

| | | | |
|---|---|---|--|
|  |  | INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE | ISCCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed3, v1, agosto 2018 Curso: 2018-2019 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2019 Página 1 de 3 Responsable: Personal Administrativo |
| 2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES | | 2.1.3. Comunicación con estudiantes | |

Introducción

De acuerdo con **2.1.3. MCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante** con que cuenta el Centro, se recogen en este informe los datos que se desprenden de los registros presentados en el primer y segundo cuatrimestre del curso 2018-2019.

El objeto que se persigue agilizar la comunicación con los estudiantes de manera que la información les llegue de forma fluida.

Los objetivos perseguidos son:

- 100% de las ediciones digitales de las publicaciones realizadas por el centro se difundan a través de la página web del centro.
- 100% publicación de las incidencias en la Web y comunicación al estudiante vía e-mail.
- Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general. 3 incidencias mensuales de media.

Estos tres objetivos se recogen como compromisos de la Carta de Servicios vigente para el curso 18-19 (números 1, 5 y 19, respectivamente)¹.

Además, se recoge también como objetivo el % estudiantes satisfechos con los servicios administrativos del centro, que aparece recogido en el CMI y que proporciona la Oficina de Tratamiento de la Información.

Los indicadores de medición de los tres primeros objetivos son recogidos por el centro a través de los registros de seguimiento de compromisos de la Carta de servicios y sus resultados aparecen en los informes de seguimiento correspondientes. Respecto al cuarto, el indicador se mide "(Nº de estudiantes que han puntuado 4, 5 o 6 a la pregunta general sobre satisfacción global con servicios administrativos de la encuesta de estudiantes / Total de estudiantes que han contestado la pregunta) x 100".

Desarrollo

Se estructura este apartado en los dos sistemas, información y comunicación, que se detallan en el documento de referencia. Los detalles que se tienen en cuenta en cada uno de los apartados se encuentran en el documento de referencia por lo que no vuelven a repetirse.

1- SISTEMA DE INFORMACIÓN

El centro y las aulas han seguido utilizando durante el curso los sistemas a su alcance para conseguir que los estudiantes estuviesen informados puntualmente de todos aquellos aspectos que pudiesen ser de su interés.

¹ Los resultados pueden consultarse en el IS de Carta de servicios.

| | | | |
|---|---|---|---|
|  |  | INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE | ISCCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed3, v1, agosto 2018 Curso: 2018-2019 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2019 Página 2 de 3 Responsable: Personal Administrativo |
| 2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES | | 2.1.3. Comunicación con estudiantes | |

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

Entre las comunicaciones informativas 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 las clases tutorías que se imparten en el centro (avisos de cambios de clases tutorías) que también se comunican con la incorporación del aviso en la página web del centro. También con la difusión de los cursos de Extensión Universitaria durante todo el curso. Las comunicaciones relacionadas con estos conceptos son remitidas con carácter general desde el centro en Mallorca para todos los estudiantes matriculados en el centro, pero también encontramos comunicaciones remitidas desde las otras islas cuando la información concierne más concretamente a los estudiantes de una isla determinada. 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, tutorías intracentro, etc.
 - Calendario de prácticas.
 - Difusión del programa de calidad.
 - Librería: material didáctico.
 - Pruebas Presenciales.
 - Etc.

- 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 Información 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 número de comunicaciones remitidas a los estudiantes durante el curso se resume a continuación, en comparación con las remitidas en cursos anteriores:

| | | |
|---|---|--|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE | ISCCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed3, v1, agosto 2018 Curso: 2018-2019 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2019 Página 3 de 3 Responsable: Personal Administrativo |
| 2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES | | 2.1.3. Comunicación con estudiantes |

| Comunicaciones informativas | | | | |
|--|---------------------------|------|------|------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Primer semestre | (no se recogía este dato) | 88 | 69 | 66 |
| Segundo semestre | 156 | 122 | 171 | --- |
| Comunicaciones informativas frecuentes | | | | |
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Primer semestre | (no se recogía este dato) | 381 | 283 | 327 |
| Segundo semestre | 365 | 419 | 257 | --- |
| Comunicaciones informativas en fomento de la participación | | | | |
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Primer semestre | (no se recogía este dato) | 2 | 1 | 1 |
| Segundo semestre | (no se recogía este dato) | 0 | 0 | --- |

Se recogen en el siguiente cuadro los resultados de las valoraciones de los ítems relacionados con la satisfacción de los estudiantes en relación a los objetivos perseguidos en este sistema:

| Ítem | 2017-2018 | 2018-2019 |
|--|-------------|-------------|
| Resultado/media centros participantes | | |
| La calidad de la información facilitada en la ventanilla del centro (ítem 1) | 87.38/80.08 | 84.39/81.60 |
| El tiempo en la resolución de los trámites administrativos (ítem 2) | 86.14/79.47 | 81.88/80.63 |
| La competencia y profesionalidad del personal administrativo (ítem 3) | 86.75/81.86 | 85.20/83.29 |
| El trato ofrecido por el personal administrativo (ítem 4) | 87.07/83.34 | 84.69/84.65 |
| La información sobre los cambios que puedan producirse en algunas actividades (ítem 6) | 86.10/77.15 | 81.55/78.46 |
| La web del CA en términos de claridad y organización de información (ítem 14) | 82.66/70.89 | 75.98/72.30 |

2- SISTEMA DE 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 estudiantes" <http://www.uned-illesbalears.net/buzon-estudiantes/> que permite a estos expresar sus sugerencias, quejas o felicitaciones y que ya entra en el apartado correspondiente a 2.1.4. *Participación de estudiantes*.

Conclusión

Tal como aparece en el documento de referencia, los tres objetivos perseguidos en cuanto a la información se han conseguido ya que todas las ediciones digitales de las publicaciones realizadas por el centro se han difundido a través de la página web; el 100% de las incidencias relacionadas con las clases tutorías se han publicado y comunicado a través de correo electrónico a los estudiantes afectados y la página web se ha actualizados de forma periódica sin que se hayan detectado incidencias.