

AUTOINFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

**CURSOS ACADÉMICOS
2011/2012 Y 2012/2013**

Marzo de 2014

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	5
SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO	6
1. RECOMENDACIONES REALIZADAS AL GRADO EN ... EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACCUEE (CURSO 2009-2010).	6
CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO.....	11
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA FACULTAD	12
1. RESULTADOS DEL TÍTULO.....	12
1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	12
1.3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	12
1.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	22
1.5 INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	23
1.6. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	24
1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	25
1.9. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	26
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO.....	30
3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	33
3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	33
ANEXOS.....	52
1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO	52
2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES	56

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha implantado nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tal y como se establece en el marco normativo nacional (Real Decreto 1393/2007, R.D.) y regional (Decreto 168/2008). Para cumplir con las exigencias de este nuevo marco normativo ha participado en los programas propuestos por las Agencias de Calidad, tanto a nivel nacional como regional, estableciendo mecanismos de mejora del programa formativo que se imparte y aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con el *Programa de Seguimiento de Titulaciones* planteado por la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU), a través de este autoinforme se detallan los resultados de la implantación del **Grado en Trabajo Social** en el segundo y tercer cursos académicos de implantación 2011/2012 y 2012/2013, de acuerdo con lo formulado en el proyecto inicial del título presentado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y, concretamente, por la **Facultad de Ciencias Jurídicas**.

El autoinforme anual de seguimiento del **Grado en** ha sido elaborado por los responsables de Calidad del Centro. Este informe se compone de:

- Un primer apartado denominado *Seguimiento de las enmiendas realizadas al Título*, en el que se expone la consecución de las enmiendas y sugerencias realizadas por el comité de evaluación externa del título en su fase de seguimiento, atendiendo tanto al *Real Decreto 1393/2007*, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, como al Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Un segundo apartado denominado *Cambios introducidos respecto al diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título*, en el que se especifica si han existido modificaciones en el proyecto de Título susceptibles de seguimiento.

- Un tercer apartado denominado los *Resultados de la implantación en el Centro*, en el que se describe cómo se han abordado en la implantación del título las propuestas de mejora y las valoraciones de los requisitos expuestas por:
 - El análisis de las acciones realizadas y resultados obtenidos
 - Las propuestas de mejora
 - El análisis de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, la relación de evidencias tanto del Centro como de las acciones realizadas y de los métodos que emplea la institución para su revisión.
- Un cuarto apartado con los *Anexos*, en este se añaden los resultados de los indicadores propuestos por la ACECAU en el *Protocolo de Seguimiento de las titulaciones del 2011* y, además, se incluye la información sobre el cálculo de dichos indicadores.

Las Palmas de Gran Canaria, a 2 de Abril de 2014.



Fdo: D. Ignacio Díaz de Lezcano Sevillano
Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas



Fdo: D. Antonio Ocón Carreras
Director de la Estructura de Teleformación

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

TITULACIÓN:	GRADO EN TRABAJO SOCIAL	Grado <input checked="" type="checkbox"/> Máster <input type="checkbox"/>
CENTRO:	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	
SEDE:	Campus Universitario de Tafira	
RESPONSABLE DEL CENTRO:	Dr. D. Ignacio Díaz de Lezcano Sevillano	
CURSO DE IMPLANTACIÓN:	2010-2011	
CURSO EVALUADO:	2011-2012 y 2012-2013	
MODALIDAD:	X Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial X No presencial	
CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN:	RUCT: 2501918	VERIFICA EXP. Nº: 3615/2010

SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO

El *Grado en Trabajo Social*, tras el primer informe de seguimiento, realizado por la Agencia Canaria de la Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE)¹ y con resultado de **conforme**, ha recibido una serie de recomendaciones para la mejora del Título. Aunque el informe de seguimiento definitivo se ha recibido recientemente, en el curso 20XX-20XX, los responsables del Título han desarrollado acciones relacionadas con estas propuestas y, a continuación, se relaciona su consecución.

1. RECOMENDACIONES REALIZADAS AL GRADO EN TRABAJO SOCIAL EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACCUEE (CURSO 2009-2010).

Criterio 1: La Universidad publica en su página Web información sobre el título oficial objeto de seguimiento.

En el informe se valora positivamente la utilidad y relevancia de la información de las webs del *Grado en Trabajo Social a distancia* para los estudiantes y grupos de interés, así como la actualización, el correcto funcionamiento de los enlaces y el ajuste fiel de la información a la memoria de verificación. El listado general del profesorado con el perfil docente e investigador del mismo, al que hace referencia dicho informe, se ha incluido en la ETULPGC en la página web del Centro relativa al Sistema de Garantía de Calidad (<http://www.centros.ulpgc.es/teleformacion/index.php/sistema-de-garantia-de-calidad>). Se incluye información resumida del Perfil docente e Investigador del 80% del profesorado del curso 2012-2013. En la modalidad presencial se continúa trabajando para la creación de una herramienta virtual que permita la incorporación y eventual modificación de dicha información, puesto que el grado de cambio y rotación del profesorado es mayor, lo que exige una permanente actualización cada curso.

Criterio 2: El sistema de garantía interna de calidad está implementado y permite obtener información sobre el título que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.

¹ Anteriormente llamada Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU).

En lo que respecta a la modalidad de enseñanza presencial, la Comisión correspondiente al Grado trabaja en las siguientes líneas:

- ***Aumento de la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del Grado.*** Se pretende conseguir un mayor grado de implicación a través de medidas más eficaces, tales como:
 - Informar por vías telemáticas de una manera recurrente, la celebración de las actividades que se realicen con motivo de la coordinación del Grado.
 - Incluir las actividades de coordinación en un horario donde no haya docencia, pues facilita la asistencia del profesorado y los estudiantes.
- ***Aumentar la tasa de PDI doctor en la FCCJJ.*** Para lo que se pretende poner en marcha las siguientes medidas:
 - Solicitar a los departamentos con docencia en el Grado en Trabajo Social la asignación de profesores doctores con encargo docente en dichos estudios.
 - Instar a los profesores a que se informen del Programa de Acceso al Título de Doctor para Profesores Titulares de Escuela Universitaria y Profesor Colaborador de la ULPGC.
- ***Fomentar la participación del profesorado en actividades de mejora y reconocimiento:*** plan de formación continua del PDI, movilidad, formación externa, proyectos de innovación educativa, programa DOCENTIA_ULPGC, etc., para lo que se pretende implementar las siguientes medidas:
 - Solicitar a los profesores información sobre sus intereses formativos con la finalidad de organizar desde la Facultad actividades de acuerdo a los intereses manifestados.
 - Buscar la colaboración necesaria entre profesores para compartir responsabilidades docentes, permitiendo la sustitución de uno por otro en el caso de programas de movilidad.
 - Solicitar al gabinete de evaluación de la universidad la información pormenorizada al profesorado de las ventajas que supone participar en el programa DOCENTIA.
- ***Aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión del centro y en la toma de decisiones.***

En lo que respecta a la implicación del personal y de los estudiantes en la gestión del Centro y en la toma de decisiones, conviene indicar que en los últimos cursos se han incorporado a los órganos de gestión de la Facultad de Ciencias Jurídicas tanto

miembros del PAS como los estudiantes se han incorporado a los órganos de gestión en la FCCJJ tanto miembros del PAS como los estudiantes, especialmente a la CAD del Grado, así como a la Junta de Facultad y a la Comisión de Garantía de Calidad. Este hecho incrementará la implicación de dichos grupos de interés en aspectos importantes para la toma de decisiones.

Se puede proponer a la CAD las siguientes acciones:

- Informar y explicar de una manera permanente a los estudiantes, a través de reuniones con los representantes de alumnos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, temas referentes a la gestión del centro en los que pueden colaborar, formando parte de posibles comisiones que se creen, aportando su visión de los mismos.
 - Solicitar su aportación, a través de las comisiones correspondientes, a los representantes de estudiantes en todos aquellos temas que directamente les afecten y poder tomar decisiones realistas en los mismos.
- ***Indagar en las causas del bajo rendimiento académico de los estudiantes en algunas de las asignaturas del primer grado así como proponer soluciones al respecto.*** Respecto a lo cual hemos de decir que el trabajo de la CAD, así como en sesiones de la CGC del Centro se ha abordado dicho punto, llevando a cabo como acciones para la solución de las causas detectadas, una mejora en la información a los colectivos afectados así como un control más exhaustivo de los medios e instrumentos para la definición de los objetivos, sistemas y medios de evaluación de los resultados del aprendizaje. No obstante, y dada la importancia de este aspecto, se trata de una propuesta sometida permanentemente a control y revisión, pudiendo recomendarse a la CAD las siguientes acciones:
- Tener reuniones individuales con los docentes responsables de las asignaturas que tienen más bajo rendimiento académico en primero de grado para conocer las razones por las que según ellos sucede esto.
 - Tener reuniones individuales con los estudiantes matriculados de las asignaturas que tienen más bajo rendimiento académico en primero de grado para conocer las razones por las que según ellos sucede esto.
 - Tener reuniones con profesores y estudiantes afectados por el bajo rendimiento académico de las asignaturas en primero de grado y que propongan posibles soluciones que resuelvan la situación.

- Tener reuniones periódicas con profesores y estudiantes afectados por el bajo rendimiento académico de las asignaturas en primero de grado y comprobar si las soluciones propuestas están dando resultados, y comprobar esto con las notas en las convocatorias oficiales.

En lo que respecta a la actualización del SGIC de la ETULPGC, en la actualidad los miembros de SGC están trabajando en la adaptación del SGC al nuevo modelo marco establecido por la ULPGC. Esto permitirá la introducción definitiva de las mejoras que simplifiquen la gestión de los procedimientos y una división de responsabilidades para cada uno de los procedimientos.

Con respecto a las propuestas de mejora, en la ETULPGC se han iniciado actividades de coordinación entre el profesorado y, tras indagar las posibles causas del bajo rendimiento de los estudiantes en algunas asignaturas, se ha observado que las asignatura con peores resultados comparten un denominador común según la opinión de sus profesores, se trata de asignaturas con muchos conceptos y sus relaciones entre ellos. Por ejemplo, la asignatura de Métodos y Técnicas de Investigación Social tiene por objeto el aprendizaje de las diferentes metodologías de la investigación, que según los expertos en la materia, requiere de un esfuerzo adicional por parte de los estudiantes para su asimilación.

Criterio 4: Las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación externa al título se ha tenido en cuenta en la implantación del Título.

“Objetivos”, criterio 3. Las modificaciones realizadas en los objetivos y las competencias específicas y nucleares en el Grado en Trabajo Social responden a una recomendación realizada por la ANECA. Estos cambios han posibilitado que se abra una reflexión y análisis continuado respecto a las nuevas competencias y su adecuación con los resultados de aprendizaje.

Criterio 5: Se han revisado las propuestas de mejoras o valoraciones cualitativas establecidas en el informe definitivo de la ACECAU según lo establecido en el decreto 168/2008.

