una modificación del plan de estudios (02/07/2015 Exp. Nº 253/2008), que incluía 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 2019/20 debido al Covid-19 no se ha realizado la encuesta de satisfacción de los estudiantes de 4º curso para contrastar estos cambios, aunque en los informes anteriores ya se notaba esta mejora.

La acreditación lingüística del Grado tiene como meta formar graduados plurilingües, con niveles de competencia equivalentes o superiores al C1 del MCER en tres lenguas (euskera, español e inglés) y con un nivel variable en una cuarta lengua (A12-B1). Como se puede suponer, el nivel MCER en la cuarta lengua depende de la lengua escogida: A2-B1 si se escoge entre francés, alemán, italiano o gallego (estas dos últimas no se ofertan por falta de demanda); pero y A12 si se cursa árabe o chino. Esta es la opción de grado estándar que se ha diseñado para Lenguas Modernas y que se recomienda a los alumnos de la CAV, sobre todo si se proponen desarrollar su carrera profesional en esta Comunidad y la quieren enfocar hacia la enseñanza reglada o a los servicios en ámbitos institucionales. Una segunda opción, inicialmente concebida para alumnos procedentes de otras comunidades, pero a la que también pueden acogerse los alumnos locales que justifiquen su falta de

formación en lengua vasca, consiste en la adquisición del nivel equivalente o superior al C1 del MCER en español e inglés, al menos un A2-B1 en una segunda lengua moderna y un nivel variable (A1-A2) en lengua vasca, tal y como se ilustra en la tabla, gracias a una asignatura de Introducción al euskera y la cultura vasca de 12 créditos ECTS (OP).

El grado cuenta con mecanismos de **coordinación docente** que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del alumnado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje. 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 a 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 2015/16, 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.

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 4,2/5 (puedo contar con mi tutor cuando le necesito); 4,3/5 (mi tutor me proporciona informaciones útiles); 4,3/5 (la tutoría ha satisfecho mis expectativas y necesidades) en el curso de referencia 2019/20. En el caso de la coordinación de prácticas el indicador es del 3,17/5 para el curso 2018/19.

En lo referente a las menciones, existen coordinadores que supervisan la adecuación de los programas de las asignaturas a las menciones correspondientes. 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.

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 2019/20 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 4/5 (ligero descenso del 6,9%), dato que es muy positivo dentro del contexto Covid-19.

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 del 2018/19 ofreció 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).

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.

Los **criterios de admisión aplicados** permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios. 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 2019/20 no se ha superado dicho número, el número de **estudiantes matriculados** en 1º ha sido de 37 en Lenguas Modernas y 7 en el PCEO de Lengua y Cultura Vasca y Lenguas Modernas. En total son 44 estudiantes de nuevo ingreso matriculados, lo que se ajusta a lo previsto en la Memoria de Verificación. El 3,3% de los estudiantes matriculados han sido extranjeros en el curso 2019/20.

La evolución de indicadores y datos del título están dentro de los parámetros esperados (debido al Covid-19 algunos de estos datos no han podido ser recogidos en su totalidad). Tras la última modificación (02/07/2015 Exp. N° 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 del 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%).

Por último, se ha dado respuesta a las recomendaciones de Unibasq sobre el Reconocimiento de Internacionalización, relativas a este criterio (ver apartado 3.1. *Recomendaciones señaladas por las Agencias*).

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.

Tras el logro del reconocimiento a la internacionalización del Grado en Lenguas Modernas por UNIBASQ se ha publicado un párrafo sobre este reconocimiento y el logo oficial ([enlace](#)).

Este curso 2019/2020 no contamos con datos cuantitativos ya que, finalmente no se ha realizado la medición planificada debido al Covid-19.

En el curso 2018/19, 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 cuanto al 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.

Por último, se ha dado respuesta a las recomendaciones de Unibasq sobre el Reconocimiento de Internacionalización, relativas a este criterio (ver apartado 3.1. *Recomendaciones señaladas por las Agencias*).

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.

Respecto al Programa Docencia, 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. El 12 de febrero de 2020 se ha recibido 2º Informe de Evaluación de la Implantación de UNIBASQ en el que se valora muy positivamente el proceso seguido y las subsanaciones introducidas, proponiendo que el modelo pase a la fase de certificación en la siguiente convocatoria, dado el carácter positivo de la evaluación de su seguimiento.

