

PLAN DE MEJORA ESTUDIANTES CURSO 24-25

En base a los resultados obtenidos en el Cuestionario de valoración de los servicios generales de los Centros Asociados por parte de los estudiantes se seleccionan los siguientes ítems para la implementación de un plan de mejora de los resultados en el curso 24/25:

ID. REG.	LITERAL	VALORACION
01-0201	La calidad de la información facilitada en la secretaría del Centro	88,75 %
01-0404	La adecuación de las Aulas AVIP para la función que tienen que desempeñar	88 %

ÍTEM A ALCANZAR	RESULTADO 01/09/2024	OBJETIVO SEPT-25	SEGUIMIENTO ACCIONES feb-25	REVISIÓN OBJETIVOS feb-25	RESULTADOS sep-25	SEGUIMIENTO ACCIONES sep-25
La calidad de la información facilitada en la secretaría del Centro	88,75 %	91 %				
La adecuación de las Aulas AVIP para la función que tienen que desempeñar	88 %	90 %				

ACCIONES DE MEJORA Y CRONOGRAMA:

La calidad de la información facilitada en la secretaría del Centro.

Son varias las vías establecidas para facilitar información personalizada a los estudiantes: telefónica, por correo electrónico, a través de WhatsApp o presencialmente mediante la atención en cada una de las secretarías tanto del Centro Asociado como de las Aulas Universitarias. Se contemplan, además, otras vías de comunicación, a través de la página web de la UNED en Lugo, www.lugo.uned.es, o las redes sociales.

Estas vías de comunicación garantizan una adecuada atención personalizada, sin embargo, la calidad de la información puede mejorar si se implementan otras medidas que proporcionen al alumnado una mayor satisfacción respecto a esa valoración.

Asimismo, se ha detectado que uno de los ítems peor valorados de la encuesta que cada año realiza la Sede Central a estudiantes del centro es la adecuación de las Aulas AVIP para la función que tienen que desempeñar, en este sentido la creación de un formulario de incidencias técnicas en el curso 23/24 permitió el registro permanente de estas incidencias, así como una reducción del tiempo destinado a su resolución. Por otra parte, la obsolescencia o deterioro del material informático se resuelve periódicamente desde la coordinación tecnológica en el momento en que se detecta alguna necesidad, sin embargo, dada la valoración otorgada por los estudiantes a este ítem se valorará la posibilidad de establecer medidas adicionales que mejoren la percepción de los alumnos tanto en lo relativo a las condiciones técnicas de las aulas, como de las condiciones de uso de estas.

Se pretende conseguir las siguientes puntuaciones en los dos ítems seleccionados.

ÍTEM A ALCANZAR	RESULTADO 01/09/2024	OBJETIVO SEPT-25
La calidad de la información facilitada en la secretaría del Centro	88,75 %	91 %

La adecuación de las Aulas AVIP para la función que tienen que desempeñar	88 %	90 %
---	------	------

Los datos para la valoración de los resultados se obtendrán del Cuestionario de valoración de los servicios generales de los Centros Asociados que se remite a los estudiantes desde Sede Central. Las acciones se llevarán a cabo conforme al siguiente cronograma:

PLAN DE MEJORA PROFESORES TUTORES	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	RESPONSABLE
1. La calidad de la información facilitada en la secretaría del Centro 2. La adecuación de las aulas AVIP para la función que tienen que desempeñar														RESPONSABLE
1. Mantener la información actualizada en todo momento. Los cambios en los procedimientos, fechas o requisitos deben reflejarse inmediatamente en todos los canales de comunicación														Gestor Admón. y Servicios
2. Organizar talleres y seminarios sobre habilidades de comunicación, atención al estudiante y resolución de problemas para mejorar la interacción con los estudiantes.														Gestor Admón. y Servicios
3. Cuestionario en Forms para recoger feedback de los estudiantes sobre la calidad de la información y el servicio recibido, y utilizar esta información para ajustar y mejorar la capacitación del personal.														Gestor Admón. y Servicios
4. Revisión individualizada de cada una de las respuestas planteadas														Gestor Admón. y Servicios
5. Recoger y analizar al inicio de curso las opiniones de los estudiantes sobre su experiencia con las Aulas AVIP, tanto en lo relativo a las condiciones técnicas de las aulas, como en sus condiciones de uso.														Coord. Académica/Coord. Tecnológico
6. Revisión individualizada de cada una de las respuestas planteadas														Coord. Académica/Coord. Tecnológico
7. Seguimientos de acciones y resultados.														Coord. Académica/Coord. Tecnológico/ Gestor Admón. y Servicios



8. Envío de los resultados del Plan de gestión 24-25														Coord. Académica/Coord. Tecnológico/ Gestor Admón. y Servicios
9. Ajustes en caso de ser necesarios (mayo-junio 2025)														Coord. Académica/Coord. Tecnológico/Gestor Admón. y Servicios
10. Revisión y mejora (mayo-junio 2025)														Coord. Académica/Coord. Tecnológico/ Gestor Admón. y Servicios