- ***Requisitos 1: Se echa en falta datos sobre inserción laboral así como evidencias de una mayor relación con la situación I+D+i del sector. En este sentido, se aconseja aportar evidencias al respecto.*** Se pretende proponer a la Comisión de Asesoramiento Docente mantener contacto periódico con el

Observatorio de Empleo de la ULPGC con la finalidad de tener una información permanente de los datos de empleo de los egresados en la titulación de Grado en Trabajo Social.

CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO

No procede su cumplimentación, en tanto que no se han efectuado cambios en el diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA FACULTAD

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, la Facultad de Ciencias Jurídicas, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC), garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (ver anexo 1, registro de indicadores) relacionados con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. A partir de este análisis, se toman decisiones para la mejora del programa formativo del **Grado en Trabajo Social**.

1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

El Equipo Directivo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, a través del *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política y objetivos de Calidad*, establece los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Directivo de la FCCJJ planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos establecidos por la ULPGC y por el mismo Centro. Durante estos cursos académicos 2011-2012 y 2012-2013, el Equipo Directivo se ha fijado objetivos referentes a la consolidación de la implantación del Grado de acuerdo con el contenido de la Memoria de Verificación del Título de **Grado en Trabajo Social**, no obstante no quedar documentados. Si bien, puede afirmarse que, en general los resultados obtenidos se consideran satisfactorios. Se ha de resaltar, el trabajo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, en la que el Equipo Directivo ha seguido promoviendo la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

1.3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO

La calidad de la enseñanza y del profesorado en el **Grado en Trabajo Social**, en su segundo y tercer año de implantación, se analiza con la información relativa a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas, la orientación al estudiante, el desarrollo y

evaluación de la enseñanza y el personal docente de las titulaciones impartidas, combinando fuentes propias de la Facultad con información proporcionada a nivel institucional.

▪ ***Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas***

En lo que respecta a la captación de estudiantes y a la oferta y demanda de plazas, siguiendo el Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes, se han desarrollado acciones de captación de estudiantes acordes con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del ***Grado en Trabajo Social***. La captación de futuros estudiantes se ajusta al Programa de Captación que desarrolla la ULPGC y en el que la Facultad de Ciencias Jurídicas participó activamente en los primeros semestres de 2011 y 2012 con la celebración de las Jornadas de Puertas Abiertas, además de incorporar a dicho plan charlas informativas en institutos de enseñanza secundaria.

Ha de resaltarse que la experiencia acumulada en los años anteriores ha determinado la introducción de mejoras en el desarrollo de tales Jornadas, especializándose su contenido y atendiendo a las demandas de la población visitante. Por ello se ha estimado más eficiente desarrollar dichas Jornadas mediante distintos talleres o encuentros organizados en función de cada titulación impartida en el Centro, en distintos días y/u horario, con el fin de facilitar a los interesados, potenciales estudiantes del Grado, la posibilidad de asistir a más de un encuentro y recibir una información detallada y más personalizada respecto del Grado o Grados de su interés.

En el curso 2011/2012, el número de estudiantes matriculados en el ***Grado en Trabajo Social*** en la Facultad de Ciencias Jurídicas ascendió a 204, siendo 110 estudiantes de nuevo ingreso en el primer curso del Grado y 94 estudiantes que comprendían los que ya venían cursando el Grado desde el curso anterior y otros estudiantes de la extinta diplomatura que optaron por la adaptación de sus estudios. La relación entre los estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Grado y el número de preinscritos en el mismo (2.060 aspirantes) para dicho curso académico, da lugar a una tasa de acceso del 5,34% que, teniendo en cuenta el número de plazas que se ofertan, obtenemos una tasa de matriculación del 100%. Todo ello pone de manifiesto la existencia del interés social que despierta esta titulación. Paralelamente, esta demanda e interés se evidencian en una ratio de plazas del 6,71% (738 aspirantes demandan la titulación en primera y segunda

opción frente a las 110 plazas ofertadas), es decir, prácticamente 7 estudiantes solicitantes por cada plaza ofertada.

Por su parte, en el curso académico 2012/2013 el número total de estudiantes matriculados en este Grado fue de 298, siendo 108 alumnos de nuevo ingreso y el resto integrado por los estudiantes que ya estaban incorporados a esta titulación y aquéllos otros que solicitaron la adaptación de sus estudios, procedentes de la extinta Diplomatura en Trabajo Social. La relación entre el número de estudiantes de nuevo ingreso y el número de preinscritos (1.740), da una tasa de acceso de 6,21% que, a la vista del número de plazas ofertadas (110), da una tasa de matriculación del 98,18%. Este dato evidencia el mantenimiento de ese interés social en este Título y en la formación que el mismo proporciona, pues la ligera reducción que se padece respecto del año anterior parece estar en consonancia con la tendencia general en el mundo universitario: para la ULPGC en los mismos cursos académicos (2011/2012 y 2012/2013), la tasa de matriculación se redujo de un 87,69% a un 86,53%; es decir, más de un punto porcentual. Esta situación tiene también su reflejo en la ratio de plazas de la titulación, que pasó del mencionado 6,71% al 5,21% (573 aspirantes demandaron en primera y segunda opción esta titulación).

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que, la mayoría de los estudiantes matriculados proceden de centros de secundaria (103 estudiantes en el curso 2011/2012 y 104 estudiantes en el curso 2012/2013), que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación. Es de resaltar la mejora en la tasa de estudiantes matriculados en primera opción, pues frente al 80,20% registrado en el primer curso de implantación del Grado (2010/2011), en los cursos sucesivos dicha tasa ha pasado a ser del 90% (curso 2011/2012) y del 88,89% (curso 2012/2013). Es decir, se ha producido un aumento de entre 9 y 10 puntos porcentuales. Esto, ha de unirse al hecho de que la nota media de acceso al *Grado en Trabajo Social* de los alumnos de nuevo ingreso en dichos cursos es de 7,2 (curso 2011/2012) y de 7,17 (curso 2012/2013); así como a que la gran mayoría son estudiantes a tiempo completo, (9 estudiantes a tiempo parcial en el curso 2011/2012 y 25 estudiantes a tiempo parcial en el curso 2012/2013).

Todo ello prueba el alto perfil del estudiante del *Grado en Trabajo Social*, ya que se trata de un alumno especialmente vocacional (sus índices están en casi el 90%); con una nota de acceso medio-alta (por encima siempre del 7), y con un enorme grado de inserción académica que responde, casi en su totalidad, al modelo de estudiante del EEES, que tiene

por actividad principal la académica y, excepcionalmente, la comparte con el desempeño de otras actividades o profesión fuera del entorno universitario.

Sin embargo, debemos llamar la atención sobre ciertos aspectos. El aumento del número de plazas ofertadas en el curso 2011/2012 (de 101 a 110), supuso una variación positiva en la matrícula de nuevo ingreso de un 8,91%, al cubrirse todas las plazas ofertadas. Sin embargo, siendo el mismo número de plazas las del curso 2012/2013, no llegaron a cubrirse del todo (108 de 110); lo que determinó una variación negativa en la matrícula de alumnos de nuevo ingreso de -1,82%. Aunque la variación no es alta, entendemos que este dato debe ser puesto en relación también con otras evidencias, como es la del aumento del número de alumnos a tiempo parcial, ya que de 1 (curso 2010/2011) se ha pasado a 9 (curso 2011/2012) y a 25 (curso 2012/2013). Esto significa que si el primer año de implantación del Grado los alumnos a tiempo completo eran más del 99%, el segundo año se redujo a un 95,60%, y el tercero a un 91,60%. Se aprecia, pues, un constante aunque ligero incremento de los alumnos a tiempo parcial. Súmase a ello el aumento también de anulaciones de matrícula (3 en el curso 2011/2012) y 6 (en el curso 2012/2013), así como de las reclamaciones por falta de pago (36 y 30 respectivamente).

Esta situación debe contextualizarse en el entorno de la Facultad de Ciencias Jurídicas y en el de la propia ULPGC. Así, pese al descenso en el número de alumnos a tiempo completo en el Grado en Trabajo Social (y correlativamente, el aumento del de alumnos a tiempo parcial), lo cierto es que las cifras que presenta esta titulación son objetiva y notoriamente mejores que las del Centro y de la ULPGC. Ya que en el global de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Jurídicas, los alumnos a tiempo completo representaron un 70,06% en el curso 2011/2012, y un 70,91% en el curso 2012/2013. Mientras que en la ULPGC los porcentajes de alumnos a tiempo completo en esos cursos fueron de 64,29% (en el curso 2011/2012), y de 63,75% (en el curso 2012/2013).

No obstante ello, es evidente que el empeoramiento de la situación económica nacional se ha dejado sentir en este aspecto, aunque no en unas proporciones excesivamente significativas atendidos los volúmenes experimentados en la Facultad. Ya que las anulaciones de matrícula (3 y 6) han significado el 3,40% y el 6,25% del total de anulaciones producidas en dichos cursos en la Facultad de Ciencias Jurídicas. Por su parte, las reclamaciones por falta de pago de la matrícula se han mantenido en un 8,80% y un 8,50% del total de las habidas en la Facultad para los mismos cursos académicos. Podría presumirse, dado el perfil del estudiante analizado (persona joven, en periodo de

formación, por lo general procedente de centros de enseñanzas medias, no incorporado aún al mercado de trabajo), que las razones que motivan esta alteración pueden encontrarse principalmente en la reducción del número y endurecimiento de las condiciones de acceso a becas y ayudas para el estudio, en la necesidad de contribuir al sostenimiento de la economía y en el encarecimiento generalizado de las tasas universitarias. Lo que puede haber impulsado sobre todo un aumento del número de estudiantes a tiempo parcial.

▪ ***Orientación al Estudiante***

La Facultad de Ciencias Jurídicas, a través del *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y del *Procedimiento clave de Orientación profesional*, ha seguido desarrollando el Plan de Acción Tutorial. Las acciones que se han llevado a cabo corresponden principalmente a la orientación inicial de los nuevos estudiantes, en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro en el Programa de Acogida 2011-2012 y 2012-2013 (estudiantes, personal docente y personal de administración y servicios). A través de este Programa se da una información inicial pero detallada de los diferentes aspectos de mayor interés para el alumnado de nuevo ingreso, en especial en lo relativo a la organización docente y administrativa así como a los diferentes puntos o fuentes de información a las que pueden acceder, tales como representación de alumnos, Administración, Decanato, Secretaría. También se informa y se les orienta sobre los distintos servicios con que cuenta el Centro y que están disponibles para los alumnos.

Además del Programa de Acogida, durante los cursos 2011-2012 y 2012-2013 se celebraron reuniones y encuentros con los alumnos del ***Grado en Trabajo Social***, dirigidos a informarles y orientarles, entre otros aspectos, sobre las salidas profesionales del Grado así como sobre el desarrollo el contenido de las materias de los últimos cursos del Grado, con el objeto de que pudieran ir definiendo su futuro perfil profesional a través de la próxima elección de asignaturas optativas, de los destinos en las prácticas externas y de la elección del Trabajo de Fin de Grado.

