

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
1 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

1. Introducción

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Garantía Interno de calidad (SGIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. En el documento se recogen los resultados de los seis últimos cursos académicos y para cada resultado o indicador se establece un valor mínimo esperado, en el caso de que el indicador o resultado no cumpla con el valor mínimo esperado se abre un aspecto de mejora.

Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento y en el Plan de Mejoras de la Facultad, siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/documentacion-sgic>

El Grado en Educación Social, tras obtener la resolución sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 1 de junio de 2009, se implantó en el curso 2010-2011. En el curso 2016-2017 se ha contado con un total de 11 alumnos matriculados sobre un total de 10 plazas ofertadas.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, a la cual está adscrito el grado, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características especificadas en la Memoria aprobada:

https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/memorias-verifica_modifica

En la implantación de la titulación se dan cuatro fases principales lideradas por el Vicedecano del Grado:

- **Planificación:** Con anterioridad al inicio del curso se lleva a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre estas tareas las principales son:
 - Actualización de la información de la página web del grado (<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/descripcion>) para que los futuros alumnos puedan conocer los medios para acceder y matricularse, y también sus características principales referentes al plan de estudios y desarrollo a lo largo del curso.
 - Asignación de responsabilidades y docencia por asignaturas a los profesores dependiendo del perfil requerido. Se incluyen labores de coordinación docente para determinar la secuenciación de los contenidos, evitar duplicidades y elaborar las correspondientes guías docentes.
 - Comprobación de la disponibilidad de los recursos materiales que van a ser necesarios a lo largo del curso.
- **Impartición de la titulación:** Desarrollo de la enseñanza y realización de pruebas de evaluación durante el curso.
- **Análisis de los resultados:** Tras la finalización del curso, se comprueban y analizan los resultados e indicadores obtenidos, al igual que se comprueban y recopilan las principales evidencias generadas. En el presente documento, que hace referencia a la implantación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.
- **Propuesta de acciones de mejora:** Del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del curso puede derivar la necesidad de formular propuestas de mejora para subsanar posibles carencias detectadas. Estas mejoras se incorporan en el plan de mejoras que se define para cada curso en la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación. Las medidas propuestas se tienen en cuenta en la fase de planificación en el curso o cursos siguientes dependiendo de que su realización se haya programado para

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
2 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

llevarse a cabo en uno o varios cursos. Asimismo, el análisis de la implantación, del funcionamiento y de los resultados obtenidos en el título puede servir como criterio para proponer modificaciones en la Memoria de la titulación.

Organización del SGIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SGIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad. La Comisión de Calidad es el órgano responsable de la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC.

El representante de la titulación en la Comisión de Calidad es el Vicedecano D. Luis Díe Olmos.

Miembros de la Comisión de Calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			
FECHA DE APROBACIÓN:		13/10/2016	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dra. Dña. Beatriz de Ancos Morales	PDI	Decana	Presidenta
Dra. Dña. M ^a José Beneyto Arrojo	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Dra. Dña. Lucía Alonso Larza	PDI	Secretaria Magisterio y Ciencias de la Educación	Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. Adoración Reyes Moliner	PDI	Secretaria de Psicología	Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. M ^a Paz Marín García	PDI	Vicedecana	Representante del Grado EI
Dr. D. Juan Antonio Giménez Beut	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Dr. D. Luis Díe Olmos	PDI	Vicedecano	Representante del Grado ES
Dr. D. Javier Chust Torrent	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Dra. Dña. M ^a Sandra Pérez Rodríguez	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Dra. Dña. María Inmaculada Aragonés Barberá	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Dr. D. José Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Dr. D. Juan Gomis Coloma	PDI	Coordinador	Representante del Postgrado Magisterio y Ciencias de la Educación
Dra. Dña. Isabel Iborra Marmolejo	PDI	Coordinadora	Representante del Postgrado Psicología
Dra. Dña. Lucía Yuste Díaz	PDI	Coordinadora	Coordinadora de RICOST
Dra. Dña. Gloria Bernabé Valero	PDI	Coordinadora prácticas	Representante del PDI
Dr. D. Juan Antonio Giménez Beut	PDI	Vicedecano	Representante del PDI
Dña. Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
Dña. Laura Sanchiz Sarrión	PAS	Secretaria Decanato de Psicología	Representante del PAS
Dña. Karen López Barcía	Alumna	Delegada	Representante de los alumnos Magisterio y Ciencias de la Educación
Dña. Lucía López Monfort	Alumna	Delegada	Representante de los alumnos Psicología
Dña. M ^a del Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la OCA

