



---

# MODELO DE MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO DE GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

---

CURSO 2017-18

VICERRECTORADO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
Oficina para la Calidad de la UCM

## INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO .....	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER .....	4
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....	4
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO.....	16
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO .....	16
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	20
5. INDICADORES DE RESULTADO .....	20
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. ....	33
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS .....	37
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....	38
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA .....	41

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

### Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

La información pública del Grado en Maestro en Educación Social se encuentra disponible en la siguiente página web: <https://educacion.ucm.es/estudios/grado-educacionsocial>.

- La **descripción del título** se puede ver en: <https://educacion.ucm.es/estudios/grado-educacionsocial-estudios-descripcion>
  - Las **competencias** de la titulación se encuentran detalladas en <https://educacion.ucm.es/estudios/grado-educacionsocial-estudios-competencias>.
  - Los detalles relativos al **acceso y admisión de estudiantes** se encuentran disponibles en <https://educacion.ucm.es/estudios/grado-educacionsocial-acceso>
  - Respecto a la **planificación y calidad de la enseñanza**, dicha información se encuentra en <https://educacion.ucm.es/estudios/grado-educacionsocial-estudios-estructura>. En dicha página se encuentra el plan de estudios y la distribución por cursos, módulos y materias.
  - El **personal académico** que imparte clase en la titulación se puede encontrar de manera general en <https://educacion.ucm.es/estudios/grado-educacionsocial-estudios-personal>, y en el enlace de las guías docentes aparecen reflejados los/as docentes que imparten clase en las distintas asignaturas.
  - Respecto al **sistema interno de garantía de calidad**, podemos encontrar información específica sobre el Grado en el enlace <https://educacion.ucm.es/estudios/grado-educacionsocial-estudios-sgc>. Por otro lado, existe un espacio en la página web de la Facultad, donde se encuentra la información general sobre el funcionamiento del sistema interno de garantía de calidad en la Facultad (<https://educacion.ucm.es/calidad>).
2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

Por otro lado, también se publica el plan de acogida de alumnos de nuevo ingreso que es llevado a cabo por el Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad (<http://educacion.ucm.es/sou>). El primer día de clase organiza para los alumnos de 1º dos sesiones (una de gran grupo en el Aula Magna y otra para cada uno de los grupos en sus aulas, donde acuden con ellos los mentores y profesores de alguna asignatura) donde se les explica a los estudiantes lo que es la vida universitaria, la estructura del plan de estudios y se les comentan posibles salidas profesionales de sus estudios, y se les resuelve las dudas que les hayan podido surgir. Además a los alumnos se les asigna un mentor con un plan de mentoría (<https://educacion.ucm.es/tutoria>), con dos acciones durante el primer curso los estudiantes tendrán asignado horas de mentoría dentro de su horario y durante cursos posteriores podrán participar en el programa SOU-estuTutor.

## ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

### Aspectos a valorar:

#### 1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

##### 1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

La Facultad de Educación- Centro de Formación del Profesorado, en cumplimiento de las recomendaciones de las agencias de evaluación (ANECA, Fundación Madri+d), incluye en su página web un apartado específico para dar transparencia y visibilidad al funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad, como instrumento para recoger y analizar información, así como implementar las correspondientes acciones de mejora. Se puede consultar este espacio en <https://educacion.ucm.es/calidad>.

- La composición Comisión de Calidad ha sido modificada en enero de 2018 como consecuencia de la entrada del nuevo equipo decanal y los cambios efectuados tanto en los Vicedecanatos como en las Coordinaciones de las diferentes titulaciones. Fue actualizada el 14 de marzo de 2018 como consecuencia de la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Calidad. La composición actualizada se encuentra en el siguiente enlace (<https://educacion.ucm.es/data/cont/docs/24-2018-12-11-COMPOSICION DE LA COMISION DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE EDUCACION.pdf>).
- En las mismas fechas se creó la Comisión de Coordinación de Grados siendo su composición: <https://educacion.ucm.es/data/cont/docs/24-2018-05-16-COMPOSICION COMISION COORDINACION GRADO FAC ED UCM.pdf>
- La Comisión de Coordinación Intercentros también fue constituida a partir de la aprobación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad aprobado en la Junta de Facultad el 14 de marzo de 2018, siendo su composición la siguiente: <https://educacion.ucm.es/data/cont/docs/24-2018-04-23-COMPOSICION COMISION COORDINACION INTERCENTROS FAC ED UCM.pdf>).

##### 1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

- **El SGIC de la titulación se sustenta** en la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación, la Comisión de Coordinación de Grados y la Comisión de Coordinación del Grado en Educación Social. La primera se encarga de la política de calidad de la Facultad, conjuntamente de todas las titulaciones que se ofertan en la misma (tanto Grados como Másteres), la segunda se centra en los temas relativos a los cuatro grados y los tres dobles grados que se imparten en la Facultad. La última es la responsable de los aspectos específicos que tienen que ver con el Grado en Educación Social. Tanto la composición de las comisiones, los asuntos tratados y el trabajo coordinado entre los distintos miembros de las mismas garantizan el buen funcionamiento de las titulaciones.

##### **A continuación, se detallan las funciones de las distintas Comisiones:**

A. Las funciones de la **Comisión de Calidad** de la Facultad de Educación se pueden resumir en las siguientes:

- Definir las líneas generales del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de las titulaciones en la Facultad, así como realizar el seguimiento y evaluación del mismo, hacer

propuestas de revisión y mejora, y gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.

- Ratificar las decisiones relevantes de las Comisiones de Coordinación.
- Presentar la Memoria Anual de Seguimiento de las Titulaciones para su aprobación en la Junta de Facultad, así como tramitar y hacer seguimiento de las memorias anuales en los organismos pertinentes.
- Establecer y aplicar políticas de información y difusión a la comunidad educativa sobre la política de calidad de la Facultad, la Memoria de todas y cada una de las titulaciones y los planes de mejora que se deriven.
- Adoptar decisiones y, en su caso, resoluciones, en relación con las reclamaciones y sugerencias presentadas, en colaboración con los Coordinadores y los Departamentos afectados.

B. La **Comisión de Coordinación de Grados** tiene, como funciones principales:

- Establecer criterios relativos a los Trabajos Fin de Grado (en adelante TFG) de carácter común a todos los Grados y desarrollar elementos comunes a todos los Grados de la Guía del Trabajo Fin de Grado.
- Proponer el calendario y procedimiento de entrega de los TFG, así como la asignación de tutores y estudiar y resolver las solicitudes de cambio de tutor de TFG y las solicitudes de ampliación de matrícula del TFG.
- Tomar decisiones sobre condiciones de los Actos de Defensa de los TFG propuestos a Matrícula de Honor.
- Resolver, a través de la Comisión de Reclamaciones de la Comisión de Coordinación de Grado, las impugnaciones a las calificaciones de los TFG.
- Estudiar y resolver las solicitudes de defensa no presencial de los TFG.
- Adoptar, en su caso, las propuestas de mejora que para las titulaciones de Grado se acuerden desde la Comisión de calidad en relación con las funciones asignadas.

C. La **Comisión de Coordinación del Grado en Educación Social** ostenta la responsabilidad operativa de la aplicación, análisis y toma de decisiones en relación con el SIGC. Se pueden resumir las funciones principales en las siguientes:

- Definir, evaluar y adaptar el Sistema de Coordinación de la titulación, en función de sus objetivos y su estructura, elaborando, si es necesario, el sistema de indicadores y técnicas de recogida de información, y realizando el análisis de la información, identificando puntos fuertes y áreas de mejora, estableciendo el sistema de toma de decisiones y elaborando y aplicando los planes de mejora.
- Establecer la planificación concreta de aplicación del Sistema de Coordinación para el Grado en Educación Social (procesos, fases, responsables de cada actividad...).
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, resultados y otros).
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.

- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de sus títulos y de todos aquellos elementos que deben estar dirigidos a lograr los objetivos y las competencias de sus títulos, de acuerdo al perfil profesional de los mismos. Entre otros, los procesos de aprendizaje, el profesorado y el resto del personal, y resultados.
  - Evaluar la funcionalidad del sistema de coordinación y realizar, en su caso, propuestas de mejora que permitan, si procede, modificar los objetivos de calidad del título y del propio sistema.
  - Participar en la gestión de las reclamaciones y sugerencias presentadas, en colaboración con la Comisión de Calidad y los Departamentos afectados.
  - Elaborar la Memoria Anual de Seguimiento del título, para que sean aprobadas por la Comisión de Calidad de la Facultad y por la Junta de Facultad.
- **Dichas normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones** aparecen reflejados en el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad, aprobado el 14 de marzo de 2018 en Junta de Facultad, (se puede consultar a texto completo en [https://educacion.ucm.es/data/cont/docs/24-2018-04-23-REGLAMENTO\\_FUNCIONAMIENTO\\_COMISION\\_CALIDAD\\_2018\\_03\\_14\\_WEB.pdf](https://educacion.ucm.es/data/cont/docs/24-2018-04-23-REGLAMENTO_FUNCIONAMIENTO_COMISION_CALIDAD_2018_03_14_WEB.pdf)). Este Reglamento fue desarrollado para mejorar el SGIC a partir de las necesidades detectadas.

En concreto, los cambios que introdujo este nuevo reglamento en relación con el anterior son los siguientes:

- a) Todos los coordinadores de las diferentes titulaciones de la Facultad de Educación pasaron a formar parte de la Comisión de Calidad, mientras que en la anterior sólo formaban parte los Coordinadores de las titulaciones de Grado y sólo una representación de las Titulaciones de Posgrado. Se mantuvo la representación del PAS y el agente externo.
- b) Se incrementó la representación de alumnos en la Comisión de Calidad, pasando a formar parte de la composición un alumno de Grado y otro de Posgrado, con sus correspondientes suplentes.
- c) Se creó una Comisión de Coordinación de Grado, que hasta entonces no existía.
- d) Se creó una Comisión de Coordinación de Posgrado, en que están representadas tanto las titulaciones de Máster como el Coordinador de Doctorado.
- e) Se creó una Comisión de Coordinación Intercentros, para favorecer la comunicación con los centros adscritos.
- f) Se crearon Comisiones de Coordinación específicas para cada titulación, siendo que antes existían Comisión de Coordinación de cada titulación de Grado y Comisión de Calidad de Doctorado, pero no de las titulaciones de Máster. En estas Comisiones, además, existe una representación de alumnos además de profesores.
- g) Se establecieron funciones específicas para favorecer la toma de decisiones.
- h) El Decano de la Facultad (o la persona en quien delegue), además de presidir la Comisión de Calidad, forma parte de la Comisión de Coordinación de Grado y de la Comisión de Coordinación de Posgrado, para favorecer el flujo de información y el encadenamiento en la toma de decisiones.

- i) El Vicedecano de Investigación y Posgrado, además de presidir la Comisión de Coordinación de Posgrado, forma parte de la Comisión de Calidad.
- j) La Vicedecana de Ordenación Académica, además de presidir la Comisión de Coordinación de Grado, forma parte de la Comisión de Calidad.

Así, el nuevo Reglamento, mejora la representación de diferentes colectivos, a la vez que incorpora el conjunto de comisiones que se considera más eficaz para la toma de decisiones, explicitando las funciones de cada una de ellas.

### 1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de Calidad, en función de las necesidades detectadas y para favorecer su eficacia en el funcionamiento y en la toma de decisiones, estableció un nuevo Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad durante el curso 2017-2018, aprobado en Junta de Facultad el 14 de marzo de 2018, tal y como se explica en el apartado 1.2. En la tabla siguiente se recogen todas las reuniones relativas al curso 2017-2018, que incluyen tanto las previas como las posteriores a la implantación del nuevo Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
16/10/17	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del Acta anterior</li> <li>2. Informes del presidente</li> <li>3. Aprobación de las guías del TFG de los distintos grados que se imparten en la Facultad, para el curso 2017-2018</li> <li>4. Aprobación de las guías orientadoras de prácticas de los distintos grados que se imparten en la Facultad, para el curso 2017-2018</li> <li>5. Aprobación de las guías de prácticas y TFM de los distintos másteres que se imparten en la Facultad</li> <li>6. Informes sobre la verificación de los títulos</li> <li>7. Presentación y aprobación, si procede, de las modificaciones en el reglamento del master en Arteterapia.</li> <li>8. Presentación y aprobación, si procede, del Informe de Seguimiento de la Actividad Docente de la Facultad del curso 2016-17.</li> <li>9. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han introducido modificaciones mínimas en las Guías del TFG.</li> <li>- En las guías orientadoras de las prácticas introduce que la detección de plagio implicará la suspensión del Prácticum en la convocatoria que se detecte.</li> <li>- El presidente de la Comisión informa sobre el informe leído por el panel de las acreditaciones de los Grados en Maestro en Ed. Infantil y en Ed. Primaria y del Máster en Ed. Especial. En el mismo recomendaron que hubiese más coordinación entre la Facultad y dichos centros adscritos. Se espera que en el informe escrito se aclare este punto, y se habla de que en última instancia la Universidad tendrá que solucionar los problemas con los centros adscritos.</li> <li>- En el Máster en Arteterapia se ha aumentado la representación de profesores de dos a tres, para que estén representadas las tres universidades que participan en dicho máster. También se ha modificado el número de representantes de estudiantes: habiendo un estudiante de primero y un suplente cada uno de un itinerario, en el caso de los estudiantes de 2º habrá un estudiante titular y dos suplentes, para dar cabida a los tres itinerarios del máster.</li> <li>- Respecto al Informe de Seguimiento de la actividad docente, destaca que la asistencia por parte de los profesores a clase fue muy alta (entrono al 90 %), las clases no impartidas fueron debidas a huelgas o a enfermedad.</li> </ul>