▪ ***Desarrollo y evaluación de la enseñanza***

La implantación del ***Grado en Trabajo Social*** ha supuesto el desarrollo de procesos de coordinación del profesorado, definidos en el *Procedimiento clave para el desarrollo y*

evaluación de las enseñanzas, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal de las asignaturas. En este sentido, el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje constituye uno de los objetivos generales de la Facultad de Ciencias Jurídicas por lo que se han desarrollado acciones para su consecución: reuniones de profesorado por nivel, sesiones de CAD, reuniones periódicas con directores de departamentos, reuniones con estudiantes, utilización de herramientas de seguimiento, control y satisfacción, y participación en conferencias de dirigentes de centros.

Principalmente, el desarrollo y evaluación de las enseñanzas se mide en este periodo (cursos académicos 2011-2012 y 2012-2013) a través de los indicadores de rendimiento de los estudiantes, relacionando el número de créditos matriculados, presentados y superados. Si bien, para una mejor percepción de los resultados es conveniente tomar en cuenta los datos correspondientes al curso académico 2010-2011 y poder así obtener una visión más completa de la evolución de los diferentes indicadores.

Indicadores de desarrollo y evaluación	GRADO EN TRABAJO SOCIAL		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Tasa rendimiento (U-IN06REN)	68,33%	73,86%	82,78%
• N° créditos superados	4.182	9.714	15.591
• N° créditos matriculados	6.120	13.152	18.834
Tasa evaluación (U-IN32REN-P)	85%	87,45%	93,06%
• N° créditos presentados	5.202	11.502	17.526
• N° créditos matriculados	6.120	13.152	18.834
Tasa éxito (U-IN31REN-P)	80,39%	84,45%	88,95%
• N° créditos superados	4.182	9.714	15.591
• N° créditos presentados	5.202	11.502	17.526

Como resultado de este periodo puede observarse un continuado y significativo aumento en la tasa de rendimiento, que ha ganado más de 14 puntos porcentuales entre el primer año de implantación del Grado (68,32% en el curso 2010/2011) y el tercer año objeto de análisis (82,778% en el curso 2012/2013). Al hilo de ello es de prever que dicho aumento se mantenga en los siguientes cursos y se consolide con la plena implantación de estos estudios.

El reflejo de la mejora en el rendimiento se comprueba en el alza también de la tasa de evaluación pues, al medir la relación entre los créditos matriculados y los créditos presentados, vemos que se ha pasado de un 85% en el primer año de implantación de la

titulación (curso 2010/2011), al 87,45% (curso 2011/2012), y volviendo a aumentar hasta el 93,06% (curso 2012/2013).

Asimismo, la tasa de éxito a través de la cual se mide el porcentaje de créditos superados de los efectivamente presentados a examen revela que la mejora del rendimiento ha sido objetiva y en todos los niveles, pues como puede verse no ha dejado de aumentar durante los tres cursos de implantación del Grado, desde más del 80% en el curso 2010/2011 hasta casi un 89% en el curso 2012/2013.

Si se analiza por cursos, puede verse que casi como efecto general de la incorporación a la vida universitaria, el rendimiento en el primer curso de la titulación es sensiblemente inferior al de los siguientes. No obstante, como se aprecia en el cuadro que se acompaña, a lo largo de este trienio de implantación del Grado (2010/2013) se experimenta incluso una mejora en las tasas correspondientes al primer curso que de un 68,33% del primer año de implantación de la titulación ha aumentado hasta un 76,35% en el tercer año de experiencia. Evidentemente, esta mejora es el resultado del esfuerzo colectivo y continuado de todos los grupos de interés que participan en la implantación e impartición del *Grado en Trabajo Social* de la Facultad de Ciencias Jurídicas, cuyo equipo directivo ha impulsado y promovido continuas actividades de coordinación horizontal y vertical, así como de información y formación sobre las necesidades de adaptación del modelo educativo del EEES.

CURSO ACADÉMICO 2010-2011				CURSO ACADÉMICO 2011-2012				CURSO ACADÉMICO 2012-2013			
Curso	Créditos Superados	Créditos Matriculados	Tasa	Curso	Créditos Superados	Créditos Matriculados	Tasa	Curso	Créditos Superados	Créditos Matriculados	Tasa
				Cr. comunes ciclo 2	84,00	90,00	93,33	Cr. comunes ciclo 2	222,00	240,00	92,50
Primer curso	4.182,00	6.120,00	68,33	Primer curso	5.826,00	7.800,00	74,69	Primer curso	5.520,00	7.230,00	76,35
				Segundo curso	3.804,00	5.262,00	72,29	Segundo curso	5.634,00	6.600,00	85,36
								Tercer curso	4.215,00	4.764,00	88,48

Como conclusión inicial de todo ello puede afirmarse que el alumnado del Grado en Trabajo Social (como ya vimos antes en otros descriptores, en su casi totalidad dedicado por completo a los estudios -más de un 90%- , y con un perfil vocacional de alto grado -casi en un 90%- y con un corte de calificación medio alto -una nota media de ingreso en este

trienio superior a 7.00-), obtiene un alto aprovechamiento de sus estudios, caracterizándose por presentarse a todos su exámenes (en más de un 90%) y superar los mismos (en casi un 90%).

No obstante, hay que poner de manifiesto otra circunstancia, la tasa de abandono de la primera promoción de estudiantes (20102/2011) es del 15,84% (16 abandonos frente a 101 nuevos ingresos). Esta cifra, aunque pudiera parecer a primera vista algo más alta de lo deseable, sin embargo no sólo está por debajo de la media que se registra en la Facultad de Ciencias Jurídicas (31,02%) y de la propia ULPGC (28,93%), sino también lo está en casi cinco puntos porcentuales por debajo de las estimaciones recogidas en la Memoria de Verificación del Título del Grado en Trabajo Social, en la cual había quedado fijada en un 20%. Por consiguiente, se estima que este objetivo ha sido cumplido con creces ya en los primeros años de implantación del Grado. Lo que no obsta a seguir atendiendo e indagando en las circunstancias y causas que determinan el abandono de los estudiantes para, en la medida de las posibilidades que ofrece la estructura y organización del Grado, favorecer su continuidad y minimizar los casos de abandono.

Las encuestas de satisfacción del alumnado llevadas a cabo dentro del Plan Institucional Universitario hechas presencialmente en el Centro, arrojan unas cifras que ponen de manifiesto una general satisfacción del alumnado con la enseñanza del *Grado en Trabajo Social*. En este sentido, para el curso 2010/2011, tanto en el curso 2011/2012 como en el 2012/2013, el índice de satisfacción fue de 3,9 sobre 5 puntos; lo que muestra un nivel de satisfacción en línea con el nivel de satisfacción general de los alumnos que cursan estudios en el Centro y en la ULPGC, sin diferencias apreciables con estos indicadores.

▪ **Personal docente**

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) -*Procedimiento institucional para la captación y selección del personal académico e investigador, Procedimiento institucional para la formación del PDI, Procedimiento institucional de valoración del PDI*- se garantizan la captación de personal cualificado, al igual que la renovación de sus conocimientos relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la

valoración de la actividad docente del Personal Docente e Investigador (PDI) o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC.

En relación al personal docente del *Grado en Trabajo Social*, la tasa de PDI doctor en la titulación ha fluctuado durante este trienio ha ido en notable aumento, desde el 14,29% inicial en el curso académico 2010/2011, al 41,18% en el curso 2011/2012 y situándose en el 56,67% en el curso 2012/2013. En el aspecto positivo hay que destacar el esfuerzo creciente por incorporar personal docente doctor a esta titulación hasta el punto de conseguir en esos pocos años que más de la mitad del profesorado tenga dicho grado académico. Sin embargo, por otra parte, es de resaltar que dichos índices se encuentra por debajo de las medias para tales ejercicios tanto en la Facultad de Ciencias Jurídicas (55,10%, 58,09% y 61,76% para cada uno de los cursos académicos reseñados), como en la ULPGC (64,38%, 71,52% y 72,51% para cada uno de los cursos académicos indicados). La explicación puede encontrarse presumiblemente en la procedencia de esta titulación, ya que el *Grado en Trabajo Social* tiene su origen en la extinta Diplomatura en Trabajo Social, la cual por su propia configuración, al tratarse de estudios universitarios de grado medio, no exigía la presencia de profesorado doctor para su impartición. Con el modelo EEES es evidente que el nuevo título tiene nivel de estudio universitario de grado superior, por lo que se hace necesaria la incorporación de doctores al proceso de enseñanza y aprendizaje. Por ello se propone como acción de mejora el estudio de las razones que han impedido la incorporación de un mayor número de doctores en la titulación y, en su caso, la adopción de acciones para fomentar y favorecer la presencia de una mayor cantidad de PDI doctor en este Grado.

La renovación metodológica, así como la actualización de conocimientos del personal docente se desarrollan en el marco del Plan de Formación Continua del PDI, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 22 de Abril de 2010, y en el que, en este primer trienio de implantación, ha experimentado unos niveles de participación acordes con la tendencia general en este campo.

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
G° Trabajo Social	28,57	ND	6,25
Facultad Ciencias Jurídicas	25,20	12,50	15,22
ULPGC	20,51	9,64	11,66

Como puede apreciarse, la tendencia general es la de un notorio descenso en la participación del profesorado y obtención de ayudas económicas para el seguimiento de actividades formativas. Sin embargo, dicha tendencia se enmarca en un contexto general de reducción de los fondos destinados a dicho fin en el ámbito de la propia institución universitaria, debido a los recortes presupuestarios que se vienen sufriendo durante estos años. Igualmente, la aplicación de la normativa nacional que aumenta la carga docente del profesorado a tiempo completo, pasando de 240 a 320 horas de docencia anual ha tenido una repercusión directa en la disminución del tiempo disponible por los profesores para el seguimiento de cursos de formación; lo que se deja notar también en esa reducción de la participación del PDI en el PFC. Es necesario, pues, adoptar como propuesta de mejora acciones dirigidas al fomento de la participación en los planes de formación del PDI, bien sean de carácter institucional, bien mediante otras vías (organización de dichas actividades por el propio centro, por ejemplo).

Por su parte, el Consejo de Gobierno aprobó en sesión celebrada en octubre de 2008 el Manual de Procedimiento para la valoración del PDI enmarcado en el programa DOCENTIA de la ANECA, llamado Programa DOCENTIA-ULPGC que se corresponde con el *Procedimiento Institucional de valoración del PDI* y que permite la mejora del desempeño de la actividad docente mediante la evaluación del curso anterior, en este caso referidas a las titulaciones que darán lugar al Grado. En el periodo sometido a este Autoinforme se comprueba un descenso general y marcado en la participación del profesorado que imparte docencia en el **Grado en Trabajo Social**. Se cuenta solamente con datos relativos al curso 2012/2013, en el que el porcentaje de participación fue del 20% del PDI con docencia en el **Grado en Trabajo Social**. Lo que significa una participación más baja de las medias en la Facultad de Ciencias Jurídicas (29,69%) y de la ULPGC (31,74%) en dicho curso académico. No obstante, es de resaltar que el 100% del profesorado que se sometido a evaluación en dicho programa obtuvo una valoración adecuada. Es por ello que resulta innegable la necesidad de analizar las causas que determinan una participación inferior a los índices antes reseñados así como, en consecuencia, la adopción de las medidas necesarias para estimular el incremento de dicho indicador. Lo que se establece como propuesta de mejora.

