

**2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES**

**2.1.4. Participación de estudiantes**

En este segundo informe se recogen los resultados de los Cuestionarios de valoración que la Oficina de Tratamiento de la Información lanzó en el mes de mayo y que tienen relación con los objetivos planteados. El Centro, como es habitual, animó a la participación en los mismos:



Disponibles para su cumplimentación los cuestionarios de valoración de los servicios prestados en los Centros Asociados, de la actividad docente y tutorial de las asignaturas del segundo cuatrimestre y anuales. Disponible en tu Campus UNED, en mi ESCRITORIO, clic en [cuestionario](#). Tú opinión nos interesa. [CartelCuestionariosEstudiantes 2022](#)



**Encuesta de valoración sobre la actividad tutorial del segundo cuatrimestre**

Y también para los propios del Centro, tanto en el primer como en el segundo cuatrimestre:



Nos interesa conocer tu opinión sobre la actividad tutorial que han realizado tus profesores tutores del primer cuatrimestre del curso académico 2021-2022. Curso de Acceso Grado Disponible hasta el 28/02/22



Nos interesa conocer tu opinión sobre la actividad tutorial que han realizado tus profesores tutores del segundo cuatrimestre del curso académico 2021-2022.

[Encuesta Curso de Acceso](#)



[Encuesta Grado](#)



**Disponible hasta el 16/06/22**

Como mejora para el curso 21-22, también se ha lanzado un cuestionario propio para los estudiantes del CUID:



## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

ISCCL  
PCCL Ed.: 9, V.: 1, Fecha: SEPTIEMBRE 2021  
Curso: 2021-2022  
Informe: JUNIO 2022  
Página 2 de 8  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

### 2.1.4. Participación de estudiantes

[Encuesta CUID](#)



En total, el Plan cuenta con 13 objetivos. El Objetivo de la **Directriz de Plan de Mejora** es conseguir el 80% de las mejoras aplicadas, tal como se recoge en la directriz del proceso y que se incluye en el PLAN revisión por Dirección.

Las acciones desarrolladas pueden consultarse en el informe de seguimiento del PGA.

#### OBJETIVOS CURSO 2021-2022:

- (1) Mejorar la satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca. 75% Satisfacción de los estudiantes con la biblioteca. Resp.: Gestor Biblioteca.<sup>1</sup>

Cuestionario de valoración de los estudiantes sobre los servicios por ítem Medias Centro / Centros participantes	2021-2022	2020-2021
7. 1-3-1.- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando	<b>73,33/78,19</b>	<b>75.96/76.32</b>
8. 1-3-2.- El servicio de préstamo de la biblioteca	<b>73,71/81,90</b>	<b>80.18/80.18</b>
9. 1-3-3.- El número de puestos de lectura	<b>80.75/78,73</b>	<b>71.82/75.65</b>
10. 1-3-4.- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.)	<b>79.29/77,29</b>	<b>75.27/75.20</b>
11. 1-3-5.- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca	<b>79,76/85,59</b>	<b>82.14/84.04</b>

<sup>1</sup> Se recuerda que todos los datos que aparecen como resultado de las respuestas proporcionadas por los estudiantes corresponden a las medias de Mallorca, Menorca e Ibiza a excepción de los de biblioteca, ya que, tanto en Menorca como en Ibiza, las bibliotecas son gestionadas por otras entidades.



## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

ISCCL  
PCCL Ed.: 9, V.: 1, Fecha: SEPTIEMBRE 2021  
Curso: 2021-2022  
Informe: JUNIO 2022  
Página 3 de 8  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

### 2.1.4. Participación de estudiantes

- (2) Mantener el porcentaje de satisfacción de los estudiantes con las transmisiones y, si lo hubiera, mejorar el grabado de las tutorías. 75% Satisfacción de los estudiantes con los recursos tecnológicos disponibles. Resp. Directora/R. tecnología.