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
3 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/documentacion-sgic>

En donde se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Reconocimiento AUDIT
- Comisión de Calidad
- Política y Objetivos de Calidad
- Manual de SGIC (10 capítulos)
- Manual de procesos (15 capítulos)
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

La Política de Calidad de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación ha sido revisada por la Comisión de Calidad en fecha 20-09-2016. Tras la revisión se ha considerado que no es necesario realizar cambios en la misma.

Dicho documento puede consultarse en el Anexo 4.1. Política y Objetivos generales de Calidad en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/documentacion-sgic>

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-2017 se plantearon 2 acciones de mejora para el Grado de Educación Social:

1-Incrementar las acciones para favorecer el aumento de la participación del alumnado y profesorado en la cumplimentación de las encuestas.

Resultado: Respecto al curso anterior la participación del alumnado se ha mejorado sustancialmente, pero a la vista de los resultados de participación se debe continuar para tratar de conseguir aumentar la participación.

2-Generar más medidas para obtener resultados del grado de satisfacción de los egresados de la titulación.

Resultado: No se ha conseguido resultados de participación, por tanto hay que incidir en esta línea para incentivar y aumentar la participación de los egresados en la realización de las encuestas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
4 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Los indicadores se publican en la página web de la titulación, tal y como se observa a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/indicadores>

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido	90,77%	87,17%	93,75%	91,26%	83,75%	83,43%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido	94,40%	96,53%	98,09%	97,59%	97,45%	98,05%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 7,5%	≤ 7,5%	≤ 7,5%	≤ 7,5%	≤ 7,5%	≤ 7,5%
	Resultado obtenido	22,22%	12,50%	12,50%	17,78%	0%*	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	-	-	99,55%	98,87%	92,52%	98,98%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 63%	≥ 63%	-	-	-	-
	Resultado obtenido	66,67%	61,54%	-	-	-	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	146,67%	100%	133,33%	156,67%	136,67%	64%**
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	96,66%	86,67%	123,33%	150%	123,33%	44%**
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	52,63%	69,57%	72%	66,67%	65,38%	91,67%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
	Resultado obtenido	73,68%	60,87%	92%	81,48%	80,77%	92,95%

*Este dato es provisional, hasta confirmarlo con los datos del SIIU a la finalización del curso 17/18.

**Calculadas en función al número de plazas ofertadas

Prácticas

La información respecto al proceso de prácticas del Grado en Educación Social se encuentra disponible y al alcance de toda la Comunidad Universitaria en la web, a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/informacion-practicas-externas>

Así como la información respecto al procedimiento de Gestión de las Prácticas externas de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación (capítulo 5 del manual de procesos), la cual está disponible en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/documentacion-sgic>

Destacar la importante labor de la Comisión de Prácticas de la Facultad, órgano responsable de la gestión que agrupa a todas las titulaciones, en cuyo Plan de Estudios se imparte la asignatura del Prácticum. Se realiza un diseño común de modelo de prácticas que respeta el perfil formativo de cada titulación. Establece el contacto y la comunicación entre la Universidad y las instituciones o centros educativos que reciben alumnos y que en el curso 16-17 ha gestionado un total de 56

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
5 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

plazas para que los alumnos de Grado en Educación Social pudieran realizar sus prácticas en 45 centros.