Por lo que respecta al resultado de la encuesta de satisfacción con la actividad docente del Programa DOCENTIA-ULPGC, en general el nivel de satisfacción de los alumnos que cursan los estudios del Grado en Trabajo Social se encuentra en un nivel equiparable a la

media de satisfacción del alumnado del Centro y de la ULPGC. Así, tanto en el curso 2011/2012 como en el 2012/2013 el índice de satisfacción fue de 3,90 sobre 5 puntos.

Finalmente, cabe mencionar la activa participación del profesorado en la implantación del Grado, adaptando los proyectos docentes a los métodos de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias conforme a lo dispuesto en el *Reglamento de Planificación Académica*, aprobado por el Consejo de Gobierno el 2 de julio de 2010, por el que se regula la oferta de enseñanza y de la actividad académica en lo relativo a la planificación docente de los centros docentes y departamentos.

1.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

▪ Movilidad de Estudiantes

A través del *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados* y el *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos* se garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y se vela porque adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del Grado. Tratándose del segundo y tercer años de implantación, no corresponde disponer de datos sobre la movilidad de estudiantes, ya que dicha movilidad requiere haber superado un determinado número de créditos sobre el total de créditos de los primeros cursos de la titulación. No obstante, sí se cuenta en este trienio con cifras relativas a estudiantes “incoming”. A tal respecto cabe señalar que en el curso 2010/2011 hubo un estudiante recibido; mientras que en el curso 2011/2012 fueron 3; y en el curso 2012/2013 se llegó a 22 estudiantes recibidos. Es de destacar el notable incremento que experimentó el número de alumnos “incoming” durante este último curso objeto de informe. Lo que da muestras del interés que en otras universidades despierta el Grado en Trabajo Social que se viene implantando en la Facultad de Ciencias Jurídicas de la ULPGC.

Además, este dato es aún más llamativo si se pone en relación con el contexto en el que tiene lugar. En este sentido, la Facultad de Ciencias Jurídicas recibió 76 estudiantes de otros centros (nacionales y extranjeros) durante el curso 2012/2013. Ha de tenerse en cuenta que representaron más de un 10% del total de los estudiantes “incoming” en la ULPGC en dicho curso académico. En dicho marco, los alumnos recibidos en los diferentes programas de intercambio en el *Grado en Trabajo Social* supusieron casi un 30% del total de los estudiantes “incoming” de la Facultad de Ciencias Jurídicas. Lo que debe

considerarse un aspecto sobresaliente, toda vez que de los 3.053 alumnos con que contaba la Facultad en dicho curso, los estudiantes del Grado en Trabajo Social representaban apenas un 9,76%. Así pues, estos indicadores muestran a las claras un fuerte elemento de atracción del *Grado en Trabajo Social* impartido en este Centro.

▪ **Prácticas Externas**

A través del *Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones, de cuya gestión se encarga la institución a través del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación. La ULPGC dispone de convenios que fueron firmados para las prácticas de la antigua Titulación de Diplomado en Trabajo Social y que, dada su vigencia, podrán ser usados para que los nuevos estudiantes del Grado realicen en un futuro sus prácticas. Para los estudiantes de este Grado que residan fuera de Gran Canaria, la Estructura de Teleformación dispone de acuerdos con diversas Compañías y organismos del sector profesional del grado donde los estudiantes pueden realizar sus prácticas. Estos convenios facilitarán el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el programa formativo del Grado para todos los estudiantes allí donde residan. Es de destacar que la incorporación al programa de prácticas externas se produce en el último tramo del Grado, por lo que ya se cuenta con datos relativos a este indicador. En este sentido, durante el curso 2011/2012 hubieron 7 estudiantes que realizaron prácticas externas, mientras que en el curso 2012/2013 hubieron 82 estudiantes que hicieron prácticas externas. Hay que señalar que en su mayoría dichos estudiantes pertenecían al tercer curso del Grado, donde había 86 estudiantes matriculados. Por lo que puede concluirse que más de un 90% de los alumnos del curso estaban incorporados al programa de prácticas externas diseñado en el plan de estudios del Grado.

1.5 INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

A través del *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral* se obtiene y se analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. Para la consideración de los resultados de inserción laboral es necesario que existan estudiantes egresados y, al estar realizando el informe de seguimiento del segundo y tercer año de implantación, no corresponde valorar dicha inserción.

1.6. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

A través del *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, el Centro ha diseñado y dispuesto mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que los cursos académicos 2011/2012 y 2012/2013 son continuación de la implantación del título, el Centro se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a su consolidación respecto a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, el Centro, en particular, y la ULPGC, en general, han priorizado las acciones y han realizado los siguientes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente*. Este proceso de evaluación se enmarca dentro del **Programa DOCENTIA-ULPGC** que pretende valorar la actividad docente del profesorado. En el curso 2010/2011, se aplicó un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos on-line. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala dicotómica de SI/NO. En dicho cuestionario se preguntaba por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. El porcentaje de participación de estudiantes del *Grado en Trabajo Social* no permitió obtener un nivel de significación estadística suficiente para este tipo de cumplimentación on-line de encuestas. Por este motivo, en los cursos 2011-2012 y 2012-2013 se aplicó un cuestionario presencial para medir el índice de satisfacción con la actividad docente utilizando la siguiente escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. Esta modificación permitió la evaluación de la práctica totalidad de las asignaturas del *Grado en Trabajo Social* en ambos cursos académicos, y la valoración del profesorado que imparte docencia en el mismo. De los resultados de participación se obtiene que se han valorado la mayoría del profesorado (100% y 71% en cada curso académico respectivamente) y de las asignaturas (100% y 93% respectivamente).

- *Encuestas de satisfacción del estudiante con la Titulación y la gestión del Centro.*
En los cursos 2011-2012 y 2012-2013 se ha intentado conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con la Titulación y con la gestión del Centro a través de una encuesta en línea que se realiza en el momento de formalizar la matrícula, pero sin que el grado de participación del alumnado haya sido lo suficientemente representativo como para otorgar fiabilidad a los resultados que arroja, dada la escasa participación en la misma. Por ello se pretende fomentar mediante acciones de concienciación y de incentivación la participación en tales encuestas.

1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (PI12)* y del *mecanismo del centro para las incidencias académica* se atiende a todos los grupos de interés. En el curso académico 2011/2012, la Administración del Centro recibió, en general, 6 quejas o reclamaciones a las que se dio el cauce reglamentario en cada caso, respondiendo a todas ellas y resolviendo las solicitudes o peticiones que en las mismas se formularon. De ellas, 2 quejas lo fueron con respecto a cuestiones docentes relacionadas con otra titulación distinta y las otras 4 quejas tuvieron que ver con el funcionamiento de la Administración: dos porque las máquinas expendedoras no habían suministrado el producto solicitado y abonado, una queja por considerar el usuario que el día de los hechos se había atendido con mucha lentitud en la oficina de la Administración y, por último, una queja formulada por vecinos con viviendas cercanas al Edificio de Ciencias Jurídicas, que protestaban por la colocación de una verja metálica en el terreno de la Universidad en la trasera del Módulo B.

Todas estas peticiones y/o reclamaciones fueron contestadas en su momento, resolviendo sobre lo solicitado mediante su remisión a la autoridad competente para decidir o, en su caso, aplicando las pertinentes disposiciones reglamentarias.

Por su parte, durante el curso 2012-2013 se recibieron 18 quejas/peticiones/reclamaciones en Administración; todas relacionadas con la actividad docente, sin que se formularan ninguna sobre el funcionamiento de la Administración. De esas 18 incidencias solamente tres tuvieron que ver con la docencia en el Grado en Trabajo Social, todas referidas a peticiones de revisión de examen.

De acuerdo con lo previsto en los reglamentos aplicables, y en los procedimientos de apoyo e institucional para la resolución de estas incidencias, se le dio a las mismas el cauce oportuno en cada caso, derivando muchas veces a la autoridad académica correspondiente para resolver o respondiendo en otros casos a lo solicitado por el usuario.

Es de hacer notar el escaso número de reclamaciones o quejas que tuvieron lugar en este periodo, fruto en buena medida de las acciones de información y de promoción de los derechos de los estudiantes que se vienen llevando a cabo desde los distintos focos o grupos de gestión (Decanato, Administración, Departamentos, y en especial la Representación de Alumnos).

Por ello, se entiende que la gestión por parte del Centro y, en concreto, del Título es buena, por lo que cabe destacar que, aunque la implantación de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante son una novedad en la gestión del Centro, se está asentando una cultura para su utilización entre dichos grupos de interés.

1.8. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009) y el *Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas* se establecen los mecanismos que se deben seguir en el caso de la suspensión de este Grado. Atendiendo a las causas por las que se puede extinguir un título establecidas en la normativa, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, no existe ningún resultado o evidencia que justifiquen la extinción de esta Titulación.

1.9. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A través de los siguientes apartados, se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con el *Grado en Trabajo Social* en sus primeros años de implantación.

▪ Información Pública

La Facultad de Ciencias Jurídicas dispone del Procedimiento clave de Información Pública para gestionar las acciones de difusión a los diferentes grupos de interés. Específicamente, en relación al *Grado en Trabajo Social*, se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general información relevante según evidencia el Catálogo Anual de Información Pública.

Durante los cursos académicos 2011-2012 y 2012-2013 se ha trabajado en la actualización de la web de la Facultad, la cual contiene información completa del Grado en Trabajo Social, y se detalla las competencias del Grado, el perfil de ingreso, el perfil de egreso, etc. Esta información constituye la base de la web institucional del Grado analizado.

Además, en la web del Centro se ofrece información de interés sobre las directrices que guían la Facultad, los órganos de decisión, la acción tutorial y la movilidad, al tiempo que se mantiene informada a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre la actividad de la Facultad a través de la sección de noticias. Así pues, la información difundida en este periodo académico corresponde, mayoritariamente, con información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para la implantación y desarrollo de las nuevas enseñanzas.

▪ **Recursos Materiales y Servicios**

En lo que respecta a este apartado, a través del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los Servicios* se han gestionado los recursos de la Facultad de Ciencias Jurídicas con el propósito de alcanzar la mejor implantación del **Grado en Trabajo Social**, por lo que, además de garantizar el funcionamiento operativo de los servicios, se ha invertido gran parte de su presupuesto en la mejora de los servicios y de los recursos materiales.

Durante el curso 2011/2012, se ha promovido la mejora de las infraestructuras necesarias para el adecuado desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje mediante la actualización de equipamiento, inventariando los siguientes bienes en la Facultad y Administración de Ciencias Jurídicas:

- a) 43 ordenadores, de reposición fueron destinados al Aula de Informática I.
- b) 1 Proyector para aula de docencia 3.2 del Módulo B.
- c) 3 Impresoras. Dos para Decanato y otra para el Aula de Informática II.
- d) 2 fotocopiadoras, una para el Decanato y otra para oficina de Relaciones Internacionales.
- e) 5 pizarras digitales.
- f) 1 selector automático de VGA, para el aula 2.3 del Módulo B.

g) 1 Lector grabador para el Decanato.