		<p>- Lucia Collado como representante de estudiantes informa de la preocupación de los estudiantes referente a un profesor de Teoría e Historia con el que hubo problemas el curso pasado. Están preocupadas porque el profesor sigue dando clase y nadie les ha informado de la situación. Gonzalo Jover informa de que al profesor se le abrió el curso pasado expediente informativo, tras el cuál (en el mes de febrero), se le abrió expediente disciplinario, estando a la espera de la resolución del mismo. El curso pasado como medida preventiva, por parte del departamento el profesor no dio clases en el máster. Este curso, al no haber comunicado el rectorado la resolución del expediente disciplinario, el profesor sigue impartiendo su docencia. Se recomienda a las estudiantes que dirijan sus preguntas por escrito a Decanato para poder remitirlo a la Inspección de Servicios.</p>
7/11/17	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del Acta anterior</li> <li>2. Revisión y aprobación de las guías de Trabajo Fin de Grado de los Grados en: Educación Social, Maestro en Educación Infantil, Maestro en Educación Primaria y Pedagogía.</li> </ol>	<p>Se estudian las guías de TFG enviadas a la comisión. Se decide realizar cambios en el sistema de evaluación, por un lado, en los criterios y, por otro lado, en las actillas. En los criterios se acuerda que irán a Comisión los TFG que opten a una nota superior a 9.5. Para la calificación de los TFG se ha creado una actilla electrónica. Por otra parte, también se acuerda recomendar a los tutores el uso de la herramienta unplug para comprobar la originalidad de los trabajos. La originalidad de los trabajos presentados a MH, se comprobará con la herramienta TURNITIN por parte de la comisión evaluadora de los mismos,</p>
19/12/17	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del Acta anterior.</li> <li>2. Informes del presidente sobre la situación de los títulos que tienen que pasar la acreditación.</li> <li>3. Creación de una comisión intercentros, para la coordinación con los centros adscritos.</li> <li>4. Informes de seguimiento.</li> <li>5. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<p>- En primer lugar se repasan los informes y las recomendaciones de los informes de los títulos que han pasado el último curso la acreditación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Grado en Maestro en Educación Infantil:</b> Recomiendan coordinarse con los centros adscritos, reducir la ratio alumno/profesor. Revisar las guías docentes. Se informa que se ha hecho una alegación a la última recomendación en referente a los indicadores/tasas de los centros adscritos.</li> <li>b. <b>Grado en Maestro en Educación Primaria:</b> Se recomienda también revisar las fichas docentes y coordinarse con los centros adscritos. También se recomienda crear un Plan de Acción Tutorial, se acuerda empezar dando forma a los recursos que hay en el SOU y a la estructura de coordinadores/recursos que hay en la Facultad. Emplazándonos a una reunión después de vacaciones.</li> <li>c. <b>Grado en Pedagogía:</b> No ha recomendaciones.</li> <li>d. <b>Grado en Educación Social:</b> Se recomienda actualizar la plantilla de profesores y revisar las tasas porque hay desviaciones.</li> <li>e. <b>Máster en Educación Especial:</b> mejorara la coordinación horizontal y vertical, y revisar las guías docentes.</li> </ol>



		<p>Teniendo en cuenta todo lo anterior, se recomienda revisar las guías docentes y estudiar si hay que hacer alguna modificación en las respectivas memorias verificadas.</p> <p>Los nuevos títulos a acreditar son el Máster en Psicopedagogía y el Máster en Investigación, se acuerda enviar a los coordinadores las actas de la comisión</p> <p>- Se acuerda la creación de la <b>comisión intercentros</b>, siguiendo las recomendaciones hechas en los informes de acreditación.</p>
15/02/18	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del acta anterior</li> <li>2. Informes del presidente</li> <li>3. Aprobación de las memorias de seguimiento (disponibles en <a href="https://goo.gl/n9Tqzv">https://goo.gl/n9Tqzv</a>)</li> <li>4. Aprobación de los autoinformes de evaluación de los títulos que están en proceso de renovación de la acreditación (disponibles en <a href="https://goo.gl/n9Tqzv">https://goo.gl/n9Tqzv</a>)</li> <li>5. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<p>- A partir de esta Comisión la misma será dirigida por la Delegada del Decano para la Calidad (Esther Rodríguez Quintana). Se agradece públicamente la labor que han realizado los coordinadores salientes de los Grados y Másteres. Se informa que, según se aprobó en Junta de Facultad y a no ser que este acuerdo se modifique, se van a descontar 2 créditos a los coordinadores de las titulaciones que se encuentran en proceso de acreditación.</p> <p>- Se aprueban tanto las memorias de seguimiento como los autoinformes de evaluación con modificaciones menores.</p>
1/03/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación de los nuevos coordinadores de titulaciones.</li> <li>-Memoria anual.</li> <li>-Acciones de mejora.</li> <li>-Espacios web.</li> <li>-Quejas y sugerencias.</li> <li>-Reconocimiento de créditos.</li> <li>-Cambios en las memorias verificadas.</li> <li>-Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación</li> </ul>	<p>-Se acuerda que cada coordinador elabore un documento con el título "Mejoras como consecuencia del despliegue del sistema interno de garantía de calidad", que debe publicarse en la web. Este documento será la base de la Memoria Anual de la Comisión.</p> <p>-Se acuerda revisar los siguientes aspectos en las titulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la página web.</li> <li>• Solapamientos entre asignaturas. Se aconseja planificar medidas en cada titulación para estudiar solapamientos entre asignaturas.</li> <li>• Se aconseja establecer medidas para estudiar el número de horas de dedicación de los estudiantes a las diferentes asignaturas, a fin de valorar la coherencia con los créditos correspondientes, así como evitar desequilibrios de carga entre asignaturas con el mismo número de créditos.</li> <li>• Se aconseja informar a los alumnos sobre el número de horas no presenciales que implican las asignaturas.</li> <li>• Se propone estudiar las competencias asociadas a cada asignatura para asegurar que se cumplen todas las contenidas en la memoria verificada.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se plantea estudiar medidas para abordar la calidad de las guías docentes de las asignaturas.</li> </ul> <p>-Se acuerda establecer una estructura común en las webs de todas las titulaciones para que los cambios que haya que realizar, a través de la persona encargada de las webs, sean más rápidos.</p> <p>-Se acuerda ir asumiendo la estructura de los títulos de grado, como información dentro de la web con la misma estructura, en vez de páginas externas.</p> <p>-La Delegada se encargará de confirmar la posibilidad de que los másteres tengan esa misma estructura en su web que los grados.</p> <p>-Los coordinadores solicitarán la actualización de las webs de su titulación a <a href="mailto:aulainfo@ucm.es">aulainfo@ucm.es</a>, con copia del mensaje para <a href="mailto:geredu@ucm.es">geredu@ucm.es</a></p> <p>-Cuando se realicen cambios en las webs de los grados de Pedagogía, Educación Infantil y Educación Primaria, es necesario informar a Irene Solbes, coordinadora de los dobles grados para que lo modifique en su página web.</p> <p>-Se va a crear un espacio para Calidad en la web de la Facultad de Educación. La información relativa a Calidad de cada titulación utilizará el link al espacio de calidad, excepto para la composición de la comisión de coordinación de los títulos.</p> <p>-Se informa de que la impugnación de calificaciones por parte de los estudiantes se debe realizar mediante el registro, a fin de solicitar el tribunal de reclamaciones. Por su parte, las quejas relativas a la docencia se derivan a los departamentos, generalmente de forma anónima a no ser que el estudiante solicite explícitamente su identificación.</p> <p>-Se acuerda registrar todas aquellas quejas y sugerencias que lleguen a través del buzón para incluirlo en la memoria anual de cada titulación.</p> <p>-Se acuerda establecer un plazo fijo para el reconocimiento de créditos, siguiendo el modelo utilizado por el Máster de Educación Secundaria: 5 días hábiles desde el comienzo de las clases para la presentación de solicitudes y 7 días hábiles para responder. Esta información debe ser comunicada a los centros adscritos.</p> <p>-Se acuerda proponer aquellos cambios que se consideren oportunos en las memorias verificadas de las titulaciones.</p> <p>-Se propone el nuevo Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.</p>
18/06/2018	<p>-Proyectos de innovación del año 2017-2018.</p> <p>-Proyecto de Innova Calidad en la facultad.</p>	<p>-Se acuerda pedir a los profesores desde decanato la información sobre los proyectos de innovación del año 2017-2018, para incluirlos en el informe anual.</p>

	<p>-Informe Anual de Seguimiento del Profesorado.</p> <p>-Medidas antiplagio.</p> <p>-Reglamento de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p> <p>Espacio web de Calidad.</p> <p>Fichas de las titulaciones.</p>	<p>-Se presenta y aprueba el Informe Anual de Seguimiento del Profesorado y se acuerda revisar la manera de informar sobre la ausencia a las clases.</p> <p>-Se acuerda que, a partir del 25% de coincidencia de Turnitin, se requiere una justificación por parte del profesor. Se elaborará una propuesta de criterios para la exclusión de fuentes en ese porcentaje. Haremos un Drive para comentar los requisitos en la revisión de la coincidencia y el plagio.</p> <p>-Se crea la Comisión de elaboración de reglamento con los siguientes miembros: Vicedecana de Estudiantes, Delegada de Calidad, Representante de Estudiantes, Responsable de Secretaría, Representante de Coordinadores de Grado (Carmen Sabán) y Representantes de Coordinadores de Máster (Chantal Biencinto y Juan Luis Fuentes)</p> <p>-Se acuerda enviar la información para completar la información de los Másteres. Se propone que cada Titulación tenga su espacio sobre la calidad con sus particularidades. Añadir mejoras realizadas como consecuencia del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Enviar cambios a <a href="mailto:aulainfo@ucm.es">aulainfo@ucm.es</a> <a href="mailto:geredu@ucm.es">geredu@ucm.es</a></p> <p>-Se informará sobre los posibles cambios que se van a realizar en las fichas docentes.</p>
--	--	---

## COMISIÓN DE COORDINACIÓN DE GRADOS

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22/02 2018	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la nueva comisión.</li> <li>2. Presentación de la Subcomisión de Transferencia y Reconocimiento de Créditos y su funcionamiento.</li> <li>3. Debate y decisiones importantes para Planificación 2018-19.</li> <li>4. Asuntos de trámite.</li> <li>5. Ruegos y preguntas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La presidenta informa de la creación de la nueva Comisión, que tendrá que pasar por Comisión de Calidad y Junta de Facultad. Esta comisión surge al dividir por un lado los asuntos relativos a la calidad que seguirán siendo tratados en la Comisión de Calidad. Por otro lado, en esta Comisión de Coordinación se tratarán los asuntos relativos a la coordinación de los distintos grados (planificación etc...). En dicha Comisión será la secretaria Patricia Martín (antigua secretaria de la comisión de calidad).</li> <li>2. Elena Ramírez (Vicedecana de Estudiantes), presenta la Subcomisión, la cual va a estar formada por los Coordinadores de los Grados, Jefa de Secretaría, Secretaría Académica de la Facultad. El objetivo de dicha comisión será estudiar las convalidaciones y reconocimiento de créditos solicitados por los estudiantes.</li> <li>3. Se informa del nuevo calendario académico por el cual en el próximo curso no habrá convocatoria de septiembre. Se adelantan todos los exámenes y entregas (incluidos el TFG), a la convocatoria de Julio</li> <li>4. Se informa que se está estudiando la posibilidad de ofertar una segunda mención a los estudiantes. Para obtenerla, tendrán que realizar las cuatro optativas y al menos 6 créditos del Prácticum. Se llega al acuerdo de que para no perjudicar a los estudiantes de nuevo ingreso, la selección de la doble mención se haría sobre las plazas que quedarán libres en la primera selección.</li> </ol>
17/05/2018	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del acta anterior.</li> <li>2. Información de la presidenta</li> <li>3. Información y toma de decisiones relativas a la Planificación Docente del curso 2018-19.</li> <li>4. Asuntos de trámite.</li> <li>5. Ruegos y preguntas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se proponen una serie de recomendaciones sobre la docencia del Prácticum y TFG para ser tenidas en cuenta por los distintos departamentos. También se propone modificar las fechas de entrega y defensa de los TFG tanto en la convocatoria ordinaria como en la extraordinaria. Los acuerdos tomados y las modificaciones se exponen a continuación:             <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.a. Recomendaciones para los Departamentos relativas a la organización de Prácticum y TFG:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) En la medida de lo posible, todo el profesorado del Departamento debería contemplar en su dedicación docente las asignaturas de Prácticum (4º curso) y TFG.</li> <li>2) A ser posible el estudiante tendrá el mismo tutor de Prácticum y TFG</li> <li>3) El número de estudiantes asignados a cada profesor no excederá de 25 TFG (según normativa UCM) entre todos los Grados que se cursan en la Facultad, siendo recomendable no superar los 10 estudiantes.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>4) Según el Reglamento de Prácticas Externas de la UCM, el Tutor académico no podrá ejercer la tutorización efectiva de más de 20 estudiantes, entre todos los períodos de Prácticum de los Grados impartidos en la Facultad, por curso académico</p> <p>5) En el caso de Prácticum I y Prácticum II, cada profesor tutelaré como máximo 15 estudiantes, agrupados por centro educativo o institución.</p> <p>6) En el caso de Prácticum de 4º curso cada profesor tutelaré como máximo 10 estudiantes entre todos los Grados que se cursan en la Facultad</p> <p>7) La Memoria de Prácticum se redactará en inglés para los estudiantes del grupo bilingüe (Prácticum I, II y III) y para los estudiantes de 4º curso de la mención de LEI.</p> <p>8) Se recuerda a las direcciones de los Departamentos que el Prácticum es una asignatura más en las titulaciones impartidas en nuestra Facultad, por lo que el seguimiento de la actividad docente de los Tutores académicos de la Facultad es responsabilidad de cada departamento implicado.</p> <p>9) Se recuerda que el horario de tutorías del profesorado implicado en Prácticum y TFG debe respetar el turno al que pertenece el estudiante matriculado. Es recomendable realizar dichas tutorías en viernes.</p> <p>10) Se debe respetar el contenido de las guías de Prácticum y TFG</p> <p><b>1.b. Modificación de la entrega ordinaria del TFG en el calendario académico (2018-2019) aprobado en Junta de Facultad:</b> Teniendo en cuenta las fechas de finalización del Prácticum de 4º curso se propone:  <b>Convocatoria Ordinaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de TFG y memoria de Prácticum al tutor: 24 de mayo de 2019</li> <li>- Entrega de calificaciones del tutor de TFG al coordinador de la titulación (incluida la propuesta de MH): 10 de junio</li> <li>- Entrega de calificaciones del tutor de Prácticum al coordinador del mismo (incluida la propuesta de MH): 10 de junio</li> </ul> <p>1) <b>Convocatoria Extraordinaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de TFG y memoria de Prácticum al tutor: 5 de julio de 2019</li> <li>- Entrega de calificaciones del tutor de TFG al coordinador de la titulación (incluida la propuesta de MH): 12 de julio <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de calificaciones del tutor de Prácticum al coordinador del mismo (incluida la propuesta de MH): 12 de julio.</li> </ul> </li> </ul>
4/06/ 2018	<p>1. Aprobación del acta anterior.</p> <p>2. Informe de la presidenta.</p> <p>3. Análisis del curso 2017-2018</p>	<p>2. Se informa de los asuntos tratados en Junta de Facultad, entre otros se informa de que no se van a reconocer créditos a los miembros de los tribunales de defensa de TFG o TFM. Por otra parte, se informa de que los</p>

