

PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

2026

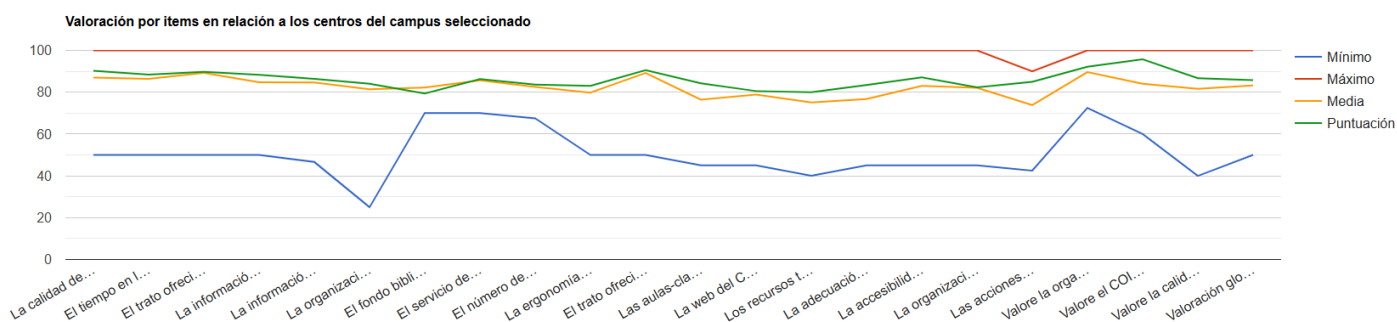


Nuestros estudiantes son los clientes por excelencia de la Universidad. Para la UNED y sus Centros Asociados es fundamental conocer su opinión y medir su satisfacción con los servicios que se les proporcionan. Por ello, anualmente, la Sede Central de la UNED promueve la cumplimentación por parte de los estudiantes de encuestas de satisfacción que valoran los servicios que reciben en los Centros Asociados en los que se encuentran matriculados.

Además, nuestro Centro tiene en cuenta las sugerencias, quejas o reclamaciones que el estudiante puede tener a lo largo del curso académico y que a través de nuestros canales habituales recogemos. También tenemos en cuenta cualquier reclamación o sugerencia que llegue a través de la Delegación de Estudiantes.

En el Centro Asociado de Cartagena, tras el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción y las quejas, sugerencias o reclamaciones, se elabora un **Plan de Mejora para estudiantes**. En dicho Plan se concretan aquellos aspectos sobre los que se va a trabajar a lo largo del siguiente periodo determinando, asimismo, objetivos, acciones de mejora, responsables y cuál va a ser su seguimiento.

A continuación, se exponen los resultados derivados de la última encuesta de satisfacción realizada por la Sede Central de la UNED del curso 2024/2025 (resultados completos en anexo I):



Diagnóstico de la situación.

- Falta de participación, puesto que del total de alumnos, sólo han contestado la encuesta 43 personas. Esta situación podría ser debida a que muchos estudiantes no usan el correo institucional, realidad que se aprecia desde la totalidad de los servicios del Centro, ya que los alumnos no atienden a los requerimientos cuando se les comunica por esta vía. Es por esta razón, que si las encuestas llegan al estudiante vía email, puede ser que desconozcan su existencia.
- Todos los servicios obtienen una buena puntuación, superando la media en la mayor parte de los ítems.
- Los aspectos que habría que reforzar serían los siguientes:
 - a) El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando, con una puntuación de 79.41 %
 - b) Valore el COIE en el caso de que haya hecho uso de sus servicios con un 95,71 %, pero sólo han rellenado la encuesta 7 personas.
 - c) La web del Centro Asociado en términos de claridad y organización de la información, con un 80,54%

También creemos interesante que debemos implementar en un plan de mejora estos ítems para mayor valor del Centro:

- d) Valore la calidad de la oferta de los cursos de extensión, con un 86.67%
- e) Las aulas-clases del Centro Asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.), con un 84,29%.
- f) Las acciones que el Centro Asociado ha puesto a disposición de los estudiantes para afrontar adecuadamente el estrés frente a los exámenes.

También se expone la información recabada por el Centro desde nuestro buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones:

- Hay poca incidencia, y las quejas se resolvieron con prontitud. Por lo que no existe relevancia a la hora de tomar alguna acción concreta para 2025.