Asimismo, se emprendieron las siguientes acciones materiales dirigidas a la mejora de determinados espacios y/o servicios del Centro:

- Colocación de barandillas de las ventanas del Aulario.
- Adecuación de dos puertas de emergencias.
- Colocación de una verja exterior en la trasera del Módulo B.
- Colocación de una barandilla de protección en el exterior en la terraza lateral de acceso al Módulo B, a la altura de la cafetería.

Por su parte, durante el curso 2012-2013, se procedió a adquirir e incorporar a los procesos docente y de administración, los siguientes bienes:

- a) 1 impresora para Administración.
- b) 1 proyector para la Sala de Estudios del Módulo A.
- c) 7 proyectores para aulas de docencia, en el Aulario y en el Módulo A.
- d) 1 ordenador para la Sala de Estudios del Aulario.
- e) 1 impresora para la Delegación de Alumnos.
- f) 1 pantalla mural de proyección para Aula 2.1 del Aulario.
- g) 1 ordenador para el Aula 3.1 Módulo A.

Igualmente se emprendieron las siguientes obras y actuaciones:

- Cambio de dos bombas de agua.
- Colocación de barandillas-pasamanos entre los accesos de los Módulos A y B.
- Impermeabilización de la terraza del Aulario.
- Arreglo de la fachada trasera del Aulario, con impermeabilización.

Todo ello pone de manifiesto una atención y esfuerzo constantes en la conservación y mejora de los medios materiales destinados a la implantación y desarrollo del *Grado en Trabajo Social* durante todo el primer trienio de su impartición. En tal sentido es de destacar que una gran parte de los recursos y fondos económicos asignados al Centro han sido empleados precisamente en estas acciones.

Cabe destacar que los estudiantes, a través de la encuesta de valoración docente de los cursos 2011-2012 y 2012-2013, valoran positivamente (4 y 3,9 respectivamente) el

acceso a “las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del Plan de Estudios de la Titulación”.

Por otro lado, a través del *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*, el *Procedimiento institucional para la gestión de los Servicios*, el *Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes* y el *Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos*, los recursos para los estudiantes del *Grado en Trabajo Social* se ven reforzados por los Servicios Institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES. En este sentido, ha sido muy importante la difusión de las cartas de servicios y de diversas instrucciones, protocolos, así como el asesoramiento del personal de administración y servicios (PAS) a los estudiantes a la hora de realizar diversos trámites. Todas las funciones han sido realizadas con éxito, a pesar de que las restricciones presupuestarias de alcance general han supuesto un aumento de la carga de trabajo que requieren los nuevos cambios y la ausencia de nuevo personal. Esto se ha procurado subsanar con la inclusión, en el programa de formación de dicho personal, de cursos específicos sobre las características y repercusiones del nuevo escenario de Educación Superior.

Así, de acuerdo con la información y evidencias recogidas en las Memorias Académicas correspondientes, durante el curso 2011-2012 se impartieron 43 cursos para el PAS, concediéndose el 100% de las ayudas solicitadas para cursos relacionados con sus puestos de trabajo (pág.133). Mientras, en el curso 2012-2013 se impartieron 16 cursos para el PAS y se concedieron dos ayudas solicitadas (pág. 143). Tal y como muestran los indicadores y evidencias recogidas, los diferentes servicios han desarrollado sus funciones adecuadamente. Entre estos resultados de la gestión y, en línea con las enseñanzas del Grado, cabe destacar los relacionados con una mayor difusión de la información y a la gestión electrónica, en línea con el desarrollo del nuevo marco de enseñanza. Así, cabe destacar la disponibilidad de recursos relacionados con la gestión electrónica y con la incorporación de nuevos procedimientos, tales como la realización en línea de todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la ULPGC, la mejoras de capacidad de la *web* institucional y del campus virtual desarrolladas por el Servicio de Informática y Comunicación, y la impartición de cursos de formación de usuarios, especialmente a los alumnos de nuevo ingreso, realizados por la Biblioteca, así como la

mejora en la gestión de los servicios bibliotecarios ofrecidos a través del Campus Virtual. Es de destacar que la Biblioteca impartió durante el curso 2011-2012 más de 200 cursos presenciales a alumnos de la ULPGC (pág. 295), y casi 190 cursos presenciales durante el ejercicio académico 2012-2013 (pág. 318), con una notable mejora de los servicios bibliotecarios suministrados a través del campus virtual.

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, la Facultad de Ciencias Jurídicas se plantea las siguientes propuestas para la mejora de la implantación del *Grado en Trabajo Social*, según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado, se plantean las siguientes propuestas:

- Continuar velando por la exposición detallada de las actividades formativas y los aspectos de evaluación en los proyectos docentes de las asignaturas.
- Mantener y seguir impulsando la coordinación horizontal y vertical de las asignaturas del Grado.
- Realizar un análisis de las asignaturas en las que pueda existir un nivel de éxito menor que la media de la titulación para determinar las causas que puedan haber motivado un menor rendimiento en las mismas. Estableciendo, además, las acciones que sean necesarias para solventar las causas detectadas de manera que se consiga la mayor paridad posible en las tasas de éxito y rendimiento de la mayoría de las asignaturas del Grado, minimizando las diferencias entre tales indicadores.
- Estudiar las causas que determinan la presencia de un bajo nivel de PDI doctor en la titulación en relación con los índices que presentan otras titulaciones impartidas en la misma Facultad y, en su caso, promover las acciones conducentes a la mejora de dicho indicador.
- Estudiar los motivos por los que se produce un escaso índice de participación del profesorado con encargo docente en el Grado en *Trabajo Social* en los programas oficiales de evaluación de la ULPGC y, en especial, en el Programa DOCENTIA, para implementar las medidas y acciones pertinentes que fomenten por parte del grupo de interés considerado una más activa participación en dichos procesos.

- Terminar de establecer, de acuerdo con la experiencia obtenida, el número máximo de alumnos por grupos, en el contexto definido por las directrices del Contrato Programa, y trasladar dicho resultado al Título.

En segundo lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se propone, por un lado, mejorar las acciones iniciales de acogida a los estudiantes de nuevo ingreso y de orientación inicial al estudiante y, por otro lado, continuar incentivando la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Jurídicas, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Decano, como máximo representante del Centro, en el Vicedecano de Calidad como responsable del control y supervisión del desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad como responsable de tomar decisiones respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. En el curso 2010/2011 la comisión estaba constituida, según aprobación en Junta de Facultad el 18 de marzo de 2009, por:

- Don Ignacio Díaz de Lezcano Sevillano, Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas, que actúa como presidente.
- Doña María del Carmen Pérez Rodríguez, Coordinadora de Calidad, que actúa como secretaria
- Don Carmelo Batista Machín, Vicedecano de Relaciones Laborales.
- Don Juan Jiménez García, Profesor de la Diplomatura en Relaciones Laborales y en representación del personal docente e investigador.
- Don Pablo Saavedra Gallo, Profesor de la Licenciatura en Derecho y en representación del personal docente e investigador.
- Don Carlos Ortega Melián, Profesor de la Licenciatura en Derecho y en representación del personal docente e investigador.
- Doña María Auxiliadora González Bueno, Profesora de la Diplomatura en Trabajo Social y en representación del personal docente e investigador.

- Doña María Dolores Gómez Rojas, en representación del personal de administración y servicios.
- Don Alejandro Quintana Cózar, en representación de los estudiantes.

Es de señalar que, por Resolución del Rector, de 25 de abril de 2012, se nombró un Vicedecano de Innovación y Calidad Docente para encargarse específicamente de esta área, recayendo el nombramiento en la persona de don Luis Alberto Godoy Domínguez. Asimismo, mediante Acuerdo adoptado en Junta de Facultad, de 3 de mayo de 2013, en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la ULPGC, de 29 de febrero de 2012 (BOULPGC de 6 de marzo), se procedió a la renovación de determinados miembros de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, quedando formada por los siguientes:

- **Presidente:** D. Ignacio Díaz de Lezcano Sevillano (Decano)
- **Secretario:** D. Luis Alberto Godoy Domínguez (Vicedecano de Innovación y Calidad).
- **Vicedecano de Derecho:** D. José Miguel Viejo Ximénez.
- **Vicedecano de RRL-RRHH:** D. José Carlos Rodríguez Trueba.
- **Vicedecana de Trabajo Social:** Dña. María del Carmen Pérez Rodríguez.
- **Profesor del Grado en Derecho:** D. Pablo Saavedra Gallo.
- **Profesor del Grado en RRL-RRHH:** D. Juan Jiménez García.
- **Profesora del Grado en Trabajo Social:** Dña. María Auxiliadora González Bueno.
- **Profesor del Grado en Seguridad y Control de Riesgos:** D. Lucas Andrés Pérez Martín.
- **Representante del PAS:** Dña. María del Mar Rodríguez Armas.
- **Representante de Estudiantes:** D. Eduardo Niz Suárez.

El Equipo Directivo de la Facultad y, en particular, su Decano, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. Y, fomenta la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés, con el propósito fundamental de garantizar la calidad del *Grado en Relaciones Trabajo Social*.

3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos de la Centro está publicada en la web:

http://www.fccjjcalidad.ulpgc.es/SGC_Facultad_Ciencias_Juridicas_ULPGC/SGC_Documentacion.html

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado con competencias en calidad:

http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_junio_2013.pdf

3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Jurídicas fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2010, obteniendo un resultado positivo, conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web de la Facultad un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación.

El proceso de implantación iniciado en el curso 2010-2011 ha continuado a lo largo de estos otros dos cursos objeto del presente Autoinforme. Se han mejorado algunos aspectos y carencias de la implantación del Sistema detectadas inicialmente, desarrollando la mayoría de los procedimientos y mejorando algunos otros deficientemente implantados. No obstante lo cual, resulta evidente la necesidad de seguir introduciendo mejoras, tanto para la mayor implicación de todos los grupos de interés, como para la simplificación de los procedimientos y actualización de los mismos a las nuevas normativas de la universidad, lo que facilitaría su gestión y permitan corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos. Por tal motivo la implantación de los procedimientos se califica con una puntuación de 2,3 en una escala de 4.

3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que, tanto su diseño como su implantación, han sido realizados de forma adecuada y coherente con

los criterios de la ANECA, ACECAU y ULPGC. A continuación, en la siguiente tabla se especifican cuales son.

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Coordinador de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano/Director del Centro	Informes Anual del Centro
	6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado con competencias en calidad	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.
	9	Acreditación del Título	ANECA/ACCUEE	Informe de Acreditación del Título

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Jurídicas se ha sometido a los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1)
- Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3)

Con la elaboración de este informe, se continua con el procedimiento de Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7) iniciado con el Autoinforme correspondiente al curso 2010-2011, y que habrá de conducir a la futura acreditación del título.

El equipo directivo se propone como mejora de su sistema de gestión de la calidad las siguientes revisiones:

- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)
- Auditoría Institucional (6)

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN

2. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, La Estructura de Teleformación ULPGC atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (Ver anexo 1, registro de indicadores) relacionados con las nueve dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. A partir de este análisis, se toman decisiones para la mejora del programa formativo del *Grado en Trabajo Social a distancia*.

