

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
1 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

## 1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha, Acta nº número) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha, Acta nº número) 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/documentacion-sgic>

### 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.

El representante de la titulación en la comisión de calidad es D<sup>a</sup> Ángela Calero.  
La comisión de calidad se ha reunido durante el curso 2016-17 en dos ocasiones.

### Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
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	Coordinador	Responsable del grado de Filosofía
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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
2 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

### COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD

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 del siguiente enlace:

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

A su vez, algunos procedimientos del SGIC de la Facultad están referidos a los del Sistema Integrado de Calidad de la UCV y se puede acceder a través de los dos siguientes medios:

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

#### **Mejoras alcanzadas curso anterior**

Durante el curso 2016-17 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso anterior:

1.- Facilitar la formación permanente del claustro de profesores de la Facultad: se han organizado seminarios a los que han estado invitados todos los profesores del grado y han acudido en número suficiente.

2.- Mejorar la coordinación entre las distintas asignaturas del plan de estudios: se han programado reuniones de coordinación entre los profesores que imparten asignaturas relacionadas según los módulos establecidos en la memoria verificada del título y se han redactado actas de las mismas.

3.- Continuar con el aumento de la participación en la *Encuesta de evaluación de la actividad docente*: La tasa de participación durante el curso académico 2016-17 (66,30%) ha aumentado considerablemente respecto del curso 2015-16 (54,66) pero, aunque se ha conseguido el objetivo del plan de mejora, se seguirá controlando las tasas de participación durante el presente curso.

4.- Aumentar *la participación en las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés en especial la de los alumnos*: se ha mejorado la tasa de participación de los estudiantes, pero se continuará con la dinámica de control y seguimiento de la participación de todos los grupos de interés en las encuestas de satisfacción.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
3 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

## 2. Resultados e indicadores

### Indicadores AVAP

Enlace al apartado de indicadores de la titulación

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

Indicador		13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%
	Resultado obtenido	76,2%	93,80%	93,20%	94,03%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	Resultado obtenido	94,12%	98,37%	96,97%	98,44%
Tasa de abandono	Resultado esperado	-	≤ 10,00%	≤ 10,00%	≤ 10,00%
	Resultado obtenido	30,00%	4,76%	0,00%	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%
	Resultado obtenido	-	-	-	-
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	Resultado obtenido	-	-	-	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	≥ 30,00%	≥ 30,00%	≥ 30,00%
	Resultado obtenido	16,67%	82,50%	46,67%	34,65%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	Resultado obtenido	16,67%	25,00%	30,00%	31,66%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 30,00%	≥ 30,00%	≥ 30,00%	≥ 30,00%
	Resultado obtenido	-	67,57%	90,91%	85,71%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 40,00%	≥ 40,00%	≥ 40,00%	≥ 40,00%
	Resultado obtenido	60,00%	57,69%	63,64%	77,78%

### Otros

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Nº de profesores acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA.	esperado	-	≥ 1	≥ 1	≥ 1
	obtenido	0	1	3	3

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Porcentaje de créditos impartidos por PDI Doctor	esperado	≥50,00%	≥50,00%	≥50,00%	≥50,00%
	obtenido	60,00%	64,29%	93,33%	-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
4 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

## Docentia

Enlace a la web de Docentia

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

Los resultados obtenidos por los profesores del grado que han participado en la 6ª convocatoria son:

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	1 (50,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	1 (50,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)
3 RESULTADOS	1 (50,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)	1 (50,00%)	1 (50,00%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	0 (0,00 %)	2 (100,00%)	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)

Profesores que aparecen en POD en el Grado en alguno de los tres cursos evaluados en la 6ª convocatoria (2013-14, 2014-15 y 2015-16).

## Inserción laboral

Enlace al informe en la web

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

		<b>Egresados 12-13 / 13-14</b>	<b>Egresados 14-15 / 15-16</b>
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	Resultado obtenido	No procede	87,00%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	Resultado 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, destacando el buen comportamiento de la tasa de éxito de los estudiantes. No tenemos datos de la tasa de graduación ya que es este curso 2017-18 cuando se graduará la primera promoción del grado.