En cuanto a la Delegación de Estudiantes, se ha solicitado su participación en las reuniones de la Comisión de Mantenimiento del Plan de Mejora de los Estudiantes, con lo que se ha suplido la falta de participación en las encuestas. Sus propuestas han consistido en las mismas que propusieron para el curso anterior:

- Mejorar la formación para los nuevos tutores con el objetivo de optimizar y agilizar su manejo de las herramientas y aplicaciones utilizadas en las tutorías.
- Que las aulas estén equipadas y conservadas adecuadamente.
- Para fomentar la participación de estudiantes, se sugiere mejorar la difusión de los cursos y actividades organizados por Extensión Universitaria. Esto podría lograrse mediante el envío de correos electrónicos informativos al inicio de cada semestre, detallando las opciones disponibles.

Vistos los informes, a continuación se detalla el Plan de mejora para estudiantes para el próximo año 2026:

ACCIONES DE MEJORA

PARA QUE HAYA UNA MAYOR PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

- SE MANTIENE: Promover el uso del correo institucional entre los estudiantes (responsable Comisión de Evaluación de Plan de Mejora de Atención al Estudiante). Para ello:
 - o Se solicitará ayuda a la Delegación de Alumnos para que también promuevan el uso de este correo, así como la cumplimentación de las encuestas. (En febrero y Junio)
 - o Se solicitará a los Tutores que al inicio del curso señalen en sus clases de manera insistente el uso adecuado de este correo. (Septiembre/Octubre)
- SE MANTENE: Se publicitará la cumplimentación de la encuesta a través de la sección de noticias de la página web y en redes sociales (febrero/Junio) (responsable Comisión de Evaluación de Plan de Mejora de Atención al Estudiante)
- SE MANTIENE: Se invitará a la Delegación de Estudiantes para que participen en la Comisión del Plan de Mejora de Atención al Estudiante

(diciembre) (responsable Comisión de Evaluación de Plan de Mejora de Atención al Estudiante)

PARA: 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, CON UNA PUNTUACIÓN DE 74.83 %

- SE MANTIENE: Se ofrecerá charla informativa a los estudiantes, para mejorar cómo afrontar adecuadamente el estrés frente a los exámenes. Se ofrecerán estrategias efectivas para afrontar los exámenes superar la ansiedad asociada. (diciembre) (responsables Coordinador Extensión Universitaria / COIE).
- Se ofrecerá un charla informativa o curso a los estudiantes para afrontar el estrés ante los exámenes en el segundo cuatrimestre. Además se proporcionará cursos de Técnicas de estudio avanzadas y planificación académica.
- Se ofrecerá una jornada de acogida para el estudiante en prácticas, donde se explica cómo tiene que utilizar la aplicación y como se gestiona el proceso de prácticas

PARA: VALORE EL COIE EN EL CASO DE QUE HAYA HECHO USO DE SUS SERVICIOS CON UN 85 %

- SE MANTIENE: Se promoverá una mayor participación y consultas de los estudiantes en el uso del servicio del COIE. Al finalizar curso académico (responsable Coordinador COIE).

PARA: VALORE LA CALIDAD DE LA OFERTA DE LOS CURSOS DE EXTENSIÓN, CON UN 82.37% / PARA: FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES, SE SUGIERE MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LOS CURSOS Y ACTIVIDADES ORGANIZADOS POR EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.

- Mejorar en la oferta y calidad de los CURSOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA. Se hará esfuerzo para incorporar créditos ECTS en los cursos que se oferten para que los estudiantes puedan usarlos en su expediente académico. Se identificarán los cursos más exitosos y se repetirán para que más alumnos puedan participar. Se ampliará la oferta de cursos de diferentes áreas temáticas acordes a los estudios que oferta la UNED y a otros de interés

para el estudiante, intentado en la medida de lo posible, que lleven créditos ECTS. Para ello, se realizará una encuesta a los estudiantes en el mes de junio para conocer sus inquietudes y preparar cursos acordes a sus necesidades.

- Se avisará por email a los estudiantes cada vez que se organice en curso de extensión universitaria.

PARA: MEJORAR LA FORMACIÓN PARA LOS NUEVOS TUTORES CON EL OBJETIVO DE OPTIMIZAR Y AGILIZAR SU MANEJO DE LAS HERRAMIENTAS Y APLICACIONES UTILIZADAS EN LAS TUTORÍAS.

