

	<p style="text-align: center;"><b>INTERNET: CLASES TUTORÍAS A LA CARTA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento porcentual de personas que acceden a las clases tutorías mediante las aulas AVIP en emisiones síncronas y asíncronas</li> <li>- Nivel de satisfacción de los estudiantes en las clases tutorías AVIP</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>BUENA PRÁCTICA 2012</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Centro Asociado Les Illes Balears</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Contacto: Miguel Ángel Vázquez, Director del Centro</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Página 1 de 4</b></p>
---	--	--

## Planificación

Desde hace doce años el Centro imparte clases tutorías por videoconferencia entre las sedes del Centro en Mallorca, Menorca e Ibiza.

La incorporación en los últimos años de la tecnología digital y de un ancho de banda de Internet garantizado nos permite realizar la emisión y grabación de las clases-tutorías a través de Internet, por Webconferencia y por Cadena Campus (Streaming), en los estudios de Grado, y en asignaturas del Curso de Acceso y del CUID, mediante las aulas AVIP de que dispone el centro en las distintas sedes.

Los estudiantes, independientemente de su isla de residencia, pueden acceder a las clases tutorías de manera síncrona y/o asíncrona en función de sus intereses y disponibilidad. Se pretende ofrecer al estudiante **clases tutorías a la carta** para un mayor aprovechamiento del apoyo tutorial.

Los objetivos propuestos son:

- Facilitar el acceso al apoyo tutorial a aquellos estudiantes que por motivos de residencia, familiares, laborales, y/o económicos no se pueden desplazar a las instalaciones de su Centro Asociado de la UNED.
- Incrementar significativamente el porcentaje de estudiantes matriculados en el centro que puedan acceder durante el curso académico a las clases tutorías que se imparten periódicamente.
- Disminuir la tasa de abandono de los estudiantes de primer curso de Grado generalizando el apoyo tutorial a todas las personas matriculadas.
- Incrementar la tasa de éxito de los estudiantes del Centro.
- Conseguir la mayor eficiencia de los recursos económicos que aportan los Patronos (también clientes) en el funcionamiento del Centro.

Las personas que participan en el proyecto del Centro en las tres islas son: el profesorado tutor de todas las titulaciones implicadas que imparte clases tutorías mediante esta modalidad (113); el personal administrativo y de apoyo (10) que gestiona las aulas virtuales creadas por curso y Grado, da apoyo a los profesores tutores que lo precisan para la emisión/grabación con la calidad adecuada de sonido e imagen y clasifica las grabaciones diarias; los coordinadores tecnológicos y de virtualización del centro que dan apoyo formativo y técnico a los profesores tutores y actualizan semanalmente la Web del centro; la dirección del Centro coordinada todos los procesos, valora las encuestas de satisfacción e implanta mejoras.

Los estudiantes del Centro, como clientes para los cuales se desarrolla la práctica, que asisten a las clases tutorías en las distintas modalidades presentadas, y cumplimentan las encuestas de satisfacción. La delegación de estudiantes del Centro, como promotores de la iniciativa, que recoge las inquietudes y demandas de los clientes.



Para que tenga éxito la actividad debe cumplirse:

- Que el porcentaje de estudiantes matriculados que disfruta de las clases tutorías impartidas por el Centro, en sus distintas modalidades, sea significativamente superior que en las tradicionales clases tutorías impartidas, exclusivamente, de manera presencial.
- Que la calidad técnica de las emisiones/grabaciones sea la adecuada para su seguimiento de manera síncrona y asíncrona por Internet.
- Que los asistentes a la actividad docente de manera síncrona y/o asíncrona valoren satisfactoriamente la iniciativa.

La metodología de emisión/grabación de las clases tutorías, de carácter innovador, es fácilmente extensible a otros Centros Asociados de la UNED que dispongan de los

	<p align="center"><b>INTERNET: CLASES TUTORÍAS A LA CARTA</b></p> <p align="center"><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento porcentual de personas que acceden a las clases tutorías mediante las aulas AVIP en emisiones síncronas y asíncronas</li> <li>- Nivel de satisfacción de los estudiantes en las clases tutorías AVIP</li> </ul>	<p align="center"><b>BUENA PRÁCTICA 2012</b></p> <p align="center"><b>Centro Asociado Les Illes Balears</b></p> <p align="center"><b>Contacto: Miguel Ángel Vázquez, Director del Centro</b></p> <p align="right"><b>Página 2 de 4</b></p>
---	--	--

recursos tecnológicos adecuados (aulas AVIP implantadas o en proceso de implantación en todos los Centros) y de los recursos humanos necesarios, con formación en aulas AVIP, como Coordinadores, profesores tutores y personal administrativo y de apoyo(formación implantada en todos los Centros Asociados).

