

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 1 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.2. Acogida a nuevos estudiantes

INTRODUCCIÓN

Las **Acciones del Plan de Acogida** del Centro Asociado de la UNED Illes Balears, tal y como se recogen en el presente documento 2.1.2. ISCCCL Plan de Acogida 2020-2021, detallan el desarrollo realizado en el Centro Asociado y las Aulas durante los meses que van de julio a noviembre de 2020, correspondiente al primer período de matrícula, y de febrero a marzo de 2021, correspondiente al segundo periodo.

Dichas acciones consisten en un conjunto de actividades que, de forma organizada se llevan a cabo cronológicamente, adaptadas a las necesidades de los estudiantes y que hemos ido ampliando año tras año. Se realizan al inicio del curso académico y durante las primeras semanas del mismo, con el objetivo de dar a conocer y promover la metodología de la UNED, favoreciendo un proceso de matriculación más eficaz y útil, apoyando la integración del nuevo estudiante, previniendo el abandono y el fracaso académico.

- **Difusión de la Información** disponible.
- **Jornadas Informativas** que proporcionan de forma clara y dinámica la metodología y características que ofrece la UNED, haciendo un recorrido web por los puntos más relevantes de nuestros servicios.
- **Información** sobre el funcionamiento del Centro Asociado y Aulas para facilitar la integración del futuro estudiante.
- **Folleto**s informativos referidos a la oferta académica reglada y no reglada, situados en las estanterías de acceso al Centro y Aulas.

1º INFORMACIÓN A ESTUDIANTES POTENCIALES Y FUTUROS

Actividades:

1- Jornadas Informativas (Plan de Difusión)

Mallorca: Se han realizado un total de **8 sesiones informativas** desde julio hasta septiembre del 2020: **4 sesiones informativas** sobre **Grados** en general y **4 sesiones Informativas** para futuros estudiantes del **Curso de Acceso para mayores de 25/45 años**.

- Nº de asistentes a las sesiones informativas de **Grado: 80**
- Nº de asistentes a las sesiones informativas del curso de **Acceso** mayores de 25/45 años: **64**

Nº	Fecha	Hora	Modalidad	Asistentes
1.	02/07/20	18:00h	ACCESO	12
2.	02/07/20	19:00h	GRADO	13
3.	14/07/20	10:00h	GRADO	19
4.	14/07/20	11:30h	ACCESO	21
5.	29/07/20	18:00h	GRADO	17
6.	29/07/20	19:00h	ACCESO	23
7.	01/09/20	18:00h	ACCESO	21
8.	15/09/20	19:00h	GRADO	18
Total				144

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 2 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
		2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

Menorca: Se han realizado un total de **9 sesiones informativas** desde junio hasta septiembre del 2020: **3 sesiones informativas** sobre **Grados** en general y **2 sesiones Informativas** para futuros estudiantes del **Curso de Acceso para mayores de 25/45 años**.

- Nº de asistentes a las sesiones informativas de **Grado: 24**
- Nº de asistentes a las sesiones informativas del curso de **Acceso** mayores de 25/45 años: **6**

Nº	Fecha	Hora	Modalidad	Asistentes
1.	01/07/20	12:00h	ACCESO/GRADO	0/2
2.	08/07/20	12:00h	ACCESO/GRADO	2/1
3.	15/07/20	12:00h	ACCESO/GRADO	0/3
4.	22/07/20	12:00h	ACCESO/GRADO	0/2
5.	29/07/20	12:00h	ACCESO/GRADO	0/5
6.	10/09/20	18:00h	ACCESO/GRADO	2/3
7.	16/09/20	11:00h	ACCESO/GRADO	2/1
8.	24/09/20	18:00h	ACCESO/GRADO	0/3
9.	30/09/20	11:00h	ACCESO/GRADO	0/4
Total				6/24

Ibiza: Se han realizado un total de **14 sesiones informativas** desde julio hasta octubre del 2020: **7 sesiones informativas** sobre **Grados** en general y **7 sesiones Informativas** para futuros estudiantes del **Curso de Acceso para mayores de 25/45 años**.