Cuestionario de valoración de los estudiantes sobre los servicios por ítem Medias Centro / Centros participantes	2021-2022	2020-2021
14. 1-4-3.- Los recursos tecnológicos del Centro (ordenadores de libre acceso, wifi, impresoras, etc.)	61.42/71,42	75.29/71

- (3) Aumentar la satisfacción de los usuarios con la nueva web. 80% Satisfacción de los estudiantes con la web del Centro. Objetivo: 1000 (visitas web divididas por el nº de estudiantes matriculados). Resp.: Directora/R. web del CA

Cuestionario de valoración de los estudiantes sobre los servicios por ítem Medias Centro /Centros participantes	2021-2022	2020-2021
13. 1-4-2.- La web del CA en términos de claridad y organización de la información	81.38/75,13	75.79/75.19

- (4) Impulso y consolidación de la Responsabilidad Social Universitaria. Aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en, al menos, 3 procesos distintos. Resp.: Directora /Secretario.

No aparece ninguna pregunta relacionada con este objetivo.

- (5) Satisfacción de los estudiantes con los tutores de Grado y Acceso. 85% Satisfacción de los estudiantes con los tutores de Grado. 80% Satisfacción de los estudiantes con los tutores de Acceso. Resp.: Directora /C. Académica. 20% estudiantes conectados a las tutorías por webconferencia.

- (6) Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro. 97% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y, opcionalmente, se graban). 95% Cumplimiento de tutorías presenciales. Resp: Directora /C. Académica

En los cuestionarios de satisfacción, son varias las preguntas relacionadas con las tutorías, y dos relacionadas con las pruebas presenciales.



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES**

ISCCL  
PCCL Ed.: 9, V.: 1, Fecha: SEPTIEMBRE 2021  
Curso: 2021-2022  
Informe: JUNIO 2022  
Página 4 de 8  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

**2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES**

**2.1.4. Participación de estudiantes**

Cuestionario de valoración de los estudiantes sobre los servicios por ítem Medias Centro /Centros participantes	2021-2022	2020-2021
6. 1-2-6.- La organización de los horarios de tutoría	<b>85.50/77,50</b>	<b>78.35/77.47</b>
12. 1-4-1.- Las aulas-clases del centro asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.)	<b>69.42/74,14</b>	<b>71.72/73.24</b>
15. 1-4-4.- La adecuación de las Aulas AVIP para la función que tienen que desempeñar	<b>71.54/73,37</b>	<b>75.80/73.54</b>
18. 1-4-7.- Las acciones que el Centro Asociado ha puesto a disposición de los estudiantes (cursos, apoyo emocional, etc.) para afrontar adecuadamente el estrés frente a los exámenes	<b>67.08/68,24</b>	<b>NO SE PREGUNTÓ<sup>2</sup></b>
19. 1-6.- Valore la organización de las Pruebas Presenciales	<b>86.80/85.91</b>	<b>91.91/82.27</b>
19. 1-8.- Valore si las aulas AVIP se ajustan a sus necesidades	<b>NO SE HA PREGUNTADO</b>	<b>77.61/75.90</b>

Si comprobamos los datos de los cuestionarios de la OTI para los dos últimos años obtenemos los siguientes resultados:

VALORACIÓN TUTORIAL DE GRADO	MA	ME	IB	MEDIA DEL CENTRO/ Media del Campus para tutoría presencial
2021-2022	82.66	Sin datos	100	<b>60.88% /85.32%</b>
2020-2021	87.92	Sin datos	94.29	<b>60.73%/85.79%</b>

<sup>2</sup> En relación a los cambios en las preguntas responde al taller de evolución del SGICG-CA que se llevó a cabo en noviembre de 2020

<https://extension.uned.es/actividad/idactividad/23466> y en el cual participaron las personas formadas como auditores de centro. Del Taller salieron una serie de mejoras aportadas por todos los grupos de interés que participan en el Sistema de Certificación de Centros Asociados de la UNED: Centros Asociados, auditores/as, Sede Central y Cátedra, a través de equipos, cuestionarios y talleres. Sobre la recogida de opiniones, se propusieron y aceptaron estas mejoras:

Nº	Descripción	Origen	Inicio	Fin
<b>15</b>	Optimizar el cuestionario de opinión de estudiantes con los servicios del Centro asociado	Taller SGC	150721	151021
<b>29</b>	Optimizar cuestionario de opinión de estudiantes con las tutorías	Taller SGC	051021	171121



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES**

ISCCL  
PCCL Ed.: 9, V.: 1, Fecha: SEPTIEMBRE 2021  
Curso: 2021-2022  
Informe: JUNIO 2022  
Página 5 de 8  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