## Desarrollo

- Durante el curso 2010-2011 se emiten en directo, mediante aulas AVIP, el 30% de las clases tutorías que imparte el centro y se graban puntualmente algunas de ellas. La experiencia es valorada positivamente por más del 90% de los profesores tutores y especialmente por los estudiantes que demandan una generalización del proceso de emisión y ampliación en la grabación de las clases tutorías.
- El Centro dispone en el presente curso académico de las siguientes aulas AVIP equipadas y validadas por INTECCA: 18 Mallorca (3 AVIP1, 11 AVIP1+, 4 AVIP2+); 4 en Menorca y 4 en Ibiza (2 AVIP1, 1 AVIP1+, 1 AVIP2+).
- Entre los meses de junio y julio de 2011 se realiza el plan de actuación docente del curso 2011-2012 con el objetivo de implantar de manera generalizada la emisión y grabación de las clases tutorías.
- Se solicita a INTECCA la creación de tres usuarios genéricos AVIP del centro para la gestión interna de las emisiones/grabaciones (Mallorca1, Mallorca2, Mallorca3). El centro ya disponía de tres usuarios genéricos AVIP (Mallorca, Menorca, Ibiza) para la gestión interna, pero se consideraron insuficientes por el volumen de emisiones/grabaciones que se deben realizar diariamente en Mallorca.
- Se elabora un protocolo de actuación en el funcionamiento e incidencias de las aulas AVIP dirigido a distintos colectivos: profesorado tutor, personal administrativo y de apoyo, responsable tecnológico del centro y coordinadores. En cada jornada y semanalmente se sigue el protocolo de actuación por parte de todos los colectivos que consideramos de importancia significativa y que puede consultarse en el siguiente enlace: <http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/protocoloAVIP.pdf>
- En el mes de septiembre los profesores tutores reciben a través del CV, del profesorado TAR y de tutores experimentados una formación básica específica para la emisión y grabación de las actividades docentes.
- Todos los profesores tutores implicados realizan prácticas de emisión y grabación a efectos de adquirir destrezas y experiencia.
- Se establece un compromiso verbal entre todos los colectivos afectados de mantener a disposición de los estudiantes las grabaciones hasta después de las pruebas extraordinarias de septiembre. Posteriormente, el profesorado tutor decide si quiere mantener las grabaciones para el objetivo que proceda o que sean suprimidas.
- En la página Web de los horarios de las clases-tutorías se incluye la información de la actividad docente que se desarrolla en aulas AVIP y sobre las salas y/o enlaces con que deben acceder. Las contraseñas de acceso a las salas se comunican directamente a los estudiantes matriculados por correo electrónico. Página web de los horarios clases-tutorías: <http://www.uned-illesbalears.net/esp/tutorias.html>
- Se elabora una página Web que incluye enlaces con la totalidad de las grabaciones realizadas semanalmente y que se actualiza con la misma frecuencia. Se incluye el enlace de la página Web del centro para su consulta: <http://www.uned-illesbalears.net/esp/balearesgrabaciones.html>

<p><b>C.A. Les Illes Balears - GRADO EN HISTORIA DEL ARTE(Evento)</b>  En curso   🕒 16/nov/11 - 17:00 a 25/may/12 - 20:30   Español  Grado en Historia del Arte</p>   <p>Reunion, debate, coloquio... (CONFERENCIAS)  Varios   UNED(UNED)  Vídeo comunidad educativa UNED</p> 	<p><b>C.A. Les Illes Balears - GRADO EN CIENCIAS AMBIENTALES(Seminario)</b>  En curso   🕒 10/oct/11 - 18:30 a 25/may/12 - 21:30   Español  + INFO AQUÍ</p>   <p>Reunion, debate, coloquio... (CONFERENCIAS)  Varios   UNED(UNED)  Vídeo comunidad educativa UNED</p> 
---	---

- Se elaboran unas instrucciones de acceso a las clases AVIP impartidas tanto por Webconferencia, como por Cadena Campus (Streaming), se incluyen los dos enlaces de la página web de del centro para su consulta:  
<http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/avipwebconferencia.pdf>

	<p style="text-align: center;"><b>INTERNET: CLASES TUTORÍAS A LA CARTA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento porcentual de personas que acceden a las clases tutorías mediante las aulas AVIP en emisiones síncronas y asíncronas</li> <li>- Nivel de satisfacción de los estudiantes en las clases tutorías AVIP</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>BUENA PRÁCTICA 2012</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Centro Asociado Les Illes Balears</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Contacto: Miguel Ángel Vázquez, Director del Centro</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Página 3 de 4</b></p>
---	--	--

<http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/avipemisionesdirecto.pdf>