Las tasas de PDI doctor 89,47% y PDI a tiempo completo 78,94% se han incrementado considerablemente respecto al curso anterior (en 2015-16 la tasa PDI doctor fue 60,87% y la tasa PDI a tiempo completo 43,48%) siguiendo las indicaciones del informe de renovación de la acreditación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
5 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

La evaluación DOCENTIA de los profesores del grado es satisfactoria ya que los dos profesores que han participado en esta edición ambos obtienen calificación notable.

En cuanto a la Inserción Laboral se dispone de datos de la cohorte 2014-15, cuyos resultados son satisfactorios ya que el 87% de los egresados ha mejorado su situación laboral tras finalizar los estudios, en un empleo bastante o muy relacionado con sus estudios para el 76% de ellos.

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

Enlace al apartado web de las encuestas

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

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

Calidad de la enseñanza (la planificación, el desarrollo de la enseñanza en el título y la evaluación del aprendizaje). • Calidad de la docencia que imparte el profesorado. • Calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad. • Grado de inserción laboral y la satisfacción de los egresados con la formación recibida. • Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados en el título: profesorado, personal de administración y servicios, estudiantes, empleadores, etc. • Atención a las sugerencias y reclamaciones

#### Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente		2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	≥ 4,07	≥ 4,07	≥ 4,07	≥ 4,07
	Resultado obtenido	-	5,16	4,81	4,69
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19)	Resultado esperado	≥ 4,07	≥ 4,07	≥ 4,07	≥ 4,07
	Resultado obtenido	4,28	5,26	4,93	4,79
<b>Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación (*)</b>					
Índice de satisfacción general del estudiante (ítem 23 hasta curso 2015-16; ítem 12 en el curso 2016-17)	Resultado esperado	-	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	Resultado obtenido	-	-	3,00	2,75

(\*) Sólo grados alumnos de tercero.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
	6 de 11	CURSO 2016/2017

## Plan de Acción Tutorial (\*)

Encuesta de satisfacción con el PAT		2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción con el PAT (ítem 2)	Resultado esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	Resultado obtenido	3,55	3,40	4,16	3,55

(\*) Sólo grados

## Egresados

Encuesta de satisfacción egresados		2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28 hasta curso 2015-16; ítem 15 en el curso 2016-17)	Resultado esperado	-	-	-	-
	Resultado obtenido	-	-	No procede	No procede

## PDI

Encuesta de satisfacción del PDI		2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 3,10	≥ 3,10	≥ 3,10	≥ 3,10
	Resultado obtenido	-	3,14	3,80	3,67

## PAS

Encuesta de satisfacción del Pas		2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80
	Resultado obtenido	3,14	3,13	3,06	3,13

## Prácticas Externas

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción del alumno con las prácticas	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido	-	-	3,63	4,00
Satisfacción del tutor de prácticas	esperado	≥ 2,60	≥ 2,60	≥ 2,60	≥ 2,60
	obtenido	-	-	3,39	4,00

## Movilidad

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción del alumno enviado	esperado	≥ 2,89	≥ 2,89	≥ 2,60	≥ 2,60
	obtenido	-	-	-	-
Satisfacción del alumno recibido	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido	No procede	No procede	3,63	-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
7 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

## Porcentajes de Participación

	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	92,31%	-	54,66%	66,30%
Encuesta general estudiantes	-	-	3,33%	29,03%
Encuesta Plan de Acción Tutorial (*)			83,78%	81,58%
Encuesta egresados		No procede	No procede	No procede
Encuesta PDI	-	28,57%	19,23%	26,08%
Encuesta PAS	58,33%	68,44%	54,09%	22,00%
Encuesta prácticas externas alumnos	-	23,08%	-	11,11%
Encuesta prácticas externas tutores de prácticas	-	54,90%	-	66,67%
Encuesta movilidad alumnos enviados	No procede	No procede	-	-
Encuesta movilidad alumnos recibidos	No procede	No procede	-	-

## Análisis y comentarios

Con el listado de encuestas de satisfacción que se indican en este apartado, 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:

- Satisfacción estudiantes.
- Satisfacción egresados.
- Satisfacción PAS/PDI
- Satisfacción prácticas
- Satisfacción movilidad

La mayoría de los resultados obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos por la Comisión de Calidad. Se observa un alto grado

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
8 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

de satisfacción con la actividad docente por parte de los alumnos y también entre los profesores. Sin embargo, hay algunos resultados que ayudan a detectar aspectos de mejora:

- En general las tasas de participación en las encuestas de satisfacción siguen siendo muy bajas por lo que se continuará con la dinámica de control y seguimiento de la participación de todos los implicados para conseguir aumentar las tasas de participación.

