

Informe de Análisis y mejora del Título

Facultad: Ciencias Sociales y Humanas

Titulación: Grado en Trabajo Social

Curso/Promoción analizada: 2021/2022

Índice

DATOS DEL TÍTULO	3
1. VALORACIÓN DEL TÍTULO.....	4
1.1. La gestión del título	4
Criterio 1: Organización y desarrollo.....	4
Criterio 2: Información y transparencia	6
Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	8
1.2. Recursos	9
Criterio 4: Personal académico.....	9
Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios	12
1.3. Resultados	17
Criterio 6: Resultados de aprendizaje.....	17
Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento	19
2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO	27
2.1. Fortalezas.....	27
2.2. Debilidades y acciones de mejora	27
3. ANEXOS	29
3.1. Modificaciones introducidas en el título verificado	29
a. Recomendaciones señaladas por las Agencias.....	29
b. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades	29
c. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades	29
3.2. Resumen del plan de acciones de mejora	30

DATOS DEL TÍTULO

Responsable del Título: Edurne González Goya
 Amaia Mosteiro Pascual

Duración de los estudios: 240 ECTS

Modalidad: Presencial

Campus: Bilbao-San Sebastián

Primer año de impartición: 2009/2010

Página web del título: <https://www.deusto.es/es/inicio/estudia/estudios/grado/trabajo-social>

El informe ha sido elaborado por la **Comisión de Calidad del Título (CCT)**, que es constituida anualmente por el/la Decano/a de la Facultad. En la misma están representados los principales grupos de interés:

Responsable del título (Coordinación del Grado)	Edurne González Goya (campus Donosti) Amaia Mosteiro Pascual (campus Bilbao)
PDI	Amaia Mosteiro, Mabel Segú
PAS	Estibaliz Gorbea
Estudiantes	Paula Alvarado
Estudiantes egresados	Luzia Arrizabalaga
Técnico de Calidad de la Facultad	Estibalitz Gorbea
Unidad de Calidad de la Universidad	Mariam Carballo
Empresas/organizaciones	Román Fernández

La CCT se ha reunido a fecha 19/10/2022 (15:00). Una vez elaborado el Informe de Análisis y Mejora del Título, ha sido remitido a la Comisión de Calidad del Centro (CCC) para su aprobación.

1. VALORACIÓN DEL TÍTULO

1.1. La gestión del título

Criterio 1: Organización y desarrollo

Aspectos a valorar	Cumplimiento
1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.	Se cumple
1.2. El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.	Se cumple
1.3. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del alumnado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.	Se cumple
1.4. Los criterios de admisión aplicados permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.	Se cumple
1.5. La aplicación de las diferentes normativas académicas se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.	Se cumple

Indicadores relacionados ¹					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	3,33 (sobre 5)	3,24 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	3,58 (sobre 5)	3,00 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	4,20 (sobre 5)	3,82 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	3,78 (sobre 5)	3,76 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,43 (sobre 5)	3,35 (sobre 5)	*

¹ **Leyenda de datos para todos los criterios del informe:**

--: No hay dato

N.A.: No aplica

*: El curso 2019/2020 no se realizó la medición planificada debido al covid-19

*1: Debido al cambio del sistema de gestión académica, a fecha de realización de este informe, no contamos con datos relativos al curso 2021/22 de este indicador. Se incluirán en el próximo informe de Análisis y mejora del título.

Indicadores relacionados ¹					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,88 (sobre 5)	3,00 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,50 (sobre 5)	3,94 (sobre 5)	3,86 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,80 (sobre 5)	3,68 (sobre 5)	*
Bilbao	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1	--	78,49%	82%	80%
San Sebastián	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1	--	78,57%	82%	78%
Bilbao	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	--	11,83%	16%	16%
San Sebastián	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	--	31,43%	23%	26%

Análisis de resultados

En este informe se analizan los resultados obtenidos en el Grado en Trabajo Social, por lo que todos los datos aportados están desagregados. La Universidad de Deusto realiza informes de seguimiento de todos los programas formativos, incluidos los Programas Combinados de Estudios Oficiales (PCEOs), por tanto, en caso de necesitar ampliar información sobre algún aspecto en concreto, pueden solicitar dichos informes.

El **plan de estudios** ha sido implantado de acuerdo a lo establecido en la Memoria de Verificación. El Grado resulta reforzado por su presencia en los Campus de Bilbao y San Sebastián. La diversidad de profesorado, alumnado y de entorno laboral del perfil aporta una riqueza nada desdeñable a la formación y a la transferencia del conocimiento. Ello implica la necesidad de un reparto equilibrado de plazas (en atención a la dimensión del territorio) y unas labores de coordinación del título intracampus e intercampus.

En la reunión de Análisis y Mejora del título, se ha contrastado el **perfil del egresado** con el empleador presente en la comisión, quien reconoce la idoneidad de los objetivos y las competencias recogidas en el plan de estudios.

El título posee **mecanismos de coordinación docente** entre las diferentes materias y asignaturas que configuran el plan de estudios, incluidas las prácticas y el Trabajo Fin de Grado. En general los indicadores analizados se encuentran por encima del valor de referencia establecido (3,5/5) **en ambos** campus. No obstante, cabe considerar la necesidad de hacer un seguimiento exhaustivo de la evolución de los datos de cara al próximo curso, así como establecer acciones orientadas a favorecer una mayor participación del alumnado.

La **carga de trabajo** en las distintas asignaturas es adecuada y le permite alcanzar los resultados de aprendizaje definidos para cada asignatura. Los resultados del año 2021/2022 presentan un índice de 3,17/5 para los estudiantes de 1º y de 3,84/5 para los 4º en Bilbao y de 3,77/5 para los estudiantes de 1º y de 3,96/5 para los 4º en Donosti, mejorando en ambos casos las valoraciones de cursos anteriores.

Los **criterios de admisión aplicados** permiten que el alumnado tenga el **perfil de ingreso** adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se ha respetado el número de plazas ofertadas en la memoria verificada (150).