Por otro lado, la Unidad de Calidad junto con la Global Engagement Office (GEO) de la Universidad, han establecido un plan de trabajo para incluir las especificidades de la Internacionalización dentro de los procesos del SGC implantado en las facultades:

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el título cuenta con un proceso denominado Internacionalización, que engloba:

- Movilidad de estudiantes.
- Movilidad de PDI y PAS.
- Solicitud del Reconocimiento de Internacionalización (Titulaciones oficiales)

En relación a la medición de la satisfacción de los estudiantes recibidos de los programas de movilidad a través de los Convenios marco de la Universidad de Deusto, así como los Convenios específicos de la titulación, la titulación tiene implantado el proceso "Satisfacción de los grupos de interés".

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 (los CV se encuentran público en el siguiente al siguiente [enlace](#) de la página web de la titulación).

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.

Del total de 38 profesores de la titulación, 20 tienen capacidad lingüística en inglés nivel C1 o superior según datos de la Dirección de Gestión de Personas, representando un 52,6%. Además, 6 PDI son docentes extranjeros, siendo el 17%. En relación a la formación en universidades extranjeras, el 17% del claustro han realizado estudios de grado, máster y doctorado en universidades internacionales. Además, se ha procedido a la contratación de 1 PDI extranjero, sumando, así, un carácter internacional al claustro y siguiendo las indicaciones de la solicitud del reconocimiento a la internacionalización de UNIBASQ. De hecho, el 55,5% de asignaturas del Grado en Lenguas Modernas se ofertan en inglés en la titulación.

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. La gran mayoría de los TFGs se redactan en lengua inglesa por los estudiantes y su tutorización por los docentes, también en lengua inglesa, apoya lo especificado en la solicitud del reconocimiento a la internacionalización.

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.

La **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. Todos los docentes tienen una exposición marcadamente internacional tanto en sus investigaciones como en sus publicaciones y sigue los requerimientos del reconocimiento del sello a la internacionalización otorgado por UNIBASQ. El número de sexenios del cuerpo docente universitario es en el curso 2019/20 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.

Al igual que el resto de las titulaciones impartidas por la Universidad de Deusto, el título está sujeto a todos los procesos recogidos en el programa Docentia. Respecto al estado de implantación de este programa, un 88 % de los profesores están acreditados con Label 1, y un 29% del profesorado está acreditado con Label 2 en el período 2019/2020.

El **personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada** para el desarrollo de sus funciones y atender al alumnado. El número total de profesores/as disponibles es de 38, de los cuales 20 son mujeres y 18 son hombres, y 18 de los 38 son doctores (47,3% del total). El profesorado 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%).

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.

En el informe de satisfacción con la calidad del profesorado, los datos de la encuesta general a 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.

En relación a la **capacitación del profesorado**, la Universidad de Deusto ofrece al profesorado cada curso académico un amplio abanico de actividades formativas centradas en: Competencias digitales como el uso de las plataformas tecnológicas educativas, Competencias genéricas, Metodologías y técnicas de enseñanza-aprendizaje, Metodologías y técnicas de investigación, e Idiomas. Gracias a estas actividades formativas, el profesorado se mantiene actualizado en las últimas innovaciones pedagógicas que facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje.

Durante el segundo semestre del presente curso 2019/2020, y a raíz de la situación provocada por el COVID-19, la capacitación tecnológica del profesorado ha tomado una gran relevancia con el paso de la docencia en remoto. En este sentido, la Universidad de Deusto ha aumentado la oferta formativa en tecnología y plataforma de aprendizaje con un nutrido conjunto de materiales y webinars orientados a la mejora de la competencia tecnológica del docente. Además, se definieron unas pautas y recursos específicos para la evaluación en remoto.

La **movilidad es un elemento fundamental de la actividad docente**. Esta movilidad se lleva a cabo tanto de universidades socias hacia la Universidad de Deusto (PDI incoming) como de la Universidad de Deusto hacia otras universidades socias (PD-UD-outgoing).

Movilidad de profesorado Outgoing. En los últimos 10 años, mediante los 138 convenios marco de la Universidad de Deusto y los 28 convenios específicos del Grado en Lenguas, el 22% del claustro de la titulación ha realizado estancias en universidades y centros de investigación extranjeros y en redes internacionales de cooperación docente y de investigación formando parte de equipos en universidades y centros de investigación extranjeros. Además, el 10% han participado en proyectos de investigación otorgados por algún organismo internacional. Debido a la Covid-19 el flujo de movilidad outgoing se suspendió en este curso académico.

Varias de estas movilidades tienen un objetivo de coordinación curricular, además de servir para el perfeccionamiento del profesorado en contenidos, desarrollos competenciales e investigación que repercute directamente en la calidad del título.