**2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES**

**2.1.4. Participación de estudiantes**

VALORACIÓN TUTORIAL DE ACCESO	MA	ME	IB	MEDIA DEL CENTRO/ Media del Campus
2021-2022	88.11	85.68	83.98	<b>85.92%/82.77%</b>
2020-2021	89.53	91.32	76.78	<b>85.87%/88.82%</b>

VALORACIÓN TUTORIAL DE CUID	MA	ME	IB	MEDIA DEL CENTRO/ Media del Campus
2021-2022	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
2020-2021	83.57	Sin datos	Sin datos	<b>83.57%/93.85%</b>

Por lo que respecta a los cuestionarios propios, si en el curso 2020-2021 se recibieron 17 cuestionarios de los estudiantes de Acceso y 66 de los de Grado; en el curso 2021-2022 se han recibido:

Cuestionarios propios	Acceso	Grado	CUID
Primer cuatrimestre	19	103	----
Segundo cuatrimestre	22	63	1
TOTAL	41	166	1

Los resultados han sido:

CUESTIONARIOS PROPIOS Medias 1º y 2º cuatrimestre. Valoraciones sobre 5	ACCESO	GRADO	CUID
Satisfacción general con la actividad docente del profesorado tutor	<b>4.35</b>	<b>3.92</b>	<b>5</b>
El Plan de Acción Tutorial (PAT) ha sido de ayuda	<b>4.26</b>	<b>3.81</b>	---
Cumplimiento del horario establecido de las tutorías	<b>4.70</b>	<b>4.27</b>	<b>5</b>
Desarrollo de los contenidos de la guía de la asignatura	<b>4.33</b>	<b>3.99</b>	<b>5</b>
Las explicaciones sobre los contenidos de la asignatura y resolución de dudas han sido efectivas	<b>4.28</b>	<b>3.87</b>	<b>5</b>
Las explicaciones para realizar las Pruebas de Evaluación Continua (PEC) han sido claras	----	<b>4.11</b>	---
Las orientaciones para los exámenes han sido adecuadas	<b>4.31</b>	<b>3.99</b>	---
Participación activa del profesorado tutor en el foro grupo tutoría de la asignatura	<b>4.33</b>	<b>4.01</b>	<b>5</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

ISCCL  
PCCL Ed.: 9, V.: 1, Fecha: SEPTIEMBRE 2021  
Curso: 2021-2022  
Informe: JUNIO 2022  
Página 6 de 8  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

### 2.1.4. Participación de estudiantes

El dato del segundo objetivo de este apartado se consigue a través de los Registros internos<sup>3</sup>:

Asistencia estudiantes conectados a tutorías							
	Primer cuatrimestre			Segundo cuatrimestre			Porcentaje global del curso
	usuarios	asistencia en directo por internet	Porcentaje	usuarios	asistencia en directo por internet	Porcentaje	
2020-2021	54.537	27.982	51.31%	46.004	18.848	40.97%	46.14%
2021-2022	65.702	11.359	20.03%	27.699	6.512	23.51%	21.77%

(7) Continuar con la firma de convenios para las prácticas académicas externas. 150 convenios anuales<sup>4</sup>. Resp.: C. Académica/COIE

Cuestionario de valoración de los estudiantes sobre los servicios por ítem Medias Centro /Centros participantes	2021-2022	2020-2021
17. 1-4-6.- La organización por el Centro Asociado de las prácticas profesionales, en el caso de haberlas realizado	63.00/75,16	NO SE PREGUNTÓ

(8) Ofertar Cursos 0 para nuevos alumnos en las modalidades presencial, online en directo y en diferido. 14 Cursos 0 por año académico. Resp.: Directora /C. Académica

Curso 2020-2022: 14

Curso 2021-2022: 16

<sup>3</sup> Fórmula:  $100 / (\text{Total de asistencia en directo por internet a las clases tutorías} / \text{Total de usuarios})$ .

<sup>4</sup> DESCRIPCIÓN: Acuerdos formales vigentes de diverso tipo (prácticas, investigación, proyectos, etc.) (excepto cursos de extensión) firmados con organizaciones externas. El dato es acumulativo, es decir, si este año se han firmado 2 y tenemos vigentes del año anterior 20, el resultado es 22.