La Comisión trabaja intensamente para acompañar al alumnado en el proceso de prácticas, facilitándole toda la información necesaria a través de su intranet del calendario que recoge todo el proceso del Prácticum, o la organización de cada uno de los modelos de prácticas: (seminarios y clases de preparación del alumnado, búsqueda y selección de plazas, asignación de plazas y tutores), así como de solucionar cualquier incidencia que pudiera ocasionarse en cualquier punto del proceso.

Concretamente, durante el curso 16-17 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación de 45 tutores de centro (externos) y 5 supervisores internos de la Universidad Católica de Valencia (UCV).

En el curso 2016-17, la titulación de Educación Social ha ofertado por vez primera las prácticas internacionales en una comunidad indígena de la Amazonía peruana y en un municipio de República Dominicana, habiendo participado en dichas prácticas un total de 8 alumnos del Grado.

Además, en el curso 2016-17, la titulación estableció los convenios correspondientes para ampliar estos destinos de prácticas internacionales a uno de los cerros de Lima (El Agustino) y a dos nuevos destinos en República Dominicana (La Puya y La Romana).

Finalmente, se amplía la oferta de prácticas a través de experiencias de inserción en las Viviendas Tuteladas Santiago 1-7 y la Casa Betania, de los Escolapios en Salamanca.

Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%
	Resultado obtenido	55,56%	65,22%	73,53%	78,38%	100%	81,63%
Nº actividades formativas realizadas por PDI		-	-	-	-	-	128
Nº profesores que ha participado		-	-	-	-	-	40
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 20%	≥ 20%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	18,27%	21,57%	22,50%	59,88%	-	22,41%
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥29%	≥29%	≥29%	≥29%	≥29%	≥29%
	Resultado obtenido	29%	37,5%	38,89%	38,89%	41,18%	36,84%
Nº profesores vinculados a grupos de investigación		-	-	-	-	-	25

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
6 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

Movilidad

Indicador	Resultado	16-17
Porcentaje de estudiantes enviados que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	≥ 2%
	Resultado obtenido	11,43%
Porcentaje de estudiantes que participan en la movilidad de las prácticas internacionales (Programa propio UCV)	Resultado esperado	≥ 2%
	Resultado obtenido	100%
Ratio oferta de plazas/alumnos matriculados*		82,86%
Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	≥ 2%
	Resultado obtenido	2,86%
Nº convenios firmados con otras universidades		35
Nº de PDI que ha participado en un programa de movilidad		4

*Alumnos matriculados que pueden optar a movilidad (curso superior a 1º con 60 créditos superados)

Docencia

DOCENTIA-UCV es el modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". En la web de la Universidad se publica toda la información referente al programa DOCENTIA (convocatorias, informes e implantación,...). Se puede acceder a dicha información a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docentia>

El programa DOCENTIA se encuentra en fase experimental. A continuación, se incluyen los resultados correspondientes a la última convocatoria de DOCENTIA del PDI del Grado en Educación Social, promedio de las puntuaciones de todos los profesores que intervienen en el Grado en alguno de los tres cursos evaluados en la 6ª convocatoria (cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16):

6ª CONVOCATORIA				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	8 (40%)	12 (60%)	0 (0%)	0 (0%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	5 (25%)	15 (75%)	0 (0%)	0 (0%)
3 RESULTADOS	4 (20%)	15 (75%)	1 (5%)	0 (0%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	5 (25%)	5 (25%)	5 (25%)	5 (25%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	8 (40%)	11 (55%)	1 (5%)	0 (0%)

Inserción laboral

Los informes de Inserción Laboral se encuentran disponibles en la web, a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
7 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

	Resultado	Egresados 13-14	Egresados 14-15
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 65%	≥ 65%
	Resultado obtenido	86%	85%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 65%	≥ 65%
	Resultado obtenido	75%	80%

Análisis y comentarios

Respecto de las principales tasas de la titulación (rendimiento, graduación, eficiencia, éxito...) el Grado de Educación Social mantiene tasas similares a las de los cursos anteriores. Cabe destacar la mejora en las tasas de éxito, eficiencia de los graduados, PDI doctor y PDI a tiempo completo.