Estudiantes de nuevo ingreso matriculados				
	Plazas ofertadas*	2021/22	2020/21	2019/20
Grado en Trabajo Social BI	80	46	33	37
Grado en Trabajo Social SS		33	27	36
TOTAL Grado en Trabajo Social		79	60	73
Grado en Educación Social + Trabajo Social (BI)	70	30	37	33
Grado en Educación Social + Trabajo Social (SS)		37	33	34
TOTAL Educación Social + Trabajo Social		67	70	67
Total estudiantes	150*	146	130	140

* Desde el curso 2020/21: Tras el análisis de la alta demanda en el Programa combinado Grado en Educación Social y Trabajo Social se ha ampliado 15 plazas, pasando a ofertar 150 plazas

Durante el curso 2021/2022, hemos contado con 146 estudiantes de nuevo ingreso, 76 en Bilbao y 70 en Donosti. Los datos son muy positivos y mejoran las tendencias de cursos anteriores.

Áreas de mejora

Respecto a la acción de mejora puesta en marcha el curso anterior (AM-881.1_52), se detectó una insuficiente oferta formativa en euskera en ambos campus y menor oferta de optatividad de 4º curso en el Campus de San Sebastián (*Ver apartado 2.2. Debilidades y acciones de mejora*).

- En cuanto a la coordinación, se decide establecer un plan de acción de mejora para mantener congruencia entre los itinerarios de las asignaturas del grado a lo largo del curso (*Ver apartado 2.2. Debilidades y acciones de mejora*).

Criterio 2: Información y transparencia

Aspectos a valorar	Cumplimiento
2.1 Las y los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación.	Se cumple
2.2. La información necesaria para la toma de decisiones de las y los potenciales estudiantes interesadas e interesados en el título y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.	Se cumple

Aspectos a valorar	Cumplimiento
2.3. El alumnado matriculado en el título, tiene acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.	Se cumple

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	3,36 (sobre 5)	3,88 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	3,77 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	3,90 (sobre 5)	3,50 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	3,72 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	3,91 (sobre 5)	4,14 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	4,21 (sobre 5)	3,95 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	4,24 (sobre 5)	4,18 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	4,27 (sobre 5)	4,08 (sobre 5)	*

Análisis de resultados

El título cuenta con un proceso denominado **Comunicación y Rendición de Cuentas a los grupos de interés**, por el que anualmente se revisa que la información pública disponible sigue siendo adecuada a las necesidades de todos grupos de interés y que se mantiene actualizada.

La página web del título, cuenta con un apartado denominado Gestión de Calidad-Una titulación con garantías, desde el que se puede acceder a:

- La información oficial respecto a la Verificación/ Modificación (Memoria de Verificación; Evaluación de la solicitud de verificación; Resolución de la verificación y Enlace directo al RUCT)
- Seguimiento del título (Informes de seguimiento y feedback recibido de Unibasq)
- Acreditación del título (Informes de Autoevaluación y feedback recibido de Unibasq)
- Sistema de Gestión de Calidad de la facultad. En el que figuran los responsables del mismo, el Manual de Calidad, la Política de Calidad y se informa sobre los principales resultados en términos de

indicadores de rendimiento y satisfacción de los diferentes grupos de interés (modelos de encuestas, resultados de los informes de satisfacción).

- Menciones o sellos si la titulación cuenta con los mismos.

En cuanto a los indicadores del título y acciones de mejora, desde la Dirección de la Universidad se decidió, dar acceso a esta información a través de los informes de seguimiento anuales para no duplicar la información.

Además, a nivel de Universidad, existe el apartado Transparencia, donde se rinde cuentas sobre los principales resultados obtenidos, (Oferta y demanda académica, Alumnos, Claustro, Personal, Resultados, Empleabilidad, Rankings e Información económica).

La información pública permite a todos los grupos de interés internos (estudiantes, PDI, PI, PAS...) y externos (estudiantes os egresados, familias de los alumnos, empresas colaboradoras, centros educativos, entidades del entorno...) tener una visión completa y clara de los aspectos más relevantes: vías de acceso y perfil de ingreso recomendado, criterios e información del proceso de admisión, normativa académica, estructura del plan de estudios (con los programas de cada asignatura), el perfil de egreso, etc.

Los estudiantes matriculados disponen de información relativa a los horarios de las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes y revisiones, así como el resto de documentación necesaria para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios. Dicha información incluye también el programa de todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y el Trabajo Fin de Estudios. Esta información está disponible tanto para los estudiantes de nueva matriculación como para los estudiantes que están cursando los estudios.

En el curso 2021/22, el nivel de satisfacción de los estudiantes con la información online/publicada y/o los canales de comunicación se sitúa en un valor de:

- 3,83/5 y 3,52/5 respectivamente para estudiantes de 1º.
- 4,04/5 y 4,26/5 respectivamente para estudiantes de 4º.

Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Aspectos a valorar	Cumplimiento
3.1. El SGC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.	Se cumple
3.2. El SGC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos.	Se cumple
3.3. El SGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Se cumple

Análisis de resultados

La Facultad tiene certificada la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) siguiendo las directrices del programa AUDIT. Además, la Facultad cuenta desde noviembre de 2018 con la Acreditación Institucional.

EL SGC implantado es una herramienta útil para ayudarnos a sistematizar la mejora continua en la titulación. Nos aporta un gran número de datos relevantes, nos proporciona espacios para la reflexión, y nos permite incorporar el análisis cualitativo como valor significativo y diferencial en la mejora de la titulación. Cabe destacar que el SGC está siendo adecuadamente documentado, implantado y mantenido.

Se cumple el ciclo de mejora continua (PDCA) en todos los procesos del SGC, hay planificación, desarrollo del proceso, control a través de los indicadores y las evidencias, y mejora continua (acciones de mejora).

El SGC implantado facilita la recogida y el análisis de los indicadores que posibilitan y facilitan el seguimiento, modificación de la oferta académica y la acreditación de los títulos que se imparten en el centro, y su mejora continúa tomando como base el análisis de los datos objetivos.

La Comisión de calidad del título es la encargada de llevar a cabo el proceso “Análisis y mejora del título”, que tiene como objetivo establecer la sistemática necesaria para asegurar la mejora continua de la titulación. En dicha comisión están representados los principales grupos de interés: Responsable del título, PDI, PAS, Responsable de Calidad de la Facultad, Unidad de Calidad de la Universidad, Empresas/organizaciones, Estudiantes y Estudiantes egresados.

