

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE	ISCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed1, v1, marzo 2017 Curso: 2016-2017 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2017 Página 1 de 4 Responsable: Personal Administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes

Introducción

De acuerdo con el **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 2016-2017. En la página web del centro en el apartado **Calidad y transparencia**, *informes de seguimiento*, aparece recogido uno de estos registros de los cuales se han extraído los datos para la redacción de este informe.

Desarrollo

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

1- SISTEMA DE INFORMACIÓN

Respecto a los sistemas con que se cuenta para proporcionar información a los estudiantes, se renovó la imagen de los folletos informativos generales relacionados con los distintos estudios que se ofrecen.

El COIE ha atendido a todas las personas que han solicitado orientación académica y profesional, tal como se estipula en el compromiso nº14 de la Carta de Servicios. En total se han atendido un total de 273 personas.

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

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

En el curso 16-17 los ítems que se consideran son:

- La información que ofrece el centro sobre actividades académicas (ítem 5): el resultado ha sido 82,78% / sobre una media de 76,83%.
- La información sobre los cambios que se puedan producir en algunas actividades: el resultado ha sido 82,09% / sobre una media de 76,34%.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE	ISCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed1, v1, marzo 2017 Curso: 2016-2017 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2017 Página 2 de 4 Responsable: Personal Administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes	

A través del correo electrónico, el centro y las aulas han remitido a sus estudiantes informaciones relevantes que se estructuran en los apartados que aparecen en el cronograma establecido.

COMUNICACIONES INFORMATIVAS REMITIDAS A LOS ESTUDIANTES¹:

		Nº de comunicaciones remitidas ²	Nº de alumnos a los que se remiten
De julio a diciembre de 2016	Julio	4	288
	Agosto	9	9.684
	Septiembre	12	9.117
	Octubre	107	19.197
	Noviembre	21	21.066
	Diciembre	3	4.933
De enero a junio de 2017	Enero	19	10.935
	Febrero	7	213
	Marzo	14	4.652
	Abril	13	7.897
	Mayo	15	9.084
	Junio	20	15.531

En el siguiente cuadro pueden verse las comunicaciones remitidas en relación a LIBRERÍA VIRTUAL³:

		Nº de comunicaciones remitidas	Nº de alumnos a los que se remiten
De julio a diciembre de 2016	Julio	---	----
	Agosto	---	----
	Septiembre	9	8.042
	Octubre	11	17.370
	Noviembre	4	14.032
	Diciembre	1	3.585
De enero a junio de 2017	Enero	4	4.445
	Febrero	13	5.007
	Marzo	1	17
	Abril	1	4.314
	Mayo	---	---
	Junio	---	---
TOTAL		44	56.812

Se consideran comunicaciones informativas, en general, aquellas relacionadas con fechas de pruebas presenciales, invitaciones a jornadas informativas, sobre los horarios de los servicios,

¹ Los registros que recogen las comunicaciones remitidas se cumplimentan por semestres.

² Los datos son globales, independientemente de la sede desde la cual se ha remitido.

³ Se recuerda que este servicio se implantó como novedad a principios del curso 2016-2017.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE	ISCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed1, v1, marzo 2017 Curso: 2016-2017 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2017 Página 3 de 4 Responsable: Personal Administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes

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.

COMUNICACIONES INFORMATIVAS FRECUENTES REMITIDAS A LOS ESTUDIANTES:

		Nº de comunicaciones remitidas	Nº de alumnos a los que se remiten
De julio a diciembre de 2016	Julio	10	22.274
	Agosto	6	2.548
	Septiembre	37	23.163
	Octubre	152	16.250
	Noviembre	91	14.321
	Diciembre	69	13.415
De enero a junio de 2017	Enero	52	7.126
	Febrero	97	13.336
	Marzo	102	20.819
	Abril	72	15.112
	Mayo	51	3.596
	Junio	7	5.287

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

Además 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 un total de dos comunicaciones con un total de 8.409 estudiantes no diferentes como destinatarios.

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 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.

Conclusión

Tal como aparece en el documento de referencia, los objetivos perseguidos por el centro para el curso 2016-2017, eran 93% de estudiantes satisfechos con los servicios administrativos del centro y

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE	ISCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed1, v1, marzo 2017 Curso: 2016-2017 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2017 Página 4 de 4 Responsable: Personal Administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.3. Comunicación con estudiantes

90% dispongo de información de las actividades del centro y de las aulas y de los cambios que se producen en el momento que lo necesito y los resultados alcanzados según aparecen en los resultados de los cuestionarios han sido:

	Curso 13-14	Curso 14-15	Curso 15-16	
Globalmente estoy satisfecho con los servicios administrativos y académicos del centro asociado (ítem 14)	94,67% / media de los centros participantes del 92,39%	94,12% / media de los centros participantes del 93,76%	97,04% / media de los centros participantes del 93,12%	
Dispongo de la información de las actividades académicas del Centro y de las aulas y de los cambios que se producen en el momento que lo necesito (ítem 8)	95,30% / media de los centros participantes del 90,49%	92,98% / media de los centros participantes del 91%	92,54% / media de los centros participantes del 91,40%	

Como este curso no aparecen los resultados de estos ítems nos ceñimos a los nuevos ítems que nos proporciona la Oficina de Tratamiento de la Información:

- La información que ofrece el centro sobre actividades académicas (ítem 5): el resultado ha sido 82,78% / sobre una media de 76,83%.
- La información sobre los cambios que se puedan producir en algunas actividades: el resultado ha sido 82,09% / sobre una media de 76,34%.

Ambos resultados son superiores a la media de los centros entre 5-6 %, valores superiores en mayor proporción que en los indicadores utilizados en cursos anteriores.

Con todo el Centro se plantea introducir para el curso 2017-2018 indicadores de medida propia para evitar estar sujetos a cambios no programados de indicadores.