-Se elabora una encuesta de satisfacción para aquellos estudiantes que siguen las clases tutorías mediante Internet de manera síncrona y/o asíncrona a efectos de detectar incidencias y mejorar; se incluye el enlace de la página Web del centro para su consulta:

<http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/encuestasatisfaccion2011clasestutorias.pdf>

## Revisión y mejora

La práctica es evaluada en tres dimensiones:

- Por parte de los estudiantes: al cumplimentar la encuesta de satisfacción que abarca aspectos organizativos, tecnológicos y de contenidos. Su análisis periódico permite detectar el resultado de satisfacción.
- Por parte del profesorado tutor: al exponer las sugerencias e inquietudes que acontecen periódicamente.
- Por parte del personal administrativo y de apoyo y de los Coordinadores: al recoger las incidencias detectadas periódicamente y las propuestas de mejora.

La Dirección del Centro coordina todos los procesos, revisa e implanta mejoras supervisadas por INTECCA.

Las encuestas de satisfacción, por titulaciones, son cumplimentadas por el 3,9% de las personas que siguen emisiones/grabaciones. Se debe trabajar en mejorar la participación de los estudiantes en las encuestas. El análisis de los resultados genera una evaluación notablemente satisfactoria, en un **porcentaje superior al 93%**, en los aspectos organizativos, contenidos y medios tecnológicos.

Las observaciones más frecuentes realizadas por los usuarios de la modalidad AVIP son:

a) *Desconocimiento del acceso y utilización de las aulas AVIP de manera síncrona/asíncrona.* La incidencia se subsana con un tutorial en la web e impartiendo diversos cursos gratuitos en las tres islas a los estudiantes de primero de grado sobre la utilización y el aprovechamiento de las aulas AVIP (más de trescientos inscritos).

b) *Problemas de recepción de audio y escritura.* Se detecta en las primeras semanas que entre un 1-3% de las emisiones/grabaciones tienen problemas de audio/escritura. La incidencia se soluciona, habitualmente, reiniciando el equipo. Se establecen protocolos de revisión de sonido/escritura antes de iniciar las clases-tutorías.

c) *Disponibilidad de la grabación de las clases-tutorías.* Se solicita por parte de estudiantes que las grabaciones estén disponibles antes del fin de semana para poderlas visionar en dicho periodo de tiempo. Se consigue que más del 50% de las grabaciones estén disponibles el fin de semana y el resto el lunes.

e) *Las clases-tutorías que no se emiten/graban.* Los estudiantes se quejan de aquellas asignaturas que no son emitidas/grabadas por el centro y solicitan que también tengan lugar mediante aulas AVIP. Se realiza un esfuerzo organizativo para incrementar la oferta en el segundo cuatrimestre.

**Enlaces de dos imágenes de clases de Webconferencia emitidas/grabadas**

<http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/imagenwebcon1.png>

<http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/imagenwebcon2.png>

## Resultados

El 74% de la actividad docente del presente curso académico se realiza en aulas AVIP, de las cuales el 93,4% se emiten por Webconferencia y el resto por Cadena Campus.

<b>TRES (242) DE CADA CUATRO (328) CLASES TUTORÍAS IMPARTIDAS SEMANALMENTE SE EMITEN/GRABAN POR INTERNET EN EL PRESENTE CURSO ACADÉMICO</b>									
<b>AVIP</b>	<b>Webconferencia Mallorca / Usuarios</b>				<b>Webconferencia Menorca / Usuarios</b>		<b>Webconferencia Ibiza / Usuarios</b>		<b>Cadena Campus</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Mallorca1</b>	<b>Mallorca2</b>	<b>Mallorca3</b>	<b>Propio tutor</b>	<b>Menorca</b>	<b>Propio tutor</b>	<b>Ibiza</b>	<b>Propio tutor</b>	<b>INTECCA</b>
<b>242</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>16</b>
<b>100%</b>	<b>71,9%</b>			<b>8,7%</b>	<b>5,4%</b>	<b>-</b>	<b>7,4%</b>		<b>6,6%</b>

**INTERNET: CLASES TUTORÍAS A LA CARTA****Indicadores**

- Incremento porcentual de personas que acceden a las clases tutorías mediante las aulas AVIP en emisiones síncronas y asíncronas
- Nivel de satisfacción de los estudiantes en las clases tutorías AVIP

**BUENA PRÁCTICA 2012**Centro Asociado Les Illes  
BalearsContacto: Miguel Ángel  
Vázquez, Director del Centro

Página 4 de 4

Las emisiones/grabaciones generadas, en un número superior a doscientas cuarenta cada semana, son gestionadas por el personal del centro, y posteriormente se incluyen en la página Web del Centro, clasificadas semanalmente por Grados y cursos.