La convocatoria anual de la movilidad del profesorado del Grado en Lenguas Modernas se enmarca dentro de la convocatoria general de la UD que impulsa el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales (véase el enlace).

Movilidad de profesorado incoming. El Departamento de Lenguas Modernas y Estudios Vascos en el que se encuentra el Grado en Lenguas Modernas ha acogido a profesorado visitante incoming, tanto dentro de los programas Erasmus+ KA 103 y KA 107, iniciándose en 2015 y acogiendo a 5 docentes extranjeros de países europeos y no europeos (Chile, Egipto, Marruecos, Moldavia y Ucrania), los cuales realizaron actividad docente de al menos 8 horas de docencia en la propia titulación del grado por año académico. Además, de movilidades internacionales con una duración de un mes, principalmente a través de los programas de intercambio de profesorado “External Cooperation Windows” y “Erasmus Mundus” desde el año de inicio de impartición del Grado en Lenguas Modernas en 2009/2010, recibiendo a personal académico de países como Irán, Irak, Kazajistán, Serbia, Túnez y Uzbekistán.

Dentro de la vertiente internacionalizadora del grado, en lo referente a profesorado incoming, hay que hacer especial mención a una profesora visitante de la Universidad de Xiamen, becada por el Gobierno de China, que realizó una estancia de 1 curso académico, en el que desarrolló junto a docentes del Departamento un estudio curricular sobre créditos ECTS y competencias. Otro de los resultados de esta acción fue la invitación posterior a dos docentes del grado a impartir clases y seminarios sobre diseño curricular en lenguas, créditos ECTS y competencias dentro del Espacio Superior de Educación Europeo.

Durante el curso 2019/20, se han realizado movilidades tanto outgoing como incoming del PDI del grado en East Anglia University.

Actividades de profesorado en redes de docencia y desarrollo curricular. Además de las movilidades internacionales dentro del programa europeo Erasmus habituales de una semana tanto para docencia como para formación, ER+ KA103, dentro del apartado de colaboración en redes internacionales cabe destacar la participación directa de profesorado de la titulación en estancias de cooperación docente de un mes en proyectos “*Erasmus Mundus Action*”, “*External Cooperation Windows*” y másteres Erasmus Mundus en varias universidades europeas y no europeas.

Por último, se ha dado respuesta a las recomendaciones de Unibasq sobre el Reconocimiento de Internacionalización, relativas a este criterio (ver apartado 3.1. *Recomendaciones señaladas por las Agencias*).

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)

Recursos materiales y servicios. En relación a los recursos tecnológicos, cabe destacar los recursos adicionales que la Universidad de Deusto ha proporcionado al alumnado durante el segundo semestre del presente curso 2019/2020 para el correcto seguimiento de la docencia y la evaluación en remoto, además de un servicio de asistencia online durante la realización de todas las pruebas de evaluación. Todo ello debido a la situación originada por la Covid-19.

La Facultad cuenta con los recursos suficientes, tanto materiales como humanos, para atender al alumnado internacional ([enlace página web](#)). Junto con la Facultad, la Universidad de Deusto cuenta con una [Oficina de Relaciones Internacionales](#) que gestiona toda la movilidad internacional de alumnado, PDI y PAS.

Personal de apoyo. En relación al PAS que atiende al estudiante extranjero, del total de 17 PAS adscrito a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, 8 PAS tienen capacidad lingüística B2 o superior en inglés para poder atender las necesidades de los estudiantes internacionales, un 47% del total del PAS en la Facultad. Añadir que entre los Servicios Centrales que están al servicio del alumnado internacional, también está la Oficina de Relaciones Internacionales, la Oficina de Atención al Estudiante, junto con Secretaría General, los cuales representan el 80% del PAS adscrito a estas unidades con un perfil lingüístico en el nivel adecuado, indicado previamente, para atender las necesidades del alumnado y profesorado internacional.

Servicios de apoyo y orientación académica profesional y para la movilidad, prácticas externas. Dentro del Grado en Lenguas Modernas es importante el apoyo y orientación a estudiantes. La Universidad hace visibles la información relativa al apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados en la [página web](#).

La Universidad proporciona información detallada sobre localización geográfica y duración de la movilidad de estudiantes y PDI en la página web ([enlace 1](#), [enlace 2](#)). En el Grado en Lenguas Modernas existen sistemas de ayudas para la movilidad ([enlace](#)).

