

	<div>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES</div>	<div>ISCCL Nº de Informe: ÚNICO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 1 de 4 Responsable: Personal Administrativo</div>
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes

Introducción

El Centro Asociado cuenta con distintos sistemas que permiten, por un lado, ofrecer **información** a los estudiantes (potenciales o reales) y, por otro, mantener una **comunicación** fluida con los alumnos del centro posibilitando que manifiesten sus sugerencias de mejora, solicitudes, reclamaciones o felicitaciones.

Se revisa en este informe el funcionamiento de estos sistemas durante el curso 2015-2016.

Desarrollo

Se estructura este apartado en los dos sistemas presentados anteriormente.

1- INFORMACIÓN

Tal como se detalla en el **Plan de Comunicación con estudiantes 2015-2016**, ed.2, v.1 de 1-09-15, los sistemas con que cuenta el centro para ofrecer información a los estudiantes son:

- Folletos informativos generales a disposición de los interesados en distintos puntos concretos de las instalaciones de las tres sedes
- Atención directa en la secretaría del centro
- COIE
- Página web
- Tablón de anuncios
- Plataforma aLF para los estudiantes matriculados
- Correo electrónico
- Comunicación telefónica

Todos estos sistemas con que cuenta el centro se detallan también en el Sistema y/o Plan de Información al estudiante que aparece en la Guía del Nivel Consolidación, ed.1,v.2, de septiembre de 2015 a la cual se adapta progresivamente el centro para optar a certificación en ese nivel.

En el Centro de Mallorca y en las aulas/extensiones se exponen folletos informativos sobre los distintos estudios tanto de enseñanzas regladas como no regladas que se ofrecen, tutorías, pruebas presenciales, etc.

El personal de secretaría resuelve las dudas que los estudiantes les dirigen de manera eficiente y altamente profesional.

Precisamente como mejora de este servicio y a petición del personal no docente se realizó una charla informativa en la primera jornada formativa organizada por el centro para el curso 2015-2016 (15-09-15) en la que se revisaron aquellos aspectos clave que se relacionan directamente con las Dimensiones y compromisos de calidad de servicio, su relación con la Carta de Servicios y los servicios prestados, especialmente los intangibles. El título de charla fue **Dimensiones y compromisos de calidad de servicio**.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	ISCCL Nº de Informe: ÚNICO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 2 de 4 Responsable: Personal Administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes

Dentro de los elementos intangibles de los servicios se destacaron los siguientes:

LAS CINCO DIMENSIONES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS	1ª Elementos tangibles	Instalaciones	
		Materiales	
	Elementos intangibles	2ª Capacidad de respuesta	Rapidez
			Disposición
			Oportunidad
		3ª Profesionalidad	Capacitación
			Seguridad
		4ª Fiabilidad	Acierto y precisión
			Ausencia de errores
		5ª Empatía en la relación	Accesibilidad
			Transparencia
			Trato personal
			Comunicación
			Comprensión

Por último se establecieron las buenas prácticas tanto para la atención telefónica como para la atención personal, diferenciando en esta última los aspectos relacionados con la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

Respecto al COIE puede consultarse la Memoria del curso 2015-2016.

La satisfacción de los estudiantes del centro con el servicio de COIE se detalla a continuación:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
La orientación académica y profesional que me ofrece el COIE en el Centro es acorde a mis intereses (ítem 30)	82.81% / (media de los centros participantes 86.67%)	89.33% / (media de los centros participantes 92.25%)	86.21 / (media de los centros participantes 86.45%)

En la página web del centro cualquier estudiante puede encontrar la información que necesite sobre todos los servicios prestados y sobre el programa de calidad. La página web es un sistema de información dinámico que se actualiza de manera de periódica y que destaca, en su página de inicio, todas aquellas informaciones relevantes en un momento determinado del curso académico.

