

Índice de contenidos

1.	Diagnóstico de la situación.....	2
a)	Encuesta a estudiantes (Sede Central).....	2
b)	Encuesta a estudiantes (Delegación de alumnos).....	3
c)	Encuesta a estudiantes nuevos (Proyecto Asesor académico)	4
d)	Sugerencias y percepciones del personal	5
e)	Indicadores de alumnos	5
2.	Plan de mejora de estudiantes (Curso 2018-2019).....	6

1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Para elaborar el plan de mejoras de estudiantes (curso 2018-2019), se han tenido en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Encuesta de la Sede Central a los estudiantes para que valoren los servicios del Centro
- Encuesta de la Delegación de Alumnos a los estudiantes para conocer los motivos de la baja asistencia a tutorías y al Centro.
- Encuesta a los estudiantes de los primeros cursos para asesorarles y conocer sus principales obstáculos (Proyecto Piloto: Psicología y Ciencias de la Información).
- Sugerencias, propuestas e ideas (buzón de sugerencias y grupos de mejora)
- Resultados de indicadores relativos a alumnos

Se presenta a continuación un resumen de los resultados obtenidos en cada una de estas fuentes.

a) Encuesta a estudiantes (Sede Central)

Esta [encuesta](#)¹ la envió la Sede Central el 25 de Abril y estuvo abierta hasta el 30 de Junio de 2018 (67 días). Respondieron 22 alumnos de los 1.255 matriculados, lo que hace que el resultado no sea significativo estadísticamente. A pesar de ello, trataremos de buscar mejoras completando estos resultados con otras fuentes de información. Los resultados fueron los siguientes:



¹ Acceso al cuestionario del portal estadístico de la UNED (con validación de usuario PAS)

En la mayoría de los ítems sondeados, estamos por encima de la media en cuanto a satisfacción, a excepción de los 5 siguientes en los que se ha obtenido una puntuación inferior a la media de centros asociados (aunque alta igualmente):

<u>Ítem ampliado</u>	Centro	Media
3. La competencia y profesionalidad del personal administrativo	79,05%	81,86%
4. El trato ofrecido por el personal administrativo	78,64%	93,34%
6. La información sobre los cambios que se puedan producir en algunas actividades	75,45%	77,15%
7. La organización de los horarios de tutoría	71,36%	72,17%
22. Valore la cafetería	58,33%	67,63%

b) Encuesta a estudiantes (Delegación de alumnos)

El 12 de diciembre la delegación de alumnos envió una encuesta a todos nuestros estudiantes, con objeto de conocer los motivos de la baja afluencia de los alumnos al Centro, así como del descenso en la asistencia a tutorías (tanto presenciales como virtuales). Estuvo abierta durante 1 mes y respondieron 64 alumnos, lo que sigue siendo un porcentaje de respuesta muy bajo.

En el análisis de resultados de esta encuesta, se observa que **más del 50% de los encuestados no asiste a las tutorías por cuestión de horarios (43%) o porque no las considera útiles (11%)**, frente a un 19% que usa otros medios y un 27% que no dispone de tiempo.



Los dos primeros factores concuerdan con el hecho de que un 33% de las propuestas recibidas para aumentar dicha asistencia, tengan que ver con “Ampliar/Flexibilizar los horarios de tutorías”, y un 15% con “Incrementar su calidad y utilidad”.

El 18% considera que se podrían organizar más prácticas, talleres, encuentros, concentración de PECs en un día, así como proporcionar más recursos para el estudio, y un 19% propone grabar la sesiones y acceder a estos y otros recursos de forma online (tema recurrente). **Establecer dicho componente “práctico”, tanto de forma presencial como virtual, podría contribuir a incrementar la calidad y utilidad de las tutorías** (Contemplado en: Orientaciones Estratégicas UNED. Estrategia 1.1.1 Revisar la metodología didáctica).