Para conseguir una gestión más eficaz y eficiente de nuestro SGC, los procesos se soportan bajo una herramienta informática de gestión de procesos.

Se puede consultar el informe de Análisis y Mejora del Centro del curso analizado, enviado a Unibasq.

Áreas de mejora

En cada criterio se presentan los resultados del análisis de la implantación de los procesos del SGC. Tras el estudio de los mismos, si se han identificado debilidades, se establecen las acciones de mejora necesarias.

Además, en la reunión del análisis y mejora del Centro se lleva a cabo la revisión del SGC.

1.2. Recursos

Criterio 4: Personal académico

Aspectos a valorar	Cumplimiento
4.1. El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.	Se cumple
4.2. El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender al alumnado.	Se cumple
4.3. El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.	Se cumple

Aspectos a valorar	Cumplimiento
4.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos Incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.	Se cumple

Recursos Humanos			
Nombre del indicador	2021/22	2020/21	2019/20
Estabilidad de la plantilla docente (% de profesorado permanente)	89,28%	85,19%	85,45%
Número de profesorado con acreditación docente	36	36	26
Número de sexenios del cuerpo docente universitario	29	14	11
Personal docente e investigador (hombres)	15	17	14
Personal docente e investigador (mujeres)	41	37	41
Personal docente e investigador doctor (hombres)	8	8	6
Personal docente e investigador doctor (mujeres)	33	28	28
Ratio estudiante/profesor	5,41	5,48	5,67
Total de profesorado del Título	56	54	55

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de profesores acreditados con Label 1	--	73,33%	78%	75%
San Sebastián	% de profesores acreditados con Label 1	--	76,19%	78%	73%
Bilbao	% de profesores acreditados con Label 2	--	13,33%	16%	15%
San Sebastián	% de profesores acreditados con Label 2	--	26,19%	16%	25%
Bilbao	Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Grado)	3,5 (sobre 5)	4,19 (sobre 5)	4,1 (sobre 5)	N.A.

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Grado)	3,5 (sobre 5)	4,09 (sobre 5)	4,1 (sobre 5)	N.A.

Análisis de resultados

La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título. En el desarrollo del título participan **56** docentes. Destacar que se ha incrementado el número de sexenios respecto al curso pasado.

Su **experiencia investigadora** está avalada por su pertenencia a equipos de investigación consolidados. Hay que añadir que los proyectos de investigación del profesorado del Grado, así como sus publicaciones, se sitúan en el ámbito de las Ciencias Sociales y en el de la Intervención social, esto es, en el ámbito de conocimiento en el que se desarrolla también su tarea docente que resulta así enriquecida por la referencia a la realidad social de nuestro entorno. El equipo en el que se integran la mayor parte de los/las docentes del Grado es el Equipo Deusto Valores Sociales, reconocido como equipo A por el Gobierno Vasco. Este equipo es miembro del grupo de la *European Values Survey*, siendo el responsable de la elaboración de la Encuesta Europea de Valores tanto en España como en la Comunidad Autónoma Vasca y en Navarra. Aunque mayoritario, el Equipo Deusto Valores Sociales no abarca a la totalidad de docentes, hay también personas del departamento en el equipo de *Retos Socioculturales y Derechos Humanos en un mundo en transformación* (IT201-07 2007-2012; 2013-2018).

En relación a la **capacitación del profesorado**, la Universidad de Deusto ofrece al profesorado cada curso académico un amplio abanico de actividades formativas centradas en: Competencias digitales como el uso de las plataformas tecnológicas educativas, Competencias genéricas, Metodologías y técnicas de enseñanza-aprendizaje, Metodologías y técnicas de investigación, e Idiomas. Gracias a estas actividades formativas, el profesorado se mantiene actualizado en las últimas innovaciones pedagógicas que facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje.

Por otro lado, el **ratio de estudiante/profesor** (5,41) garantiza el correcto desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje tanto de las cuestiones más teóricas como las prácticas en laboratorio y las prácticas externas.

Respecto a los datos obtenidos en el curso 2021/22, podemos decir que la idoneidad del profesorado se evidencia con el grado de satisfacción del alumnado con la calidad docente. Los valores otorgados por el alumnado en las encuestas de evaluación del profesorado son positivos estando el grado de satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado en 4,1/5.

Áreas de mejora

Respecto a la acción de mejora puesta en marcha el curso anterior, se valoró necesario trabajar en favor de la especificidad del profesorado en la impartición de algunas asignaturas, especialmente vinculadas al área de conocimiento del trabajo social. De tal manera que podamos garantizar que asignaturas de carácter disciplinar sean impartidas por profesionales del ámbito de conocimiento (*Ver apartado 2.2. Debilidades y acciones de mejora*).

Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

Aspectos a valorar	Cumplimiento
5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.	Se cumple
5.2. Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.	Se cumple
5.3. En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las Infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.	No aplica
5.4. Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición del alumnado una vez matriculado se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje.	Se cumple
5.5. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas obligatorias, estas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.	Se cumple
5.6. La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, y a los servicios de apoyo del título.	Se cumple

Recursos materiales y servicios

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	4,69 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,50 (sobre 5)	4,24 (sobre 5)	3,50 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	4,54 (sobre 5)	4,37 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	3,96 (sobre 5)	3,88 (sobre 5)	*

Servicios de apoyo y orientación académica, profesional

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Nº de tutorías grupales	--	7	25	23
San Sebastián	Nº de tutorías grupales	--	20	20	27
Bilbao	Nº de tutorías individuales	--	15	108	130
San Sebastián	Nº de tutorías individuales	--	252	213	198
Bilbao	% de tutorandos que reciben tutoría individual en primer curso	--	--	75,75%	N.A.
San Sebastián	% de tutorandos que reciben tutoría individual en primer curso	--	97	81,8%	N.A.
Bilbao	% de participación de estudiantes en las encuestas del SOU	≥ 50%	13,8%	10,4%	N.A.
Bilbao	Grado de satisfacción global de los estudiantes con las tutorías	3,5 (sobre 5)	4,6 (sobre 5)	4,1 (sobre 5)	N.A.
San Sebastián	% de participación de estudiantes en las encuestas del SOU	≥ 50%	12,4%	17,1%	N.A.
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los estudiantes con las tutorías	3,5 (sobre 5)	4,4 (sobre 5)	4,3 (sobre 5)	N.A.
Bilbao	% de participación en la encuesta de los asistentes a talleres de orientación laboral	--	100%	N.A.	N.A.
Bilbao	Grado de satisfacción global con la acción formativa en general de los asistentes a talleres de orientación laboral	3,5 (sobre 5)	4,75 (sobre 5)	N.A.	N.A.
Bilbao	Nº de talleres de orientación laboral realizados	--	2	N.A.	N.A.