	<p>4. Aprobación de las modificaciones hechas en las Comisiones de Coordinación de los Grados.</p> <p>5. Análisis y toma de decisiones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Estudio de Fichas GEA de las asignaturas que conforman los Grados que se imparten en la Facultad.</li> <li>b. Encuestas de asignaturas.</li> <li>c. El Trabajo de Fin de Grado para el curso 2018-2019.</li> <li>d. El Prácticum para el curso 2018-2019.</li> </ul> <p>6. Estudio sobre la creación de una subcomisión de menciones.</p> <p>7. Estudio sobre la creación de un reglamento de reclamaciones.</p> <p>9. Estudio del reconocimiento de la labor realizada por los miembros de las Comisiones de Coordinación.</p> <p>9. Asuntos de trámite.</p> <p>10. Ruegos y preguntas.</p>	<p>acuerdos que se llevaron a cabo sobre Prácticum y TFG para el 2018-2019 fueron modificados y aprobados por la Junta de Facultad.</p> <p>3. Se analizan los principales problemas que han surgido durante el curso. La mayoría de ellos están relacionados con el Prácticum y TFG. Por ello, se han aprobado recomendaciones para tutorizar los mismos y se aclararan los derechos y deberes de los estudiantes en las Guías correspondientes. En el caso del TFG se acuerda que todos los TFG aprobados serán subidos a la tarea Turnitin del campus virtual para evitar plagio en cursos posteriores.</p> <p>4. Se han cambiado las comisiones debido a los cambios en Decanato. Se aprueban los cambios realizadas en las mismas. Una vez aprobados los cambios, hay que realizar las modificaciones pertinentes en las páginas web.</p> <p>5. <b>Análisis y toma de decisiones sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Estudio de Fichas GEA de las asignaturas que conforman los Grados que se imparten en la Facultad.</b> Se van a revisar las fichas GEA de todos los grados, se les enviará a los departamentos un documento orientativo de lo que tiene que contener cada ficha para que estudien los cambios. Los mismos tendrán que ser aprobados en consejo y estar listos antes de que comience el período de matrícula. En el caso de los dobles grados, los departamentos tendrán que revisar las fichas de los grados simples para que estén incluidas todas las competencias, contenidos etc...de las fichas de origen.</li> <li>b. <b>Encuestas de asignaturas.</b> La realización de encuestas sobre las asignaturas va a ser estudiado en la Comisión de Calidad.</li> <li>c. <b>El Trabajo de Fin de Grado para el curso 2018-2019.</b> Se va a establecer una comisión de trabajo donde los coordinadores/as de los distintos Grados estudien las guías de TFG y realicen los cambios oportunos. Posteriormente serán presentadas y aprobadas por las distintas comisiones.</li> <li>d. <b>El Prácticum para el curso 2018-2019.</b> La comisión de Prácticum revisará y actualizará las guías orientadoras.</li> </ul> <p>6. <b>. Estudio sobre la creación de una subcomisión de menciones.</b> Se pospone a reunión con los responsables de las menciones para crear la subcomisión, indicando componentes y funciones.</p> <p>7. <b>Estudio sobre la creación de un reglamento de reclamaciones.</b> Este punto también va a ser tratado en la Comisión de Calidad</p>
--	--	---

### COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERCENTROS

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
19/06/2018	Constitución de la Comisión.	Se constituye la Comisión de Coordinación Intercentros.
	Reglamento de Funcionamiento	Se presenta el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad y se analiza la composición y funciones de la Comisión de Coordinación Intercentros.
	Solicitud de reconocimiento de créditos	Se analizan problemas surgido con la recepción de solicitud de reconocimiento de créditos en plazos muy avanzados y se comunica el plazo máximo después del cual no se admitirán solicitudes.
	Adecuación de memorias verificadas	Se abre un plazo para que, si algún centro lo considera oportuno, realice alguna propuesta de modificación de las memorias verificadas de los títulos que imparten para su tratamiento en la Comisión de Calidad.

## 2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

En la Memoria Verificada no se hace mención expresa a los Mecanismos de Coordinación horizontal y vertical de la Titulación. Sin embargo, los Coordinadores de Grado de la Facultad de Educación vienen trabajando en este punto de manera conjunta, en los últimos años.

Modelo teórico como tal no existe. La Coordinación del Grado mantiene contacto fluido con los Coordinadores de cada una de las asignaturas de la titulación con el fin de mantener conforme a la Memoria Verificada los parámetros de cada una. A principio de curso se envía un correo a los mismos para que revisen si las fichas que aparecen son correctas; y se establece un control periódico de las fichas docentes, realizándose una evaluación y planteándose soluciones a los problemas que pudieran surgir. En general, la respuesta de los profesores es buena y suelen responder rápidamente a los requerimientos de la Coordinación, lo que tiene como consecuencia que de manera general las fichas docentes son adecuadas.

Por otro lado, cuando algún estudiante se queja a la Coordinación de la titulación de anomalías en el funcionamiento de las asignaturas, esta se pone en contacto con los responsables del departamento implicado para intentar dar solución a las quejas expresadas por el alumnado (ver apartado 4 *Análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias*)

- **COMISIÓN DE COORDINACIÓN DEL GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL**

En primer lugar, se muestra la composición de la Comisión del Grado en Educación Social que fue modificada en enero de 2018 como consecuencia de la toma de posesión de nuevo Decano. En dicha Comisión se modificaron sus miembros. En esta nueva Comisión del Grado se ha querido potenciar la presencia de miembros que bien por su implicación en el Grado, bien por su trayectoria profesional, vienen a reforzar el perfil profesional y académico de dicho Grado.

Nombre	Apellidos	Cargo/Categoría
Carmen	Saban Vera	Coordinadora del Grado en Educación Social
Raúl	García Medina	Profesor del Dpto. de Estudios Educativos y coordinador del Practicum de la Titulación
Carlos	Pelaez Paz	Profesor del Depto de Estudios Educativos y Educador Social
Jesús	Romero Moñivas	Profesor del Depto. de Investigación y Métodos en Educación
Samuel	Labrid Castillo	Estudiante del Grado, Delegado en Junta de Facultad
María	Sardinero	Estudiante de Cuarto Curso del Grado



En la siguiente tabla se presenta un resumen de las reuniones mantenidas por la Comisión:

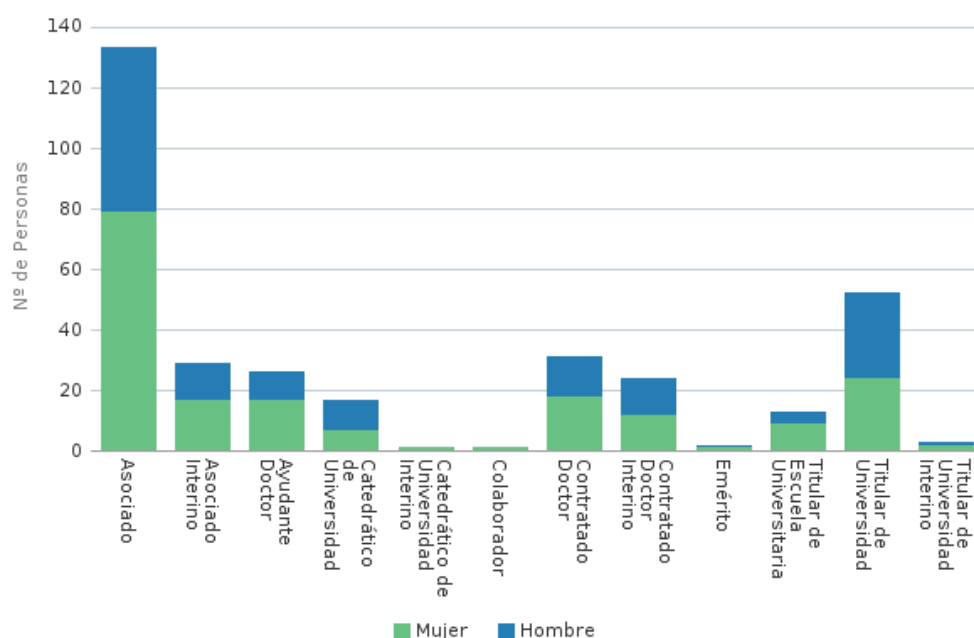
Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
13/03/18	<p>Presentación</p> <p>Borrador de Reglamento</p> <p>Acuerdo sobre reuniones periódicas</p> <p>Calendario académico</p> <p>Informe sobre comisiones de Calidad y de Coordinación de Grados</p> <p>Practicum y TFG</p>	<p>Se acuerda dotar a la comisión de un reglamento de funcionamiento interno con el fin de reforzar las acciones a implantar en el Grado, así como la reunión periódica de la comisión. Dichas reuniones se mantendrán al menos una vez al trimestre. Se acuerda reforzar la presencia de estudiantes en dicha comisión.</p> <p>Sobre el nuevo calendario académico a implantar en el curso 2018-19 se comenta la actualización de fechas especialmente en lo relativo a la matrícula, Prácticum y convocatorias de TFG</p> <p>Se acuerda enviar, como consecuencia de las reuniones mantenidas en las Comisiones de Calidad y de Grado, un informe actualizado con materias/asignaturas/competencias del Grado, así como un informe de mejoras planteado a partir de las recomendaciones de la Oficina de Calidad.</p> <p>Se acuerda la actualización de toda la información en la página web del título</p> <p>En relación al Prácticum. Se comenta el inicio de reuniones con otras instancias para evaluar posibles mejoras: reconocimiento del Prácticum I a los estudiantes provenientes de los módulos profesionales, posible fusión del Prácticum I y II, mejora de la oferta de centros, etc.</p> <p>En relación al TFG, se comenta que, desde el espacio web de coordinación se fomentará la comunicación así como el envío de documentación y la conveniencia de mantener seminarios específicos de grupo para la mejora de los trabajos defendidos.</p>
03/07/18	<p>Revisión guía docente curso 2018-19</p> <p>Actualización y modificación página web Grado: Calidad</p> <p>Actualización fichas docentes</p> <p>Quejas y sugerencias</p> <p>Informe sobre reuniones con el Colegio Profesional y otras entidades</p> <p>Aprobación del reglamento de la Comisión de Calidad</p> <p>Propuestas de mejora del Grado</p> <p>Reconocimiento de créditos</p>	<p>Previo a la reunión se envía documentación relativa a los puntos a tratar con el fin de agilizar la toma de decisiones.</p> <p>Se comenta las novedades en la página web del Grado y en los espacios virtuales de coordinación</p> <p>Se acuerda enviar a los directores de Departamento la información y modelo para la actualización de las fichas docentes</p> <p>Se informa sobre las quejas y sugerencias recibidas y tramitadas y se anima a que se promueva que dichas quejas se realicen vía buzón electrónico para que quede constancia de las mismas.</p> <p>Con las reuniones mantenidas con el Colegio profesional se acuerda establecer una vía de colaboración más estrecha; así como realizar un convenio para la colaboración de prácticas con la Federación de Universidades Populares</p> <p>Se informa de la aprobación en Junta de Facultad del nuevo reglamento de la Comisión de Calidad.</p> <p>Se acuerda enviar documento sobre propuestas de mejora del título a la Delegada del Decano para Calidad.</p> <p>Se informa de una nueva aplicación informática para agilizar el trámite del reconocimiento de créditos, impulsado desde el vicedecanato de Estudiantes.</p>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