Movilidad de estudiantes. Con respecto a la **movilidad del alumnado** a través de los 142 convenios marco y 41 convenios específicos del Grado en Lenguas Modernas, junto con la existencia de numerosos proyectos de movilidad, Erasmus + KA103 y KA107, es reseñable indicar con respecto al alumnado entrante, que se ha recibido un total de 63 alumnos de América del Norte, Asia y Europa, representando un 36% del alumnado entrante en la titulación (último dato disponible). Desde el grado, y dentro de la comisión de internacionalización, destaca la figura de un responsable de movilidad internacional “*in-coming*” y “*out-going*”, el cual es miembro del Departamento de Lenguas Modernas y vela por el cumplimiento de los convenios y los planes de estudio del alumnado de forma individualizada. Este responsable tiene un dominio de la lengua inglesa de C2. Además, cada curso del Grado tiene tutores de año con niveles de lengua inglesa de C2. Durante el curso 2019/20, han participado en la movilidad outgoing 23 estudiantes de 41 matriculados en 3º, lo que supone el 56%. En cuanto a los estudiantes incoming,.....

Prácticas con dimensión internacional. La titulación ofrece a los estudiantes la posibilidad de realizar prácticas con dimensión internacional en empresas o instituciones. La mayoría del alumnado que participa en un período de prácticas lo hace, en muchos casos, en entornos internacionalizadores por su uso de idiomas (inglés, francés, alemán y chino) si es el caso de la docencia a diversos niveles, en la traducción y mediación lingüística o en el ámbito editorial. En el curso académico 2017/18 (último dato disponible), 31 estudiantes realizaron prácticas en este tipo de instituciones y organismos públicos y privados. Asimismo, el Grado en Lenguas Modernas tiene una coordinadora competente en materia de prácticas que vela por el cumplimiento del proceso de las mismas. El último informe de seguimiento en el punto 4.4, página 40, ofrece una satisfacción de un 8/10 con el proceso de prácticas, Esta información es pública y queda recogida en los siguientes enlaces ([página web](#) y [listado de empresas](#)).

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 2019/20 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%).

Destaca el hecho de que en el curso 2019/20 el 84,8% de TFGs (de 6 a 12 ECTS) fue escrito en lengua inglesa según la información proporcionada en el desarrollo del Plan de Titulaciones Internacionales por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

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

Los **resultados de los principales datos e indicadores del título** son adecuados, de acuerdo con el ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y son coherentes con las características del alumnado de nuevo ingreso y coherentes con las estimaciones de la memoria verifica.

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. En el curso 2019/20 se mantiene el número de alumnado de primer ingreso, se han matriculado 37 en estudiantes en Lenguas Modernas y 7 en el PCEO de Lengua y Cultura Vasca y Lenguas Modernas. En total son 44 estudiantes de nuevo ingreso matriculados, lo que se ajusta a lo previsto en la Memoria de Verificación (60 estudiantes).

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.

La evolución de las tasas de rendimiento (89,3%), eficiencia (93,99%), evaluación (94,81%) y éxito (94,18%) en función del ámbito temático del título es coherente. La tasa de graduación (de la cohorte 2014/15) es del 66,67%, por encima de lo establecido en la Memoria de Verificación (65%). En cuanto a la tasa de idoneidad en la graduación (número de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan sus estudios en el tiempo teórico previsto de finalización o antes), es del 65,12%. Al analizar la tasa de abandono (de la cohorte 2014/15) se detecta de nuevo un aumento respecto a cursos anteriores, aunque no supera lo establecido en la Memoria de Verificación (25%).

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 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 tercera promoción 2015 del grado. La tasa de actividad de la carrera es del 88%, con una tasa de empleo del 84%. Además, el 90% opina que su empleo está relacionado con sus estudios. El porcentaje de ocupados en empleo encajado a su nivel de formación es del 95%. 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.

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).

Ante las extraordinarias circunstancias de la pandemia acontecidas en el 2º semestre de 2019/20, la Universidad de Deusto adoptó un sistema de presencialidad remota desde el 16 de marzo. Esta modalidad de impartición ha supuesto un rápido y gran esfuerzo de adaptación del profesorado y alumnado, poniendo en marcha estrategias de enseñanza-aprendizaje diferentes a las habituales que permitan desarrollar las competencias propias de cada una de las asignaturas del título. En este contexto, la Universidad de Deusto ha realizado una encuesta que analiza de manera global los cambios provocados al pasar a la modalidad de docencia en remoto y la satisfacción de los estudiantes. Aunque la participación no ha sido alta, en general, los datos son positivos, lo que corrobora la buena adaptación a la situación vivida.

Durante el curso 2019/20 se ha medido la satisfacción de la Acogida, las tutorías, la movilidad, y el TFG. Aquellos ítems que no han podido ser encuestados, permanecen en los valores de referencia del curso 2018/19.

