

El Centro Asociado aplica un plan de información y comunicación con el estudiante que permite que la comunicación se realice de forma ágil y fuida.

El objeto es agilizar la comunicación con los estudiantes.

En todas las acciones derivadas de este proceso, el centro tiene en cuenta la confidencialidad de datos y la legalidad vigente en materia de Protección de Datos.

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 19-20 (números 1, 5 y 19, respectivamente).

Además, también se tiene en cuenta 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 mide la "Media de las puntuaciones dadas por los estudiantes en los items sobre los "Servicios Administrativos" X 10 (bloque 1, pregunta 2, subpreguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7)".

Lo que se pretende con este sistema es que el centro determine la metodología y la documentación necesaria que utiliza para la información a los estudiantes. Además debe incluirse un cronograma de comunicación que determine cuáles son las fechas en que se transmiten determinadas informaciones a los estudiantes matriculados.

El centro ya 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.

1- SISTEMA DE INFORMACIÓN

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
- Redes sociales (facebook, twitter, instagram)

En el Centro de Mallorca y en las aulas de Menorca y de Ibiza 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.

El centro asociado cuenta con COIE propio y desde el curso pasado cuenta con un buzón específico: Buzón de comunicación COIE (Baleares): <http://www.uned-illesbalears.net/buzon-coie/>.

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 periódica y que destaca, en su página de inicio, todas aquellas informaciones relevantes en un momento determinado del curso académico.

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

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 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 tienen 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.

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, pueda 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 del CA UNED Illes Balears”, <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.*

CRONOGRAMA DE COMUNICACIÓN

- Durante todo el curso: comunicaciones relacionadas con clases tutorías que se imparten en el centro (avisos de cambios de clases tutorías) y con actividades de extensión universitaria, tal como se ha detallado en el apartado de comunicaciones frecuentes.
- En periodos concretos del año:
 - **Finales de septiembre:**
 - Invitaciones Jornadas de bienvenida.
 - Información sobre Cursos 0.
 - **Octubre-Noviembre:**

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.3. Comunicación con estudiantes

- Invitación actos de inauguración del curso académico en el centro y en las aulas.
- Información sobre Cursos 0.
- Invitación actos de reconocimiento.
- Sesiones de cómo acceder a aulas AVIP y utilización de herramientas aLF.
- Recordatorios plazos de matriculación y últimos días de matrícula.
- Calendarios clases tutorías intracentro.
- Información inicio clases CUID.
- **Noviembre:**
 - Difusión del programa de calidad del centro.
- **Diciembre:**
 - Horarios especiales de los servicios del centro durante las fiestas navideñas.
- **Enero:**
 - Horario especial biblioteca con motivo pruebas presenciales.
 - Información Cursos 0.
 - Calendario pruebas presenciales.
- **Febrero:**
 - Información Cursos 0.
 - Inicio tutorías segundo cuatrimestre y clases tutorías intracentro.
 - Matrícula Prueba libre curso Acceso mayores 25 y 45 años.
 - Difusión Cuestionarios de valoración actividad docente y tutorial.
- **Marzo-abril:**
 - Difusión programa calidad centro.
- **Mayo:**
 - Calendario pruebas orales CUID.
 - Calendario pruebas presenciales.
 - Horario especial biblioteca pruebas presenciales.
 - Difusión cursos de verano.
 - Difusión Cuestionarios de valoración actividad docente y tutorial.
 - Difusión Cuestionarios valoración servicios generales del centro.
- **Junio-julio:**
 - Difusión cursos de verano.
 - Aviso jornadas de puertas abiertas.
 - Aviso de realización de jornadas informativas.
- **Segunda quincena de agosto:**
 - Calendario pruebas presenciales.
 - Horario especial biblioteca pruebas presenciales.
 - Aviso de realización de jornadas informativas.

Durante todo el año se comunican a los estudiantes todas aquellas novedades que puedan ser de su interés.

Además de todas las informaciones relacionadas con aspectos puntuales que impliquen a los estudiantes, las referentes al servicio de librería y las destinadas al fomento de la participación.

Para ver de forma más detallada algunas de las comunicaciones del centro a los distintos grupos de interés, puede consultarse el documento, **2.1.3.-5.2.2. Calendario Comunicación Plan de Gestión anual.**