## 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

		2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 10	≤ 10	≤ 10	≤ 10
	Resultado obtenido	No procede	No procede	No procede	No procede
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 75,00%	≥ 75,00%	≥ 75,00%	≥ 75,00%
	Resultado obtenido	No procede	No procede	No procede	No procede

### Análisis y comentarios

Enlace al buzón on-line

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

Cuando un usuario realiza una queja/sugerencia/felicitación a un servicio o facultad, el responsable del mismo recibe en su correo una notificación indicándole el nombre del usuario y un número de identificación de queja/sugerencia/felicitación.

Los registros del buzón de sugerencias / Quejas / Felicitaciones que corresponden a la Facultad son recopiladas por el Coordinador de Calidad para presentarlos a la Comisión de Calidad de la Facultad.

Para gestionar la queja se pueden realizar las siguientes acciones: no procede, necesita solución o solicitar reasignación.

En la gestión de la sugerencia el responsable del título la califica cómo: no procede, acción preventiva, No conformidad, solicitar reasignación o atender para darle una respuesta inmediata.

Para la gestión de la felicitación las acciones son: responder o reasignar.

La Comisión de Calidad analiza los resultados y acuerda la toma de decisiones pertinentes que quedarán reflejadas en un plan de acciones de mejora.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>GRADO EN TRABAJO SOCIAL</b>
9 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

No obstante, la atención personalizada que se ofrece al alumno del título permite diálogo directo entre alumno, profesorado y responsables del título, lo que supone una anticipación y resolución más ágil que la presentación formal, ya sea a través del buzón online o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitaria o de cualquier grupo de interés implicado en el título.

 <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>10 de 11</p>	<p>CURSO 2016/2017</p>	<p>FECHA: 19/02/2018</p>

## 5. Plan de Mejoras

<b>01-1617</b>	
<b>Titulación</b>	
	Trabajo Social
<b>Acción de Mejora</b>	
	Analizar y mejorar la satisfacción de los estudiantes con la titulación
<b>Tareas a desarrollar</b>	
	Reuniones con los representantes de los estudiantes para analizar las causas de la baja satisfacción
<b>Responsable de la Tarea</b>	
	Coordinador de la titulación
<b>Temporalización</b>	
	Un curso académico
<b>Recursos necesarios</b>	
	Reuniones del Responsable del Título con el alumnado. Correos de los representantes de los alumnos.
<b>Indicador asociado</b>	
	Satisfacción de los estudiantes con la titulación
<b>Responsable seguimiento</b>	
	Coordinador de calidad
<b>Beneficios esperados</b>	
	Mayor satisfacción de los estudiantes con el grado
<b>Resultados esperados</b>	
	Mejorar la satisfacción de los estudiantes con la titulación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
11 de 11	CURSO 2016/2017	FECHA: 19/02/2018

<b>Nº de mejora:</b>	<b>04-1516</b>
<b>Titulaciones</b>	
Todas las titulaciones de la Facultad	
<b>Acción de Mejora</b>	
<i>Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés</i>	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener al menos una reunión anual para concienciar a los profesores de la bonanza del sistema de recogida de información para mejorar la organización y la docencia en el grado.</li> <li>• Mantener al menos una reunión anual con los delegados del título para explicarles la importancia de un sistema de calidad interna fuerte, que implica la participación mayoritaria de los grupos de interés del grado. A través de un sistema de recogida de datos, análisis de los mismos y propuestas de mejora.</li> <li>• Reservar tiempo en las horas de clase para cumplimentar las encuestas</li> <li>• Enviar correos motivadores a los grupos de interés</li> </ul>	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Coordinador del título y coordinador de calidad	
<b>Temporalización</b>	
Un curso académico	
<b>Recursos necesarios</b>	
Reuniones del Responsable del Título con profesores y alumnos. Correos recordatorio del Responsable del Título al alumnado.	
<b>Indicador asociado</b>	
Indicadores de satisfacción	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Coordinador de calidad	
<b>Beneficios esperados</b>	
Aumentar la participación de los grupos de interés en las encuestas de satisfacción	
<b>Resultados esperados</b>	
Porcentaje de participación en encuestas	