En lo referente al **TFG la encuesta de satisfacción** de los estudiantes, refleja datos del 4/5 (dato positivo dentro de la situación de Covid-19), con una participación del 41,67%. Además, el ítem de apoyo del tutor alcanza una satisfacción del 4,10/5.

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 4,54/5. Asimismo, las **monográficas informativas del grado** obtienen un 4,37/5 de aceptación.

Durante el curso 2019/2020 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” (4,3/5), “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** del 1º semestre, 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 4/5. En el caso de los **estudiantes de movilidad incoming internacional** del 1º semestre, la satisfacción global ha sido del 3,8/5.

Se valoran positivamente los aspectos siguientes del curso 2018/19:

- 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 2019/20 la jornada de acogida en general recibe un 4,54/5.

- 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 2019/20 los datos de satisfacción son de 4/5 (primer semestre) y el proceso de prácticas externas recibe un grado de satisfacción del 3,17/5.

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.

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 **satisfacción de los egresados** con el grado, los datos son datos satisfactorios según la información oficial procedente del informe de situación laboral de la promoción 2015, la media de satisfacción con el empleo asciende a 7,7/10.

En cuanto a la **encuesta de satisfacción del PDI y PAS**, se ha llevado a cabo la medición durante el mes de diciembre del 2019, tal como estaba planificado. Los datos son analizados en la reunión de Análisis y Mejora del Centro.

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 los indicadores del SGC

Una vez analizados todos los resultados, los miembros de la CCT deciden mantener tanto los indicadores como los valores de referencia establecidos en todos los indicadores del título.

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 2019-2020 es de especial interés puesto que se empiezan a ver los resultados de las últimas modificaciones, las cuales están ya en su cuarto 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. 2015) ofrece datos relevantes sobre la primera promoción del grado. La tasa de actividad de la carrera es del 88%, con una tasa de empleo del 84%. Además, el 90% 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

Durante el curso 2018/19 no se establecieron nuevas acciones de mejora.

En cuanto a las **recomendaciones derivadas del feedback de Unibasq al Reconocimiento de Internacionalización** se han establecido las acciones de mejora necesarias o se han justificado (ver apartado 3.1. *Recomendaciones señaladas por las Agencias* del presente informe). Respecto a las acciones de mejora:

- **AM-548.1_1922**: Se debe hacer constar de forma clara en la información pública disponible que el reconocimiento internacional se refiere únicamente al grado en Lenguas Modernas y no para todas las dobles titulaciones que ofrece la Universidad. Se ha incluido en la página web del título que el reconocimiento internacional únicamente al grado en Lenguas Modernas y no para todas las dobles titulaciones que ofrece la Universidad. Finalizada.

- **AM-548.1_1923**: Se deben incluir evidencias relativas a la actividad de la Comisión operativa que aborde y coordine la estrategia de internacionalización, referencias a incidencias detectadas y sobre el seguimiento del alumnado o de los indicadores propuestos. Se ha añadido el funcionamiento de la Comisión de Internacional en este Informe de Análisis y Mejora, y se llevará a cabo de forma sistemática en todos los Informes anuales, por lo que se cierra la acción. Finalizada.

- **AM-548.1_1924**: La realización de actividades complementarias de carácter extracurricular será objeto de seguimiento. Se han añadido las actividades extracurriculares realizadas en este Informe de Análisis y Mejora y se llevará a cabo de forma sistemática en todos los Informes anuales, por lo que se cierra la acción. Finalizada.

Derivado del análisis de los resultados del curso 2019/20 se decide no establecer nuevas acciones de mejora.

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_1922	Recomendaciones de las Agencias - Reconocimiento de Internacionalización. Se debe hacer constar de forma clara en la información pública disponible que el reconocimiento internacional se refiere únicamente al grado en Lenguas Modernas y no para todas las dobles titulaciones que ofrece la Universidad.	Incluir en la página web del título que el reconocimiento internacional únicamente al grado en Lenguas Modernas y no para todas las dobles titulaciones que ofrece la Universidad.	Sí
AM-548.1_1923	Recomendaciones de las Agencias - Reconocimiento de Internacionalización. Se deben incluir evidencias relativas a la actividad de la Comisión operativa que aborde y coordine la estrategia de internacionalización, referencias a incidencias detectadas y sobre el seguimiento del alumnado o de los indicadores propuestos.	Añadir evidencias del funcionamiento de la Comisión de Internacional en el Informe de Análisis y Mejora que se elabora anualmente en cada titulación.	Sí
AM-548.1_1924	Recomendaciones de las Agencias - Reconocimiento de Internacionalización. La realización de actividades complementarias de carácter extracurricular será objeto de seguimiento.	Añadir y valorar las actividades extracurriculares realizadas en el Informe de Análisis y Mejora que se elabora anualmente.	Sí