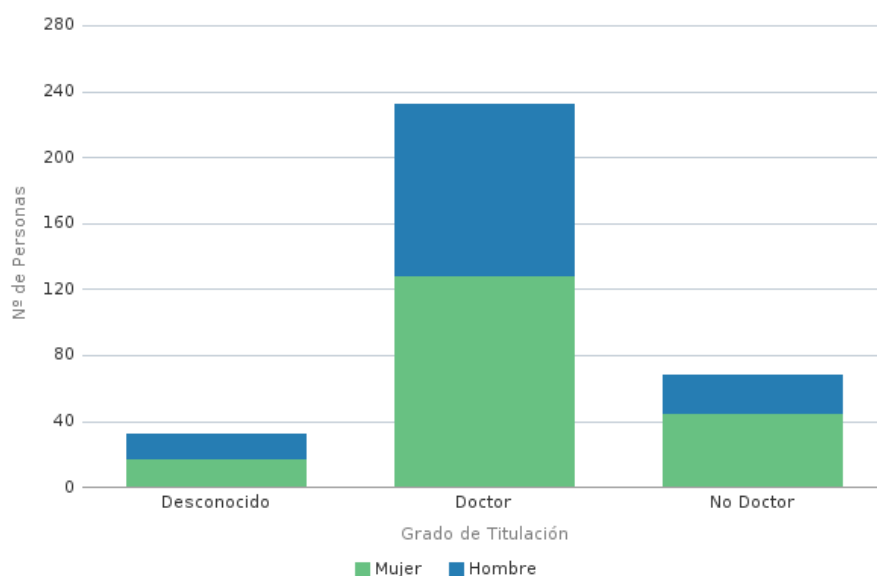
- A) En referencia a la estructura y las características del profesorado, se muestran los datos de la Facultad en comparación con curso pasado. Cabe destacar que, aunque la plantilla solo ha aumentado ligeramente, han aumentado el número de sexenios lo que es indicio de la calidad investigadora de los docentes de la facultad (197 sexenios para 120 docentes que los podrían solicitar):

Categoría PDI	FACULTAD			
	Curso 2016-20178		Curso 2017-2018	
	Nº profesores	Sexenios	Nº profesores	Sexenios
Catedráticos de Universidad	13	56	17	74
Catedráticos Escuela Universitaria	1	2	1	0
Titulares Universidad	55	89	52	76
Titulares Escuela Universitaria	18	0	13	0
Titular Universidad interino	6	0	3	0
Eméritos	6	12	2	1
Contratados Doctores	34	28	31	31
Contratado Doctor interino	17	0	24	15
Asociados	157		133	
Asociado interino	3		29	
Ayudantes Doctores	13		26	
Colaboradores	1		1	
	<b>325</b>	<b>187</b>	<b>332</b>	<b>197</b>

En el siguiente gráfico se muestra el PDI por categoría profesional en la Facultad de Educación – Centro de Formación del Profesorado. Cabe resaltar el alto porcentaje de asociados que hay en la Facultad respecto a otras categorías profesionales más estables. De hecho, el profesor contratado no permanente constituye el 65.7% de la plantilla. El profesorado permanente se agrupa en profesor contratado (9.6%) y funcionarios (24.7%).



Sin embargo, cabe destacar el alto nivel de formación de los profesores que imparten clase en la Facultad, ya que casi el 70 % de los docentes son doctores. Dichos datos se pueden apreciar en el siguiente gráfico.



B) Respecto al profesorado que imparte clase en el Grado en Educación Social los datos se reflejan en la siguiente tabla. Al igual que ocurre con los docentes de la Facultad, la producción científica de los docentes implicados en el Grado también ha aumentado:

Categoría PDI	CURSO 2016-2017			Curso 2017-2018		
	Nº profesores	%	Sexenios	Nº profesores	%	Sexenios
Catedráticos de Universidad				1	1,2%	5
Titulares Universidad	18	23,68%	27	15	18,5%	26
Titulares Escuela Universitaria	1	1,32%	0	3	3,7%	0
Eméritos	1	1,32%		1	1,2%	0
Visitantes	1	1,32%				
Contratados Doctores	15	19,74%	8	11	13,6%	8
Contratados Doctores interino				5	6,2%	2
Asociados	37	48,68%	0	38	46,9%	0
Asociado interino				1	1,2%	0
Ayudantes Doctores	3	3,95%	0	6	7,4%	0
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>81</b>	<b>100,0%</b>	<b>41</b>

Un somero análisis de la estructura docente del grado nos indica algunos aspectos sobre los que hemos incidido en otras memorias. El grado en Educación social tiene un profesorado sensiblemente menos académico que el existente para el resto de grados que se imparten en la facultad. Es un profesorado con menos sexenios relativos, menos personal docente funcionario y permanente en general. Una de las posibles razones es el carácter del perfil profesional de los educadores y educadoras sociales, volcado principalmente a la intervención directa y mucho menos al ámbito de la investigación. Sin embargo, y comparando los datos con el curso anterior (ver tabla anterior) se ha producido un incremento en el personal permanente y a tiempo completo, fruto de los planes de estabilización y promoción del profesorado en la UCM.

Asimismo, también se ha producido un ligero incremento en el número de sexenios totales y relativos en relación tanto al curso anterior como en el conjunto del profesorado de la facultad.

C) Respecto a la participación en los programas de Docencia, se agrupan en la siguiente tabla el histórico de indicadores obtenido de SIDI:

	Curso 2015-2016 curso auto-informe acreditación	Curso 2016-2017 1º curso seguimiento acreditación	Curso 2017-2018 2º curso seguimiento acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	37.62 %	71,79%	22,50%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	33.16%	38,46%	11,88%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100 %	100 %	100 %

La Tasa de participación del profesorado de la Facultad de Educación –C.F.P ha disminuido considerablemente. Esto puede deberse a que en el curso 2016-2017 entró en vigor el nuevo Docencia por el cual se necesitaba un periodo de tres años para evaluar a todo el profesorado (IUCM6). Sin embargo, lo que es preocupante es el descenso del número de docentes que finalmente son evaluados (IUCM7). La diferencia entre la tasa de participación y la tasa de evaluación está afectada porque en esta última, solo están incluidos los profesores del Programa Docencia actual, que realiza un solo informe de evaluación por cada periodo de tres años aunque se mantienen las encuestas a estudiantes por curso académico. También existen otras causas por las que finalmente un profesor/a no es evaluado, como el hecho de que el número de estudiantes que participan no llega al mínimo para poder realizar la evaluación. En este sentido sería preciso tener en cuenta también que el sistema de evaluación por parte de los estudiantes ha cambiado. Ahora es a través de un enlace web, antes se concretaba fecha y hora para poder realizar dicha evaluación en el aula y en hora de clase, lo que fomentaba la participación.

Cabe destacar que el 100 % del profesorado participante obtuvo una evaluación positiva (IUCM8).

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias están previsto que se gestionen a través del buzón de sugerencias como medio principal. Estas, según el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad, son resueltas en Comisión de Calidad, en colaboración con la Comisión de Coordinación del Título y los profesores y los departamentos, en su caso, implicados (Reglamento de quejas disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/24-2013-07-12-Reglamento%20quejas%20reclamaciones%20-%20R.pdf>)

#### GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

En las encuestas de satisfacción se pregunta a los estudiantes por el conocimiento del sistema de quejas y reclamaciones. En el curso 2017-18 un 27,7% afirma conocer los procesos que deben seguir para poner reclamaciones. Esta cifra es ligeramente inferior que en el curso anterior

(31,5%). La información sobre el procedimiento y canales para quejas y sugerencias se les facilita en las jornadas de acogida, aunque bien es cierto que en dichas jornadas es mucha la información que se ofrece para un estudiante que acaba de ingresar en la Universidad. Por ello, desde la coordinación del grado actual, se ha iniciado un proceso de mejora de los canales de comunicación a través de los espacios de coordinación del campus virtual y especialmente potenciando la participación de los delegados y delegadas de curso. El 30,12% de los estudiantes manifiestan haber realizado alguna queja o sugerencia.

A continuación, se muestra una tabla en la que se indica el motivo de la queja, la acción emprendida por la Coordinación de la Titulación y la resolución/respuesta que se le da al estudiante. Cabe destacar que todas las quejas fueron tramitadas y contestadas en el plazo máximo de una semana. En el caso de quejas sin resolución, no se volvió a recibir quejar por parte del alumnado por lo que se asume que la queja fue resuelta. Asimismo, cuando se tratan de quejas o sugerencias con carácter anónimo (la mayor parte de ellas en el caso del Grado en Educación Social) se hace difícil mantener una vía de comunicación fluida y dar traslado de las resoluciones y trámites realizados. Desde la coordinación del Grado se ha establecido el criterio de dar traslado de la resolución e información pertinentes vía foro del espacio virtual de coordinación del Grado en Educación Social cuando se considera que afecta a un colectivo y no se trata de asuntos puntuales o de carácter individual.

FECHA	MOTIVO QUEJA O SUGERENCIA	ACCIÓN	RESOLUCIÓN
29/01/2018	Información confusa y parcial sobre los procedimientos para solicitud de beca. Solicita mayor cualificación profesional del personal de administración y servicios	Se traslada correo a la jefa de servicios de la Secretaría de alumnos.	No se recibe respuesta.
14/03/2018	Queja sobre el mal funcionamiento de las fuentes de agua de los baños de la planta 0.	Se traslada correo a Gerencia Facultad	Este motivo se reitera en sucesivas quejas. El 18 de abril contesta gerencia por escrito, agradeciendo la información e informando que se está buscando una solución técnica. Como dichas quejas se realizan de forma anónima y no se puede dar respuesta individualizada, se opta por informar (21/04/2018) a los estudiantes en el espacio virtual de Coordinación del Grado
23/03/2018	Escasa variedad de los menús de cafetería de la Facultad, sin opciones saludables y variadas para veganos.	Se traslada y conversa con Gerencia Facultad	Contestan desde gerencia que los menús están sujetos a los pliegos de condiciones de las contrataciones de cafetería. Desde la coordinación del grado se sugiere que se tengan en cuenta para futuras renovaciones de contrataciones.
06/05/2018	Queja sobre el frío que hace en clase	Se traslada a gerencia Facultad	No se recibe respuesta.
14/06/2018	Queja sobre la urgencia de publicación del calendario de matriculación por apellidos, así como los horarios para la misma cara al curso siguiente	Se traslada a Vicedecana de Ordenación Académica	El 18 de junio se recibe respuesta confirmando que desde la semana anterior figura en la web la información relativa y desde ese mismo día también figura la información en los tableros de anuncios de secretaría. Los horarios de clases tardarían una semana más, pues depende de los ajustes de programación docente. El 20 de junio se publica comunicado vía espacio de coordinación virtual del grado. En relación a las incidencias informáticas producidas y que han impedido la matriculación se tramite información

			en foro virtual con mensaje enviado desde la secretaría de alumnos.
30/06/2018	En los horarios provisionales no aparecen aulas ni el profesor/a que va a impartir la asignatura. Es urgente la automatrícula, pero faltan calificaciones por publicarse, hecho que impide la matriculación en curso siguiente.	Se traslada a Vicedecanatos de Ordenación académica y estudiantes	Al ser anónima la queja no se puede contestar, aunque desde el Decanato se envía correo a todo el profesorado recordando los plazos de calificación y publicación de actas para no impedir precisamente este tipo de procesos.
09/07/2018	Queja sobre tutora TFG. Tardanza en responder a correos y no comprometerse a mantener la calificación curso siguiente	Se traslada y solicita información a la profesora en cuestión	Se informa a la estudiante de todos los correos mantenidos entre tutora/estudiante a lo largo del curso académico. Asimismo, como coordinadora del Grado se informa que el hecho de que su calificación aparezca como incompatible tanto en la convocatoria de junio como la de septiembre se debe a que tiene pendiente de superar el Prácticum III. Se le informa de la normativa al respecto para proceder a mantener su calificación sólo para el siguiente curso académico

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

#### INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso 2015/16 (acreditación)	Curso 2016/17 (Primer curso seguimiento)	Curso 2017/18 (Segundo curso de seguimiento)
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	120	120	110
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	118	132	105
ICM-3 Porcentaje de cobertura	98,333	110%	109,09%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	69,66%	94,01%	95,34%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	9,9%	12,19%	17,16% (9,85% primer año)
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	97,19%	97,65%	97,79%

ICM-8 Tasa de graduación	72,97%	64,47%	70,63%
IUCM-1 Tasa de éxito	98,27%	97,22%	98,27%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	165%	192,50%	257,27% (283 preinscripciones para 110 plazas)
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	850,83%	869,17%	944,55% (1039 preinscripciones)
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	79,49%	75%	74,29%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	No procede	No procede	No procede
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	98,36%	96,71%	97,01%

Durante los cursos académicos anteriores la **matrícula de nuevo ingreso (ICM-1)** se ha ido manteniendo en niveles óptimos, con un crecimiento respecto al primer año y una estabilización al alza en este último curso académico (en torno al 110%), niveles que aseguran la viabilidad del grado. Se valora positivamente el mantenimiento de una horquilla de  $\pm 10\%$  de las plazas ofertadas. Una desviación mayor quizás pudiera poner en riesgo la viabilidad del grado o su calidad, pero no parece significativa la desviación si nos mantenemos en unos porcentajes que resultan asumibles.

Es un buen dato que, a pesar de la fuerte competencia de títulos relacionados con la educación, sigamos manteniendo la demanda necesaria como para cubrir holgadamente las plazas que se ofertan para el grado en Educación Social. La mayoría de los estudiantes proceden de **primera opción**, un 74,29 % (**IUCM 4**) para el curso 2017-18. Es un porcentaje similar al de las titulaciones de magisterio, que también se dan en la facultad y muy superior al que tiene el título de pedagogía. El indicador **IUCM 2** (Tasa de demanda del grado en primera opción) y el **IUCM 3** (tasa de demanda del grado en segundas y sucesivas opciones) nos muestran la relación entre el número de solicitudes tanto en primera opción como en sucesivas y el número de plazas ofertadas. En el Grado en Educación Social se mantienen valores muy altos. Se valoran estos datos de forma positiva, ya que nos indica que todos los estudiantes que accedieron a los estudios habían seleccionado la titulación en primera opción, por ello es un alumnado altamente motivado, como se observa de la interpretación de otros indicadores. Hay que valorar y analizar con mayor detalle el que a pesar de estas cifras elevadas, el **IUCM 4** se sitúa, para este curso académico, en torno al 74,29%. Este hecho, similar al resto de titulaciones ofertadas por la Facultad de Educación, puede interpretarse en parte por el hecho de que los estudiantes que no solicitan el título en primera opción acceden por delante de los que lo solicitaron en primera opción si tienen mayor nota de entrada y no fueron admitidos en sus opciones previas. Asimismo, hay que tener en cuenta la diferencia en los calendarios y procesos de matrícula de la UCM durante el curso académico 2017-18 más tardía en relación a otras Universidades de Madrid. Hasta el presente curso 2018-19, la Universidad Complutense de Madrid en general y la Facultad de Educación en particular, mantenían un calendario académico donde los periodos de matriculación y comienzo de clases eran sensiblemente más tardíos que en el resto de las

Universidades Públicas de Madrid. Los estudiantes, ante la confirmación de una preinscripción, optan por la opción confirmada independientemente de su opción. Habría que analizar, con mayor profundidad y detenimiento y especialmente, confrontar con los índices de futuros cursos académicos para poder confirmar lo anteriormente expuesto.