Aunque la participación en actividades de formación ha disminuido respecto al curso anterior, se ha mantenido e incluso aumentado la oferta formativa de la UCV a través del Servicio de Educa-Acción, manteniendo también la difusión entre todo el profesorado y el personal de administración y servicios.

La tasa de PDI Doctor Acreditado es menor debido al aumento significativo del profesorado Doctor. No obstante cabe destacar que el **51,02%** del profesorado se encuentra adscrito a alguno de los grupos de investigación con los que cuenta la Facultad.

Con la apertura del programa de prácticas internacionales, propio de la UCV, ha aumentado significativamente el número de alumnos que han realizado una movilidad internacional. También ha aumentado el número de profesores que han participado en dichas movilizaciones.

Los resultados de Docencia siguen siendo muy satisfactorios puesto que el 95% de los profesores ha sido calificado con Excelente o Notable, con un 40% que ha obtenido la calificación de Excelente.

Respecto a los egresados que han mejorado su situación laboral y a la relación de empleo actual con los estudios cursados, los porcentajes obtenidos están muy por encima de los resultados esperados y deben ser valorados muy positivamente.

3. Satisfacción de los grupos de interés y participación en las encuestas

Los informes referentes a las encuestas se publican en la página web de la titulación del Grado en Educación Social y se puede acceder a los mismos a través de los siguientes enlaces:

-Evaluación de la actividad docente: <https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
8 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

-Encuestas de Satisfacción: <https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/encuestas-de-satisfaccion>

Estudiantes[#]

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	-	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	8,22	8,10	8,02	7,38
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	7,80	8,72	8,40	8,35	8,22	7,58
Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación (*)	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción general del estudiante (ítem 12)	Resultado esperado	-	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	-	8,75	7,50	5,83

[#]Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10. (*) Sólo grados alumnos de tercero.

Plan de Acción Tutorial[#]

Encuesta de satisfacción con el PAT	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción con el PAT (ítem 2)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	9,80	9,75	9,75	7,12	8,90	6,37

[#]Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Egresados[#]

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	(*)	(*)	10	-	-	-

[#]Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10. (*) No procede al no haber egresados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
9 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

PDI#

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	7,72	6,45	8,85	9,50	8,37
Satisfacción del PDI con la formación recibida (Ítem 14)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9,25	9,60	8,83	9,20	9,35	8,33

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

PAS#

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	7,44	6,96	7,83	7,85	7,83	6,9
Satisfacción del PAS con la formación recibida	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,83	9,5	9	9,33	9,05	6,8

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Prácticas#

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 12)	Resultado esperado	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5
	Resultado obtenido	-	10	9,23	-	9,08	10
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 11)	Resultado esperado	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5
	Resultado obtenido	-	8,66	7,93	8,28	8,48	10

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Movilidad#

Encuestas de satisfacción alumnos enviados y alumnos recibidos	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno enviado (promedio ítem 9.7 encuesta final e ítem 8.8 encuesta prácticas y en el curso 2014-15 ítem 2.3.)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	-	9,14	-	-
Índice de satisfacción del alumno recibido (ítem 7.6 y en el curso 2014-15 ítem 1)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	10	-	8,34	-	7,5*

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

*En este curso académico no se consultó por titulación de destino, así que el dato de satisfacción es global de todos los estudiantes que han venido a la UCV (140 respuestas).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
10 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

Porcentajes de Participación

Indicador	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	70,63%	76,83%	67,77%	52,55%	54,66%	66,30%
Encuesta Plan de Acción Tutorial	-	-	54,05%	20,00%	83,78%	75,6%
Encuesta general estudiantes	-	-	-	7,41%	3,33%	20%
Encuesta egresados	-	-	13,64%	6,25%	-	-
Encuesta PDI de la titulación	-	-	8,70%	37,84%	19,23%	38,77%
Encuesta PDI con la formación recibida	-	93,04%	28%	18,58%	3,87%	26,64%
Encuesta PAS con la formación recibida	-	18,95%	93%	33,00%	-	-
Encuesta PAS	-	63,72%	58,33%	62,33%	54,09%	22%
Encuesta alumnos prácticas	-	-	72,73%	-	23,08%	1,79%
Encuesta tutores prácticas	-	-	11,67%	36,36	54,90%	4,44%
Encuesta alumnos enviados	-	-	-	81,82%	-	-
Encuesta alumnos recibidos	-	-	-	39,01%	-	37,85%*