- Nº de asistentes a las sesiones informativas de **Grado: 55**
- Nº de asistentes a las sesiones informativas del curso de **Acceso** mayores de 25/45 años: **42**

Nº	Fecha	Hora	Modalidad	Asistentes
1.	01/07/20	10:00h	ACCESO	3
2.	01/07/20	11:30h	GRADO	5
3.	15/07/20	10:00h	ACCESO	5
4.	15/07/20	11:30h	GRADO	7
5.	22/07/20	10:00h	ACCESO	6
6.	22/07/20	11:30h	GRADO	7
7.	04/09/20	9:00h	ACCESO	6
8.	04/09/20	10:30h	GRADO	9
9.	15/09/20	17:00h	ACCESO	8
10.	15/10/20	18:30h	GRADO	9
11.	22/09/20	9:00h	ACCESO	7
12.	22/09/20	10:30h	GRADO	9
13.	01/10/20	17:00h	ACCESO	7
14.	01/10/20	18:30h	GRADO	9
Total				97

Es de señalar, que debido al COVID-19, los aforos en las distintas jornadas han estado limitados por las medidas de seguridad y salud. En consecuencia, en el segundo período de matrícula de este curso 2020-21

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 3 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.2. Acogida a nuevos estudiantes

no se ha realizado sesión informativa alguna, debido al cierre presencial del centro a los estudiantes a causa de las restricciones decretadas por las autoridades gubernamentales debido a la pandemia.

El contenido de las **Jornadas Informativas** se centra en la presentación de la UNED y del C.A. Illes Balears: metodología, tutorías a la carta, servicios disponibles, etc.

Una de las sesiones destinadas a futuros estudiantes de Grado y otra a futuros estudiantes del Curso de Acceso de las que se realizan en Mallorca, quedan grabadas y puestas a disposición de los interesados en la página web del Centro:

Para **Grado**: [GrabaciónJornadaInformativaGradoCurso2020-2021](#)

Realizada el 29 de julio de 2020 y facilitadas a los y las alumnos y alumnas para su posterior visualización desde la página de Inicio de la WEB del Centro. Habiendo recibido hasta la fecha un **total de 626 visualizaciones** (junio 2021).

Para **Acceso**: [GrabacionJornadaInformativaAccesoCurso2020-2021](#)

Realizada el 29 de julio de 2020 y facilitadas a los y las alumnos y alumnas para su posterior visualización desde la página de Inicio de la WEB del Centro. Habiendo recibido hasta la fecha un **total de 309 visualizaciones** (junio 2021).

Cabe tener en cuenta que, durante las **Jornadas Informativas** utilizamos la *guía* ofrecida por el **Portal UNED**:

[EnlaceGuíaUNED¿QuieresEstudiarConNosotros?](#)

2- Orientación matrícula (Carta de Servicios, compromiso nº 14: Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas. 2,5 h de atención al público en la semana).

Desde el COIE del centro, se proporciona orientación personalizada a las personas que lo solicitan respecto a la organización de su matrícula, atendiendo a la necesidad de tiempo real del que disponga y que se ajuste a su situación personal y laboral.

El siguiente cuadro recoge las personas que han solicitado esta orientación y el número de las que han sido atendidas durante el **primer cuatrimestre** en Mallorca:

Mes	Personas que han solicitado orientación académica (incluido prácticum) a través del COIE	Personas que han solicitado orientación profesional (prácticas extracurriculares) a través del COIE	Personas atendidas
Septiembre	21	2	23
Octubre	13	4	17
Noviembre	10	5	15

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 4 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
		2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

Diciembre	1	19	20
Enero	8	13	21
Total	53	43	96

El siguiente cuadro recoge las personas que **han solicitado orientación** y el número de las que han sido atendidas durante el segundo cuatrimestre en **Mallorca**:

Mes	Personas que han solicitado orientación académica (incluido prácticum) a través del COIE	Personas que han solicitado orientación profesional (prácticas extracurriculares) a través del COIE	Personas atendidas
Febrero	17	6	23
Marzo	10	3	13
Abril	13	5	18
Mayo	8	4	12
Junio	14	3	17
Total	62	21	83

Semestre	Personas que han solicitado orientación académica (incluido prácticum) a través del COIE	Personas que han solicitado orientación profesional (prácticas extracurriculares) a través del COIE	Personas atendidas
Primero	53	43	96
Segundo	62	21	83
Total	115	64	179

Las 176 personas que solicitaron atención en orientación académica y profesional **fueron atendidas** presencialmente, vía telefónica o email. El 100% de personas que solicitan información son atendidas.