Con respecto a las **tasas de abandono (ICM-5)** se mantiene la tendencia al alza, en relación con los cursos anteriores superándose, por tanto, las cifras previstas en la memoria de acreditación que se situaban en torno a un 11 %, llegando en la actualidad a la cifra de 17,16%. Es significativo en este dato la importante diferencia de género. Se mantiene, para el curso 2017-18 el mayor abandono de hombres que de mujeres. Es una diferencia notable y que además también se produce en cursos anteriores. Aunque el número de hombres es claramente inferior y ese dato puede distorsionar el significado del dato es un aspecto que podríamos investigar de cara a ver si existe alguna posible interpretación de la diferencia. Podemos aventurar algunas hipótesis que la expliquen: una distinta vinculación con la carrera que sí estaría ligada al género, una feminización de los estudios de grado en educación social que parece evidente y podría tener efectos en la permanencia, en el número de créditos superados (**ICM-4**) o en la tasa de graduación (**ICM-8**) con idéntica diferencia entre hombres y mujeres. Otra posible causa sería la existencia de un porcentaje mayor de hombres que trabajan y estudian frente a las mujeres. Cualquiera de las posibles explicaciones requeriría una investigación más rigurosa y amplia.

En el análisis de los datos relativos a los **resultados académicos** especialmente en las cifras de los indicadores **ICM-4, ICM-7**. Los índices para el curso 2017-18, por encima del 95%, se interpretan como positivos de una manera general: los estudiantes superan un elevado porcentaje y número de créditos respecto a los créditos ordinarios matriculados. El porcentaje de éxito es un resultado aparentemente bueno, pues indica que o bien nuestros estudiantes son excelentes o bien el título es tan poco exigente que apenas hay fracaso porque apenas hay aprendizaje realmente significativo. Un análisis interno de las calificaciones dentro de las asignaturas nos indica que es esa la explicación más posible y que bajar ese porcentaje de éxito reflejaría una mejora de la calidad del mismo. De cara al estudiante estos valores, similares al curso anterior, se interpreta como positivo dado que el **ICM-7 (97,79%)** nos muestra el hecho de que los estudiantes no tengan que hacer sucesivas matrículas de una asignatura para superarla. Si se relaciona con el alto valor (98,27%) de la **Tasa de éxito (IUCM 1)**, aporta información sobre la proporción de créditos superados por los estudiantes con respecto a los créditos presentados a examen.

Por último, el indicador **IUCM-16** (Tasa de evaluación del título) nos muestra la relación entre el número de créditos presentados y el número de créditos matriculados. El valor obtenido para el curso 2017-18 sigue siendo alto (97,01%) y estable en relación a cursos anteriores. Nos indica que los estudiantes se presentan a casi la totalidad de los créditos matriculados.

**5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).**

	Curso 2015-2016 curso auto-informe acreditación	Curso 2016-2017 1º curso seguimiento acreditación	Curso 2017-2018 2º curso seguimiento acreditación
<b>IUCM-13</b> Satisfacción de alumnos con el título	5.4	5.19	5.2



IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título*	7.1	6.75	6.7
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7.3 (trabajo) 6.6 (UCM)	8.35 (trabajo) 7.3 (UCM)	7.9 (trabajo) 7.1 (UCM)

- **IUCM-13. Satisfacción de alumnos con el título.** Este valor se mantiene muy similar al obtenido en cursos anteriores. Es evidente, dados los resultados que hay que seguir trabajando desde todas las instancias implicadas, en la mejora de dichos resultados.
- **IUCM-14. Satisfacción del profesorado con el título.** Es preocupante la escasa y baja participación del profesorado que ha respondido a las encuestas (12 profesores de un total de 81 implicados en la docencia del grado). Aunque, en relación a la satisfacción con el título se mantiene prácticamente estable con cursos anteriores.
- **IUCM-15. Satisfacción del PAS del Centro.** El número de encuestados ha disminuido de 24 a 15. Esto hecho puede explicarse con la reducción de plantilla y puestos (elevado porcentaje de jubilaciones, tasa de reposición, reorganización y fusión de centros y estructuras departamentales, etc.); pero, asimismo hay que tener en cuenta otros factores como la excesiva carga de trabajo que el PAS de la Facultad debe soportar ante el elevado número de estudiantes, profesores y titulaciones.
- Como **comentario general**, destacar la baja participación e implicación de todos los actores a la hora de cumplimentar las encuestas de satisfacción (Estudiantes = 16,21%; PDI = 14,8%; PAS = 16,48%). No son obligatorias, recogen unos porcentajes de participación poco significativos que nos llevan a relativizar tanto los resultados como la interpretación realizada en los párrafos anteriores.

A continuación, se desglosa por colectivos una comparativa de distintos ítems de las encuestas de satisfacción, en relación al curso anterior.

## A. Estudiantes

En el 2017-2018 participaron 83 estudiantes un valor inferior al curso anterior (127), pero también se había disminuido el número de estudiantes en el **Grado en Educación Social**. El 90,36% de los estudiantes son mujeres, lo que viene a reforzar las consideraciones realizadas en el apartado 5.1.

Los estudiantes que responden a la encuesta tienen una satisfacción de 5,2 con la titulación y con la UCM, resultados que se mantienen estables en relación al curso anterior, pero todavía mejorables.

En la tabla siguiente se muestran los valores medios obtenidos en el curso 2017-2018 (mostrándose entre paréntesis los del 16-17). Hay que mencionar que en dichas encuestas el % de estudiantes que ha participado en todas las categorías se sitúa en torno al 16,21 %.

Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación	Titulación n=83 (127)	Facultad 1075 (1374)	UCM 10976 (n13972)
La titulación tiene objetivos claros	4.52 (5.11)	5,97	6,36
El plan de estudios es adecuado	3.51 (3.78)	4,66	5,24
El nivel de dificultad es apropiado	6.60 (6.44)	6,19	6,29
Es número de estudiantes por aula es adecuado	5.30 (4.56)	5,38	6,19
La titulación integra teoría y práctica	5.00* (5.21)	5,39	6,04
Las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado	4.88 (5.18)	5,14	5,11
La relación calidad precio es adecuada	3.06 (3.48)	4,08	4,84

La titulación tiene orientación internacional	2.38 (2.99)	3.32	4,53
<b>Satisfacción con las asignaturas</b>			
Las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos	4.24 (4.48)	5.04	5,81
El componente práctico es adecuado	3.60 (3.99)*	4,41	4,99
Los contenidos son innovadores	3.37 (3.67)	4,22	4,97
Los contenidos están organizados y no se solapan entre asignaturas	4.70 (5.16)	5,33	5,98
El trabajo personal no presencial realizados ha sido útil	5.55 (5.74)	5,86	6.06
Los materiales ofrecidos son actuales y novedosos	3.89 (4.34)	4,50	5,07
<b>Satisfacción con la formación recibida</b>			
La formación recibida se relaciona con las competencias de la titulación	5.55 (5.74)	5,52	6,47
La formación recibida posibilita el acceso al mundo laboral	3.86 (4.33)	5,06	5,57
La formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador	3.83 (4.23)	4,42	5,63
<b>Satisfacción con el profesorado</b>			
Los profesores de la titulación son buenos	4.99 (5.20)	5,39	6,17
Satisfacción con la labor docente del profesor	4.86 (5.04)	5,16	5,89
Satisfacción con las tutorías	5.50 (5.58)	6.14	6,46
<b>Satisfacción con diferentes aspectos de la UCM</b>			
Recursos y medios	5.44 (5.10)	6,11	6,3
Actividades complementarias	5.56 (5.89)	6,13	6,47
Asesoramiento y ayuda del servicio de atención al estudiante	5.17 (5.24)	5,71	5,53
Prestigio de la universidad	5.79 (6.23)	6,46	6,95

*\*Resulta incoherente que dos ítems que indican la presencia de carácter práctico difieran en más de un punto.*

De manera general, podemos decir que los resultados son muy similares a los obtenidos el curso anterior para la titulación, tendiendo a la baja en relación con otros estudios que se imparten en la Facultad. Sin embargo, casi todos los valores son inferiores a la media manifestada por los estudiantes de la UCM.

Los estudiantes del Grado en Maestro en Educación Social tienen una satisfacción bastante mejorable en cuanto a los aspectos valorados, no logrando alcanzar el 5 en varios de ellos. Sin embargo, aunque hay valores que se acercan a la media de la Facultad, en general se sitúan por debajo. A la vista de algunos indicadores resultará importante revisar los contenidos de las asignaturas para acercarlos más a las competencias de la titulación, habrá que trabajar por incluir metodologías innovadoras y aumentar el carácter práctico de las asignaturas. La valoración del número de estudiantes por aula ha mejorado en relación al curso anterior, ello puede estar en relación con la reducción en el número de estudiantes admitidos y el tamaño de los grupos.

La satisfacción global con los recursos, actividades complementarias, asesoramiento y atención al estudiante, así como el prestigio de la Universidad, son ítems donde los estudiantes se manifiestan moderadamente satisfechos, aunque en ningún caso superan la puntuación de 6.

La satisfacción con la formación recibida en relación con las competencias de la titulación también supera el aprobado, aunque si se pone en relación con el ítem del acceso al mundo laboral, parece contradictorio.

Para poder concretar los aspectos a mejorar se tendría que recabar información complementaria sobre los aspectos a modificar del plan de estudios, contenidos, metodologías, etc. En cursos anteriores, junto a las encuestas se enviaban unos comentarios a las mismas que eran útiles para recabar dicha información, sin embargo, en este curso no se dispone de dichos datos que serían de gran ayuda para mejorar la titulación.

En cualquier caso, estos datos dado el escaso nivel de participación en las encuestas, hay que relativizarlos y convendría implementar acciones y mecanismos para que dichas encuestas tuvieran un mayor nivel de éxito.

## B. PDI

La **participación** del PDI del Grado en Educación Social en el curso 2017-2018 ha sido de 12 encuestados (poco más de la mitad que el curso anterior, donde la cifra alcanza los 28). De un total de 81 profesores implicados en la docencia del grado, supone un porcentaje de participación del 14,8%. En cuanto al **sexo** la muestra una igualdad entre el % de mujeres y hombres que han participado, por edades de participación, y la edad media es de 50 años y la media de experiencia docente de los profesores es de 18 años. Estos valores coinciden con el perfil de los encuestados para otras titulaciones de la Facultad. Por **categoría profesional**, el 58.34% de los docentes son asociados a tiempo parcial (41.67%) y completo (16.67%), seguido por los contratados doctores (16.67 %) y de los ayudantes doctores (8.33%). Con relación al personal docente funcionario, el 8.33% son Catedráticos de Universidad y el 8.33% son Titulares de Universidad. De esos datos se deduce que un 66.67% del profesorado implicado en la docencia del grado tiene un contrato no permanente.

Se ha de mencionar que el profesorado del Grado en Educación Social valora su **satisfacción** en 6,7 puntos con la titulación, y de 7 puntos con la UCM. Son valores muy similares a los obtenidos para otros docentes de la Facultad de Educación-C.F.P e incluso de la UCM.

En la tabla siguiente se muestran los valores medios obtenidos en el curso 2017-2018 (mostrándose entre paréntesis los del 16-17).

Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación	Grado en Ed. Social n=12 (28)	Facultad (n=79)	UCM (n=2052)
Distribución de créditos teóricos, prácticos y trabajos	4.58 (5,56)	6,17	7,20
La titulación tiene unos objetivos claros	5.50 (6,48)	7,53	8.09
Cumplimiento del programa	6.73 (7,92)	7.88	8,52
Orientación internacional de la titulación	4.25 (4,50)	4.69	6,36
Coordinación de la titulación	6.58 (6,82)	7.08	7,66
Tamaño de los grupos adecuado	5.92 (5,43)	5,58	6,85
Importancia de la titulación en nuestra sociedad	7.70 (7,82)	8,9	8,73
El nivel de dificultad del grado es adecuado	5.17 (6,26)	6,47	7,58
Cumplimiento del programa	5.82 (6,89)	7,22	8,17
La relación calidad-precio es la adecuada	4.22 (5,57)	6,29	6,94
Las calificaciones están disponibles en un tiempo razonable	7.42 (8,39)	7.73	8,70
Su formación está relacionada con las asignaturas que imparte	9.36 (8,46)	9.23	9,37
Fondos bibliográficos suficientes	5.67 (6,50)	7.56	8,15
Recursos administrativos suficientes	7.00 (6,70)	7.25	7.08
<b>Recursos de la titulación</b>			
Aulas para la docencia teórica	5.75 (6,64)	7.10	7,65
Espacios para prácticas	4.92 (5,75)	6,37	6,98
Satisfacción con el Campus Virtual	7.50 (7,70)	8,60	8,41
<b>Gestión de la titulación</b>			
Atención prestada por el PAS	7.45 (7,26)	8,17	7.44
El apoyo técnico y logístico	6.83 (7,11)	7,75	7,28
Gestión de los procesos administrativos	7.27 (7,46)	7.98	7,8
Gestión de los procesos administrativos comunes	6.90 (7,38)	8,01	7,69
Organización de los horarios de clase	6.00 (6,85)	7.27	7,51
Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título	7.00 (7,25)	7.76	8.02
<b>Sobre los alumnos</b>			
Aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos	4.92 (4,79)	5,47	5,33

El grado de implicación de los alumnos	6.58 (6.21)	6.85	6,85
Nivel de adquisición por parte del alumnado de las competencias	6.73 (6.18)	7.03	7,29
Compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje	6.58 (6.21)	6.84	6,81
Nivel de trabajo autónomo del alumnado	5.33 (5.82)	6.70	6,77
Implicación del alumnado en los procedimientos de evaluación continua	5.75 (6.32)	6.89	6,91
Aprovechamiento de las clases por parte de los alumnos	6.83 (6.67)	7,23	7,23
Satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes	7.17 (7.07)	7,53	7,43
Satisfacción con la actividad docente en la titulación	8.36 (7.63)	8,05	8,20

De manera general, la satisfacción del profesorado que imparte docencia en el Grado en Educación Social es similar al curso anterior, estando de acorde con la tendencia que manifiesta el resto de profesorado de la Facultad de Educación- C.F.P. Sin embargo, la satisfacción del PDI de la UCM ha experimentado un aumento en casi aquellos ítems relacionados con la gestión de la titulación y sobre los alumnos.