En el CMI se especifica un objetivo para 2016 sobre el porcentaje de estudiantes satisfechos con la web del centro de 90% (resultado 2015 = 88.7%). Todavía no se dispone del resultado.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución de los resultados obtenidos en los cuestionarios de satisfacción de los servicios del centro asociado:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
La web del Centro Asociado (claridad, organización de la información y eficacia en el uso) es satisfactoria (ítem 25)	87.05% / (media de los centros participantes 85.35%)	88.61% / (media de los centros participantes 87.50%)	93.33% / (media de los centros participantes 85.73%)

Los tableros de anuncios recogen aquellos aspectos de especial relevancia a los que deben tener acceso las personas matriculadas en el CA.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	ISCCL Nº de Informe: ÚNICO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 3 de 4 Responsable: Personal Administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes

A través de la plataforma aLF los estudiantes no solo reciben la información que proporcionan los equipos docentes de las distintas asignaturas, sino que, además, los profesores tutores del centro que atienden esas asignaturas cuentan con otro canal a través del cual mantener informados a sus estudiantes de todo aquello que sea relevante para ellos; se trata del foro del grupo de tutoría.

Correo electrónico- comunicación telefónica.

Hay que decir que el sistema más habitual utilizado por centro para remitir información a los estudiantes es el correo electrónico y, de forma puntual, la comunicación telefónica.

Entre las comunicaciones informativas¹ que se remiten desde el centro, podemos diferenciar dos grandes grupos: las que transmiten información y las que, además de la información, invitan a la participación de los estudiantes.

- Dentro del primer grupo, destacamos las COMUNICACIONES FRECUENTES, relacionadas con la difusión de los cursos de Extensión Universitaria y las relacionadas con las clases tutorías que se imparten en el centro.

Las comunicaciones relacionadas con estos conceptos son remitidas con carácter general desde el centro de Mallorca para todos los estudiantes matriculados en el centro, pero también encontramos comunicaciones remitidas desde una isla concreta cuando la información concierne más concretamente a los estudiantes de una isla determinada.

El total de comunicaciones remitidas por este concepto durante el curso 2015-2016 ha sido de 561.

También dentro de este grupo hay que mencionar las que son NO FRECUENTES y que tiene como contenidos destacados:

- Los actos de reconocimiento a los nuevos titulados.
- Las sesiones formativas inscritas en el Plan de Acogida (acceso a las tutorías online, plataforma aLF, etc.).
- Las jornadas de bienvenida.
- Información Cursos 0, Curso de Técnicas de Estudio Autorregulado.
- Actos de inauguración del curso académico.
- Información sobre plazos de matrícula.
- Inicio de clases tutorías de Acceso, Grados, CUID, intracentro, etc.
- Calendario de prácticas.
- Difusión del programa de calidad.
- Librería: material didáctico.
- Pruebas Presenciales.
- Etc.

El total de comunicaciones remitidas por estos conceptos durante el curso 2015-2016 ha sido de 381 a las que hay que añadir las remitidas con información de librería sobre material didáctico para el primer y segundo cuatrimestre que asciende a 81.

¹ Los datos pertenecen a los RCCL en los que se recogen todas las comunicaciones remitidas.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	ISCCL Nº de Informe: ÚNICO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 4 de 4 Responsable: Personal Administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes

- Dentro de las del segundo grupo, destacamos las relacionadas con el fomento de la participación en los cuestionarios que la Oficina de Tratamiento de la Información² abre en periodos concretos del año:
 - Cuestionarios de valoración de la actividad docente y tutorial
 - Cuestionarios de valoración de los servicios generales del centro.

El total de comunicaciones remitidas de este tipo ha sido en el curso 2015-2016 de 12.

2- COMUNICACIÓN

Además de la información que ofrece el centro de manera general a todo el colectivo de estudiantes, estos pueden contactar directamente con el centro a través de la página web para que, rellenando un simple formulario, puedan realizar una petición que será remitida a la persona que pueda proporcionar la respuesta más adecuada en el menor tiempo posible.

En la página web también se encuentra el “Buzón de sugerencias” que permite a los distintos colectivos expresar sus sugerencias, quejas o felicitaciones y que ya entra en el apartado correspondiente a participación que se analiza aparte.

² Junto a este sistema, el centro también fomenta la participación de estudiantes con la edición de carteles informativos que se ubican en los tableros correspondientes de cada isla.