2.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

El Equipo Directivo del Centro, a través del *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política y objetivos de Calidad*, establece los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Directivo planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos establecidos por la ULPGC y por el mismo Centro.

- 1) *“Promover la demanda social y el interés de nuestros campos de conocimientos a futuros estudiantes”*
- 2) *“Poner en marcha los primeros cursos de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior”*.

El objetivo general 1 está íntimamente relacionado con los procesos de captación de estudiantes y de información pública. Desde su inicio como titulación, el *Grado en Trabajo Social a distancia* tiene una demanda² que supera la oferta (por cada plaza

² Las "plazas demandadas" es el total de peticiones recibidas en 1ª o 2ª preferencia en cada una de las fases en las que se ha ofertado el Grado.

ofertada hay aproximadamente 4 demandadas). En estas circunstancias, el Equipo Directivo de La Estructura de Teleformación realizó durante el curso académico 2011/2012 y 2012/2013 las mismas acciones de captación que hasta el momento se venían realizando para la Diplomatura. Los medios utilizados para la difusión de los títulos fueron los usuales empleados en cualquier Centro de esta Universidad, entre los que se incluyen la página web del Centro, la Web Institucional de la ULPGC, folletos, charlas informativas en centros de secundaria, etc.

Además, cabe destacar que el Equipo Directivo ha promovido la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado *en el Grado*.

- *Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas*

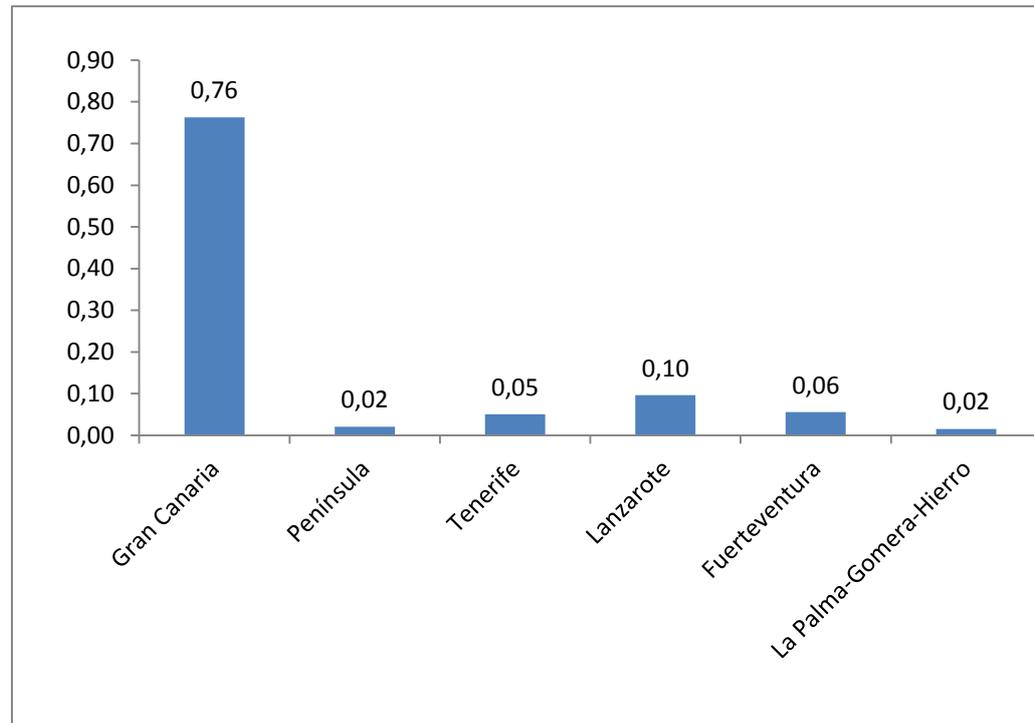
A través del *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes*, se ha elaborado un plan de captación de estudiantes acorde con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del Grado. La captación de futuros estudiantes se ajusta al Programa de Captación que desarrolla la ULPGC en colaboración con el Centro. Hay que señalar que el Centro participó activamente en la celebración de actividades de captación de estudiantes, tales como la celebración de las jornadas de puertas abiertas.

Como resultado de la puesta en marcha del plan de captación, hemos obtenido una Tasa de acceso promedio en los cursos 2011/2012 y 2012/2013 del 14,03% (11,76% en el curso 2010/2011). Este dato pone de manifiesto un alto interés de los futuros estudiantes en esta titulación. A nuestro juicio, un parámetro más interesante que la tasa de acceso es la ratio de plazas ofertadas, la cual resulta de dividir el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas entre el número preinscritos en primera y segunda opción. En el *Grado en Trabajo Social a distancia* la preinscripción ascendió, en promedio (tres primeros cursos académicos del Grado), a 783 jóvenes, de los cuales 396 (número de plazas demandadas) pertenecen a la primera y segunda opción. Una vez descartadas las plazas reservadas para estudiantes en situaciones especiales (discapacidad, deportistas de élite, etc.), finalmente, 107, en promedio, es el número de plazas ofertadas,

obteniendo una ratio promedio de 3,74 (por cada plaza ofertada hay, aproximadamente, 4 plazas demandadas) que, añadido a la tasa de matriculación promedio en estos tres primeros cursos 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013 (98,4%), demuestra el interés por este título en su modalidad no presencial.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso, según la tasa promedio de acceso, la mayoría de los estudiantes procede de centros de secundaria (82,7%) y, otro porcentaje importante de estudiantes (10,73%), acceden a través de las pruebas de mayores de 25 años. Además, se puede observar una tasa promedio de estudiantes de primera opción que asciende al 64,43% de los matriculados de nuevo ingreso. El promedio de notas medias con la que acceden dichos estudiantes de estos tres primeros cursos es de 6,46. Del número de estudiantes finalmente matriculados en los tres últimos cursos analizados en el **Grado en Trabajo Social a distancia**, un 40%, en promedio, está matriculado a tiempo parcial y un 60% lo está a tiempo completo, cualidad que es normal en la mayoría de las titulaciones a distancia donde el estudiante matriculado comparte su actividad discente con una o varias actividades laborales.

En el siguiente gráfico puede apreciarse la distribución de estudiantes de **Grado en Trabajo Social a distancia**, según su procedencia. Todos los estudiantes que no residen en las islas Canarias han sido incluidos en una modalidad que hemos denominado *Península* (por tratarse, mayoritariamente, de estudiantes que viven en territorio peninsular). Del gráfico se deduce que la mayoría de los estudiantes de este primer año del grado son estudiantes de Gran Canaria, siendo muy pocos los estudiantes que residen fuera. Además durante este curso no existen estudiantes peninsulares



- ***Orientación al Estudiante***

A través del *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y *Procedimiento clave de Orientación profesional* se han desarrollado las acciones de orientación al estudiante. En los últimos cursos académicos, las acciones que se han llevado a cabo corresponden a la orientación inicial de los nuevos estudiantes, en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro. Más concretamente, al comienzo de cada curso el Director de La Estructura de Teleformación junto con el Rector de la Universidad y el Vicerrector correspondiente dan la bienvenida a los estudiantes de la Estructura de Teleformación explicándose las principales características de funcionamiento de la Estructura, los servicios de Administración y Secretaría y los principales medios de comunicación a través de la plataforma virtual *Moodle*.

Dentro del Campus Virtual los estudiantes pueden resolver sus problemas administrativos dirigiéndose al espacio de consultas con la dirección y administración de Teleformación. A través de estos *diálogos* los estudiantes pueden tramitar electrónicamente sus documentos evitándose el tener que acudir en

persona a la Sede del Centro. Este servicio es de especial importancia para los estudiantes que viven fuera de la isla de Gran Canaria. También disponen del *foro de novedades*, de los *diálogos con la Dirección* y con la *atención al campus virtual*, así como una carpeta con *documentos de interés* para todos los estudiantes.

Además, disponen del foro de *Coordinación del Grado* y las *consultas privadas con la Coordinación* donde el Subdirector del **Grado en Trabajo Social** orienta al estudiante respecto a cualquier problema que tenga con el seguimiento de sus estudios.

En lo que respecta a la orientación del profesorado, cabe destacar que en la encuesta de satisfacción con la docencia, los estudiantes del Grado han valorado con un 4,1 (en promedio) sobre 5 la labor de orientación y tutoría, en los tres últimos cursos 2010-2011, 2011-2012 y 2012-2013.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se ha comenzado a implantar el grado incidiendo en los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas. La metodología de evaluación implica, en primer lugar, la realización de actividades de aprendizaje y, como resultados, tal y como se observa en la tabla 1, 2 y 3, los estudiantes superan sin problemas las actividades de aprendizaje. En la tabla 1 se muestra la media y desviación típica entre paréntesis de las asignaturas de primero en los tres últimos cursos académicos. En la tabla 2 la misma información relativa al segundo curso. En la tabla 3 se muestra la media, desviación típica y mediana de las asignaturas obligatorias y optativas de tercer curso. En todos los casos se muestran los resultados en las actividades, el examen final y la calificación final. En este sentido, los estudiantes, que entregan sus actividades de aprendizaje con tiempo, disponen de al menos de dos correcciones. Por ello, la mayoría de los estudiantes que atienden las correcciones que les indica su profesor incrementan su aprendizaje y sus calificaciones.

En segundo lugar y en cuanto a las calificaciones de los exámenes (de realización presencial), los resultados de cada una de las asignaturas son en promedio inferiores a las calificaciones de las actividades. Como resultado, en estos

tres primeros años del vida del Grado primer año, tenemos una tasa promedio de rendimiento en créditos del 67% y, si se analiza esta tasa atendiendo a los estudiantes que se presentan a las pruebas presenciales el resultado asciende, en promedio, al 75,46%. Teniendo en cuenta las características de esta modalidad, así como las de los estudiantes que, aunque implicados en sus estudios, deben combinar esta actividad con actividades laborales, estos datos pronostican unos buenos resultados finales en relación a la tasa de graduación, eficiencia y abandono, y al logro de los objetivos recogidos en el proyecto de título respecto a los resultados previstos (apartado 8 del proyecto de Título).