Internacionalización

Resultados de movilidad				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de estudiantes incoming internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	--
San Sebastián	% de estudiantes incoming internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	--

Resultados de movilidad				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de estudiantes incoming nacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	--
San Sebastián	% de estudiantes incoming nacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	--
Bilbao	% de estudiantes outgoing internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0,58	3,28
San Sebastián	% de estudiantes outgoing internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	20,16
Bilbao	% de estudiantes outgoing nacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	1,73	2,19
San Sebastián	% de estudiantes outgoing nacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	3,88
Bilbao	Movilidad estudiantes enviados / ERASMUS	7	0	2
San Sebastián	Movilidad estudiantes enviados / ERASMUS	9	0	10
Bilbao	Movilidad estudiantes enviados / OTROS PROGRAMAS	0	1	4
San Sebastián	Movilidad estudiantes enviados / OTROS PROGRAMAS	1	0	16
Bilbao	Movilidad estudiantes enviados / SICUE	0	3	4
San Sebastián	Movilidad estudiantes enviados / SICUE	5	0	5
Bilbao	Movilidad estudiantes recibidos / ERASMUS	2	0	--
San Sebastián	Movilidad estudiantes recibidos / ERASMUS	3	0	--
Bilbao	Movilidad estudiantes recibidos / OTROS PROGRAMAS	0	0	--
San Sebastián	Movilidad estudiantes recibidos / OTROS PROGRAMAS	2	0	--
Bilbao	Movilidad estudiantes recibidos / SICUE	1	0	--
San Sebastián	Movilidad estudiantes recibidos / SICUE	1	0	--

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Número de créditos ofertados en inglés	--	0	6	0
San Sebastián	Número de créditos ofertados en inglés	--	0	0	0
Bilbao	% de créditos ofertados en inglés	--	0%	3%	0%
San Sebastián	% de créditos ofertados en inglés	--	0%	0%	0%
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de grado con el programa de movilidad internacional o interuniversitaria	3,5 (sobre 5)	3,57 (sobre 5)	3,93 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de grado con el programa de movilidad internacional o interuniversitaria	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	3,80 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (1º semestre)	≥ 50%	0%	--	40%
Bilbao	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (1º semestre)	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	--	4,00 (sobre 5)
San Sebastián	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (1º semestre)	≥ 50%	50,00%	--	69,23%
San Sebastián	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (1º semestre)	3,5 (sobre 5)	4,20 (sobre 5)	--	4,50 (sobre 5)

Prácticas externas

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de participación de los estudiantes de grado en la encuesta de prácticas	≥ 50%	76,06%	28,89%	*
Bilbao	Grado de satisfacción global de los estudiantes de grado con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,53 (sobre 5)	3,81 (sobre 5)	*
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de grado en la encuesta de prácticas	≥ 50%	81,48%	33,82%	*
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los estudiantes de grado con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,54 (sobre 5)	4,39 (sobre 5)	*

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de participación de los tutores de UD en la encuesta de prácticas	≥ 50%	0,00%	60,00%	N.A.
Bilbao	Grado de satisfacción global de los tutores UD con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	5,00 (sobre 5)	--
San Sebastián	% de participación de los tutores de UD en la encuesta de prácticas	≥ 50%	100,00%	33,33%	N.A.
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los tutores UD con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	3,00 (sobre 5)	N.A.
Bilbao	% de participación de los tutores de entidades en la encuesta de prácticas	≥ 50%	56,92%	51,43%	*
Bilbao	Grado de satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,35 (sobre 5)	4,31 (sobre 5)	*
San Sebastián	% de participación de los tutores de entidades en la encuesta de prácticas	≥ 50%	62,07%	42,11%	*
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,11 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	*

Análisis de resultados

No se han llevado a cabo cambios relativos al personal de apoyo y los recursos materiales, respecto a lo especificado en la memoria de verificación.

El **personal de apoyo** disponible es suficiente y tiene la dedicación al título adecuada para apoyar las actividades docentes.

Respecto a los **recursos materiales** estos son suficientes y se ajustan a las necesidades de la organización, además es uno de los aspectos mejor valorados por los estudiantes.

En relación a la **orientación profesional** que recibe el estudiante, la Universidad posee un Servicio Integral de Inserción Laboral denominado Deusto Alumni. Este servicio ofrece asesoramiento y acompañamiento a las personas que están a punto de terminar o ya han terminado sus estudios para lograr su inserción laboral o mejorar su empleabilidad con formación específica en torno al mercado de trabajo. Durante el curso 2021/2022 se han ofrecido 2 talleres de preparación de currículums a los estudiantes de cuarto curso.

Por otro lado, los estudiantes han valorado muy favorablemente el **servicio de orientación universitaria**. Durante el curso 2021/22 se realizaron tanto tutorías individuales como grupales en todos los cursos. La satisfacción de los estudiantes con las tutorías es muy positiva, con un valor de 4,5/5 de media. La Unidad de Calidad hablará con el SOU para que establezcan las acciones de mejora necesarias, que permitan un incremento de la participación en estas encuestas.

Los **programas de movilidad** tanto out-going como in-coming también son indicadores bien valorados por los estudiantes. Durante el curso 2021/2022 un total de 7 estudiantes del campus de Bilbao y 15 del campus de Donosti han realizado movilidad internacional. Tan sólo contamos con datos de satisfacción de los estudiantes del campus de Donosti, y de estos destacar el alto grado de satisfacción con su estancia.