Nº	Recomendación	Justificación
AM-548.1_1921	Recomendaciones de las Agencias - Reconocimiento de Internacionalización. Se recomienda que en futuros informes se aporte información sobre el sistema de ayudas para movilidad.	La información al sistema de ayudas para la movilidad se encuentra disponible en la web del título, a través del siguiente enlace: https://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/nuevos-estudiantes-de-grado/becas-y-ayudas
AM-548.1_1925	Recomendaciones de las Agencias - Reconocimiento de Internacionalización. En la página web deberá estar publicado el C.V. de todo el profesorado que imparte docencia en la titulación.	El título, dentro del Sistema de Gestión de Calidad AUDIT, tiene implantado el proceso denominado Comunicación y Rendición de Cuentas a los grupos de interés, por el que anualmente se revisa que la información pública disponible sigue siendo adecuada a las necesidades de todos grupos de interés y que se mantiene actualizada. Uno de los aspectos que se comprueban es que los CV estén actualizados, por lo que no se considera necesario la apertura de acciones de mejora.

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
	No aplica	No aplica	No aplica

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	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/soci alesyhumanas/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	Documentos informativos Medios de comunicación Tutorías/entrevistas Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas Redes sociales Ferias	
Centro responsable	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/soci alesyhumanas/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	Documentos informativos Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas Redes sociales Ferias	
Tipo de enseñanza	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/soci alesyhumanas/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	Documentos informativos Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas Ferias	
Nº de plazas	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/soci alesyhumanas/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	Documentos informativos Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	
Idiomas en los que se imparte	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/soci alesyhumanas/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	Documentos informativos Tutorías/entrevistas Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	
Profesiones para las que capacita	https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/soci alesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/salidas-profesionales-110/info-prog	Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Competencias exigibles para otorgar el título	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=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	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=8	Folleto general y específico	En las Normas Académicas del Grado
Orientación al alumnado	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=4	Documentos informativos Tutorías/entrevistas Folleto general y específico Jornadas Puertas Abiertas	
Perfil del/de la 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 información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Tipo de asignatura	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/plan-de-estudios-69/info-prog?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	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/plan-de-estudios-69/info-prog?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/asignaturas	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Competencias de las materias/asignaturas	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Contenidos	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Actividades docencia/aprendizaje	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Proceso de evaluación y criterios	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=1		Esta información figura en el programa de cada asignatura (accediendo al desplegable por cursos).
Idioma en que se imparte la materia/asignatura	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=1		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
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	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=6 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/plan-de-estudios-69/info-prog?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	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/calendario-y-horario-112/info-prog Extranet de estudiantes: https://estudiantes.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=ExtranetEstudiantes/Plantillas/comun/login&hizkuntza= cast	Paneles informativos	
Calendario de evaluación	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/calendario-y-horario-112/info-prog Extranet de estudiantes: https://estudiantes.deusto.es/servlet/Satellite?pagename=ExtranetEstudiantes/Plantillas/comun/login&hizkuntza= cast	Correo electrónico	
Revisiones de exámenes y calificaciones	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/calendario-y-horario-112/info-prog Extranet de estudiantes:	Paneles informativos	Las calificaciones solo en la extranet de estudiantes

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
	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)	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/plan-de-estudios-69/info-prog?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	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=7 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	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=1	Paneles informativos	En el programa de cada asignatura accediendo desde los desplegados de curso.
Perfil docente e investigador	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/plan-de-estudios-69/info-prog?idSeccion=2		

- Recursos disponibles**

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
Tutorías	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=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	https://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto-0/formacion-y-valores/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-0		
Atención a estudiantes con necesidades educativas	http://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/facultad-sociales-y-humanas/estudios-sh/grados-0/lenguas-modernas-menciones-en-estudios-ingleses-	Tutorías/entrevistas	

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
especiales	estudios-hispanicos-estudios-literarios-y-estudios-linguisticos/programa?idPest=1340017831237&idSeccion=4		
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-humanas/lenguas-modernas/generico		

Tipo de información	Soporte Web	Otros soportes	Observaciones
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://auraportal.deusto.es/AP/Visitor.aspx?id=8656&idPortal=0&Datos= 3_Language:::es-ES	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			

o **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-sqci-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: No se dispone de las tasas oficiales del curso 2019/20, pendientes de aprobación final por el SIIU)

