

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE</b>	ISCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed2, v1, agosto 2017 Curso: 2017-2018 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2018 Página 1 de 3 Responsable: Personal Administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.3. Comunicación con estudiantes</b>

## 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 2017-2018.

Se persigue agilizar la comunicación con los estudiantes de manera que la información les llegue de forma fluida. Los objetivos perseguidos son:

- 93% de estudiantes satisfechos con los servicios administrativos del centro que mide la relación porcentual de estudiantes satisfechos con el servicio recibido en secretaría.
- **100% publicación de las incidencias en la Web y la comunicación al estudiante vía e-mail.** Comunicar a través de la web del centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías.

Este último objetivo es, además, el compromiso número 5 de la Carta de Servicios vigente y que el centro controla que se cumpla de forma mensual<sup>1</sup>.

## 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 de COIE permite que los estudiantes puedan recibir orientación tanto académica como profesional<sup>2</sup>.

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 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 consideraron fueron<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> Pueden consultarse los informes de seguimiento tanto del Plan de Gestión como de la Carta de Servicios.

<sup>2</sup> 2.3.1. Memoria COIE

<sup>3</sup> Para ver el cambio de ítems puede consultarse el informe del 2016-2017.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE</b>	ISCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed2, v1, agosto 2017 Curso: 2017-2018 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2018 Página 2 de 3 Responsable: Personal Administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.3. Comunicación con estudiantes</b>

- La información que ofrece el centro sobre actividades académicas (ítem 5): el resultado fue 82,78% / sobre una media de 76,83%.
- La información sobre los cambios que se puedan producir en algunas actividades (ítem 6): el resultado fue 82,09% / sobre una media de 76,34%.

Y los resultados para el curso 2017-2018 han sido, respectivamente:

Nº5: 87.59/77.97

Nº6: 86.10/77.15

Si tenemos en cuenta otros ítems relacionados con la información que aparecen en los cuestionarios, podemos destacar:

Ítem Resultado/media centros participantes	2016-2017	2017-2018
La calidad de la información facilitada en la ventanilla del centro (ítem 1)	82.46/78.88	87.38/80.08
El tiempo en la resolución de los trámites administrativos (ítem 2)	78.14/77.60	86.14/79.47
La competencia y profesionalidad del personal administrativo (ítem 3)	83.68/80.44	86.75/81.86
El trato ofrecido por el personal administrativo (ítem 4)	83.03/82.17	87.07/83.34

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

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.

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA Y/O PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE</b>	ISCCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante, ed2, v1, agosto 2017 Curso: 2017-2018 Nº de informe: ÚNICO, JULIO 2018 Página 3 de 3 Responsable: Personal Administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.3. Comunicación con estudiantes</b>

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 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 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, el objetivo perseguido por el centro para el curso 2017-2018, era 93% de estudiantes satisfechos con los servicios administrativos del centro (se recuerda que estos datos ya no aparecieron en el curso 16-17 por lo que el centro recogió los de los ítems nº 5 y 6

- 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 (ítem 6): el resultado ha sido 82,09% / sobre una media de 76,34%.

Y los resultados para el curso 2017-2018 han sido, respectivamente:

Nº5: 87.59/77.97

Nº6: 86.10/77.15

Como puede comprobarse ambos resultados han sido superiores a la media de los centros, dato que destaca por su proporción, ya que en el curso 16-17 este resultado estuvo entre 5-6 % de valor superior.