Por otro lado, y aunque la distancia geográfica es el principal factor que mencionan los encuestados como impedimento para **acercarse al Centro**, también se recibieron **algunas propuestas de mejora** en este sentido, como se puede ver en el gráfico de la derecha →



c) Encuesta a estudiantes nuevos (Proyecto Asesor académico)

Este curso se ha puesto en marcha un proyecto piloto de asesoría para los estudiantes nuevos del grado de Psicología y Ciencias de la Información, con objeto de conocer las principales dificultades con las que se encuentran al iniciar sus estudios en la UNED y poder asesorarles personalmente. Mediante llamadas telefónicas, se encuestó a los alumnos sobre diferentes temas acerca de su adaptación y progreso en los estudios, y se aprovechó también para preguntarles sobre sus necesidades como estudiantes y cómo podríamos mejorar. De esto último recogemos a continuación las principales respuestas recibidas:

- Conocer más a otros estudiantes
- Grupos de Facebook
- Sesiones de clases grabadas
- Web más intuitiva y sencilla
- Más tiempo de tutorías (1h por lo menos) y con más contenido práctico
- Conocer destrezas de aprendizaje
- Servicio de orientación cuando se necesite, con días y horario (mañana y tarde)
- Comunicación síncrona para dudas o problemas que necesitan de una solución más rápida.

Por otra parte, los tutores que participaron en este proyecto piloto también expresaron sus conclusiones para la mejora de la atención a los estudiantes, que resumimos a continuación:

- Los alumnos valoraron positivamente las llamadas de los tutores y el apoyo en su adaptación al estudio a distancia, ya que a veces se ven sobrepasados con tanta información.
- Los tutores tienen que ser conocidos por los alumnos y estaría bien poder ver y hablar con ellos, también en las tutorías virtuales.
- Destacar más el acceso a Akademos en la Web
- Mayor difusión de las actividades tutoriales; realización de prácticas, de laboratorio, curriculares, de asignatura,...
- Encuesta estandarizada y formalizada para el registro de los datos de asesoría.

d) Sugerencias y percepciones del personal

La mayoría de las sugerencias recibidas este año tenían que ver con ampliar el horario de la biblioteca en verano, para dar servicio por la tarde, motivo por el cual, desde junio del año pasado, se amplió el horario, en periodo no lectivo, abriendo de 9 a 14 y de 17 a 20, ocho horas de apertura.

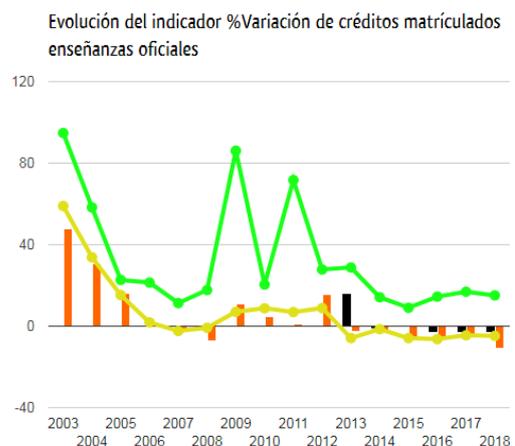
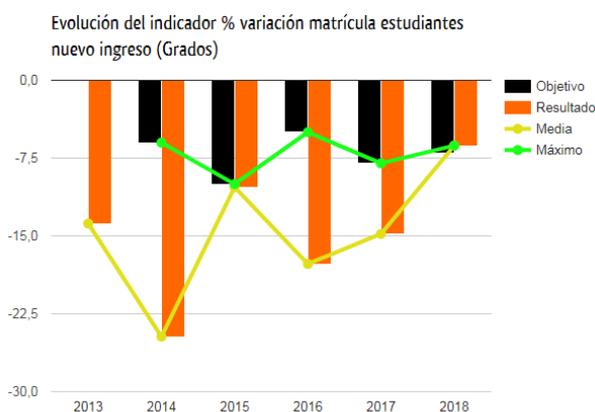
También se recibieron quejas por una avería del aire acondicionado en la biblioteca (la cual se solucionó rápidamente), y con cierto alboroto en la sala de ordenadores para lo cual se pusieron carteles y más vigilancia.