En cuanto a las **prácticas externas**, los estudiantes realizan prácticas en 4º curso. Durante el curso 2021-22 se retomó cierta normalidad en el proceso tras los años de pandemia. Los resultados de satisfacción de los estudiantes tanto en el Campus de Bilbao (4,53/5), como en el de Donostia (4,53/5) son muy positivos. El alto nivel de valoración obtenido en las prácticas externas, es algo que responde a la implicación, buen hacer y responsabilidad de la coordinación de prácticas, desarrollada por personal docente con apoyo de sendas secretarías de facultad en el Campus de Bilbao y en el de Donosti.

Los tutores de Deusto y los tutores de las entidades participantes en las prácticas, valoran positivamente este proceso, con valoraciones por encima del 4/5, lo que se considera muy positivo. Los resultados de las encuestas de las entidades indican que echan en falta la realización de las sesiones formativas de acompañamiento que se ofrecían desde el grado a los tutores y tutoras de prácticas antes de la pandemia, por lo se acuerda retomarlas de a necesidad en el Campus de Bilbao.

Áreas de mejora

Respecto a la acción abierta en cursos anteriores (**AM-548.1_1662**) relativa a las obras que se están desarrollando de ampliación de instalaciones, el Campus, ya que no cumplía con requisitos adecuados de accesibilidad, y no ofrecía al alumnado espacios para la distensión entre las clases a lo largo de su jornada ya que no hay espacios habilitados para ello. La finalización de las obras de construcción del Edificio Larramendi ha atenuado esta dificultad (*Ver apartado 2.2. Debilidades y acciones der mejora*).

1.3. Resultados

Criterio 6: Resultados de aprendizaje

Aspectos a valorar	Cumplimiento
6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.	Se cumple
6.2. Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel del MECES.	Se cumple

Resultados de aprendizaje					
Campus	Nombre	M.V.	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Tasa de abandono	7,88%	*1	16,67%	17,14%
San Sebastián	Tasa de abandono	7,88%	*1	17,95%	13,16%
Bilbao	Tasa de eficiencia	96,19%	*1	97,96%	98,75%
San Sebastián	Tasa de eficiencia	96,19%	*1	96,96%	96,69%

Resultados de aprendizaje					
Campus	Nombre	M.V.	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Tasa de evaluación	No aplica	*1	98,1%	98,26%
San Sebastián	Tasa de evaluación	No aplica	*1	99,58%	98,86%
Bilbao	Tasa de éxito	No aplica	*1	98,12%	98,69%
San Sebastián	Tasa de éxito	No aplica	*1	96,43%	97,44%
Bilbao	Tasa de graduación	83,01%	*1	73,47%	77,78%
San Sebastián	Tasa de graduación	83,01%	*1	81,25%	85,71%
Bilbao	Tasa de idoneidad en la graduación	No aplica	*1	68,85%	68,52%
San Sebastián	Tasa de idoneidad en la graduación	No aplica	*1	66,67%	64,1%
Bilbao	Tasa de rendimiento	No aplica	*1	96,26%	96,97%
San Sebastián	Tasa de rendimiento	No aplica	*1	96,02%	96,33%

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de participación de los estudiantes de TFG	≥ 50%	77,03%	81,11%	30,43%
Bilbao	Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFG	3,5 (sobre 5)	4,71 (sobre 5)	4,41 (sobre 5)	4,29 (sobre 5)
Bilbao	Grado de satisfacción con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFG	3,5 (sobre 5)	4,56 (sobre 5)	4,74 (sobre 5)	4,14 (sobre 5)
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de TFG	≥ 50%	81,13%	69,81%	45,71%
San Sebastián	Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFG	3,5 (sobre 5)	4,56 (sobre 5)	4,64 (sobre 5)	4,56 (sobre 5)
San Sebastián	Grado de satisfacción con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFG	3,5 (sobre 5)	4,45 (sobre 5)	4,70 (sobre 5)	4,06 (sobre 5)
Bilbao	% de estudiantes que realiza TFG en empresa	--	0,00%	0,00%	N.A.

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	% de estudiantes que realiza TFG en empresa	--	0,00%	0,00%	N.A.

Análisis de resultados

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos y el sistema de evaluación utilizado en cada una de las asignaturas permite una valoración fiable de los resultados de aprendizaje previstos en cada una de las mismas.

Los resultados académicos se consideran adecuados en general, en ambos campus

Por su parte, los resultados globales obtenidos por los estudiantes en los TFG realizados, evidencian adecuados resultados de aprendizaje, así como niveles de exigencia que posibilitan la consecución de las competencias definidas en el título.

En cuanto a la **satisfacción de los estudiantes** con el proceso de TFG, ha sido muy positiva, estando todos los ítems por encima del 4/5 en ambos campus. Destaca la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFG así como su satisfacción con su trabajo realizado.

Este año se ha medido por primera vez la **satisfacción de los tutores de TFG** y los resultados han sido muy positivos. Con un 81,48% de participación, la satisfacción global con el proceso de TFG es de 4,25/5.

El progreso y resultados de aprendizaje del conjunto de la titulación se miden a través de las tasas de éxito, de evaluación y de rendimiento. No disponemos aún de las tasas del curso 2021/22, pero los datos del curso 2020/21 muestran que todos los indicadores obtienen resultados positivos. En todos los casos se observa una estabilidad de los indicadores y evidencian el alto grado de consecución de las competencias de la titulación por parte del estudiante.

Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento

Aspectos a valorar	Cumplimiento
7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo Ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y entorno en el que se Inserta el título y es coherente con las características del alumnado de nuevo ingreso.	Se cumple
7.2. La satisfacción de los/as estudiantes, del profesorado, de los/as egresados/as y de otros grupos de interés es adecuada.	Se cumple

Aspectos a valorar	Cumplimiento
7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.	Se cumple

Oferta y demanda de la titulación

Oferta y demanda				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Créditos matriculados	*1	10104	10704
San Sebastián	Créditos matriculados	*1	7080	7350
Bilbao	Créditos presentados	*1	9912	10518
San Sebastián	Créditos presentados	*1	7050	7266
Bilbao	Créditos reconocidos	*1	966	1380
San Sebastián	Créditos reconocidos	*1	464	366
Bilbao	Créditos reconocidos en el curso	*1	204	474
San Sebastián	Créditos reconocidos en el curso	*1	218	120
Bilbao	Créditos superados	*1	9726	10380
San Sebastián	Créditos superados	*1	6798	7080
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados	*1	33	36
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados	*1	27	36
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (castellano)	*1	36	37
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (castellano)	*1	28	36
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (euskera)	*1	14	12
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (euskera)	*1	17	22