FÓRMULA DE CÁLCULO: Nº de convenios vigentes de colaboración con organizaciones externas (independientemente del año de firma)



## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

ISCCL  
PCCL Ed.: 9, V.: 1, Fecha: SEPTIEMBRE 2021  
Curso: 2021-2022  
Informe: JUNIO 2022  
Página 7 de 8  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

### 2.1.4. Participación de estudiantes

- (9) Proyectos de Cursos de extensión universitaria y de Cursos de Verano, parcialmente validados por la Conselleria d'Educació. 75% de cursos con créditos.  
Resp.: Directora
- (10) Proyectos de investigación, transferencia del conocimiento y divulgación científica. 2 conferencias en colaboración con otras instituciones. Resp.: Directora
- (11) Ofrecer los cursos de extensión y de 33ª edición de Cursos de Verano 2022 en las modalidades: streaming y diferido. 100% de Actividades de Extensión emitidas por Aulas AVIP.  
Resp.: Directora
- (12) Realizar cursos de verano en cada una de las tres sedes y en el Centro Penitenciario. Resp.: Directora
- (13) Realizar al menos 2 cursos de extensión o verano con temática baleárica. Resp.: Directora

Relacionadas con extensión, en los cuestionarios de valoración de los servicios aparecen los siguientes resultados:

Cuestionario de valoración de los estudiantes sobre los servicios por ítem Medias Centro /Centros participantes	2021-2022	2020-2021
23. 1-16.- Valore la calidad de la oferta de los cursos de extensión.	66.39/80,08	70.55/77.98

Como valoración global y cuyo objetivo se recoge en 2.1.4. DCCL Dtriz Representación de estudiantes ed1,y1 septiembre 21 Curso 2021-2022 Nueva NIII VB, **75% de satisfacción media con el Centro Asociado** el resultado en los cuestionarios ha sido:

Cuestionario de valoración de los estudiantes sobre los servicios por ítem Medias Centro /Centros participantes	2021-2022	2020-2021
22. 1-11.- Valoración global del Centro Asociado	83.31/79,11	78.36/76.69

Los resultados de nuestro Centro para el cuestionario de servicios de los estudiantes en relación al Campus:



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES**

ISCCL  
PCCL Ed.: 9, V.: 1, Fecha: SEPTIEMBRE 2021  
Curso: 2021-2022  
Informe: JUNIO 2022  
Página 8 de 8  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

**2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES**

**2.1.4. Participación de estudiantes**

Cuestionarios de satisfacción. Centros asociados. Valoración servicios	Valoración media Illes Balears / Valoración Campus
2021-2022	<b>81.04/80.65</b>
2020-2021	<b>81.37/77.94</b>

Con el desarrollo de las acciones en el segundo cuatrimestre, el **Plan de Mejora de atención a los estudiantes** ha seguido incidiendo sobre los ODS: 3, 4, 8, 9, 12, 13, 16 y 17 al facilitar el acceso a la educación superior, teniendo en especial consideración a las personas vulnerables, a las desigualdades sociales, a la discapacidad (UNIDIS), haciendo accesibles las instalaciones y facilitando las condiciones en los exámenes y ofreciendo a los estudiantes las instalaciones y los recursos tecnológicos. Al proporcionar servicio de orientación laboral a través del COIE del Centro y disponer de plazas de prácticas extra curriculares para los estudiantes matriculados. Al apostar por la tecnología y al mantener en buen estado y actualizados los recursos tecnológicos para la correcta emisión de tutorías, cursos de extensión, conferencias, etc. Al mejorar las instalaciones en el Centro de Palma y proporcionando a los estudiantes un lugar adecuado para el estudio y para que puedan reunirse rodeados de espacios limpios, accesibles, verdes, en la medida de lo posible, en los que se tienen en cuenta los parámetros que contribuyen al cuidado del medio ambiente y al consumo responsable de los recursos energéticos. Al crear nuevas alianzas que han permitido la firma de convenios de colaboración y de prácticas para los estudiantes y ofrecer a cursos de idiomas que preparan para acceder con mayor facilidad a la creación de alianzas con otros países.

El Centro ha desarrollado todas las acciones previstas en el Plan por lo que se ha cumplido el objetivo fijado en la Directriz de Participación.