

Índice de contenidos

1. Plan de mejoras para estudiantes (Curso 2019-2020)	2
2. Fuentes de información y diagnóstico	4
a) Encuesta a estudiantes (Sede Central).....	4
b) Sugerencias y percepciones del personal	4
c) Indicadores de estudiantes	5

1. PLAN DE MEJORAS PARA ESTUDIANTES (CURSO 2019-2020)

Título	Descripción	Resp.	Fecha Registro	Fecha prevista	Fecha cierre	Resultado acciones	Indicador	Valor inicial	Meta	Resultado indicador
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		Actualmente la tarea está a la espera de la resolución de los trámites de licitación de las obras.	Nº de espacios ampliados/readaptados	0	1	-
Evaluar el trato del PAS de Att. Cliente (Barbastro, Fraga y Sabiánigo) (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	30/12/20	30/11/20	ANULADA. La tarea ha dejado de tener sentido (monitores táctiles), debido a las restricciones sanitarias de la COVID-19.	% satisfacción con trato ofrecido por PAS (Encuesta UNED. Ítem 4)	78,64%	80%	89,12%
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	30/10/20	9/04/20	ANULADA. Debido a las circunstancias; COVID-19, esfuerzo extra del centro para la atención de otras tareas más urgentes, etc. no se puede acometer ahora esta mejora. Se retomará una vez se reduzca la crisis sanitaria.	Nº de propuestas de mejora de egresados recibidas.	0	1	0
Regletas de conexión para portátiles en aulas de tutoría (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. Mantenimiento	14/01/19	31/10/19	5/02/20	Instalación de regletas en las aulas para que los alumnos puedan conectar sus ordenadores En las aulas que más alumnos asisten se han instalado regletas de bases de enchufes múltiples.	% satisfacción estudiantes con recursos tecnológicos	76,7%	80%	80,8%
Aumentar /concentrar horarios de tutorías (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	31/10/19	Se han realizado algunas pruebas de tutorías más largas en el área de informática, pero no han prosperado. Sí que se han concentrado contenidos y horarios de tutoría.	% satisfacción con horarios tutorías (encuesta UNED. ítem 7)	71,36%	75%	77,24%

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 de akademos web,...)	Web master	14/01/19	30/12/19	22/05/19	Se ha incorporado una sección 'Estudiar' en la Web y también funcionalidades para la sección de FP.	% usuarios satisfechos Web/CRAI (item 14 encuesta SC)	0	>= 80%	82,12%
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.	Web master	14/01/19	31/12/19	15/05/19	El ChatBot está operativo y funcionando con éxito en la web, dentro de los horarios marcados.	Sistema implantado	0	1	1