*En este curso académico no se consultó por titulación de destino, así que el dato de participación en las encuestas de satisfacción es el global de todos los estudiantes que han venido a la UCV (140 respuestas/370 estudiantes).

Análisis y comentarios

Una vez analizados los resultados de satisfacción de los distintos grupos de interés que intervienen en la titulación a través de las encuestas creadas para tales fines, las cuales cabe recordar se realizan de manera anónima, voluntaria y en formato on-line, constatamos una disminución en la satisfacción de los alumnos con la actividad docente y con el PAT. Este hecho será objeto de seguimiento en cursos posteriores para comprobar si se trata de una cuestión puntual o una tendencia a corregir.

Ha de tenerse en cuenta el esfuerzo realizado por aumentar drásticamente el número de alumnos que participan en la realización de las encuestas de satisfacción. Este hecho, que debe valorarse positivamente, puede también estar influyendo en la variación de los resultados de satisfacción.

La satisfacción de los egresados encuentra ciertas dificultades para que las encuestas sean cumplimentadas. Desde la titulación, incluimos como acción de mejora, tal como hemos hecho en las encuestas de satisfacción de los estudiantes, la explicación de la importancia de la contestación de estas encuestas, en el caso de los egresados, para saber su grado de satisfacción con el Grado.

Sabemos que los resultados de la satisfacción del alumnado con las prácticas, desde la implantación del programa de prácticas internacionales, son muy positivos. Sin embargo, también somos conscientes de la necesidad de mejorar las tasas de participación de los alumnos en esta encuesta.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
11 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 10 días				
	Resultado obtenido	-	3,86	1,74	4,40	6,50	11,87
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Análisis y comentarios

La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", cuenta con un Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, conocido como el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. La gestión de dicho buzón, se realiza de manera conjunta para toda la Facultad por lo que el análisis hace referencia a todas las titulaciones oficiales de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación en su conjunto.

A continuación se muestra el enlace a dicho buzón on-line:

<http://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias>

No obstante también se pueden realizar las quejas, sugerencias y felicitaciones en formato papel a través de instancias, así como mediante correos electrónicos y personalmente.

A la vista de los resultados obtenidos se observa que para el número tan alto de alumnos matriculados en la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, el número de quejas y sugerencias recibidas es bajo. Por otro lado, se denota que, a pesar del incremento en el tiempo de respuesta al alumnado con respecto a cursos anteriores, el promedio de respuesta es muy positivo (el 50% de las quejas y sugerencias se solucionan en menos de 10 días), por lo que se puede afirmar que al alumnado se le atiende con gran agilidad sin olvidar que se atienden y da respuesta al 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado en el buzón.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
12 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

5. Plan de Mejoras

Acción de Mejora
Incentivar la participación en la cumplimentación de las encuestas de egresados y de prácticas.
Tareas a desarrollar
Incrementar participación en evaluación del profesorado en segundo cuatrimestre y en la satisfacción con las prácticas, a través de la comunicación por correo electrónico, a través de los delegados y subdelegados de curso y a través de la comunicación directa clase por clase.
Responsable de la Tarea
Vicedecano de la titulación y PAS de Educación Social.
Temporalización
Segundo cuatrimestre (mayo-julio 2018).
Recursos necesarios
Aula y ordenadores o móviles.
Indicador asociado
Incremento de la participación.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad y Vicedecano de la titulación
Beneficios esperados
Conseguir resultados de satisfacción
Resultados esperados
Incremento de la participación.