3- Apoyo matrícula (Plan de Difusión y Carta de Servicios: compromiso nº2 Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas. El 100% de las personas atendidas)

El Centro y las aulas ponen a disposición de las personas que lo solicitan ordenadores para que puedan realizar su matrícula por internet y les proporciona orientación y apoyo en aspectos concretos como:

- Imprimir y cumplimentar documento SEPA
- Subir SEPA a plataforma virtual
- Formulario de admisión
- Obtención de usuario UNED
- Pago online

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 5 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.2. Acogida a nuevos estudiantes

- Otros

El número de personas que solicitaron ayuda y que fueron atendidas durante el **primer periodo de matriculación** (julio-noviembre) se recoge a continuación:

Sede	Personas que solicitaron ayuda	Personas atendidas
Mallorca	58	58
Menorca	64	64
Ibiza	153	153
Total	275	275

Se comprueba el cumplimiento del objetivo ya que el **100%** de las personas fueron atendidas.

El número de personas que solicitaron ayuda y que fueron atendidas durante el **segundo periodo de matriculación** (febrero-marzo) se recoge a continuación:

Sede	Personas que solicitaron ayuda	Personas atendidas
Mallorca	6	6
Menorca	13	13
Ibiza	19	19
Total	38	38

Se comprueba el cumplimiento del objetivo ya que el **100%** de las personas fueron atendidas.

4- Jornadas de Puertas Abiertas (Plan de Difusión)

Debido a la situación del COVID-19 no se realizaron jornadas de puertas abiertas.

2º ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES NUEVOS (AL INICIAR LOS ESTUDIOS)

Actividades:

1- Jornada de bienvenida (Plan de Difusión)

Las Jornadas de Bienvenida que se desarrollan en cada una de las islas tienen por objeto proporcionar a los estudiantes información relevante sobre el Centro Asociado y también sobre su programa de calidad:

1. Página web del Centro (novedades, horario, comunicaciones, cursos de extensión, cursos 0).
2. Carta de Servicios (presentar los compromisos) .
3. Seminarios de herramientas tecnológicas (Plataforma aLF-AVIP).
4. Programa GUÍA para nuevos estudiantes.
5. Librería online.
6. Presentación del Curso de Acceso/Grado.

Las jornadas de bienvenida desarrolladas para el curso 2020-2021 se recogen a continuación:

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 6 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
		2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

Sede	Número de jornadas	Fecha	Estudiantes	Profesores tutores
Mallorca	1 (conjunta para estudiantes de Grado y Acceso)	1 octubre 2020	36	5
Menorca	1 (conjunta para estudiantes de Grado y Acceso)	1 octubre 2020	3	1
Ibiza	1 (conjunta para estudiantes de Grado y Acceso)	1 octubre 2020	16	2
Total			55	8

La jornada de bienvenida que se desarrolla en Mallorca es grabada y puesta a disposición de las personas interesadas en la página web del Centro:

2- **Oferta de Cursos 0 (Carta de Servicios, compromiso nº4:** Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 14 Cursos 0 por Curso Académico). La oferta de Cursos 0:

Nº	Cursos 0 2020-2021	Coordinador/a	Nº Estudiantes
1	Álgebra para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería.	Jordi de Font Ferrer	45
2	Biología	Mª Antonia Pomar Sancho	23
3	Cálculo para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería.	José Pareja Krauel	52
4	Contabilidad	Antonio Novo Saavedra	19
5	Estadística para estudiantes de Psicología y Ciencias Sociales.	Rosa Redondo Rotger	25
6	Fundamentos matemáticos de las Ciencias Sociales para estudiantes de Turismo.	Diego Torres Vera	17
7	Física para estudiantes de Ciencias e Ingeniería.	Miguel Ángel Vázquez Segura	62
8	Física para estudiantes de Informática y TI.	Rosa Redondo Rotger	166
9	Introducción al dibujo asistido por ordenador.	Manuel Ortiz López	23
10	Programación Java para estudiantes de Informática e Ingeniería	Antonio Rivero Cuesta	40
11	Química para estudiantes de Ingenierías y de Ciencias.	Miguel Ángel Vázquez Segura	35
12	Humanidades: método de estudio, comentario de texto y exámenes de desarrollo	Judit Vega Avelaira	117
13	Estadística para estudiantes de Educación	Rosa Redondo Rotger	47
14	Estadística para estudiantes de ADE, Economía y Turismo	Rosa Redondo Rotger	166
Total			701

- Nº total de inscripciones: 701

3- Plataforma aLF y herramientas AVIP (Carta de Servicios, compromiso nº3: Realizar al inicio del curso sesiones de acogida en el Centro y en las Aulas que faciliten al estudiante su adaptación a la metodología propia de la Uned. Seis sesiones formativas gratuitas de la plataforma aLF y aulas AVIP en el Centro y en las Aulas).