2. FUENTES DE INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO

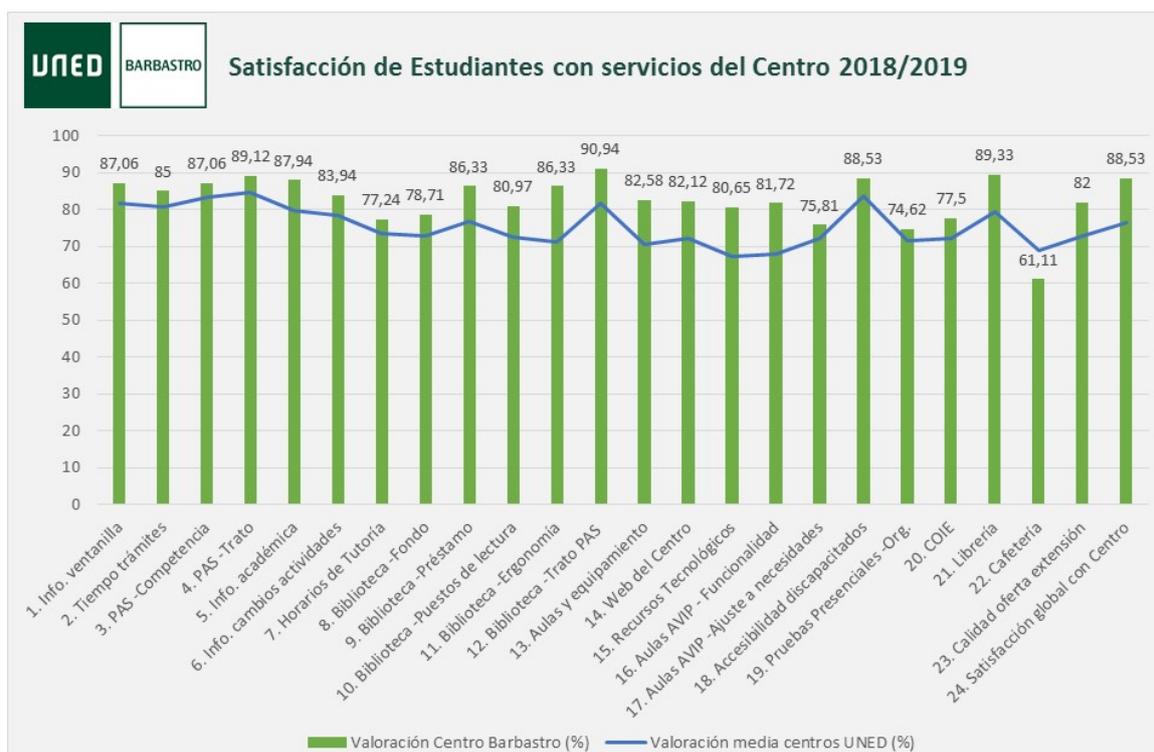
Para elaborar el plan de mejoras de estudiantes (curso 2018-2019), se han tenido en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Encuesta de la Sede Central a los estudiantes para que valoren los servicios del Centro
- 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 a principios de mayo y estuvo abierta hasta finales de junio de 2019. Respondieron 34 alumnos de los 1.225 matriculados, lo que hace que el resultado no sea significativo estadísticamente (<3%). A pesar de ello, hemos tratado de buscar mejoras completando estos resultados con otras fuentes de información. Los resultados fueron los siguientes:



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

b) Sugerencias y percepciones del personal

No se han recibido sugerencias del personal a este respecto.

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

c) Indicadores de estudiantes

Indicadores de satisfacción:

CLIENTES	43	Satisfacción de los estudiantes con la biblioteca	84.0	86.2	% Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicio	100.0	100	100.0	% Variación matrículas extensión	0.0	0	5.6			
	44	Satisfacción de los estudiantes con la WEB del centro	78.4	70	83.1	Nº de actividades de extensión realizadas	53.0	40	49.0	Nº de noticias en medios	56.0	40	36.0		
	45	Satisfacción de los estudiantes con las pruebas presenciales	86.9	70	90.0	17	% Matrículas discapacidad	5.5	0	6.4	nº de visitas web divididas por el nº de estudiante matriculados	125.4	125	126.2	
	46	Satisfacción de los estudiantes con los recursos tecnológicos disponibles	76.7		80.8	20	% variación de créditos matriculados enseñanzas oficiales	-11.0	0	2.2	50	Satisfacción de los estudiantes con la oferta de extensión universitaria	75.5	70	85.3
	47	Satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos del centro	79.8	0	87.2	21	% Variación de estudiantes matriculados de acceso	41.5	0	10.7					
	48	Satisfacción de los estudiantes con los tutores de Grado	91.3	70	76.1	23	Tasa de abandono de estudios primera matrícula								

Indicadores de rendimiento:

% variación matrícula estudiantes nuevo ingreso (Grados)	-5.9	-7	-8.9	
42	Tasa de progreso normalizado o de eficiencia de egresados (grados)	84.0	0	79.5
5	Tasa de evaluación en acceso	65.3	0	56.6
6	Tasa de evaluación en grado	55.7	0	55.0
8	Tasa de éxito académico en acceso	63.3	0	66.0
9	Tasa de éxito académico en grado	82.9	0	83.8