Oferta y Demanda de plazas			
Nombre	Definición	Curso 2018/19	Curso 2017/18
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.	*1	73
Créditos matriculados	Créditos matriculados en el año de referencia en todos los cursos.	9024	9696
Créditos plan exigidos	Número de créditos que deben cursar los estudiantes para obtener el título	240	240
Créditos presentados	Número de créditos presentados a examen por los estudiantes en el año de referencia.	8556	9072
Créditos reconocidos	Total de créditos reconocidos a los estudiantes desde su ingreso hasta el año de referencia	888	960
Créditos reconocidos en el curso	Total de créditos reconocidos a los estudiantes en el curso de referencia	312	294
Créditos superados	Número de créditos superados por los estudiantes matriculados en el año de referencia	8058	8052
Duración del plan	Número de Cursos Académicos	4	4
Estudiantes matriculados	Total de alumnos matriculados en todos los cursos del año de referencia. Incluidas las renovaciones de matrícula	166	176
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
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.	*1	43
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 .	*1	38
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	*1	43

*1 Debido a un problema con el cambio del sistema de gestión académica, a fecha de realización de este informe, no contamos con datos relativos al curso 2018/19 de este indicador. Se incluirán en el próximo informe de Análisis y mejora del título.

Oferta y Demanda de plazas			
Nombre	Definición	Curso 2018/19	Curso 2017/18
	al Grado en el primer curso, matriculando al menos 18 créditos de ese primer curso.		
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.	*1	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 accedan al Grado en el primer curso, matriculando al menos 18 créditos de ese primer curso.	*1	43
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	Matricula 45 créditos o más	43	43
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	Matricula menos de 45 créditos	1	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.	*1	66,67%
Plazas demandadas	Suma de solicitudes de admisión en todas las opciones 1+2+3	*1	114
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
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.	*1	110
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.	*1	66
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.	*1	48
Ratio plazas demandadas / ofertadas	Plazas demandadas en opciones 1+2+3 / Plazas ofertadas	*1	1,9
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.	*1	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	*1	0

Oferta y Demanda de plazas			
Nombre	Definición	Curso 2018/19	Curso 2017/18
	acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas		
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.	*1	42
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	1
Nota media de admisión	Nota media de admisión a la universidad que se necesita tener para poder cursar ese estudio en ese centro.	*1	7,244
Número de estudiantes con beca (hombres)	Número de estudiantes con algún tipo de beca	*1	8
Número de estudiantes con beca (mujeres)	Número de estudiantes con algún tipo de beca	*1	25

Resultados de Aprendizaje			
Nombre	Definición	Curso 2018/19	Curso 2017/18
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.	94,81%	93,56%
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.	94,18%	88,76%
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.	93,99%	92,22%
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.	66,67%	65,79%
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.	89,3%	83,04%
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.	22,5%	22,72%

Resultados de Aprendizaje			
Nombre	Definición	Curso 2018/19	Curso 2017/18
Tasa de idoneidad en la graduación	Número de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan sus estudios en el tiempo teórico previsto de finalización o antes	65,12%	N.A.

Resultados de Movilidad			
Nombre	Definición	Curso 2018/19	Curso 2017/18
Movilidad estudiantes enviados / ERASMUS	Número de alumnos UD-OUT de este programa.	*1	18
Movilidad estudiantes enviados / OTROS PROGRAMAS	Número de alumnos UD-OUT de este programa.	*1	2
Movilidad estudiantes enviados / SICUE	Número de alumnos UD-OUT de este programa.	*1	0
Movilidad estudiantes recibidos / ERASMUS	Número de alumnos UD-IN de este programa.	*1	55
Movilidad estudiantes recibidos / OTROS PROGRAMAS	Número de alumnos UD-IN de este programa.	*1	8
Movilidad estudiantes recibidos / SICUE	Número de alumnos UD-IN de este programa.	*1	0

Resultados de Inserción Laboral		
Nombre	Curso 2018/19	Curso 2017/18
% de empleo encajado	95%	87%
Tasa de empleo (% de egresados que acceden al mercado laboral)	84%	73%
Tasa de paro	5%	50%

Los datos se reciben 4 años después de que haya finalizado la promoción. En el presente informe, se analizan los datos del curso 18/19 (que corresponden a la promoción que finalizó en 2015).