Tabla 1

	ACTIVIDADES			EXAMEN			NOTA FINAL		
	10-11	11-12	12-13	10-11	11-12	12-13	10-11	11-12	12-13
43400	7(1.4)	7.7(1.9)	8.8(2.1)	3.7(1.9)	4.3(1.7)	5.2(2.5)	3.7(2.3)	4.2(2.1)	6.3(2.4)
43401	6.1(1.8)	6.7(1.7)	4.8(2.6)	4.7(2)	5.8(1.8)	3.1(2.7)	3.7(2.8)	4.4(3.1)	4.7(2)
43402	5.7(2.5)	6(1.6)	4.9(2.2)	5.3(1.7)	6.4(1.4)	5.9(1.6)	5(2.4)	4.3(3)	5.4(1.4)
43403	6.5(1)	7.1(2.3)	5.7(2.6)	5.5(1.9)	5.4(1.7)	5.7(1.6)	5.1(2.4)	5.1(2.9)	5.9(1.6)
43404	6.7(1.3)	7.1(1.1)	6.6(1.8)	6.2(1.6)	6(1.3)	5.9(1.4)	6.1(2)	4.9(2.8)	6.2(1.5)
43405	6.1(2.3)	4.5(2.9)	8.1(1.9)	4.4(1.9)	3.9(2.8)	5(1.4)	3.5(2.7)	3.9(2.8)	5.9(2)
43406	6(1.5)	6.3(1.8)	4.9(2.9)	6.3(1.8)	6(1.5)	6.3(1.6)	4.4(3)	3.6(3.1)	5.8(1.5)
43407	6.8(2.6)	7(2.5)	6.5(2.6)	4.7(1.9)	4.3(1.5)	5.5(1.6)	3.7(3)	4.2(2.2)	5.8(1.6)
43408	5.5(1.4)	6.8(2.1)	4.6(2.4)	3.3(1.3)	5.8(1.7)	4.6(1.4)	2.5(2)	5.6(2.6)	4.6(1.4)
43409	6.5(1)	6.3(0.9)	6.1(1.5)	5.8(1.4)	5.4(1.8)	6.3(1.6)	4.9(2.5)	5.1(2.1)	6.1(1.3)

43400-Psicología ; 43401-Sociología ; 43402-Introducción al Derecho Civil: Persona, Patrimonio y Familia ; 43403-Introducción a los Servicios Sociales ; 43404-Introducción al Trabajo Social ; 43405-Métodos y Técnicas de Investigación Social ; 43406-Organización de los Servicios Sociales ; 43407-Epistemología del Trabajo Social ; 43408-Trabajo Social con Individuos y Familias y 43409-Derecho de la Ciudadanía.

Tabla 2

	ACTIVIDADES		EXAMEN		NOTA FINAL	
	11-12	12-13	11-12	12-13	11-12	12-13
43410	10(0.2)	9(2.3)	7.1(1.6)	6.7(1.7)	8.4(1.3)	7.6(2)
43411	7.3(1.1)	6.8(1.6)	6.4(1.4)	4.3(2.8)	5.3(2.9)	6(1.9)
43412	5.9(2.4)	7(1.5)	6.8(1.4)	5(2.6)	5.9(1.8)	6.5(1.1)
43413	7.3(1.4)	7(1.3)	5.9(1.3)	6.4(1.3)	5.8(1.9)	6.6(1.3)
43414	7.1(2.7)	7.7(2.3)	6.8(1.8)	6.3(1.4)	6.2(2.6)	6.8(1.8)
43415	6.8(2.2)	6.4(2.1)	7.5(1.7)	7.1(1.6)	6.4(2.3)	6.6(1.5)
43416	6.1(2)	7(2.5)	5.1(1.5)	5.7(1.5)	4.5(2.3)	6.3(1.4)
43417	8.5(1.3)	8(1.9)	5.1(1.4)	5.4(1.4)	6.1(2)	6.3(2)
43418	5.3(3.1)	7(2.3)	4.9(1.5)	4.6(1.5)	4.1(2.7)	5.1(2)
43419	7.9(1.7)	7.8(1.8)	4.9(1.4)	4.3(1.5)	5.2(1.8)	4.9(2.2)

43410-Habilidades Sociales y de la Comunicación ; 43411-Psicología Social ; 43412-Programas y Prestaciones de los Servicios Sociales ; 43413-Metodología en el Trabajo Social ; 43414-Estructura y Cambio Social ; 43415-Modelos Teóricos del Trabajo Social ; 43416-Trabajo Social con Grupos ; 43417-Economía Aplicada al Trabajo Social ; 43418-Antropología Social y Cultural y 43419-Sistema de bienestar y Políticas Sociales.

Tabla 3

	Ob/Op	ACTIVIDADES			EXAMEN			NOTA FINAL		
		Media	SD	Md	Media	SD	Md	Media	SD	Md
43420	Ob	9.16	0.53	9.20	4.48	2.80	5.10	5.83	2.47	6.80
43421	Ob	6.42	1.83	6.30	5.10	2.08	5.20	5.78	1.53	5.60
43422	Ob	9.00	1.30	9.50	5.12	1.29	5.10	6.32	1.88	7.30
43423	Ob	6.09	1.73	5.90	6.32	2.59	7.15	6.60	1.07	6.75
43424	Ob	7.42	2.51	8.00	5.28	1.41	5.05	5.79	1.93	5.60
43425	Ob	7.76	3.06	9.20	6.08	1.54	5.90	6.96	1.90	7.40
43426	Ob	6.45	2.31	7.00	7.16	1.20	7.00	6.67	1.53	7.00
43430	Op	7.89	2.08	8.00	6.00	1.70	6.00	6.47	1.99	7.10
43438	Op	7.75	2.16	8.00	6.53	1.83	6.90	6.30	2.27	7.10
43440	Op	8.57	1.03	8.30	7.67	1.33	7.00	8.17	1.17	7.70

43420-Inglés aplicado al Trabajo Social ; 43421-Trabajo Social con Comunidades ; 43422-Investigación cualitativa y cuantitativa aplicada a los problemas sociales ; 43423-Políticas Sociales en España y en Canarias ; 43424-Desarrollo Humano en el Ciclo Vital y el Medio Social ; 43425-Desigualdad y exclusión social ; 43426-Salud, dependencia y vulnerabilidad social ; 43430-Técnicas de comunicación social ; 43438-Cooperación para el desarrollo y 43440-Historia de los movimientos sociales.

La opinión de los estudiantes del Grado, respecto a los procesos de enseñanza ha sido favorable ya que el índice de satisfacción del estudiante fue de 4 sobre 5 en general sobre la enseñanza, en los cursos valorados.

▪ *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC, el *Procedimiento Institucional para la Selección y Contratación de Personal Docente*, se garantiza la captación y selección de su personal docente, que, en el caso del Grado cabe destacar que en

el curso académico 2012/2013 todo el profesorado que imparte docencia es personal de la ULPGC. En los cursos 2011-2012 y 2012-2013 el porcentaje de doctores ha ido aumentando, 33% y 50% respectivamente. Por otra parte, mediante el *Procedimiento para la formación del Personal Docente e Investigador (PDI)* se garantiza la renovación de sus conocimientos relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC, en el último curso el porcentaje de profesorado que participó de dicho plan fue del 16%. No obstante, el profesorado de estos estudios tiene una formación específica al inicio de cada curso, relacionada con las metodologías en enseñanza a distancia, y con el uso y posibilidades de la Plataforma *Moodle*.

La opinión de los estudiantes del Grado, respecto al profesorado también ha sido favorable ya que el índice de satisfacción del estudiante es de 4 sobre 5 en los cursos valorados.

2.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudio *del Grado en Trabajo Social a distancia*.

- *Movilidad de Estudiantes*

El *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados* y el *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos* garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y vela porque adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del Título. Dada la movilidad a distancia que se imparte, la movilidad de los estudiantes recibidos se vincula a la sede presencial en Gran Canaria (Facultad de Ciencias Jurídicas) y, por ahora, los estudiantes del grado en esta modalidad no han participado de estos programas.

- *Prácticas Externas*

A través del *Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas

con empresas e instituciones, de cuya gestión se encarga la institución a través del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación. La ULPGC dispone de convenios que fueron firmados para las prácticas de la antigua Titulación de Diplomado en Trabajo Social y que, dada su vigencia, podrán ser usados para que los nuevos estudiantes del Grado realicen en un futuro sus prácticas. Para los estudiantes de este Grado que residan fuera de Gran Canaria, la Estructura de Teleformación dispone de acuerdos con Centros Sociales donde los estudiantes pueden realizar sus prácticas. Estos convenios facilitarán el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el programa formativo del Grado para todos los estudiantes allí donde residan. Todos los estudiantes matriculados a la asignatura han realizado las prácticas externas conformes al procedimiento indicado.

2.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

A través del *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral* se obtiene y se analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. Para la consideración de los resultados de inserción laboral es necesario que existan estudiantes egresados y, en los cursos analizados no hubo egresados.

2.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

A través del *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, el Centro ha diseñado y dispuesto mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que son los primeros años de la implantación del título, el Centro se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus estudiantes, por ello, el Centro, en particular, y la ULPGC, en general, han priorizado las acciones y han realizado los siguientes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes matriculados.* En estos cursos académicos se aplica la encuesta institucional de satisfacción a todos los estudiantes matriculados en el proceso de matrícula. Es una encuesta anual que se aplica on-line y que permite valorar de forma general el desarrollo y gestión de los estudios en el curso anterior. Los resultados de participación no han sido suficientes para poder generalizarlos a toda la población.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Se aplica, también, un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line*, en el que se pregunta, fundamentalmente, por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. El porcentaje de participación fue del 40%.

2.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A través del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* y el *Procedimiento institucional para la gestión de incidencias* se dispone de mecanismos para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En estos cursos, el *Grado en Trabajo Social a distancia* recibió, a través de la opción conversaciones privadas (*Moodle*) con la Coordinación del Grado, aproximadamente 27 quejas y 29 sugerencias (dato acumulativo en los tres últimos cursos) de sus grupos de interés. Tras el análisis de esta situación, se puede entender que la gestión del Título por parte del Centro es buena y cabe destacar que, aunque la implantación de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante son una novedad en la gestión del Centro y, aún, se está asentando una cultura para su utilización entre dichos grupos de interés.

2.7. SUSPENSIÓN/EXTINCIÓN DEL TÍTULO

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009) y el *Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas* se establecen los mecanismos que se deben seguir en el caso de la suspensión de este Grado. Atendiendo a las causas por las que se puede extinguir un título establecidas en la normativa, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, y una vez analizados los resultados de la implantación del Grado, no existen resultados y evidencias que justifiquen alguno de estos criterios, por lo tanto, no se justifica la implantación de este procedimiento.

2.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con el *Grado*.

- *Información Pública*

A través del *Procedimiento clave de Información Pública*, el Centro planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que dispone (4 canales). Específicamente, para este Grado se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general información relevante según evidencia el *Catálogo Anual de Información Pública del Título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos a distancia*.

En el curso 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013 se ha detectado que los canales con mayor éxito para la difusión han sido la página Web, seguida de los correos electrónicos remitidos con información específica a los diferentes grupos de interés. Como se especifica en apartados anteriores, la información difundida ha correspondido, mayoritariamente, a la información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para el desarrollo de la nuevas enseñanzas.

- *Recursos Materiales y Servicios*

A través del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los Servicios* se han gestionado los recursos del Centro para este Título y se ha invertido la mayor parte de su presupuesto para mejorar los servicios y los recursos materiales, con el propósito de alcanzar la mejor implantación de la titulación. Al ser a distancia este Grado, el Centro dispone de los recursos informáticos necesarios para su impartición. La dirección de estos recursos las realiza el Coordinador del Campus virtual ULPGC. Para las realización de las 4 (una por mes) sesiones presenciales realizadas en el Edificio de Formación de Profesorado de la ULPGC se dispone de aulas dotadas de nuevas tecnologías (ordenador, cañón y sistemas de audio). Asimismo, para la realización de los exámenes se dispone de convenios con centros, en Madrid, Barcelona, León, Sevilla, Elche y en cada una de las siete Islas Canarias, con aulas con capacidad suficiente para la realización de las pruebas. Además, a lo largo de estos tres últimos cursos se han incrementado las infraestructuras con un aula multimedia dotada con un proyector de pared, un ordenador, un sistema de videoconferencia y una pizarra digital, lo cual facilita, si fuese necesario, la comunicación con aquellos docentes que residan fuera de Gran Canaria o pudieran estar realizando estancias de investigación.

3. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, La Estructura de Teleformación ULPGC se plantea las siguientes propuestas para la mejora de la implantación del **Grado** según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado, las propuestas son:

- Aumentar la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del Grado.
- Fomentar la participación del profesorado en el Plan de Formación Continua del PDI.
- Indagar en las causas del bajo rendimiento académico de los estudiantes en algunas de las asignaturas del primer grado así como proponer soluciones al respecto.

En segundo lugar, en lo que se refiere a los Programas de Movilidad y Prácticas Externas, las propuestas son:

- Planificar y fomentar, preferentemente, las prácticas externas integradas en el Plan de estudios de los estudiantes en consultoras, despachos profesionales y administraciones públicas.

En tercer lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen dos acciones de mejora:

- Incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y, especialmente, en las encuestas relativas a la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación docente.
- Desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

En cuarto lugar, en relación a la Información, Recursos Materiales y Servicios se propone aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión del Centro y en la toma de decisiones.

4. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Director como máximo representante del Centro, en el Coordinador de Calidad como responsable del control y supervisión del

desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad como responsable de tomar decisiones respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. Dicha comisión está constituida, actualmente, por:

- D. Antonio Andrés Ocón Carreras, Director del Centro, que actúa como presidente.
- D. Gabriel Díaz Jiménez, Subdirector de Calidad, que actúa como secretario.
- D. Lucas Pérez Martín, Secretario de la Estructura de Teleformación ULPGC.
- D^a Emigdia Repetto Jiménez, D^a Elsa Rodríguez Tadeo, D^a Ana Falcón Martínez de Marañón, D. Juan Jiménez García, D. Domingo Verano Tacoronte, D. Juan Pablo Fernández Pereira, D. José Luis Ballesteros Rodríguez y D. Ciro Gutiérrez Ascanio, en representación del personal docente e investigador.
- D. Begoña Beranguer Mateos, en representación del personal de administración y servicios.
- D. Enrique Castro López-Tarruella, en representación del Campus virtual ULPGC.

El Equipo Directivo y, en particular, su Director actúan como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. Y, fomenta la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés, con el propósito fundamental de garantizar la calidad del Grado.

4.2. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos del Centro está publicada en la web:

<http://www.centros.ulpgc.es/teleformacion/index.php/sistema-de-garantia-de-calidad>

Al desarrollarse toda la docencia en una plataforma de enseñanza virtual toda la actividad docente del curso académico 2010-2011 está registrada en formato digital por lo que se dispone de evidencias pormenorizadas del desarrollo de la enseñanza del **Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos a distancia**.

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional:

- http://www.webs.ulpgc.es/calidad/templatess/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_diciembre_2011.pdf
- http://www.calidad.ulpgc.es/templatess/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_junio_2013.pdf

4.3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de La Estructura de Teleformación ULPGC fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2012, obteniendo un resultado positivo, conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web del Centro un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación.

Los resultados de la implantación en los cursos 2011/2012 y 2012/2013 son suficientes aunque restan algunas acciones por llevar a cabo. En la actualidad se está actualizando el SGC al nuevo modelo marco establecido por la Universidad. Ello ha suscitado cierto debate respecto al contenido de algunos procedimientos lo que no ha permitido su revisión ya que están en fase de aprobación final (orientación a los estudiantes y revisión de los procedimientos). Por otro lado, con excepción de tres procedimientos que aún no se han implantado porque no ha sido necesario, el resto de los procesos están en marcha y las evidencias indican que se han cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Por ello, los responsables de calidad La Estructura de Teleformación ULPGC califican la implantación de los procedimientos con un valor de 2 en una escala del 1 al 4. No obstante, es conveniente introducir mejoras para simplificar y facilitar su gestión y corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos. Por todo ello, es necesaria una actualización de todo el Sistema de Garantía de Calidad, atendiendo a las normativas universitarias y a las Directrices del Vicerrectorado con competencias en calidad.

4.4. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que, tanto su diseño como su implantación, han sido realizados de forma adecuada y

coherente con los criterios de la ANECA, ACECAU y ULPGC. A continuación, en la siguiente tabla se especifican cuales son.

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Coordinador de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano/Director del Centro	Informes Anual del Centro
	6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado con competencias en calidad	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACCUEE	ACCUEE	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.
	9	Acreditación del Título	ANECA	Informes de Acreditación del Título

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad del Centro ha pasado por los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1)
- Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3)
- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)
- Auditoría Institucional realizada en mayo de 2013 (6)
- Seguimiento del título por la ACCUEE (7)
- Auditoría institucional (6)

Finalmente, en lo referente a la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8) y a la acreditación del Título (9) se pretende participar en más procesos de



auditorías internas y de seguimiento de los Títulos para proceder a presentarse a la convocatoria oficial de la ANECA.

ANEXOS

1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2009/2010	2010/2011	2011/2012	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso	4,82	5,34	6,21	
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso	COU/LOGSE	67	87	75
		FP/CFGS	29	16	29
		Extranjeros	0	0	0
		Mayores de 25 años	3	3	3
		Titulados	0	1	0
		Otros	2	3	1
	Tasa de matriculación	100	100	98,18	
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	101	110	110	
	Ratio de plazas de la Titulación	714,85	6,71	5,21	
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso	7,16	7,2	7,17	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso	80,2	90	88,89	
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso	101	110	108	
	Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior	0	8,91	-1,82	
Nº estudiantes matriculados	General	109	204	298	
	Tiempo completo	108	195	273	
	Tiempo parcial	1	9	25	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados	0	0	0	
	Nº de estudiantes recibidos	1	3	22	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas	0	7	82	
	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan cursado las prácticas externas	ND	ND	34	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos	68,33	73,86	82,78	
	Número de créditos superados	4.182	9.714	15.591	
	Número de créditos matriculados en la titulación	6.120	13.152	18.834	
	Número de créditos presentados	5.202	11.502	17.526	
	Tasa de Graduación	ND	ND	ND	

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico		
		2009/2010	2010/2011	2011/2012
	Tasa de Abandono	15,84	ND	ND
	Tasa de Eficiencia	ND	ND	ND
	Número de egresados	ND	ND	ND
	Duración media de los estudios	ND	ND	ND
	Tasa de éxito	68,33	84,45	88,96
	Tasa de evaluación de la Titulación	85	87,45	93,06
PERSONAL DOCENTE	Tasa de PDI doctor	14,29	41,18	56,67
	Tasa de participación del PDI en el PFC	28,57	0	6,25
	Tasa de participación del PDI en ayudas para la formación	0	0	0
	Tasa de movilidad del PDI	0	5,88	6,25
	Porcentaje del PDI participante en el programa de evaluación DOCENTIA	0	0	20
	Porcentaje del PDI con valoración DOCENTIA adecuada	0	0	100

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

2. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	11,76	12,53	16,08	
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	COU/LOGSE	44	41	51
		FP/CFGS	40	48	37
		Extranjeros	0	0	0
		Mayores de 25 años	10	10	14
		Titulados	1	2	1
		Otros	3	7	7
	Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	97,03	98,18	100	
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	101	110	110	
	Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	4,01	4,16	3,06	
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	6,46	6,59	6,35	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	70,41	58,33	64,55	
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1º ingreso" del U-IN15REN-P-2)	98	108	110	
Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	0	10,2	1,85		
Nº de estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	110	118	180	
	Tiempo completo (dato "C")	40	50	72	
	Tiempo parcial (dato "P")	70	68	108	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	ND	0	0	
	Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	ND	0	0	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)	ND	3	17	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de rendimiento (U-IN06REN-P-2)	57,46	69,55	74,51	
	Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	2005,5	4018,5	6258	
	Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	3490,5	5778	8398,5	
	Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	2947,5	5170,5	7761	
	Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	ND	ND	ND	

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico		
		2010/2011	2011/2012	2012/2013
	Tasa de Abandono (U- IN08REN-P-2)	51,02	ND	ND
	Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	ND	ND	ND
	Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	ND	ND	ND
	Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	ND	ND	ND
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	ND	77,72	80,63
	Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	ND	89,49	92,41

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

3. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (\text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación y modalidad de acceso
	U-IN02REN-P	Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / \text{N}^\circ \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación
	U-IN03REN-P	Estudiantes Outgoing	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN04REN-P	Estudiantes Incoming	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN05REN-P	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas	Centro y Titulación
	U-IN06REN-P	Tasa de rendimiento en créditos	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación, grupo de nota de acceso y curso
	U-IN07REN-P	Tasa de Graduación	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U}) * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN08REN-P	Tasa de Abandono	$[(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 Y X+2} / N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X})] * 100$	ULPGC, Centro, Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN09REN-P	Ratio de plazas ofertadas	$N^{\circ} \text{ de Plazas demandadas} / N^{\circ} \text{ de Plazas ofertadas}$	Titulación
	U-IN10REN-P	Tasa de eficiencia	$[(\text{Sumatorio de } N^{\circ} \text{ de créditos que debieran haber sido matriculados en un título T en una Universidad U por la cohorte de graduación G} / S \text{ } N^{\circ} \text{ de créditos efectivamente matriculados en un título T por la cohorte de graduación G})] * 100$	Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN11REN-P	Duración media de los estudios	$\text{Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse} * \text{número de estudiantes graduados]} / \text{número total de estudiantes graduados}$	Titulación
	U-IN14REN-P	Nota media de Estudiantes de Nuevo Ingreso	$\text{Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN15REN-P	Estudiantes de nuevo ingreso	$\text{Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN16REN-P	Estudiantes matriculados	$\text{Sumatorio del número de estudiantes matriculados}$	Centro, Titulación y Tipo de estudiante

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	[(Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual - Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior / Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior)]*100	Titulación
	U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
	U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	[(nº total de insertados/nº de egresados) x100]	Centro y Titulación
	U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	[(nº total de insertados por contrato indefinido/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
	U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	[(nº total de insertados en la función pública/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
	U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	[(nº total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
	U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	[(nº total de insertados en cargos relacionados con la titulación/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
	U-IN28REN-P	Tasa de paro	[(nº total de inscritos como demandantes de empleo/nº de egresados) x100]	Centro y Titulación
	U-IN29REN-P	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan cursado las prácticas	Nº total de empresas o entidades en las que los estudiantes han realizado prácticas externas	Titulación

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
		externas		
	U-IN31REN-P-2	Tasa de éxito	Créditos Superados / Créditos Presentados * 100	Centro y Titulación
	U-IN32REN-P-2	Tasa de evaluación de la Titulación	Créditos Presentados / Créditos Matriculados * 100	Centro y Titulación