Oferta y demanda				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (inglés)	*1	0	0
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (inglés)	*1	0	0
Bilbao	Estudiantes matriculados	*1	173	183
San Sebastián	Estudiantes matriculados	*1	124	129
Bilbao	Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción	*1	29	26
San Sebastián	Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción	*1	21	29
Bilbao	Nota media de admisión	*1	--	6,274
San Sebastián	Nota media de admisión	*1	--	6,158
Bilbao	Número de estudiantes con beca (hombres)	*1	14	9
San Sebastián	Número de estudiantes con beca (hombres)	*1	18	10
Bilbao	Número de estudiantes con beca (mujeres)	*1	88	42
San Sebastián	Número de estudiantes con beca (mujeres)	*1	56	31
Bilbao	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	*1	36	37
San Sebastián	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	*1	29	36
Bilbao	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	*1	0	0
San Sebastián	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	*1	0	0
Bilbao	Ocupación de la titulación	*1	66%	72%
San Sebastián	Ocupación de la titulación	*1	67,5%	90%
Bilbao	Plazas demandadas	*1	85	166

Oferta y demanda					
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20	
San Sebastián	Plazas demandadas	*1	98	103	
Bilbao	Plazas ofertadas	*1	40	40	
San Sebastián	Plazas ofertadas	*1	40	35	
Bilbao	Preferencia de la titulación	*1	106	90	
San Sebastián	Preferencia de la titulación	*1	97,5	110	
Bilbao	Ratio plazas demandadas / ofertadas	*1	1,70	3,32	
San Sebastián	Ratio plazas demandadas / ofertadas	*1	2,45	2,57	
Bilbao	Vía de acceso a los estudios / FP	*1	2	3	
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios / FP	*1	4	3	
Bilbao	Vía de acceso a los estudios / mayores de 25 años	*1	0	0	
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios / mayores de 25 años	*1	0	0	
Bilbao	Vía de acceso a los estudios / PAU	*1	29	28	
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios / PAU	*1	23	27	
Bilbao	Vía de acceso a los estudios /Otras vías de acceso	*1	5	6	
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios /Otras vías de acceso	*1	2	6	

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de admisiones sobre solicitudes	--	*1	72,94%	36,75%
San Sebastián	% de admisiones sobre solicitudes	--	*1	52,04%	55,34%

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de matriculaciones sobre admisiones	--	*1	--	59,02%
San Sebastián	% de matriculaciones sobre admisiones	--	*1	--	63,16%
Bilbao	Evolución de admisiones	--	*1	1,64%	-25,61%
San Sebastián	Evolución de admisiones	--	*1	-10,53%	11,76%
Bilbao	Evolución de solicitudes	--	*1	-48,8%	3,75%
San Sebastián	Evolución de solicitudes	--	*1	-4,85%	19,77%

Inserción laboral y satisfacción de los egresados

Indicadores relacionados			
	2021/22	2020/21	2019/20
% de participación de los egresados	Disponible Diciembre 2022	80%	72%
Grado de satisfacción de los egresados con el título	Disponible Diciembre 2022	7,2 (sobre 10)	7,1 (sobre 10)
% de empleo encajado	Disponible Diciembre 2022	84%	78%
Tasa de empleo (% de egresados que acceden al mercado laboral)	Disponible Diciembre 2022	88%	75%
Tasa de paro	Disponible Diciembre 2022	11%	21%

Los datos se reciben 4 años después de que haya finalizado la promoción. En el presente informe, se analizan los datos del curso 20/21 (que corresponden a la promoción que finalizó en 2017).

Satisfacción de los grupos de interés

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de participación de los estudiantes de 1º de grado	≥ 50%	91,30%	51,52%	*
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de 1º de grado	≥ 50%	81,82%	11,11%	*

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado	3,5 (sobre 5)	3,80 (sobre 5)	3,94 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado	3,5 (sobre 5)	3,85 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación de los estudiantes de 4º grado	≥ 50%	63,46%	61,29%	*
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de 4º grado	≥ 50%	78,13%	75,86%	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º grado	3,5 (sobre 5)	4,58 (sobre 5)	4,22 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º grado	3,5 (sobre 5)	4,40 (sobre 5)	4,55 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación de los estudiantes en la encuesta de la Jornada de Acogida	≥ 50%	59,09%	11,11%	58,33%
San Sebastián	% de participación de los estudiantes en la encuesta de la Jornada de Acogida	≥ 50%	11,43%	11,11%	80,56%
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes con la Jornada de Acogida	3,5 (sobre 5)	4,15 (sobre 5)	3,67 (sobre 5)	4,29 (sobre 5)
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes con la Jornada de Acogida	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,33 (sobre 5)	3,45 (sobre 5)
Bilbao	Nº de reclamaciones	--	0	0	0
San Sebastián	Nº de reclamaciones	--	0	0	0
Bilbao	Nº de sugerencias	--	0	0	0
San Sebastián	Nº de sugerencias	--	0	0	0
Bilbao	Nº total de sugerencias y reclamaciones	--	0	0	0
San Sebastián	Nº total de sugerencias y reclamaciones	--	0	0	0
Bilbao	% de reclamaciones contestadas	100%	--	--	--
San Sebastián	% de reclamaciones contestadas	100%	--	--	--
Bilbao	% de reclamaciones resueltas	≥ 80%	--	--	--

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	% de reclamaciones resueltas	≥ 80%	--	--	--
Bilbao	% de sugerencias contestadas	100%	--	--	--
San Sebastián	% de sugerencias contestadas	100%	--	--	--
Bilbao	Tiempo medio de respuesta definitiva a la persona usuaria de sugerencias y reclamaciones	10 días	--	--	--
San Sebastián	Tiempo medio de respuesta definitiva a la persona usuaria de sugerencias y reclamaciones	10 días	--	--	--

Análisis de resultados

La evolución de admisiones junto con la de solicitudes muestra una tendencia positiva. El número de estudiantes de nuevo ingreso en el curso 2021/22 ha sido de 146, 79 en el grado y 67 en la PCEO, por lo que se considera satisfactorio.

