

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 24/01/2017

## 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 resultados de los dos últimos cursos académicos y para cada resultado o indicador se establece un 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 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-trabajo-social/seccion/41>

El Grado en Trabajo Social, tras obtener la resolución sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 28 de mayo de 2008, se implantó en el curso 2013-14. En el curso 2015-16 se ha contado con un total de 18 matriculados sobre un total de 60 plazas ofertadas.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social a la cual está adscrito el grado, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características de la Memoria aprobada:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-trabajo-social/seccion/42>

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

- Planificación: Con anterioridad al inicio del curso se llevan 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-trabajo-social/seccion/9>) 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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 24/01/2017

- 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 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 implementación 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. Esas mejoras se incorporan en el plan de mejoras que se define cada curso en la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social.

### **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 en la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento del desarrollo del SGIC.

El representante de la titulación en la comisión de calidad es la Dra. D<sup>a</sup> Ángela Calero.

### **Miembros de la Comisión de calidad**

<b>COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD</b>			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Ginés Santiago Marco Perle	PDI	Decano	Presidente
			Responsable del Grado en Filosofía Online
			Responsable del Master Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional Responsable del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia
Alfredo Esteve Martín	PDI	Vicedecano	Responsable del grado de Filosofía

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 24/01/2017

<b>COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD</b>			
María Díaz del Rey	PDI	Secretaria Académica	Coordinadora de Calidad
José Alfredo Peris Cancio	PDI	Coordinador	Responsable del Máster Universitario en Doctrina Social de la Iglesia
José Ignacio Prats Mora	PDI	Coordinador	Responsable del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia
Ángela Calero	PDI	Coordinadora	Responsable del grado de Trabajo Social
Silvia Moya Rozalen	PAS	Coordinadora postgrado	Representante del PAS
María Navarro	Alumna	Alumna	Representante de los estudiantes
Isabel Miguel-Sin Bolea	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación

### **Enlace al Manual de Calidad y de Procesos**

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social a través de siguiente enlace:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-ciencias-del-mar/seccion/41>

En donde se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Reconocimiento AUDIT.
- Política de Calidad.
- Comisión de Calidad.
- Manual de calidad: 10 capítulos.
- Manual de procesos: 15 capítulos.
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

### **Mejoras alcanzadas curso anterior**

Durante el curso 2015-16 se plantearon 5 acciones de mejora para el Grado en Trabajo Social:

- Aumentar la Tasa de eficiencia de los graduados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 24/01/2017

Resultado: Durante el curso 2015-16 no ha habido egresados porque la primera cohorte del grado se encuentra cursando el tercer curso del grado en simultaneidad de estudios con Educación Social.

2- Aumentar el Porcentaje de estudiantes enviados que han seguido un programa de movilidad.

Resultado: la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras ha conseguido que se mantenga el número de estudiantes propios que han participado en un programa de movilidad con respecto al curso 2014-15, y por tanto se prorroga el objetivo para el próximo plan de mejora.

3- Aumentar el Porcentaje de estudiantes recibidos que han seguido un programa de movilidad.

Resultado: tras la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras, se ha conseguido que haya aumentado ligeramente el número de estudiantes recibidos que han participado en un programa de movilidad con respecto al curso 2014-15 y por tanto se ha alcanzado el objetivo.

4- Aumentar la participación en la Encuesta de evaluación de la actividad docente.

Resultado: se evidencia que, tras la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras, no se ha conseguido participación y por tanto el objetivo se mantiene para el próximo plan de mejoras

## 2. Resultados e indicadores

### Indicadores AVAP

Los indicadores se publican en la página web del título, se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-trabajo-social/seccion/40>

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Tasa de rendimiento	esperado	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%	
	obtenido	76,2%	93,80%	93,20%	
Tasa de abandono	esperado		≤ 10,00%	≤ 10,00%	

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
		CURSO 2015/ 2016

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Tasa de eficiencia de los graduados	obtenido		30,00%	4,76%	
	esperado		≥ 80,00%	≥ 80,00%	
	obtenido		-	-	
Tasa de graduación	esperado				
	obtenido	-	-	-	
Tasa de oferta / demanda	esperado		≥ 30,00%	≥ 30,00%	
	obtenido	16,67%	82,50%	46,67%	
Tasa de matriculación	esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%	
	obtenido	16,67%	25,00%	30,00%	
Tasa de PDI Doctor	esperado	≥ 30,00%	≥ 30,00%	≥ 30,00%	
	obtenido		67,57%	90,91%	
Tasa de PDI a tiempo completo	esperado	≥ 40,00%	≥ 40,00%	≥ 40,00%	
	obtenido	60,00%	57,69%	63,64%	

## Inserción laboral

Se dispone de un informe de inserción laboral, correspondiente a los egresados en el curso 2014-15 (alumnos egresados provenientes del programa de adaptación al grado). El informe completo de inserción laboral de los egresados está disponible en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-trabajo-social/seccion/60>

Indicador	Resultado	Egresados 12-13 / 13-14	Egresados 14-15 / 15-16	Acción de Mejora
Porcentaje de egresados que están trabajando	esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	
	obtenido	No procede	87,00%	
Estos estudios capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional (de acuerdo o muy de acuerdo)	esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	
	obtenido	No procede	76,00%	

## Análisis y comentarios

La evolución de los indicadores de calidad del título que se publican en la web es satisfactoria, la evolución histórica de los resultados demuestra que la implantación del Grado se ha realizado de forma satisfactoria, destacando el buen comportamiento de la tasa de rendimiento.

