



**Instituto de Español como Lengua Extranjera**  
UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA  
Avda. Virgen de la Montaña, 14 - 10002 Cáceres (España)  
(0034) 682 386 698 / [diriele@unex.es](mailto:diriele@unex.es), [seciele@unex.es](mailto:seciele@unex.es)  
[www.unex.es/iele](http://www.unex.es/iele)

## **SISTEMA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA (IELE) DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA (UEX)**

**Dirección Académica**

**Fecha: julio de 2021**

Con el fin de obtener *feedback* de todos los estudiantes que realizan cursos de español en el IELE, se elabora este sistema de recogida de datos sobre el grado de satisfacción de los servicios recibidos. El sistema consta de una encuesta, elaborada por el profesorado del IELE y revisada por el equipo directivo, que se pasa a todos los estudiantes al finalizar cada curso. La encuesta es anónima y voluntaria, y a ella puede accederse aquí:

[https://docs.google.com/forms/d/1WPsKBJ\\_u29uPe4ptNUH8U5U4s\\_KBsZVsX-plzz3xpjo/viewform?ts=60a16e4a&edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1WPsKBJ_u29uPe4ptNUH8U5U4s_KBsZVsX-plzz3xpjo/viewform?ts=60a16e4a&edit_requested=true)

Los resultados de las encuestas se revisan al acabar cada curso, y las conclusiones que de ellos se derivan se van vertiendo en un informe que se concluye al acabar el curso académico.

Todos los aspectos tratados en la encuesta deben servir para mejorar el funcionamiento del centro en todos sus componentes: instalaciones, desempeño del personal, planificación e impartición de los cursos, divulgación de la información, etc.

Además de este procedimiento, el centro cuenta con un "[Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones](#)" alojado en la portada de su página web. Este buzón está gestionado directamente por la UEX, que comunica de inmediato a la dirección del IELE cualquier información que llega a través de este medio. Esto asegura la transparencia y legitimidad del proceso, pues trasciende el funcionamiento interno del IELE y cuenta con la supervisión del servicio de gestión de la calidad de la UEX.

Ambos instrumentos –la encuesta y el buzón– son explicados con nitidez a los estudiantes al comienzo de todos los cursos desarrollados en el IELE. Se insiste en la utilidad del sistema para el propio centro, pues toda la información derivada de él ha de aplicarse para una mejora continua de los servicios proporcionados.

A este respecto, dicha información se tratará en las reuniones semanales del equipo del IELE (Director, Secretario, Personal Administrativo y Profesoras/es) y en la reunión final del curso académico, que tendrá lugar la última semana del mes de julio. El equipo tomará las medidas necesarias para realizar las mejoras que se precisen.