

	INFORME SEGUIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL ESTUDIANTE	ISCCLI MCCL Ed.:4 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº Informe: PRIMERO, DICIEMBRE 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 cuatrimestre del curso 2019-2020¹.

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 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)".

Desarrollo

Se estructura este apartado en los dos sistemas, información y comunicación, que se detallan en el documento de referencia.

1- SISTEMA DE INFORMACIÓN

El centro y las aulas cuentan con sistemas de información que permiten que los estudiantes tengan acceso fácil y veraz a aquellas informaciones que puedan ser de su interés.

La existencia del COIE permite que los estudiantes puedan recibir orientación tanto académica como profesional².

¹ A pesar de que el proceso se rige por curso académico, el centro realiza un seguimiento semestral por año natural.

² 2.3.1. Memoria COIE

UNED	ILLES BALEARS	INFORME SEGUIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL ESTUDIANTE	ISCCLI MCCL Ed.:4 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº Informe: PRIMERO, DICIEMBRE 2019 Página 2 de 3 Responsable: Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes	

También a través de la página web (compromisos nº 1 y nº 19) cualquier cliente ha contado con toda la información relevante, siempre actualizada.

Desde las secretarías de las sedes, el personal ofrece de forma homogénea y actualizada la información que se le solicita tanto de forma presencial como en atención telefónica o a través del correo electrónico.

Los resultados de aceptación de estos servicios se pueden comprobar en las valoraciones que los estudiantes han manifestado a través de los cuestionarios de satisfacción gestionados por la Oficina de Tratamiento de la Información:

Se recogen ahora los resultados de los ítems que se tienen en cuenta en el proceso, así como el resto de aquellos que también se recogen en los cuestionarios de satisfacción de la OTI:

Ítem Resultado/media centros participantes	2016-2017	2017-2018	2018-2019
La calidad de la información facilitada en la ventanilla del centro (ítem 1)	82.46/78.88	87.38/80.08	84.39/81.60
El tiempo en la resolución de los trámites administrativos (ítem 2)	78.14/77.60	86.14/79.47	81.88/80.63
La competencia y profesionalidad del personal administrativo (ítem 3)	83.68/80.44	86.75/81.86	85.20/83.29
El trato ofrecido por el personal administrativo (ítem 4)	83.03/82.17	87.07/83.34	84.69/84.65
La información que ofrece el centro sobre actividades académicas (ítem 5)	82,78/76,83	87.59/77.97	84.74/79.58
La información sobre los cambios que se pueden producir en algunas actividades (ítem 6)	82,09/76,34	86.10/77.15	81.55/78.46

Los datos del CMI son:

CMI (Resultado/Media centros participantes)	2017	2018	2019
Satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos del centro	81/79.72	84.5/80.46	82.9/81.76

Además el centro proporciona informaciones relevantes mediante el envío de mensajes a través de Akademos. Estas informaciones se resumen a continuación, en comparación con las remitidas en cursos anteriores:

Comunicaciones informativas			
	2017	2018	2019
Primer semestre	88	69	66
Segundo semestre	122	171	96
Comunicaciones informativas frecuentes			
	2017	2018	2019
Primer semestre	381	283	327
Segundo semestre	419	257	406
Comunicaciones informativas en fomento de la participación			
	2017	2018	2019

		INFORME SEGUIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL ESTUDIANTE	ISCCLI MCCL Ed.:4 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº Informe: PRIMERO, DICIEMBRE 2019 Página 3 de 3 Responsable: Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes	

Primer semestre	2	1	1
Segundo semestre	0	0	9

Se consideran comunicaciones informativas, en general, aquellas relacionadas con fechas de pruebas presenciales, invitaciones a jornadas informativas, sobre los horarios de los servicios, jornadas de bienvenida, jornadas de formación para nuevos estudiantes en las plataformas aLF y AVIP, información sobre el inicio de las clases tutorías, actos de apertura del curso, fin de plazos matrícula, difusión de la información relacionada con el programa de calidad del centro, etc., es decir, todas aquellas informaciones que no se producen de forma habitual en el tiempo.

Se incluyen como comunicaciones frecuentes aquellas relacionadas con las actividades de extensión universitaria y las relacionadas con las clases tutorías.

Aparte de estas comunicaciones, el centro también ha animado a participar a los estudiantes en la cumplimentación de los cuestionarios de valoración, además de con carteles informativos ubicados en cada una de las sedes, con el envío de una comunicación de recordatorio.

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:

- “Buzón de Estudiantes del CA UNED Illes Balears”, <https://uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/buzon-estudiantes/>
- El centro asociado cuenta con COIE propio y desde el curso pasado cuenta con un buzón específico: Buzón de comunicación COIE (Balears): <http://www.uned-illesbalears.net/buzon-coie/>.

Conclusión

Durante el primer cuatrimestre del curso 2019-2020, el Centro ha desarrollado las acciones que se incluyen en el documento de referencia.

Se recuerda que para la recepción de comunicaciones de estudiantes, el centro mantiene lo que se establece en 2.1.4. *DCCL Directriz gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.*