En cuanto a la inserción laboral, se dispone de los primeros resultados correspondientes a los egresados del curso 2014-15, en este sentido, los resultados son positivos. En cuanto al

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 24/01/2017

porcentaje de egresados que está trabajando, hay que señalar que el 87% (7 egresados) está trabajando actualmente y el egresado que no lo está, en este momento realiza otras tareas. El 76% (6 egresados) considera que los estudios capacitan para el ejercicio de la profesión.

### **3.- Evaluación actividad docente, satisfacción de los grupos de interés y participación en las encuestas**

#### **Docentia**

DOCENTIA 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 de implantación, etc...). Se puede acceder a dicha información a través del siguiente enlace:

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

A continuación, se ofrecen los resultados del listado comunicado de profesores del Grado en Trabajo Social que han participado en alguna de las tres últimas convocatorias de DOCENTIA-UCV (3ª, 4ª y 5ª).

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
<b>1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA</b>	5 (33,33%)	9 (60%)	1 (6,66%)	0 (0%)
<b>2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	4 (26,66%)	10 (66,66%)	1 (6,66%)	0 (0%)
<b>3 RESULTADOS</b>	1 (6,66%)	14 (93,33%)	0 (0%)	0 (0%)
<b>4 MEJORA E INNOVACIÓN</b>	2 (13,33%)	7 (46,66%)	1 (6,66%)	5 (33,33%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>5 (62,5%)</b>	<b>1 (12,5%)</b>	<b>1 (12,5%)</b>	<b>1 (12,5%)</b>

Los informes referentes a las encuestas se publican en la página web, se puede acceder a los mismos a través de los siguientes enlaces:

-Evaluación actividad docente

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-trabajo-social/seccion/58>

-Encuestas de satisfacción

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-trabajo-social/seccion/59>

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 24/01/2017

## Estudiantes

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Satisfacción de los estudiantes con el profesorado	esperado	≥ 4,07	≥ 4,07	≥ 4,07	
	obtenido	4,28	-	4,93	
Satisfacción general del estudiante	esperado	-	-	≥ 3,00	
	obtenido	-	-	3,00	
Satisfacción de los estudiantes con los programas de orientación	esperado	-	≥ 3,00	≥ 3,00	
	obtenido	-	3,70	-	

## Plan de Acción Tutorial

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Satisfacción con el PAT	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	
	obtenido	3,55	3,40	4,16	

## Egresados

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Satisfacción de los egresados con el título	esperado	-	-	-	
	obtenido	-	-	No procede	
Satisfacción los estudiantes con los recursos materiales	esperado	-	-	-	
	obtenido	-	-	2,00	

## PDI

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Satisfacción del profesorado con el título	esperado	≥ 3,10	≥ 3,10	≥ 3,10	
	obtenido	-	3,14	3,80	
Satisfacción del PDI con la formación recibida	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	
	obtenido	3,53	3,68	-	

## PAS

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Satisfacción del PAS con la formación recibida	esperado	≥ 3,10	≥ 3,10	≥ 3,10	
	obtenido	3,60	3,73	3,16	
Satisfacción del PAS	esperado	≥ 2,95	≥ 2,95	≥ 2,95	
	obtenido	3,13	3,14	-	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 24/01/2017

## Prácticas Externas

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Satisfacción de los empleadores con el título	esperado	≥ 2,60	≥ 2,60	≥ 2,60	
	obtenido	-	-	No procede	
Satisfacción del alumno con las prácticas	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	
	obtenido	-	-	3,63	
Satisfacción del tutor de prácticas	esperado	≥ 2,60	≥ 2,60	≥ 2,60	
	obtenido	-	-	3,39	

## Movilidad

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Satisfacción del alumno enviado	esperado	≥ 2,89	≥ 2,89	≥ 2,60	
	obtenido	No procede	No procede	No procede	
Satisfacción del alumno recibido	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	
	obtenido	No procede	No procede	3,63	

(1) Escala 1-6 (1- Muy en desacuerdo, ..., 6- Muy de acuerdo)

(2) Escala 1-4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4- Muy de acuerdo)

(3) Escala 1-5 (1- Muy en desacuerdo, ..., 5- Muy de acuerdo)