Por otro lado, si tenemos en cuenta los resultados anteriores con las encuestas de satisfacción de los estudiantes, podemos indicar que, en general, el PDI tiene mejor opinión de la titulación, los alumnos, del trabajo que realizan estos y del que realizan ellos mismos considerablemente mejor que el que los estudiantes tienen del PDI y de la propia titulación.

En cuanto a los distintos aspectos analizados se destaca:

- Aumento de la satisfacción y la percepción que los profesores tienen en relación con los estudiantes de la titulación y con relación al PAS.
- Disminuye ligeramente (siguiendo la misma tendencia que años anteriores) lo relacionado con las aulas, los espacios para prácticas, los horarios, el precio de las matrículas.
- Aumento considerable (superior a 9 puntos) en lo referido a la pertinencia de la formación del profesorado que imparte docencia en el Grado en Educación Social. Ello tiene que ver con datos la media de experiencia profesional que señalábamos al principio de este apartado, así como con el esfuerzo que se está realizando en la contratación de profesionales vinculados directamente con el perfil profesional de la Educación Social.
- Respecto a la distribución de créditos teóricos, prácticos y trabajos, la encuesta refleja los datos en consonancia con otras titulaciones que se imparten en la Facultad de Educación. Se es consciente de la necesidad de aumentar el porcentaje de prácticas en sus asignaturas. Estos docentes también ponen de manifiesto, al igual que se señalaba en la encuesta de satisfacción de los estudiantes, la mejora en la ratio de alumnos por grupo, aunque todavía es considerada elevada. En este sentido, se reitera el esfuerzo que se está realizando por disminuir el número de estudiantes admitidos y de modificar el número de plazas ofertadas de la memoria verificada de la titulación.
- Aumento de los niveles de satisfacción de los docentes con el trabajo realizado por los alumnos, especialmente en los resultados alcanzados y la actividad docente. Asimismo, aumenta ligeramente (aunque por debajo del 5) el aprovechamiento de las tutorías, lo que puede deberse a la poca asistencia de los estudiantes a las mismas o a considerarlas como un elemento para la revisión de exámenes y trabajos y no como un aspecto fundamental del proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación superior.

### C. PAS

La participación del PAS de la Facultad de Educación – C.F.P. en el curso 17-18 ha sido de 15 personas (16.48 %). El 71.43 % siendo la edad media 50.60 años (S=8.18). La media de experiencia laboral 20.47 años (S = 9.99). El 50 % de los participantes es funcionario y el 7.14 %interino, trabajando el 93.33 % de los encuestados a tiempo completo. La satisfacción global con el trabajo es 7.9 puntos (8,35 puntos) y de 7.1 puntos con la UCM (7,53). Estos valores son más elevados que la media del PAS de la UCM, que tiene una satisfacción con el trabajo de 7,4 y con la UCM de 6,6.

La satisfacción general de este colectivo hace que sea un equipo de personas que facilita el trabajo y la gestión de sus competencias en la Facultad, siendo apreciable el trabajo y esfuerzo que realizan por el PDI de la Facultad, ya que les dan muy buena valoración en las encuestas mostradas en el apartado anterior.

En la tabla siguiente se muestran los valores medios obtenidos en el curso 2017-2018 (mostrándose entre paréntesis los del 16-17).

Satisfacción la información y comunicación	Facultad N = 15 (n=34)	UCM N = 376 (n=624)
Comunicación con responsables académicos	7.64 (7,56)	6.69 (7,14)
Comunicación con profesorado	7.07 (7,50)	6.69 (7,30)
Comunicación con otras autoridades administrativas	7.50 (7,91)	6.82 (7,19)
Comunicación con la gerencia	7.13 (7,85)	6.79 (7,06)
Comunicación con servicios centrales	6.27 (6,94)	6.45 (6,77)
Relación con alumnos	7.93 (7,97)	7.66 (7,80)
Relación con compañeros de servicio	7.93 (8,59)	8.31 (8,44)
<b>Satisfacción con los recursos</b>		
Espacios de trabajo	7.07 (7,82)	6.33 (6,55)
Recursos materiales y tecnológicos	7 (7,94)	6.23 (6,58)
Plan de formación PAS	4.13 (5,91)	4.61 (5,00)
Servicios en riesgos laborales	5.20 (5,57)	5.09 (5,32)
Seguridad de las instalaciones	5.73 (6,65)	5.67 (5,82)
<b>Satisfacción con la gestión y la organización</b>		
Conoce sus funciones y responsabilidades	8.20 (8,50)	7.77 (7,86)
Organización del trabajo en la unidad	7.4 (7,74)	7.15 (7,38)
Otros conocen su tarea y podrían sustituirle	5.93 (6,72)	5.83 (6,16)
Relación de su formación con sus tareas	6.87 (7,09)	6.69 (7,32)
Adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo	7.8 (7,76)	7.66 (7,91)
Las tareas se corresponden con su puesto	7.67 (7,47)	7.28 (7,48)
Definición de funciones y responsabilidades	6.33 (6,97)	6.15 (6,32)
Tamaño de la plantilla existente	4.64 (5,45)	5.07 (5,32)
Reconocimiento de su trabajo	6.40 (7,56)	6.44 (6,54)
Se siente parte del equipo	7.40 (7,76)	7.01 (7,15)

Como se observa en la tabla, el PAS de la Facultad de Educación tiene unos altos niveles de satisfacción con el trabajo que realiza desde todas las perspectivas analizadas, superando en todos los casos las medias del Pas de la UCM en su conjunto. Todo el colectivo del PAS califica con muy baja puntuación lo relativo a los cursos de formación y riesgos laborales.

Como se puede apreciar de manera general la satisfacción del PAS ha disminuido en los distintos ítems, tal y como era de prever por la disminución en los valores globales. Queremos destacar los siguientes aspectos:

- Descenso de la satisfacción con el tamaño de la plantilla, este valor era de esperar debido a los recortes que han sufrido especialmente el personal de apoyo a la docencia en el último curso académico. Existen datos objetivos que apoyan esta valoración, y es que la Facultad de Educación, según estudio desarrollado desde Gerencia, siendo la tercera mayor en cantidad de alumnos (en torno a 4800) de la UCM, ocupa la posición 15 en cuanto al número de PAS (65 personas), lo que implica una ratio aproximada de 74 alumnos por cada PAS, situándose en el tercer lugar de facultades en la UCM con mayor ratio alumnos/PAS.
- También ha disminuido considerablemente la satisfacción con los cursos de formación, que se debería intentar que existiera una oferta más acorde con el tipo de trabajo realizado, favoreciendo así que puedan ser sustituidos por otras personas.

- Sin embargo, queremos destacar que conocen sus tareas y sus conocimientos están relacionados con su trabajo. Además, manifiestan muy buena relación con sus compañeros y con el alumnado, y una buena comunicación con las autoridades académicas lo que favorece el buen funcionamiento de la Facultad de Educación – C.F.P.

#### D. Agente Externo

A la vista de los datos obtenidos de la encuesta de satisfacción para el agente externo miembro de la Comisión de calidad, podemos decir que se encuentra altamente satisfecho con la metodología de Trabajo de la Comisión de Calidad (convocatoria, funcionamiento, procedimiento de toma de decisiones, etc.) (9 puntos); la Participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación (8 puntos); el Desarrollo y evolución de los Títulos en los que usted participa como agente externo (9 puntos). La Satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad es altamente positiva, queriendo matizar: *“queda patente un muy buen funcionamiento de los mecanismos destinados a analizar y promover el desarrollo de los títulos. También desea hacer notar el elevado compromiso de los distintos miembros de esta Comisión para reflexionar y ofrecer propuestas que permitan mejorar los diversos Títulos, manifestando, en definitiva, que mi satisfacción global es altamente positiva”*.

#### 5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

Los datos aportados por el Vicerrectorado de Calidad en relación a los resultados de la inserción laboral de los egresados, corresponden a los estudiantes egresados en 2015, y recogidos a los 24 meses de su graduación. La muestra que ha respondido a las encuestas corresponde a un 17% del total de egresados, y su distribución por facultades y titulaciones no es homogénea, por lo que habría que relativizar los datos que a continuación comentamos.

La tasa de inserción laboral de los estudiantes del Grado en Educación Social de la Facultad de Educación (57.90 %), es ligeramente inferior a la media del resto de los graduados (63.20 %).

De análisis para memorias anteriores se destaca que, aunque existe una relativa facilidad para encontrar trabajo al año de titularse, la tasa de inserción disminuye notablemente a los dos años, lo que puede coincidir con los datos de precariedad laboral en este ámbito de trabajo. La tendencia, en relación al resto de titulaciones impartidas en la Facultad de Educación es inferior, salvo en el caso de los egresados del título de Maestro en Educación Infantil.

#### 5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

En la Facultad de Educación hay varias convocatorias de Programas de movilidad a lo largo del curso académico: Becas Erasmus para realizar estudios, Becas Erasmus para la realización del

Prácticum, Programa de movilidad SICUE, Programa de movilidad de Prácticas por convenio no Erasmus.

- Toda la **información** referente a dichos programas de movilidad se puede encontrar en el link de la convocatoria Erasmus <http://www.ucm.es/erasmus-2018-19> donde aparece información sobre requisitos, procedimiento de selección, adjudicación de plazas, exámenes, equivalencia de estudios, reconocimiento académico. La Subcomisión ERASMUS, presidida por el Vicedecano de RRII y de la que forman también parte la Coordinadora Erasmus y otros tres profesores garantiza y supervisa todo el proceso de equivalencias Erasmus. En el punto 4 sobre Plazas Convocadas se recogen los documentos que los estudiantes deben aportar para buscar sus propios centros de prácticas (ficha de empresa y Learning Agreement for Traineeship).

Aparte, en la página web de la Facultad de Educación, hay un apartado específico de movilidad (<http://educacion.ucm.es/educacion/programas-de-intercambio-y-movilidad-nacional-e-internacional-1>), donde aparece información de los distintos programas de movilidad: Erasmus, Seneca y movilidad internacional. Accediendo a cada subapartado de la página se obtendrá información concreta sobre cada uno de ellos.

Respecto **al número de estudiantes/docentes que han participado** en dichos programas, se detallan a continuación los datos, que han sido facilitados por el Vicedecanato de Relaciones Internacionales en colaboración con la Oficina Erasmus de la Facultad de Educación:

- **Estudiantes:** Los 38 estudiantes Erasmus+ Incoming (4 de ellos a través del Programa Erasmus+ Internacional y procedentes de 1 de Rusia y 3 de Serbia) tienen abiertos todos los planes de estudio de los Grados ofertados en la Facultad. Pueden elegir asignaturas de varios Grados mezclados, por lo que no hay datos por Titulación.

En cuanto a los datos de los alumnos Visitantes y de Prueba de Conjunto, sólo nos facilitan el número total de estudiantes matriculados en la Facultad en cualquiera de las dos opciones, en este caso 18.

- **Profesorado:** 4 profesores visitantes a través del programa Erasmus+ para realizar gestiones de organización de la movilidad y 5 para impartir docencia durante una semana.

Mediante los diferentes programas de movilidad de Relaciones Internacionales, 6 profesores de la Facultad han realizado estancias de docencia o con fines de formación.

- **Grado en Ed. Social:**
  - Erasmus+ estudios Outgoing: 3 (con destino a Universidades de Noruega y Suecia).
  - SICUE entrantes: 15 (procedentes de las Universidades de País Vasco, Extremadura, A Coruña, Castilla La Mancha-Campus de Cuenca, Murcia, Girona, Valencia, Granada, Salamanca, Málaga, Deusto y Las Palmas).
  - SICUE salientes: 7 (con destino a las Universidades de Deusto, Granada, País Vasco y Pablo Olavide de Sevilla).
  - Movilidad por Convenios Internacionales: 2 (con destino en Universidades de Argentina).
- Respecto a la **satisfacción de los estudiantes** con el programa de movilidad:

El 7.23 % de los estudiantes del Grado en Educación Social que han contestado la encuesta han participado en programas de movilidad (en total han participado 6 estudiantes). Los estudiantes están muy conformes con el programa alcanzado la media un valor de **8.00 sobre 10**. La satisfacción con la formación recibida en el extranjero también obtiene valores positivos, aunque inferiores a la satisfacción global (**5.50**). Ambos valores son muy similares a la satisfacción del curso anterior (**8.45**). En relación a los datos de satisfacción de los programas de movilidad son similares al resto de titulaciones impartidas en la Facultad de Educación, salvo en el apartado de satisfacción con la formación recibida, que son sensiblemente inferiores.