Las tasas de graduación, rendimiento, eficiencia y éxito son coherentes las previsiones realizadas en la Memoria de Verificación y presentan valores similares a los cursos anteriores.

El título cuenta con un proceso denominado **Satisfacción de los grupos de interés** que permite conocer, analizar y evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés, respecto al cumplimiento de sus necesidades y obtener así la información para la mejora continua de la titulación. Durante este curso 2021/2022 se ha llevado a cabo:

- Encuesta de satisfacción general **estudiantes de 1º**. Los datos de primero son más bajos que los obtenidos en cursos superiores (4º curso), en ambos campus. Cabe tener en cuenta la evolución de los ítems relacionados con la carga de trabajo y del plan de estudios, con el fin de determinar si es preciso activar alguna acción de mejora nueva a este respecto. Teniendo en cuenta que se trata de un ítem por debajo del 3,5 y que estamos ante el primer año con un índice por debajo de la nota de corte, entendemos que es necesario valorar la evolución.
- Encuesta de satisfacción general **estudiantes de 4º**. Los datos obtenidos en las encuestas de estudiantes de 4º de grado se sitúan por encima del valor de excelencia establecido por la facultad 3,5 en ambos campus. Entre ellos los valores más altos son los relativos a la calidad del profesorado y a la relación profesor-estudiante.
- Evaluación de la **docencia** (Analizado en el criterio 4).
- Encuesta de satisfacción con las **Prácticas externas** (analizado en el criterio 5) y satisfacción con el **TFG** (analizado en el criterio 6).

El SGC del título contempla la realización de encuestas a los estudiantes egresados del título que permitan valorar de manera fiable el *nivel de satisfacción* con la titulación y sus *niveles de inserción laboral*. Respecto a la promoción del 2017 del grado, elaborado por Lanbide, la tasa de empleo de la promoción es del 88%, situándose por encima del curso anterior (72%), y el nivel de satisfacción de los egresados con el título, también supera la valoración anterior, situándose en un 7,2/10.

Por último, el título tiene implantado un proceso de **Atención a las Sugerencias y Reclamaciones**, a través del cual los grupos de interés pueden realizar cualquier comentario o sugerencia de mejora mediante los diferentes mecanismos de que disponen (buzones físicos y en la web). Durante el curso 2020/21 no se ha recibido ninguna reclamación, ni sugerencia relativa al título.

Áreas de mejora

Respecto a la acción de mejora puesta en marcha el curso anterior, se detectó que en las encuestas de satisfacción de estudiantes de 1º de Donosti el porcentaje de participación no se pudo considerar representativo (AM-881.1_51). Esto es debido a que las encuestas fueron de manera online. Este curso, la representatividad ha sido mayor, entendiéndose que la pasación de las encuestas en papel ha favorecido un índice de respuestas superior. (Ver apartado 2.2. Debilidades y acciones de mejora).

Revisión de los indicadores del SGC

Una vez analizados todos los resultados, los miembros de la CCT deciden mantener tanto los indicadores como los valores de referencia establecidos en todos los indicadores del título.

Durante el curso 2021/22, la Unidad de Calidad ha llevado a cabo la revisión de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de las Facultades.

Se han incluido los siguientes indicadores de titulación:

Orientación laboral

- Nº de talleres de orientación laboral realizados.
- % de estudiantes asistentes a talleres de orientación laboral.
- Satisfacción global con la acción formativa en general de los asistentes a talleres de orientación laboral. Valor de referencia 3,5 (sobre 5).
- % de participación en la encuesta de los asistentes a talleres de orientación laboral. Valor de referencia $\geq 50\%$.

Se han extinguido los siguientes indicadores de titulación:

Planificación y organización de la docencia: Grado de Satisfacción global de los estudiantes con el Profesorado "Considero que ha sido un profesor competente.

Atención a estudiantes- tutorías

- Grado de satisfacción de estudiantes con: " Puedo contactar con mi tutor/a cuando lo necesito"
- Grado de satisfacción de estudiantes con: " Mi tutor/a me proporciona informaciones útiles"
- Grado de satisfacción con: "La tutoría de este curso ha satisfecho mis expectativas y necesidades.

2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO

2.1. Fortalezas

A tenor de los datos obtenidos en el último curso, y observando la evolución con cursos anteriores, se establece que uno de las fortalezas del grado en Trabajo Social se sitúa en el ámbito de la **calidad docente**. A este respecto, el alumnado destaca la cercanía del profesorado, así como la interacción directa y facilitadora que mantiene con el estudiante de manera generalizada. Igualmente, destaca la competencia que se le asigna en cuanto a su rol docente y al conocimiento de la materia impartida, destacando especialmente la vinculación de un elevado número de profesores con la disciplina, en este caso el Trabajo Social.

Otra de las fortalezas de la titulación radica históricamente en el desarrollo de sus **prácticas externas**. La modalidad de prácticas, así como el acompañamiento que se ofrece desde la titulación a través de la figura de la tutora de prácticas se hace efectiva a través de dos modalidades; el seguimiento individual del estudiante (a través de la coordinación con el tutor/a externo y de las tutorías individuales) y los grupos de supervisión pedagógica desarrollados quincenalmente en el aula.

Por último, los datos obtenidos en este curso 2021-22 destaca la alta satisfacción del alumnado de 4º curso en el desarrollo del TFG destacando como ítem más favorable el acompañamiento ofrecido por el tutor/a de TFG.

2.2. Debilidades y acciones de mejora

Respecto a las acciones de mejora que se pusieron en marcha en cursos anteriores:

- **AM-548.1_1662**: Debido a las obras que se están desarrollando de ampliación de instalaciones, el Campus, no cumple con requisitos adecuados de accesibilidad, y tampoco ofrece al alumnado espacios para la distensión entre las clases a lo largo de su jornada ya que no hay espacios habilitados para ello. Se decide notificar al responsable de Campus el malestar del alumnado. La finalización de las obras de construcción del Edificio Larramendi ha atenuado esta dificultad. La satisfacción de los estudiantes de 4º curso del campus de Donosti con las instalaciones y servicios se sitúa en el 2021/22 en un 3,96/5, mejorando la valoración del curso anterior, por tanto, se cierra la acción considerándola eficaz.

