

PLAN DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE

Centro Asociado UNED Pontevedra. 2017

UNED

PONTEVEDRA



ÍNDICE

Introducción.....5

Objetivos.....5

 Objetivo principal.....5

 Objetivos secundarios.....5

Metodología.....6

Responsables.....6

 Servicio de información.....6

 Negociado de alumnos.....6

 Secretaría de dirección.....7

 Coordinación de orientación al estudio.....7

 Coordinación de inserción laboral y emprendimiento.....7

 Coordinación académica.....7

Destinatarios.....7

 Estudiantes.....7

Acciones.....8

 Publicación de noticias en la página web del Centro Asociado.....8

 Mensaje.....8

 Medios.....9

 Responsable.....9

 Envío semanal de un boletín informativo.....9

 Mensaje.....9



Medio.....	9
Responsable.....	9
Envío de información a los estudiantes del Centro Asociado.....	10
Mensaje.....	10
Medios.....	11
Responsables.....	11
Publicación de información relativa a las pruebas presenciales en la web del Centro Asociado.....	11
Mensaje.....	11
Medios.....	11
Responsable.....	11
Implementación de un sistema de organización tecnológica del Centro Asociado.....	12
Diseño.....	12
Gestión.....	12
Revisión.....	12
Responsable.....	13
Implementación de un sistema de información para la matrícula.....	13
Mensaje.....	14
Medios.....	14
Responsable.....	14
Envío de información académica al estudiante: tutorías y cambios.....	14
Tutorías.....	14
Cambios.....	15



Medios.....	15
Responsables	15
Difusión del sistema de acogida a nuevos estudiantes.....	15
Kit “Bienvenido/a al Centro Asociado UNED Pontevedra”	16
Consejos sobre los estudios en la UNED	16
Taller ¿Cómo puedo planificar mis estudios en la UNED para poder aprovechar al máximo el tiempo?	16
Taller ¿Cómo enfrentarme a las pruebas presenciales?.....	17
Consultas de orientación académica	17
Jornadas de acogida a nuevos estudiantes.....	17
medios.....	17
Responsable.....	17
Apoyo al estudiante para la orientación en dudas y trámites.....	18
Medios.....	18
Responsables	19
Elaboración y colocación de material informativo orientado al estudiante.....	19
Medios.....	20
Responsables	20
Establecimiento de un canal de información al alumnado a través de LinkedIn.....	20
Protocolo de actuación	21
Medios.....	21
ResponsableS.....	21
Protocolización de la gestión de quejas y sugerencias.....	21



MEdios.....23

Responsable.....23

Difusión de las actualizaciones de la carta de servicios entre los estudiantes del Centro Asociado23

Medios.....23

Responsables23

Recursos.....23

Recursos humanos.....24

Recursos tecnológicos.....24

 Canales de comunicación.....24

Mecanismos de comunicación interna.....25

Materiales informativos.....25

Cronograma.....25

Revisión y evaluación.....27

INTRODUCCIÓN

El estudiante demanda información durante toda su estancia en la universidad: desde el momento previo a la matriculación hasta la finalización de sus estudios. A menudo el alumno requiere a la institución universitaria información y asesoramiento, tanto en la toma de decisiones como durante la realización de cualquier tipo de trámite o procedimiento, ya sea administrativo o académico. Dicha demanda de información se incrementa, si cabe, en el entorno de la universidad a distancia, cuyas características particulares convierten la orientación e información al alumnado en un elemento fundamental para lograr una total satisfacción del estudiante y un correcto aprovechamiento de los recursos que la Universidad pone a su alcance.

OBJETIVOS

El Centro Asociado debe establecer un canal de comunicación con el estudiante que permita informarle sobre las actividades del Centro Asociado y sus novedades, así como proporcionarle cualquier otro tipo de información que pueda resultar relevante para el correcto aprovechamiento de su formación universitaria, de modo que pueda satisfacer sus demandas informativas y generar un clima de seguridad, confianza, acompañamiento e implicación entre los miembros de la comunidad universitaria y favorecer su integración.

De la eficacia de las acciones informativas y orientativas dependen, en buena medida, la satisfacción del estudiante y el aprovechamiento de los recursos y ventajas que pone a su disposición la Universidad. Teniendo en cuenta la relevancia de este plan y sin querer realizar un análisis exhaustivo de las necesidades del alumnado, destacamos en este apartado los que consideramos, deben ser los objetivos del Sistema de Información al Estudiante del Centro Asociado a la UNED en Pontevedra.

OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal del presente plan es facilitar un canal de comunicación con el estudiante que permita informarle sobre las actividades del Centro Asociado y sus novedades, así como proporcionarle cualquier otro tipo de información que pueda resultar relevante para el correcto aprovechamiento de su formación universitaria.

OBJETIVOS SECUNDARIOS

- I. Satisfacer las demandas de información de estudiantes y futuros estudiantes, así como los requerimientos de orientación y acompañamiento durante la realización de cualquier tramitación o proceso administrativo universitario.
- II. Generar un clima de seguridad, confianza, acompañamiento e implicación entre los miembros de la comunidad universitaria, favoreciendo su integración.

- III. Ofrecer un marco regulatorio y un canal efectivo para la tramitación de cualquier queja, sugerencia o reclamación interpuesta al Centro Asociado o a cualquiera de sus servicios.
- IV. Difundir la carta de servicios entre los estudiantes, promoviendo el conocimiento de los derechos y deberes del alumnado, así como de los compromisos de calidad adquiridos por el Centro Asociado.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente Plan de Información al Estudiante se propone el uso de una metodología ágil que emplea un proceso interactivo. Este modelo, flexible, permite adaptarse a las necesidades de cada cliente y se basa en el desarrollo de acciones asumidas por servicios y/o departamentos independientes que trabajan simultáneamente e interaccionan entre ellos para la consecución de los objetivos establecidos en el Plan.