- SE MANTIENE: Se realizará un seguimiento de los medios técnicos e informáticos al inicio de cada cuatrimestre para mantenerlos al día y así conocer si se debe reponer por obsolescencia o rotura cualquier dispositivo con el fin de que todo esté actualizado.
- SE MANTIENE: Se realizará un listado semanal de incidencias, por parte de los responsables del seguimiento de las tutorías, para conocer las faltas o ausencias injustificadas de tutores.

PARA: LAS AULAS-CLASES DEL CENTRO ASOCIADO (EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO)

- SE MANTIENE: Se llevarán revisiones periódicas de las aulas para su correcto funcionamiento y equipamiento.

PARA: EL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PARA LOS ESTUDIOS QUE ESTOY REALIZANDO

- SE AÑADE Incrementar la compra de obras de lectura y divulgativos.

PARA: LA WEB DEL CENTRO ASOCIADO EN TÉRMINOS DE CLARIDAD Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

- SE AÑADE Implementar la página web en magnolia

Tras el anexo 1, se incorpora la tabla de seguimiento del plan:

Anexo 1:

item	Literal	Mínimo	Máximo	Media	Puntuación	Cuestionarios	Error de estimación
01-0201	La calidad de la información facilitada en la secretaría del Centro	50	100	86,98	90,26	39	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0202	El tiempo en la resolución de los trámites administrativos del Centro	50	100	86,37	88,46	39	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0203	El trato ofrecido por el personal administrativo del Centro	50	100	89,24	89,76	42	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0204	La información que ofrece el Centro sobre actividades académicas	50	100	84,76	88,29	41	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0205	La información sobre los cambios en algunas actividades	46,67	100	84,63	86,34	41	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0206	La organización de los horarios de tutoría	25	100	81,41	84	40	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0301	El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando	70	100	82,21	79,41	17	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0302	El servicio de préstamo de la biblioteca	70	100	85,64	86,25	16	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0303	El número de puestos de lectura	67,50	100	82,48	83,68	19	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0304	La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.)	50	100	79,75	83	20	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0305	El trato ofrecido por el personal de la biblioteca	50	100	89,22	90,53	19	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0401	Las aulas-clases del Centro Asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.)	45	100	76,46	84,29	35	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0402	La web del Centro Asociado en términos de claridad y organización de la información	45	100	78,83	80,54	37	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0403	Los recursos tecnológicos del Centro (ordenadores de libre acceso, wifi, impresoras, etc.)	40	100	75,09	80	30	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-	La adecuación de las Aulas	45	100	76,76	83,45	29	Resultado No

item	Literal	Mínimo	Máximo	Media	Puntuación	Cuestionarios	Error de estimación
0404	AVIP para la función que tienen que desempeñar						Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0405	La accesibilidad del Centro para los estudiantes con alguna discapacidad	45	100	83	87,10	31	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0406	La organización por el Centro Asociado de las prácticas profesionales, en el caso de haberlas realizado	45	100	82,07	82,35	17	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0407	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	42,50	90	73,86	85	24	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0600	Valore la organización de las Pruebas Presenciales	72,50	100	89,62	92,14	42	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-0800	Valore el COIE en el caso de que haya hecho uso de sus servicios	60	100	84,07	95,71	7	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-1000	Valore la calidad de la oferta de los cursos de extensión	40	100	81,65	86,67	18	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)
01-1100	Valoración global del Centro Asociado	50	100	83,23	85,81	43	Resultado No Significativo: Error elevado (≥ 15)

Planteamiento	Objetivo	Acciones de mejora	Indicador	Responsable	Seguimiento	
Falta de participación	Conseguir la cumplimentación de más de 50 alumnos	Promover el correo institucional entre los estudiantes. Para ello se solicitará ayuda a la Delegación de Alumnos para que promuevan tanto el uso de este correo como la cumplimentación de las encuestas	Nº de recordatorios que se ha realizado a los alumnos	Delegado de centro	Febrero	Junio
		Solicitar a los tutores que al inicio del curso señalen en sus clases de manera insistente el uso adecuado de este correo	Nº de recordatorios realizados	Representante de Tutores	Septiembre u octubre	
		Se publicará la cumplimentación de la encuesta a través de la sección de noticias de la página web y en redes sociales	Nº de avisos publicados	Informático	Febrero	Junio