En cuanto a la percepción del personal académico, tanto docente como administrativo, basada en sus conversaciones con el alumnado, podemos destacar las siguientes cuestiones para incluir en el Plan de Mejoras:

- Sesiones de tutorías más largas y prácticas
- Regletas de conexión para portátiles en aulas

e) Indicadores de alumnos

De los principales indicadores de rendimiento académico relacionados con los estudiantes, presentamos a continuación los que siguen teniendo resultados negativos:



Tras evaluar todas estas fuentes de información, la dirección aprobó una serie de acciones de mejora para nuestros estudiantes que dieron como resultado el Plan de Mejoras que se presenta a continuación.

2. PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES (CURSO 2018-2019)

Título	Descripción	Responsable	Fecha Registro	Fecha prevista	Indicador	Valor actual	meta	Resultado	Comentarios
Ampliar/readaptar espacios para el estudio (CAL-182.2_7)	Aprovechar la ampliación de las instalaciones por el módulo de FP, para crear más espacios de estudio o readaptarlos para mejorar la coordinación y gestión de estos espacios como CRAI.	Secretaría académica	14/01/19	30/12/21	Nº de espacios ampliados/readaptados	0	1	Avanza según lo previsto	Obras en trámite de licitación
Evaluar el trato del PAS de Att.Cliente (Barbastro, Fraga y Sabiñánigo) (CAL-182.2_8)	Utilizar los resultados del sistema de evaluación de los servicios "in situ" (acción estratégica AE2.2.3 - monitor con caritas de satisfacción) para establecer acciones correctivas en las áreas peor valoradas.	R. Calidad	14/01/19	30/12/19	% satisfacción con trato ofrecido por PAS (Encuesta UNED. Ítem 4)	78,64%	80%	Acción aplazada a Plan 2020	En espera del software para gestión de encuestas que está diseñando el departamento informático, previsto para 2020.
Aumentar participación de egresados (CAL-182.2_9)	Sondear la opinión de este colectivo con encuestas específicas para conocer cómo valoran su paso por el centro; si les ha servido profesional/personalmente, si recomendarían. Así como para que participen aportando sugerencias para cursos de extensión, mejora de servicios,..etc.	R. Calidad	14/01/19	30/10/19	Nº de propuestas de mejora de egresados recibidas.	0	1	Acción aplazada a Plan 2020	Creado grupo de trabajo en SharePoint. Pendiente de dotarlo de contenido útil para los miembros y de invitar a las partes.
Web más sencilla e intuitiva (CAL-182.2_10)	Presentar los servicios a los alumnos de forma más visible o accesibles, según acción estratégica AE2.2.1 (Visita virtual a las instalaciones, más visibilidad Akademos Web,..)	WebMaster	14/01/19	30/12/19	% satisfacción con nueva web	-	>=80 %	90,9%	*ítem 1-4-2, tramos 3 y 4
Sistema de respuestas síncrona (CAL-182.2_11)	Establecer un sistema de respuestas síncrona en la Web (chatbot, whatsapp,...), para atender las dudas/consultas de los estudiantes en horarios diferentes a los de las tutorías.	WebMaster	14/01/19	31/12/19	Sistema implantado	0	1	1	Chat unedbarbastro
Proyecto piloto en asignaturas elegidas para aumentar/concentrar horario (CAL-182.2_12)	Establecer en las asignaturas piloto seleccionadas, sesiones de tutoría más largas, concentrando contenidos prácticos para minimizar desplazamientos de los alumnos y aprovechar mejor su tiempo.	Secretaría Académica	14/01/19	31/10/19	% satisfacción con Horarios de tutorías (Encuesta UNED. Ítem 7)	71,36%	75%	91%	*ítem 1-2-7 tramos 3 y 4
Regletas de conexión para portátiles en aulas de tutorías (CAL-182.2_13)	Añadir regletas de conexión en las aulas, para que los alumnos que asisten a tutorías con su portátil puedan conectarse.	T. Mant.	14/01/19	31/10/19	% Satisfacción estudiantes con rec.tecnológicos	76,7%	80	83,9%	*ítem 1-4-3, tramos 3 y 4

* Resultados encuesta Sede Central a estudiantes 2018-2019 (Portal Estadístico UNED)