En el informe de seguimiento de la memoria del curso 2016-2017 este apartado fue calificado con: *CUMPLE PARCIALMENTE Se recomienda indicar si el título tiene programas de movilidad propios.*

Queremos destacar que el Grado en Educación Social, en concreto, participa a través de convenios en programas internacionales concentrados en el cuarto curso.

Durante el curso académico 2017-18 se ofertaron plazas en los siguientes centros y países:

PAÍS	CENTRO	ÁMBITO
ARGENTINA	Servicio a la Acción Popular	Desarrollo comunitario
BOLIVIA	Fundación Amazoniza (Sucre)	Desarrollo comunitario
	Fundación Enseñarte (Cochabamba)	Desarrollo comunitario
COLOMBIA	Corporación Caminos	Prevención y tratamiento marginación/educación ciudadana
COSTA RICA	Fundación Género y Sociedad	Desarrollo comunitario y empoderamiento social
ECUADOR	Fundación Sembrar/CESAL	Desarrollo comunitario
HONDURAS	CESAL (Tegucigalpa)	Desarrollo comunitario y apoyo escolar
MÉXICO	Centro Apoyo Popular de Occidente A.C.	Desarrollo comunitario
	CESAL (Oaxaca)	Apoyo escolar
NICARAGUA	Asociación Grupo Universitario Independiente Acción-Guía	Desarrollo comunitario
PERÚ	Casa Acogida Mantay (Cusco)	Madres adolescentes
	Asociación Centro de Programas Educación y Salud Amantani (Cusco)	Desarrollo comunitario, infancia y salud
	Asociación Civil Pasa la Voz	Desarrollo comunitario
	CESAL (Huachipa)	Desarrollo comunitario
	ONG Desarrollo Kulli (Trujillo)	Desarrollo comunitario
EE.UU (San Francisco)	The women's Building	Igualdad de género y justicia social
INDIA	Fundación Mary Ward	Desarrollo comunitario e igualdad de género
PARAGUAY	CESAL/Asociación Virgen de Caacupé (Itaugua)	Desarrollo comunitario y animación sociocultural



### 5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las Prácticas Externas (**Prácticum** a partir de ahora) es una asignatura obligatoria. En el Grado en Educación Social consta de 42 créditos ECTS y se desarrolla durante tres semestres. El segundo semestre de 2º curso, con 6 ECTS, el segundo semestre de 3º con otros 6 y, por último, en el segundo semestre de 4º con 30 ECTS. Toda la información actualizada y ampliada se encuentra en: <https://educacion.ucm.es/practicum>. Se gestionan a través del Vicedecanato de Prácticum, y con los coordinadores de Prácticum en Educación Social (un coordinador por cada periodo). Se realizan en centros e instituciones educativas con presencia de educadores sociales en sus equipos profesionales tanto de la Comunidad de Madrid como en el extranjero. En dicho enlace se encuentra la información actualizada sobre el procedimiento, calendario, centros, establecimiento de convenios para realizar prácticas en el extranjero, etc. En el curso 2017-2018 364 estudiantes (correspondientes a los tres periodos de Prácticum) realizaron sus prácticas externas curriculares en centros e instituciones del ámbito y perfil de la educación social, tanto públicos como privados. Los datos que aportamos son similares al curso anterior.

Cabe destacar para que el caso del Prácticum III existen otras modalidades de Prácticum, a través de convenios internacionales sobre todo en América Latina e India, bien a través de convenios europeos del programa Erasmus. Dichas prácticas se coordinan a través del Vicedecanato de Relaciones Internacionales. La información se encuentra actualizada y pormenorizada, por curso académico en la página web: <https://educacion.ucm.es/practicum>.

Los estudiantes eligen la modalidad que más satisfaga sus intereses académicos y profesionales en función de la disponibilidad de Centros y del número de plazas ofertadas.

Dada el elevado número de alumnos en la Facultad de Educación, el Prácticum queda estructurado como sigue:

- Unos coordinadores de Prácticum de la titulación, que son los responsables de distribuir a los estudiantes entre los centros y de coordinar a los profesores implicados en el Prácticum, Son los responsables de mantener las relaciones con los centros y resolver los posibles problemas que surjan con los estudiantes.
- Para el seguimiento del Prácticum cada estudiante tiene asignado un profesor tutor de la facultad que es quien le informa de lo que tiene que hacer, hace el seguimiento del alumno a lo largo de su estancia en el centro y el que recibe y valora la memoria del periodo de Prácticum. Además, el profesor tutor es el responsable de transferir las calificaciones a las actas en cada curso.
- A su vez en el centro o institución en el que realiza sus prácticas los estudiantes tienen un profesor tutor de centro (Profesor Mentor) que es con quien realiza las prácticas en situación real, Inicialmente sólo acompañan al profesor durante su docencia y van conociendo la realidad educativa de un aula y del centro escolar. En el último periodo (4º curso) podrán tener una participación más activa en el aula. Dicho tutor elabora un informe sobre el alumno que remite al Tutor de la facultad.

Disponemos para valorar este punto dos tipos de encuestas. Por un lado, las preguntas incluidas en las encuestas de satisfacción a los estudiantes referidas al Prácticum y, por otro lado, encuestas propias que se realizan curso a curso. Comentaremos ahora los aspectos más importantes de cada una de ellas.

En cuanto a los resultados de las preguntas en las encuestas de satisfacción referidas a las prácticas, un 71,08% ha realizado sus prácticas extracurriculares (total de estudiantes = 59),

aparecen en la tabla siguiente (en paréntesis figuran los datos obtenidos del curso anterior 2016-17):

Satisfacción con las prácticas externas curriculares	Titulación n= 83 (n127)
Valor formativo de las prácticas	6,71 (6,51)
Atención recibida por parte del tutor/a colaborador/a	6,71 (6,26)
Gestión realizada por la facultad	4,47 (4,18)
Utilidad de las prácticas para encontrar empleo	5,83 (5,18)
Satisfacción con dichas prácticas	7,20 (7,14)

Los resultados de las encuestas propias realizadas a los estudiantes del Prácticum I, II y III para el curso académico 2017-18 (N= 75) son los siguientes:

EVALUACIÓN PRACTICUM CURSO 2017/2018	Nivel de satisfacción alto y muy alto (%)
Orientaciones recibidas para la realización del Prácticum	48
Información previa sobre mi plaza de Prácticum	41,33
Oferta de centros de prácticas	20
Utilidad de la Información teórica recibida en la carrera para cursar el Prácticum	27,33
Utilidad de las prácticas para mi capacitación profesional	88
Aportación de nuevos conocimientos en las prácticas	89,33
La ayuda del tutor de la facultad	54,66
La disponibilidad del tutor/a en horas de atención al estudiante	64
Contenido de las sesiones de tutoría y orientación	57,34
Orientación recibida por mi coordinador/a	32
Disponibilidad en horas de atención al estudiante	33,34
Ayuda del profesional/mentor del centro de prácticas	85,34
Información recibida sobre las tareas a realizar	86,66
Acogida del centro de prácticas	93,33
Apoyo recibido en situaciones complejas	85,33
Las tareas realizadas se corresponden con los objetivos fijados para el periodo de prácticas (I, II, III, Pedagogía Social)	73,33
Tareas realizadas de acuerdo con el perfil del educador o pedagogo social	74,66
Acceso a toda la información de las prácticas a través de la plataforma	69,34

Aunque hay algunos datos que aparecen como contradictorios creemos más fiables los datos de las encuestas propias porque el número de participantes es superior (75 de las encuestas propias frente a 59 –número de estudiantes que declaran haber realizado prácticas- de las encuestas de satisfacción) e incluir preguntas que permiten conocer de forma más concreta qué elementos son susceptibles de mejora.

Un análisis a la valoración de las prácticas, y más teniendo en cuenta el resto de valoraciones de la titulación y de la propia universidad, es que la satisfacción general con las prácticas es bastante buena (7,20) en las encuestas de satisfacción. Entrando en más en detalle podemos decir que alumnos están muy satisfechos con la acogida en los centros de prácticas, con las tareas que realizan en su puesto de prácticas y las valoran como muy útiles para su formación. También están contentos con la atención recibida por parte de los tutores en las organizaciones en las que desempeñan su labor y con el apoyo recibido en situaciones complejas. En resumen podemos considerar las prácticas externas como una de las fortalezas de la titulación.

Sin embargo, hay que tener en cuenta otros elementos que no están también valorados y que tienen que ver fundamentalmente con la dedicación del profesor/tutor de la facultad o con la oferta de centros de prácticas. Hay que seguir fortaleciendo la labor de los coordinadores de Prácticum junto con la coordinación del grado para reforzar y diversificar el número y tipo de centros de ofertan prácticas para el grado en Educación Social y que cada vez sean más pertinentes con dicho perfil profesional. Por otro lado, sería preciso reconocer (en relación a la dedicación académica del profesorado de la facultad) un número de créditos por estudiante que refleje la dedicación real que requiere la atención, orientación y evaluación a dichos estudiantes.

## 6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

**6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

**\*\*NO PROCEDE\*\***

**6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.**

**\*\*NO PROCEDE\*\***

**6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.**

En el informe de seguimiento del Grado en Educación Social realizado por el Vicerrectorado de Calidad para el curso 2016-17, se realizaban una serie de recomendaciones a ser tenidas en cuenta. En concreto se refería a los siguientes criterios:

*Criterio 1.1 (CUMPLE PARCIALMENTE). Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en la/s categoría/s siguientes:*

*-Acceso y admisión de estudiantes en los ítems: Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso; Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos; Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores (sólo en el caso de que el*

*título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro título; Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso); Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC; Sistema de garantía de calidad en el ítem Información sobre la inserción laboral.*

Cabe señalar en este apartado que, aunque desde la Oficina de Calidad se apunta como un criterio que cumple, se ha impulsado la actualización y mejora del acceso e información sobre el título, sobre el sistema de calidad, sobre el reconocimiento de créditos desde la página web del grado. Asimismo, a través de los espacios virtuales de coordinación del Grado se ha ido informando puntualmente a los estudiantes de todas las mejoras, novedades, e informaciones puntuales sobre la matrícula, el Prácticum y el TFG principalmente. Desde espacios como el Foro se ha ido trasladando información sobre las acciones desarrolladas por la Facultad para la acogida de estudiantes de nuevo ingreso, jornadas sobre salidas profesionales y otros talleres de interés para fomentar la participación y la formación de los estudiantes del Grado. Dichas acciones se organizan a través del SOU y desde la Coordinación del Grado se fomenta la presencia tanto de la coordinadora como de profesores que imparten asignaturas del título, y de estudiantes actuales como egresados.

*Criterio 1.2 (CUMPLE). Se recomienda mejorar la accesibilidad en las siguientes categorías de información:*

- *Sistema de garantía de calidad en el ítem Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC.*

Este aspecto señalado, aunque CUMPLE, se ha visto reforzado desde el nuevo equipo decanal con la aprobación de un nuevo reglamento de la Comisión de Grados y la participación activa de los coordinadores de los mismos en la elaboración y difusión (a través de la web del Título y con acceso a enlace propio del SIGC de la Facultad).

*Subcriterio 3.4 (CUMPLE PARCIALMENTE). Se recomienda indicar si el título tiene programas de movilidad propios.*

Tanto desde la coordinación del grado como por parte de los responsables de la Facultad, se ha potenciado el establecimiento y ampliación de convenios internacionales con el fin de aumentar la oferta de movilidad en el Grado en Educación Social. Por otro lado, se fomenta y asesora que los estudiantes puedan impulsar convenios con instituciones tanto nacionales como extranjeras que contribuyan a incrementar la oferta de centros para prácticas y que son consideradas altamente satisfactorias.

*Subcriterio 3.7. (CUMPLE PARCIALMENTE). Se recomienda describir el sistema de quejas y reclamaciones, indicar si llegan quejas o reclamaciones por otros canales de comunicación y reflexionar sobre el sistema adoptado.*

Durante al curso académico 2017-18 las quejas recibidas han sido fundamentalmente a través del Buzón de Quejas y Sugerencias. Por otro lado, de manera presencial también han acudido los estudiantes al despacho de la coordinadora para comentar ya fuera a nivel individual como colectivo, quejas de manera verbal. En estos casos se ha solicitado de manera explícita que también se hiciera llegar dicha queja vía buzón electrónico para que quedara constancia y registro de la misma y fuera más ágil y efectiva su tramitación a las autoridades implicadas.

*Subcriterio 4.4. (CUMPLE PARCIALMENTE). Se recomienda llevar a cabo todas las acciones de mejora planteadas en la última Memoria de Seguimiento.*

**6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.**

A continuación, se detalla el plan de mejora del curso 2016-2017. Se enumeran los puntos débiles con las acciones realizadas:

- Los Coordinadores siguen sin tener delimitadas sus competencias, no existe un reglamento → continúa en proceso. Se detallan las comisiones a las que pertenecen los coordinadores, pero no están claras las funciones más allá de la pertenencia a las citadas comisiones.
- Hay asuntos que se tratan con la Comisión de una manera informal: se ha creado la Comisión de Coordinación de Grados para tratar los asuntos que afectan en conjunto a todos los Grados que se imparten en la Facultad de Educación C.F.P.
- Mucho porcentaje de profesores asociados en la plantilla de la Facultad: sigue siendo mayor el número de profesorado no permanente, se espera que con el plan de estabilización aprobado por la UCM se inviertan estos porcentajes.
- Se recomienda mejorar la aplicación de los mecanismos de coordinación de las asignaturas dentro y entre los diferentes centros en los que se imparte el título: se ha creado la Comisión de Coordinación Intercentros
- Se recomienda armonizar la información publicada en las páginas web de cada uno de los centros en los que se imparte el título: se han modificado las páginas web para que sigan el modelo establecido por la UCM.
- Se recomienda adoptar medidas para reducir la ratio alumnado/profesor en algunas de las asignaturas impartidas en la Facultad de Educación: se están reduciendo la oferta de estudiantes de nuevo ingreso en primera matrícula.
- Se recomienda revisar, completar o corregir la información publicada en las guías docentes de las asignaturas → en proceso → las guías docentes se encuentran en continua revisión por parte de los responsables de la titulación, revisándolas antes del inicio de cada curso e indicando a los departamentos que fichas se deben modificar siguiendo unas recomendaciones.