La asistencia a las clases-tutorías que ofrece el centro asociado en el presente curso oscila en el primer cuatrimestre entre el 7-28% en función de la titulación; descendiendo al 4-18% de los matriculados en el segundo cuatrimestre.

En el presente curso se ha detectado un crecimiento muy significativo del seguimiento de las clases tutorías al introducir las modalidades por Internet de manera síncrona y asíncrona como se deduce de la muestra estadística presentada en la tabla siguiente.

Incluso en numerosas titulaciones el seguimiento de las clases tutorías ha sido superior por **Internet** que presencialmente. La consulta de las grabaciones ha sido realizada periódicamente por estudiantes que no se han podido desplazar a las instalaciones del centro o que no han podido seguir las de manera síncrona.

El seguimiento de las clases tutorías de **manera síncrona** (en directo) supone un incremento porcentual de asistentes a las clases tutorías **entre un 20-50%; mientras que las clases tutorías de manera asíncrona (en diferido) el incremento alcanza el 50-210%.**

**Globalmente el efecto de ambas actuaciones supone un incremento porcentual entre el 70-260%, según la titulación, valores sin duda espectaculares.**

Los motivos de la excelente evolución de los indicadores medidos son:

- Flexibilidad, economía y compatibilidad del modelo de **clases tutorías a la carta para el estudiante** que permite seguir la actividad docente desde cualquier ordenador conectado en Red de manera síncrona y asíncrona.
- La excelente valoración de los estudiantes en disponer de las grabaciones de las clases-tutorías en la Web del Centro durante el curso hasta septiembre.
- Valoración de una calidad notablemente satisfactoria de las emisiones/grabaciones de las clases-tutorías.

**MUESTRA DEL SEGUIMIENTO PORCENTAL DE LAS CLASES/TUTORÍAS PRESENCIALES Y EMITIDAS EN AULAS AVIP (Valores medios por titulación, curso y cuatrimestre)**

Grado	Curso	Cuatri.	Matriculados	% Presencial	% Síncrono	%Asíncrono*	% Total
Antropología Social y Cultural	1º	1º/2º	60	18,3 / 15,0	10,0 / 8,3	38,3 / 29,0	66,6 / 52,3
**Ciencias Ambientales	1º	1º/2º	95	21,1 / 9,5	9,5 / 8,4	32,6 / 60,7	63,2 / 78,6
C. Políticas y de la Adm / Sociología	1º	1º/2º	108	7,4 / 4,6	5,6 / 4,6	16,7 / 11,9	29,7 / 21,1
CCJJAAPP	1º	1º/2º	89	28,1 / 18,0	13,5 / 11,2	34,9 / 11,7	76,4 / 40,9
Derecho	1º	1º/2º	323	13,0 / 6,2	3,1 / 1,9	12,7 / 5,7	28,8 / 13,8
ADE/ Economía	1º	1º/2º	261	14,8 / 9,6	4,8 / 2,9	17,6 / 12,4	37,2 / 24,9
Educación Social / Pedagogía	1º	1º/2º	275	18,4 / 10,2	3,8 / 2,1	15,3 / 6,6	37,5 / 18,9
**Estud. ingleses/ Lengua y Lit. Esp	1º	1º/2º	211	8,5 / 3,8	3,3 / 2,3	19,9 / 5,2	31,7 / 19,0
Filosofía	1º	1º/2º	47	14,9 / 6,8	4,2 / 2,1	17,4 / 15,5	36,5 / 24,4
Geografía e Historia	1º	1º/2º	190	16,9 / 9,3	5,9 / 3,8	8,1 / 6,8	30,9 / 19,9
**Historia del Arte	1º	1º/2º	153	24,8 / 17,0	7,8 / 5,2	44,9 / 52,0	77,5 / 74,2
Ingeniería (Mec, Elec, ElecAu, TI)	1º	1º/2º	114	20,2 / 7,6	5,3 / 2,6	17,5 / 8,9	43,0 / 19,1
Ingeniería Informática / TIC	1º	1º/2º	56	23,2 / 10,7	5,4 / 3,4	48,3 / 56,2	76,9 / 70,3
Psicología	2º	1º/2º	92	26,3 / 12,5	5,4 / 2,7	11,7 / 5,9	43,4 / 18,1
Trabajo Social	1º	1º/2º	160	18,9 / 9,5	5,9 / 2,3	10,2 / 5,5	35,0 / 17,3
Turismo	2º	1º/2º	112	8,0 / 5,4	4,5 / 2,7	12,6 / 3,8	25,1 / 11,9

\*Elaboración a partir de los datos de acceso a grabaciones facilitados por INTECCA. Última actualización: 30/05/12

\*\* Las clases tutorías emitidas y grabadas por Streaming