Recursos Humanos				
Nombre	Definición	Curso 2019/20	Curso 2018/19	Curso 2017/18
Número de profesorado con acreditación docente	Número de PDI que tiene al menos una acreditación docente.	17	17	16
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	18	19
Personal docente e investigador doctor (hombres)	Número, porcentaje y distribución del Personal Docente e Investigador que posee al menos un título de doctor.	9	10	11
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.	86,84%	89,47%	87,18%
Ratio estudiante/profesor	Relación entre el número de estudiantes en ETC (Equivalente a Tiempo Completo) y el número de Personal Docente e Investigador ETC.	3,84	4	4,51
Número de sexenios del cuerpo docente universitario	Número total de sexenios del cuerpo docente universitario.	12	12	9
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
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	20
Total de profesorado del Título	Número total de Personal Docente e Investigador que participan en el título	38	38	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
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

4.4. Resultados de los indicadores del SGC

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados ²		
			Curso 2019/20	Curso 2018/19	Curso 2017/18
Acciones de mejora	% de acciones eficaces del total de acciones finalizadas	≥80%	--	100%	100%
Satisfacción de los grupos de interés	% de participación de los estudiantes de 1º de grado	≥ 70%	*	87,80%	70,73%
Satisfacción de los grupos de interés	% de participación de los estudiantes de 4º grado	≥ 70%	*	75,00%	77,78%
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)
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)
Satisfacción de los grupos de interés	% de participación de los egresados	≥ 60%	Disponible Diciembre 2020	71%	92%
Satisfacción de los grupos de interés	Grado de satisfacción de los egresados con el título	6 (sobre 10)	Disponible Diciembre 2020	7,7 sobre 10	6,7 sobre 10
Planificación y organización de la docencia - Grado	% de profesores acreditados con L1	--	88%	86%	46%
Planificación y organización de la docencia - Grado	% de profesores acreditados con L2	--	29%	21%	1%
Planificación y organización de la docencia - Grado	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1	--	85%	74%	N.A.
Planificación y organización de la docencia - Grado	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	--	35%	32%	N.A.

² N.A.: No Aplica

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados ²		
			Curso 2019/20	Curso 2018/19	Curso 2017/18
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)
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)
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)
Trabajo Fin de Grado/Trabajo Fin de Máster	% de participación de los estudiantes de TFG	≥ 50%	41,67%	75,00%	43,24%
Trabajo Fin de Grado/Trabajo Fin de Máster	Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFG	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	4,30 (sobre 5)	2,50 (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)	4,10 (sobre 5)	4,26 (sobre 5)	2,81 (sobre 5)
Movilidad de estudiantes-Out-going internacional	Grado de satisfacción de los estudiantes de grado con el programa de movilidad internacional o interuniversitaria	4 (sobre 5)	--	4,43 (sobre 5)	4,22 (sobre 5)
Movilidad de estudiantes-Out-going internacional	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (1º semestre)	3,5 (sobre 5)	4,00 (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)
Movilidad de estudiantes Out-going	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (1º semestre)	≥ 50%	50%	--	--
Movilidad de estudiantes Out-going	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (2º semestre + cc)	≥ 50%	--	78,57%	65%
Movilidad de estudiantes In-coming	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Incoming (1º semestre)	≥ 50%	40%	50%	38,10%

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados ²		
			Curso 2019/20	Curso 2018/19	Curso 2017/18
Movilidad de estudiantes In-coming	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Incoming (2º semestre + cc)	≥ 50%	--	50,00%	34,88%
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)
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)	3,80 (sobre 5)	4,50 (sobre 5)	4,13 (sobre 5)
Gestión de las prácticas externas	% de participación de los estudiantes de grado en la encuesta de prácticas	≥ 50%	*	22,22%	57,58%
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)
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)
ATE-Tutorías	% de tutorandos que reciben tutoría individual	--	--	100%	86,71%
ATE-Tutorías	Grado de satisfacción de estudiantes con: " Mi tutor/a me proporciona informaciones útiles"	3,5 (sobre 5)	4,3 (sobre 5)	4,4 (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)	4,2 (sobre 5)	4,5 (sobre 5)	4 (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)	4,3 (sobre 5)	4,4 (sobre 5)	3,9 (sobre 5)
ATE-Tutorías	Nº de tutorías grupales	--	23	16	11
ATE-Tutorías	Nº de tutorías individuales	--	143	40	192

Proceso	Indicador	Valor de referencia	Resultados ²		
			Curso 2019/20	Curso 2018/19	Curso 2017/18
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	4 (sobre 5)	*	4,66 (sobre 5)	4,27 (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)
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)
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)
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	Nº de reclamaciones	--	0	1	1
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	Nº de sugerencias	--	0	0	0
Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	Nº total de sugerencias y reclamaciones	--	0	1	1
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%	--	--	--

* Este curso 2019/2020 finalmente no se ha realizado la medición planificada debido al covid-19.