## Porcentajes de Participación

Indicador	13-14	14-15	15-16	Acción de mejora
Encuesta de evaluación de la actividad docente	92,31%	-	54,66%	
Encuesta egresados	-	No procede	No procede	
Encuesta general estudiantes	-	-	3,33%	
Encuesta movilidad alumnos enviados	No procede	No procede	-	
Encuesta movilidad alumnos recibidos	No procede	No procede	-	
Encuesta PAS	58,33%	68,44%	54,09%	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>		GRADO EN TRABAJO SOCIAL	
	CURSO 2015/ 2016		FECHA: 24/01/2017	

Encuesta PDI	-	28,57%	19,23%	
Encuesta Plan de Acción Tutorial	No procede	No procede	83,78%	
Encuesta prácticas externas alumnos	-	-	23,08%	
Encuesta prácticas externas tutores de prácticas	-	-	54,90%	

### **Análisis y comentarios**

Se distinguen dos tipos de resultados para la evaluación de la actividad docente del profesorado:

- DOCENTIA-UCV: de los 8 profesores del curso 2015-16 que cumplían los criterios de participación en la 3ª, 4ª y 5ª convocatorias han obtenido en su mayoría buenas calificaciones.
- Encuesta de evaluación de actividad docente: en este documento se indica el resultado agregado para la titulación correspondiente al ítem 19 "Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo", en el que se ha obtenido un 4,93 en una escala de 6; este resultado se considera satisfactorio, ya que supera el resultado esperado que se marca como objetivo en la Facultad (4,07)

La encuesta se encuentra en formato online, a través de la intranet, y es totalmente voluntaria, por lo que es complejo conseguir muy altos índices de satisfacción.

La participación del profesorado en el modelo DOCENTIA-UCV está determinada principalmente por el encargo docente total del profesor; si un docente tiene muy pocos créditos asignados, es difícil que se pueda aplicar con propiedad los criterios del modelo DOCENTIA-UCV porque su implicación en las tareas docentes sería bastante limitada y, por esa razón, su participación no sería obligatoria.

De todos modos, a todos los profesores del grado, se les pasa la encuesta de evaluación de la actividad docente con lo que se dispone de ese medio para hacer seguimiento más cercano y con alcance para todos los profesores que se desee cada curso.

Por último, en cuanto al proceso de recogida de información, a través del SGIC se recogen los siguientes aspectos:

- Calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad: las prácticas externas se califican a través de encuestas de satisfacción que se pasan a los alumnos y a los tutores externos. La satisfacción de los alumnos de movilidad se realiza desde la Oficina de Internacional de la universidad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 24/01/2017

- Grado de inserción laboral y satisfacción de los egresados: el grado de inserción laboral se recoge, desde la Oficina de Empleo de la universidad, a través de una encuesta telefónica que se realiza cada dos años, la satisfacción de los egresados se recoge a través de una encuesta on-line
- Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados en el título: se recogen los datos a través de una encuesta de satisfacción on-line.
- La atención de sugerencias y reclamaciones se canalizan a través del buzón on-line, el análisis y la toma de decisiones se realiza en el propio formulario.

Con este proceso se considera que la titulación dispone de suficientes medios para obtener información de los principales grupos de interés implicados en la titulación y sobre los aspectos más relevantes.

Los resultados obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos por la Comisión de Calidad. Se observa que la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente y la coordinación docente es satisfactoria.

El Plan de acción tutorial se realiza para los alumnos de 1º para facilitar su incorporación a la vida universitaria: jornadas de acogida y seguimiento por parte del tutor durante el primer curso. Es un servicio muy bien valorado por los estudiantes.

Los índices de los PAS y PDI también se encuentran por encima de los valores esperados.

Señalar que las encuestas de satisfacción se realizan en formato online, a través de la intranet, y son totalmente voluntarias, por lo que es complejo conseguir muy altos índices de satisfacción. La Facultad ha puesto en conocimiento del equipo rectoral la problemática de las tasas de respuesta de los diferentes grupos de interés y agentes implicados. Se están llevando a cabo acciones por parte de la Universidad para intentar incrementar dichas tasas, como la realización de encuestas a través de dispositivos móviles.

### 3. Quejas, sugerencias y felicitaciones

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	Acción de Mejora
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	esperado	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días	
	obtenido	-	-	6,5	
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
	obtenido	-	-	100%	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b></p>	<p>GRADO EN TRABAJO SOCIAL</p>
<p>CURSO 2015/ 2016</p>		<p>FECHA: 24/01/2017</p>

## **Análisis y comentarios**

Las sugerencias, quejas y felicitaciones se canalizan normalmente a través del buzón on-line disponible en la web de la Universidad:

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

Si bien también se pueden realizar en formato papel, correo electrónico y personalmente.

Las quejas/sugerencias/felicitaciones recibidas durante el curso 2015-16 se han resuelto todas con una celeridad inferior (6,5 días) a la propuesta por la Comisión de Calidad la Facultad (10 días).