Tal como se recoge en el registro del seguimiento del compromiso de la carta de servicios, la información sobre las sesiones formativas gratuitas desarrolladas durante el **primer cuatrimestre** es:

Mallorca				
Fechas	Hora	Dirigido a estudiantes de	Sesiones	Inscritos
16/10/20	16h.	Acceso	1	0
16/10/20	18h.	Grado	1	4
17/10/20	10h.	Grado	1	6
17/10/20	12h.	Acceso	1	3
24/10/20	10h.	Acceso	1	6
24/10/20	12h.	Grado	1	3
Total			6	22

Menorca				
Fechas	Hora	Dirigido a estudiantes de	Sesiones	Inscritos
14/10/20	10h.	Grado y Acceso	1	2
15/10/20	18h.	Grado y Acceso	1	4
21/10/20	10h.	Grado y Acceso	1	5
22/10/20	18h.	Grado y Acceso	1	4
28/10/20	10h.	Grado y Acceso	1	1
29/10/20	18h.	Grado y Acceso	1	2
Total			6	17

Ibiza				
Fechas	Hora	Dirigido a estudiantes de	Sesiones	Inscritos
9/10/20	10h.	Grado y Acceso	1	4
10/10/20	10h.	Grado y Acceso	1	10
16/10/20	10h.	Grado y Acceso	1	3
16/10/20	17h.	Grado y Acceso	1	7
6/11/20	10h.	Grado y Acceso	1	5
6/11/20	17h.	Grado y Acceso	1	10
Total			6	38

Sede	Total de sesiones	Nº de estudiantes
Mallorca	6	22
Menorca	6	17
Ibiza	6	38
Total	18	77

Durante el segundo periodo de matriculación no se realizaron sesiones.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 8 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.2. Acogida a nuevos estudiantes

El total de sesiones formativas realizadas durante el curso 2020-2021, fueron 18 (6 en Mallorca, 6 en Menorca y 6 en Ibiza).

Se ha cumplido el compromiso. El total de personas inscritas durante todo el curso ha sido de 77. Todas estas actividades han sido gestionadas a través el programa Webex.

Se proporciona, además, a las personas interesadas la posibilidad de realizar la formación en diferido, sobre el acceso a las tutorías en directo por Akademos Web, para lo cual se incluye el enlace a en la página web del centro: [Cadena Campus Diferido: Guía Acceso Webconferencia](#). Número de visitas **3.142** (dato recogido en junio de 2021).

4- Programa Guía

El Programa Guía pone a disposición de los nuevos estudiantes matriculados acompañamiento en la metodología de estudio de la UNED y cuenta con distintos agentes educativos:

- **Mentor guía:** estudiante de 3º o de 4º curso.
- **Tutor guía:** profesorado tutor que sirve de enlace entre el mentor guía y el estudiante mentorizado.
- **Coordinador guía:** figura que, en cada una de las islas, coordina las distintas actividades que deben realizarse según el programa.

Excepto los estudiantes mentorizados, el resto de personas que participan en el programa realizan un breve curso online de formación específica sobre el programa en general y sobre los roles que deben adoptar.

El número de participantes en el Programa Guía en el curso 2020-2021 ha sido de: 39

Sede	Estudiantes mentorizados		Total
	Primer cuatrimestre	Segundo cuatrimestre	
Mallorca	22	6	28
Menorca	1	0	1
Ibiza	7	3	10
Total	30	9	39

3º FORMACIÓN Y PREPARACIÓN EN LOS PRIMEROS MESES.

Actividades:

FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL ESTUDIANTE EN COMPETENCIAS DE ESTUDIO AUTÓNOMO Y AUTORREGULADO
1. ESTUDIAR A DISTANCIA: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL ÉXITO ACADÉMICO
El objetivo del curso es enseñar a los estudiantes habilidades de estudio adaptadas a la metodología UNED; así como las competencias necesarias para estudiar a distancia. Está dirigido principalmente a estudiantes nuevos del Curso de ACCESO y de los primeros años de GRADO .