- **AM-881.1_51**: Derivado del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de 1º curso, se detectó que el % de participación fue muy bajo. Durante el curso 2021/22 se ha recuperado el formato en papel, así como la presencialidad a la hora de solicitar que los estudiantes respondan a las encuestas de satisfacción. El porcentaje de participación ha sido del 81,82% por tanto, se cierra la acción considerándola eficaz.

- **AM-881.1_52**: Derivado del análisis de los resultados del curso 2020/21, se detectó una insuficiente oferta formativa en euskera en ambos campus y menor oferta de optatividad de 4º curso en el Campus de San Sebastián. Se solicitó al Departamento de Ciencias Sociales el desdoble de una asignatura en euskera por campus y al Departamento de Ciencias Sociales la ampliación de la optatividad en 4º curso en San Sebastián, igualando la oferta de ambos Campus. Ya existe una asignatura por campus planificada para el curso 2022-23, por tanto, se cierra la acción considerándola eficaz.

- **AM-881.1_50**: Derivado del análisis de los resultados del curso 2020/21, se detectó un perfil docente escasamente vinculado a la titulación. Se supervisó el desarrollo de las asignaturas por parte del profesorado con nuevas asignaciones, manteniendo en perspectiva el nivel de satisfacción del alumnado y los resultados académicos del mismo. Se ha mantenido una coordinación directa con la dirección de Departamento y los responsables de la gestión de personas en virtud de los resultados obtenidos por parte del profesorado con nuevas asignaciones, manteniendo en perspectiva el nivel de satisfacción del

alumnado y los resultados académicos del mismo. Se ha conseguido mantener las asignaturas, especialmente las disciplinares, asociadas a profesorado vinculado a la materia de conocimiento específico de la titulación, por tanto, se cierra la acción considerándola eficaz.

En el **curso 2021/22**, derivado del análisis del SGC, del análisis de los resultados académicos y de la reunión mantenida por la comisión del título, se decide no establecer nuevas acciones de mejora y seguir trabajando en los planes abiertos en cursos anteriores.

3. ANEXOS

3.1. Modificaciones introducidas en el título verificado

a. Recomendaciones señaladas por las Agencias

Todas las recomendaciones de las Agencias se tratan como acciones de mejora dentro del SGC.

Nº	Recomendación	Acción mejora	Plazo	¿Finalizada?
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

b. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades

(Cambios notificados a través del Análisis y mejora del Título y que se actualizarán cuando el título solicite una nueva modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año en el que se implantan)

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación
1	No aplica	No aplica	No aplica

c. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades

(Cambios que han supuesto una modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año que se solicitan y aprueban)

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación	Evidencia
1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

3.2. Resumen del plan de acciones de mejora

Grado en Trabajo Social								
Nº Debilidad	Curso Académico	Debilidad	Causa	Acción de mejora	Plazo	¿Finalizada ?	Eficaz	Parámetro de valoración eficacia
AM-881.1_50	2021/2022	Derivado del análisis de los resultados del curso 2020/21, se detecta un perfil docente escasamente vinculado a la titulación.	Necesidades de otra índole que se escapan al conocimiento y control del responsable de este informe, han favorecido la impartición de asignaturas vinculadas a ámbitos de conocimiento específicos por parte de profesorado con perfil diverso o alejado del mismo.	Supervisar el desarrollo de las asignaturas por parte del profesorado con nuevas asignaciones, manteniendo en perspectiva el nivel de satisfacción del alumnado y los resultados académicos del mismo.	20/07/2022	Sí	Sí	Mantener las asignaturas, especialmente las disciplinares, asociadas a profesorado vínculo a la materia de conocimiento específico de la titulación
				Mantener coordinación directa con la dirección de Departamento y los responsables de la gestión de personas en virtud de los resultados obtenidos por parte del profesorado con nuevas asignaciones, manteniendo en perspectiva el nivel de satisfacción del alumnado y los resultados académicos del mismo.	20/07/2022	Sí		

Grado en Trabajo Social								
Nº Debilidad	Curso Académico	Debilidad	Causa	Acción de mejora	Plazo	¿Finalizada ?	Eficaz	Parámetro de valoración eficacia
AM-881.1_51	2021/2022	Derivado del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de 1ER curso, se detecta que el % de participación ha sido muy bajo. Los números obtenidos no han resultado suficientes para alcanzar la representatividad necesaria para extraer conclusiones de análisis.	Durante este curso 2020-21 y a tenor de las circunstancias derivadas de la situación de semi-presencialidad, se ha optado por una modalidad de encuestas en formato on line que han tenido escasa respuesta por parte de los estudiantes.	Recuperar el formato en papel, así como la presencialidad a la hora de solicitar que los estudiantes respondan a las encuestas de satisfacción.	20/07/22	Sí	Sí	≥ 75% en el porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción de primer curso
AM-881.1_52	2021/2022	Derivado del análisis de los resultados del curso 2020/21, se detecta una insuficiente oferta formativa en euskera en ambos campus y menor oferta de optatividad de 4º curso en el Campus de San Sebastián	Perfil actual del estudiante y viabilidad económica vinculada al desdoble de asignaturas (dependiente del número de estudiantes)	Solicitar al Departamento de Ciencias Sociales el desdoble de una asignatura en euskera por campus.	01/09/22	Sí	Sí	Una asignatura en euskera por campus planificada para el curso 2022-23
				Solicitar al Departamento de Ciencias Sociales la ampliación de la optatividad en 4º curso en San Sebastián, igualando la oferta de ambos Campus.	01/09/22	Sí		
AM-548.1_166 2	2019/2020	El Campus, no cumple con requisitos adecuados de accesibilidad, y tampoco ofrece al alumnado espacios para la distensión entre las clases a lo largo de su jornada ya que no hay espacios habilitados para ello.	Debido a las obras que se están desarrollando de ampliación de instalaciones	Notificar al responsable de Campus del malestar del alumnado con respecto a la necesidad de proporcionar espacios de distensión y mejorar en la accesibilidad en todo el campus	30/09/22	Sí	Sí	≥ 3,5/5 en el ítem de recursos e instalaciones