Falta de fuentes para la obtención de datos	Tener al menos 1 representante de los estudiantes en la comisión del Plan de Mejora -	Invitar a todos los representantes	Nº de representantes que asisten a la comisión	Secretaria del Centro		Diciembre
Mejora de los recursos tecnológicos	Las aulas-clases del Centro Asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación. 90% de las aulas adecuadamente preparadas para las tutorías –	Dos revisiones al inicio de cada cuatrimestre de los recursos tecnológicos disponibles en las aulas	Nª de revisiones realizadas	Informático	Septiembre	Febrero
Baja participación del uso del COIE	Valore el COIE en el caso de que haya hecho uso de sus servicios. Que al menos 20 personas valoren al COIE	Que al menos 40 personas rellenen los datos de las encuestas de los cursos organizados por el COIE	Nº de encuestas de valoración de los cursos	COIE	Septiembre	
		Enviar correos informativos a los alumnos sobre la atención personal, tanto presencialmente como mediante videollamada, a	Nº de personas atendidas tanto presencial como por videollamada	COIE	Septiembre	

		través de la plataforma Microsoft Teams				
		Recordar a través de los representantes de los tutores y de los alumnos para que informen a los alumnos de las posibilidades que ofrece el COIE	Nº de avisos realizados	COIE	Septiembre	
Falta de cursos de apoyo emocional para afrontar el estrés ante los exámenes / mejorar el desarrollo de las prácticas	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, con una puntuación de 85 %, SUBIR A 86%	Se ofrecerán dos charlas informativas a los estudiantes, para mejorar cómo afrontar adecuadamente el estrés frente a los exámenes.	Nº de cursos realizados	COIE	Abril	Diciembre
		Se ofrecerá una jornada de acogida para el estudiante en prácticas, donde se explicará el uso de la aplicación y cómo se gestiona el proceso de prácticas.	Nº de jornadas realizadas	COIE	Octubre	

Apoyo en los buenos resultados académicos de nuestros alumnos que además eviten el abandono de estudios	Apoyar los resultados académicos con 1 curso que evite abandono	Se ofrecerá un curso de Técnicas de estudio avanzada y planificación académica	Nº de cursos realizados	COIE	Octubre					
Mejora en la asistencia de los tutores	90% de la asistencia	Se elaborará un listado semanal de incidencias, por parte de los responsables del seguimiento de las tutorías, que será enviado al departamento académico para que puedan corregirlas	Nº de incidencias recogidas	Responsables del seguimiento de las tutorías	Semanalmente					
					Mes	Semanas				
						1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
					Oct.					
					Nov.					
					Dic.					
					En.					
					Feb.					
					Marzo					

					Abril					
					Mayo					
Mejora en la formación por parte del Centro a los Tutores sobre el uso de los recursos tecnológicos	Conseguir un 95% de Tutorías grabadas (de esta forma se consigue evitar incidencias tecnológicas)	Entrevista personalizada con cada tutor nuevo donde se le explica el funcionamiento de las plataformas y dar folleto informativo de los pasos a seguir	Nº de entrevistas realizadas / nº de tutores nuevos	Informático	Octubre 2025	Enero 2026				
Falta de ajuste al programa académico	90% de los tutores con el plan de acción tutorial subido a la plataforma	Los tutores rellenan el plan de acción tutorial y se revisa en Akademos de forma que el departamento académico pueda hacer un listado y recordatorio a los que faltan	Nº de planes rellenos / total de tutorías	Departamento académico	Diciembre 2025	Marzo 2026				
Mejora en la oferta y calidad de los cursos de extensión	Valore la calidad de la oferta de los cursos de extensión, subir a un 87%	Enviar a todo el alumnado una encuesta para conocer sus preferencias	Al menos 25 encuestas rellenas / Nº de encuestas rellenas	Coordinador Extensión Universitaria	Junio					

Mayor participación de los alumnos en los cursos de extensión universitaria	Fomentar la participación de estudiantes. Conseguir un 10% de aumento de participación en los cursos de formación con respecto al curso pasado	Enviar a todo el alumnado un email informando sobre cada curso de Extensión nuevo que se haga	% de alumnos nuevos matriculados	Coordinador de Extensión universitaria	Junio
Apoyo a alumnos en la realización de sus estudios	El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando, aumentar a un 81%	Incrementar la compra de obras de lectura y divulgativos	100 libros	Responsable biblioteca	Diciembre
Mejora en la accesibilidad web	La web del Centro Asociado en términos de claridad y organización de la información, aumentar a un 82%	Realizar el 90% traspaso de la web a MAGNOLIA antes de fin de 2026	% de realización del traspaso a magnolia	Responsable informático	Diciembre