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 9 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.2. Acogida a nuevos estudiantes

Fechas	Impartido por: (Ponentes)	Nº de matriculados
Días: 30 y 31 de octubre de 2020 Horario: De 16:30 a 21:30 horas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María Paz Yllera Asensio. Psicóloga Clínica. Profesora Tutora del CA UNED Illes Balears. ▪ M^a Mercedes Burguera Clar Profesora Tutora del CA UNED Illes Balears. ▪ Joana Caules Ameller Profesora tutora del CA UNED Illes Balears. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 63 estudiantes
2. ESTUDIO Y APRENDIZAJE AUTORREGULADO		
El curso tiene como objetivo que el estudiante obtenga una comprensión y manejo de las habilidades cognitivas, metacognitivas y de autorregulación, siendo consciente de los principios básicos que las guiarán para mejorar y conseguir un extenso repertorio de estrategias.		
Fechas	Impartido por: (Ponentes)	Nº de matriculados
Días: 9 y 10 de octubre de 2020 Horario: De 16:30 a 21:30 horas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilar Tomás Gil. Profesora-Tutora CA UNED Illes Balears ▪ Juan José Recio Jiménez. Especialista en Psicología Legal y Forense 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 38 estudiantes

Conclusión:

Como cada año, nuestra principal función es la de facilitar el camino a aquellos que lo necesiten. Dentro de la oferta, tanto de iniciación como de formación, hemos recibido, por parte del alumnado, una agradable acogida y despedida, puesto que, lo que todos han tenido en común palabras de agradecimiento, remarcando la importancia de que ofrezcamos este servicio.

Tal y como podremos observar a continuación, se cumplen todos los objetivos, a excepción del número de asistentes que se esperaba para las jornadas informativas de grado; lo que, probablemente, se explica por las circunstancias de la pandemia.

Con la ayuda de todos los profesionales que han participado en la consecución de estos objetivos, la buena previsión realizada y la receptividad mostrada por parte de los discentes, hemos logrado cumplir las metas. Remarcar que, el objetivo que se planteaba el año pasado, de no recibir ninguna queja, también se ha logrado.

Se recogen en la siguiente tabla, los datos de que se dispone tras la cumplimentación de este informe de seguimiento en relación a los objetivos del Centro para el curso 2020-2021:

Indicador	Objetivo 2021	Resultado
Valoración global del Curso Estudiar a distancia: técnicas y estrategias para el éxito académico.	3.50	4
Valoración del Curso Estudio y aprendizaje autorregulado.	3.50	4.5
Nº de asistentes a las Jornadas informativas presenciales de Acceso.	80	112
Nº de asistentes a las Jornadas informativas presenciales de Grado.	150	159
Nº de Visualizaciones de la Grabación de Acceso.	300	309
Nº de Visualizaciones de la Grabación de Grado.	600	626
Nº de Visualizaciones de la Grabación <i>Formación nuevos estudiantes</i> .	700	3.142
Nº de asistentes a la <i>Jornada de Bienvenida ACCESO y GRADO</i> .	50	55
Número de quejas recibidas sobre el Plan de acogida.	0	0

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACOGIDA2020-2021	ISCCCL Ed.:5 V.:1 Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha del informe: Julio 2021 Curso: 2020-2021 Página 10 de 10 Responsable: Dirección/Responsable COIE
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.2. Acogida a nuevos estudiantes

Se cumplen los objetivos propuestos durante el desarrollo del curso 2020-2021.

Datos procedentes de la Oficina de Tratamiento de la Información

Valoración Centro Estudiantes por Ítem.

Desde la oficina de tratamiento de la información podemos obtener información de las encuestas de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios del centro.

En el curso 2020-2021 se incluyen aquellos ítems relacionados con el funcionamiento del COIE y del Centro en general:

Indicador	Resultados del Centro				Media de los Centros participantes
	MA	ME	IB	Media	
Valore el COIE en el caso de que haya hecho uso de sus servicios.	82	-----	90	86	86
La calidad de la información facilitada en la secretaría del Centro.	84.94	92.22	80.67	85.94	85.64
Valoración global resumen del Centro Asociado.	81.35	78.75	75	78.37	78.37

De cara al curso 2021-2022, se tiene como objetivo seguir en la misma línea metodológica y tratar de conseguir llegar a un número mayor de estudiantes, en las modalidades: presencial, directo o diferido por internet, y continuar con cero quejas sobre el Plan de Acogida.