**6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.**

**\*\*NO PROCEDE\*\***

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

**7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.**

**\*\*NO PROCEDE\*\***

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

**\*\*NO PROCEDE\*\***

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza*</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han realizado distintas reuniones a lo largo del curso tanto de la Comisión de Calidad de Centro como de la Comisión de Coordinación de la Titulación.</li> <li>Se ha creado la Comisión de Coordinación de Grados.</li> <li>Se ha creado la Comisión de Coordinación Intercentros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los temas tratados en las reuniones aparecen reflejados en el apartado 1.3 y en el 2.</li> <li>La Comisión de Coordinación de Grados formaliza las reuniones informales que manteníamos los Coordinadores en cursos anteriores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir manteniendo dichas reuniones complementarias a las reuniones de las Comisiones.</li> <li>Para que se mantenga dicha fortaleza, e incluso se pueda mejorar sería conveniente que se aumente el número de créditos que se otorga a la figura de Coordinador del Grado.</li> </ul>
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han realizado distintas reuniones a lo largo del curso tanto de la Comisión de Calidad de Centro como de la Comisión de Coordinación de la Titulación.</li> </ul>		Mantener una composición de la Comisión del Grado en Educación Social lo más heterogénea posible con diversidad y amplia representación no solo a nivel de departamentos implicados en la docencia en el grado, sino por la experiencia profesional en el ámbito de la educación social.
<b>Personal académico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento del número de sexenios</li> </ul>	Habiéndose jubilado 4 eméritos que aportaban 11 sexenios y tres titulares que aportaban casi 10, ha aumentado el número de sexenios en gran medida por la posibilidad de que los PCD interinos pudieran solicitarlos.	Seguir estabilizando la plantilla para que tengan derecho a solicitar los correspondientes reconocimientos de su actividad docente e investigadora
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento del uso del buzón por parte de los estudiantes</li> </ul>	Se ha insistido desde la Coordinación en que la tramitación de las quejas es anónima	Seguir dando visibilidad al buzón, y a la importancia que con sus quejas/sugerencias se puede mejorar la calidad de la Titulación
<b>Indicadores de resultados</b>	Elevado valor de la tasa del rendimiento del título		
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	<p>LA satisfacción del PAS es más elevada que la media de la UCM</p> <p>Aumento del nivel de satisfacción global de los docentes implicados en el Grado de Educación Social</p>	Destaca la buena relación con los responsables académicos, con los estudiantes y el buen ambiente de trabajo	

Inserción laboral			
Programas de movilidad	Aumento de la oferta (centros y número de plazas) para prácticas curriculares en el extranjero		
Prácticas externas	Aumento de la satisfacción de los estudiantes respecto al curso anterior		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			

\* El análisis de la fortaleza se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como: "Ver apartado XX"



## 9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

### 9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

Se comenta en la tabla que figura en el punto 9.2.

### 9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

Se comenta en la tabla siguiente, junto con la relación de los puntos débiles relativos al punto 9.1.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	Los Coordinadores siguen sin tener delimitadas sus competencias, no existe un reglamento.	<i>Mucho trabajo para un Coordinador de un Grado</i>	Dotar de más créditos al Coordinador y dotar de créditos a los profesores de la Comisión de Coordinación		Comisión de Calidad Vicerrectorado de Calidad		No realizado
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>							
<b>Personal Académico</b>	El profesor contratado no permanente constituye el 65.7 % de la plantilla. El profesorado permanente se agrupa en profesor contratado (9.6 %) y funcionarios (24.7 %).	Escasa estabilización y promoción	Estabilización del profesorado y contratación de profesores a tiempo completo	ICMRA 1	Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado		En proceso
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	Eliminar el anonimato en el formulario	Hay quejas que no se pueden tramitar/responder porque no se puede contactar con el emisor de la queja	Que sea obligatorio que el estudiante rellene el campo correo electrónico al enviar una queja. Se ha tratado de paliar este hecho, cuando la queja afecta a un colectivo enviando mensaje a través del foro del espacio		Rectorado		En proceso

			virtual de coordinación del Grado				
<b>Indicadores de resultados</b>							
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	<p>La satisfacción de los estudiantes con la titulación y la universidad es muy baja</p> <p>Aumentar participación de los docentes en el programa Docentia</p> <p>Tanto Docentes como estudiantes manifiestan su disconformidad con las aulas</p> <p>El PAS muestra su insatisfacción con el tamaño de la plantilla</p>	<p>Se desconocen</p> <p>Tamaño de aulas inadecuado, deficiencia en espacios para realizar las prácticas</p> <p>Se ha marchado gente con los concursos de traslado y no se han cubierto las jubilaciones</p>	<p>Puede que estén relacionadas con los contenidos de las asignaturas</p> <p>Remodelar las aulas</p> <p>Renovar la plantilla tras las jubilaciones, mejorar las condiciones laborales del PAS que trabaja en la Facultad de Educación</p>	<p>IUCM13</p> <p>IUCM6</p>	<p>Coordinación del Grado, Comisión de Calidad Facultad</p> <p>Vicerrectorado de Calidad</p> <p>Decanato</p> <p>Gerencia Rectorado</p>		<p>En proceso</p> <p>En proceso: se ha pasado una encuesta para ver cuáles son las necesidades de los distintos colectivos</p>
<b>Inserción laboral</b>	Los datos sobre inserción laboral de los egresados del Grado son inferiores a		Potenciar los vínculos con las asociaciones profesionales de		Coordinación del Grado y Decanato		En proceso

	los de otras titulaciones de la facultad		educadores y educadores sociales y, en concreto, con el colegio profesional de la Comunidad de Madrid				
<b>Programas de movilidad</b>							
<b>Prácticas externas</b>	Hay que aumentar el grado de satisfacción con la Facultad	Manifiestan descontento con la asignación del centro de prácticas y con la labor realizada por el tutor.	Hay que transmitir esto al tutor, pero es cierto que se reconoce muy poco su labor realizada (0.4 créditos), en esas cuatro horas el tutor debe convocar a los alumnos, acudir al centro de prácticas para hacer seguimiento, asesoramiento en el Prácticum y en la realización de las memorias, corrección de estas últimas.		Decanato  Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado		
<b>Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</b>					Comisión de Calidad		

\* El análisis de la debilidad se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como "Ver apartado XX"

Tras el proceso de fusión de Departamentos llevado a cabo desde el mes de noviembre de 2017, las elecciones a Decano en la Facultad de Educación y consecuente renovación del equipo decanal y de los coordinadores de títulos. Así como una vez conocidos los informes relativos a la renovación de la acreditación del Grado de Educación Social y de la memoria anual de seguimiento del Grado para el curso 2016-17, podemos destacar una serie de perspectivas de mejora de Grado de Educación Social que se pueden concretar en los siguientes apartados:

#### **Estructura y funcionamiento del SGIC:**

- Desde la coordinación del Grado de Educación Social se pretende participar en las reuniones tanto de coordinación de títulos como de la comisión de calidad. Asimismo, y desde una perspectiva más institucional, la coordinadora del título forma parte de la Junta de Facultad por invitación del Decanato, ello hará posible una mayor comunicación, fluidez y visibilidad del Grado en todos los estamentos institucionales de la Facultad.
- Seguir manteniendo dichas reuniones complementarias a las reuniones de las Comisiones. Para que se mantenga dicha fortaleza, e incluso se pueda mejorar sería conveniente que se aumente el número de créditos que se otorga a la figura de Coordinador del Grado.
- De cara a mejora del Grado en relación a este punto, cabe destacar que, aunque la figura del coordinador/a sigue sin tener delimitadas sus competencias y, por ende, la Comisión de Calidad y/o Coordinación del Grado, se han realizado desde el mes de febrero de 2018 las siguientes propuestas y/o acciones de mejora:
- Propuesta para el nombramiento de una nueva Comisión del Grado, trasladada a la Vicedecana de Ordenación Académica. En dicha propuesta se ha pretendido reforzar la asistencia y participación de estudiantes, nombrando a un estudiante suplente, con el fin de asegurar que los intereses de este colectivo puedan estar representados.
- Establecimiento de reuniones periódicas de dicha Comisión con regularidad y que pretendan cubrir los momentos álgidos en el curso académico: al menos una al inicio de cada semestre (dos) y otra al finalizar el curso académico.
- Propuesta a la Comisión de un borrador de reglamento para la Comisión del Grado. Se ha elaborado y presentado en reunión del día 13 de marzo de 2018 un borrador de reglamento que, retomando las principales ideas y temas que son de competencia de las comisiones de Grado, pretenden servir como guía de actuación de dicha Comisión.
- Se han reforzado las sinergias entre la coordinación del Grado y los coordinadores de Prácticum I, II y III del Grado de Educación Social.
- Se han establecido canales de comunicación horizontales con los responsables del Practicum de la Facultad (Vicedecana de Prácticum), así como con la Delegada del Rector para Prácticas Externas.

#### **Indicadores de resultados:**

- Aumento considerable de la participación de los distintos colectivos respecto a cursos anteriores
- Fomentar la participación del profesorado, los miembros de la Comisión de Calidad, la coordinación del Prácticum y del Grado de Educación Social en el Programa de mentoría y acogida a los estudiantes de primer curso.
- Participar en el programa de evaluación del profesorado así como en los proyectos de innovación para la calidad de la docencia promovidos desde el Vicerrectorado de Calidad de la UCM.

#### **Sistemas para la mejora de la calidad del título:**

La satisfacción de los estudiantes con la titulación y la universidad viene siendo baja o muy baja en relación a otras titulaciones de la UCM en general, y en particular de las impartidas en la

Facultad de Educación. Causas posibles: inestabilidad del profesorado; falta de exigencia; asignaturas con denominaciones confusas o excesiva reiteración de contenidos. Se proponen algunas medidas para paliar y mejorar esta situación:

- Mejora del sistema de coordinación gracias a la creación de herramientas para la detección de duplicidades y lagunas
- Profundizar en el estudio del resultado de las encuestas propias sobre las asignaturas y generar mecanismos de transmisión al profesorado
- Mejora y actualización de contenidos en la página web del título. En este sentido se ha comenzado un proceso de verificación de asignaturas (activadas y no activadas), cotejar la información que aparece en el plan de estudios y en la guía del Grado (con especial referencia a la denominación de títulos de asignaturas), estudio actualizado sobre las materias, asignaturas y sus competencias (a partir de la memoria del grado y del plan de estudios 2017-18 y 2018-19), etc.
- Mejoras en el Prácticum. Se ha comenzado una ronda de entrevistas y análisis para la actualización de convenios y la activación de nuevos convenios con el fin de ofrecer centros de prácticas externas que tiendan a reforzar el perfil profesional del educador social. En este sentido se prevé una reunión de trabajo con la Delegada del Rector para Prácticas Externas con el objeto de actualizar convenios y de crear una red de oferta de prácticas en el marco de los servicios institucionales de la Universidad Complutense de Madrid (Universidad de Mayores, Oficina de Atención a la Diversidad, Oficina para el Refugiado, entre otros).
- En relación al Practicum I, se ha comenzado a estudiar posibilidades para la convalidación de aquellos estudiantes que provengan de los módulos profesionales. Fortalecer el mencionado Prácticum con medidas y seminarios de carácter permanente a lo largo del segundo curso con el fin de acercar el ejercicio profesional del educador/a social a los estudiantes del Grado (posible proyecto de innovación docente).
- Poner al servicio del profesorado implicado en la titulación y especialmente de los coordinadores del Prácticum, el campus virtual de la titulación como herramienta para mejorar la comunicación entre el profesorado y los estudiantes (convocatorias, seminarios, talleres SOU, etc.).
- Programar para el curso 2018-19 la convocatoria y celebración de seminarios formativos a lo largo del curso con el fin de ofrecer una orientación para la elaboración del Trabajo Fin de Grado. En este sentido, profesores/as que han formado parte de un grupo de innovación docente, evaluarán los materiales de dicho grupo y pondrán a disposición tanto del estudiantado como del profesorado que tutoriza dichos Trabajos con el fin de mejorar los resultados y su calificación final.

En el informe sobre la renovación de la acreditación del Grado de Educación Social, una de las recomendaciones que se destacan como motivo de mejora es la escasa especialización, estabilización y promoción del profesorado que imparte docencia en el Grado. Si bien es cierto que la contratación no depende del centro, ni tampoco su estabilización y promoción, y que la capacidad docente así como la calidad se han podido ver afectadas por la crisis económica y la consecuente tasa de reposición impuesta a las universidades públicas españolas, no es menos cierto que es preciso potenciar la cualificación, la formación investigadora y la especialización del profesorado que imparte en dicho Grado. Una de las posibles medidas para su mejora es la puesta en marcha de una colaboración estrecha con el Colegio Profesional de Educadores Sociales de Madrid con el fin de dar a conocer la convocatoria de plazas entre sus colegiados profesionales de la Educación Social, así como la potenciación de grupos de innovación y de investigación propios que determinen líneas de trabajo específicas y que redunde en la cualificación y posibilidades de acreditación del profesorado asociado de la facultad que esté interesado en la docencia en el Grado.

*MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL 21 DE ENERO DE 2019 Y POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE FACULTAD DEL 24 DE ENERO DE 2019.*