Teniendo en cuenta la pluralidad de acciones y canales información al estudiante, este tipo de metodología resulta especialmente útil, ya que además favorece el feedback mutuo entre el equipo del proyecto y los clientes.

En esta metodología la comunicación cobra un papel fundamental, tanto entre los miembros de cada departamento y/o servicio, entre los diferentes equipos que se reparten las tareas, y entre todos ellos y el cliente.

RESPONSABLES

Concebimos este documento como un plan transversal que afecta a diferentes servicios del Centro Asociado. A pesar de ello, es el servicio de información del Centro el encargado de implementar el grueso de las políticas de atención al estudiante aquí expuestas. Pese a ello, somos conscientes de que todos los servicios del Centro Asociado informan y acompañan al alumno en su día a día, satisfaciendo, en la medida de sus posibilidades, cualquier demanda informativa que éste realice.

SERVICIO DE INFORMACIÓN

El Servicio de Información al Estudiante del Centro Asociado ha sido concebido con el objeto de que los estudiantes estén bien informados sobre todas las cuestiones relacionadas con la vida universitaria en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, y en particular, con el Centro Asociado a la UNED en Pontevedra.

NEGOCIADO DE ALUMNOS

El Negociado de Alumnos del Centro Asociado a la UNED en Pontevedra es un servicio del Centro Asociado que tiene como objetivo regular las relaciones entre el Centro y sus estudiantes, teniendo entre sus funciones difundir entre el alumnado cualquier dato de relevancia emanado por la Sede Central y/o el Centro Asociado. Asimismo, este departamento se encarga también de realizar una serie de trámites administrativos de vital importancia para el estudiante, tales como la expedición del carnet universitario, la gestión del correo electrónico del alumno, la compulsa de documentos o el control de asistencia.

SECRETARÍA DE DIRECCIÓN

La Secretaría de Dirección del Centro Asociado es el departamento encargado de gestionar el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones del Centro Asociado.

COORDINACIÓN DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIO

La Coordinación de Orientación para el estudio tiene como objetivo proporcionar a los estudiantes y futuros estudiantes del Centro información para la planificación de sus estudios, ofrecer acompañamiento en el proceso de adaptación e integración académica y poner a su disposición las herramientas y técnicas de estudio necesarias para estudiar en la UNED, favoreciendo el trabajo autónomo y autorregulado de los/as estudiantes, así como facilitar su toma de decisiones académicas.

COORDINACIÓN DE INSERCIÓN LABORAL Y EMPRENDIMIENTO

La Coordinación de Inserción laboral y Emprendimiento tiene como objetivo facilitar el proceso de toma de decisiones del alumnado, de modo que este esté fundamentado en el conocimiento de uno mismo (actitudes, aptitudes, intereses, cualificación, motivación) y de las oportunidades laborales (características del mercado laboral, nuevos yacimientos de empleo, etc.). Asimismo, esta coordinación ofrece herramientas al estudiante para conocer su propio potencial profesional y para desarrollar competencias de empleabilidad, ofreciendo orientación sobre el mercado laboral y sus tendencias.

COORDINACIÓN ACADÉMICA

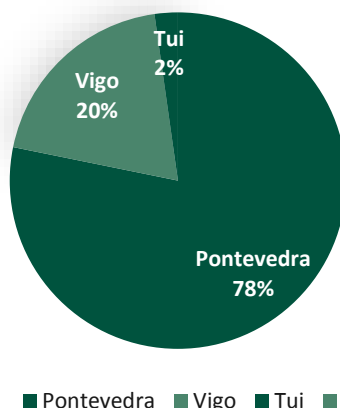
La coordinación académica del centro es la encargada de la gestión y oferta de tutorías en el Centro Asociado. Esta coordinación elabora los horarios de tutorías del Centro Asociado y establece el calendario de realización de las prácticas de laboratorio.

DESTINATARIOS

ESTUDIANTES

Tal y como recoge el *Reglamento de organización y funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra (ROFCA)* tienen la consideración de estudiantes del Centro “todas aquellas personas que se hayan matriculado en cualquiera de las enseñanzas conducentes a la obtención de un título oficial, en el Curso de Acceso Directo en sus distintas modalidades, en el Centro Universitario de Idiomas a Distancia y en cualquiera de los cursos de Formación Permanente realizados por la UNED y que se hayan adscrito, al formalizar su matrícula, al Centro”. Los participantes del programa UNED Senior y actividades de extensión académica no están considerados estudiantes del Centro Asociado.

En la actualidad, la edad media de los **estudiantes** matriculados en las enseñanzas regladas del Centro Asociado es de **37 años**. En total, el Centro cuenta con **4702 estudiantes matriculados**, de los cuales un 20% acuden a sus tutorías en el Aula UNED de Vigo, un 2% a Tui y un 78% a Pontevedra.



ACCIONES

PUBLICACIÓN DE NOTICIAS EN LA PÁGINA WEB DEL CENTRO ASOCIADO

El Centro Asociado pondrá a disposición de toda aquella persona interesada noticias, entrevistas y cualquier otro tipo de novedad informativa a través de la página web, de modo que dicha información resulte accesible no solo a los miembros de la comunidad universitaria, sino a la sociedad en su conjunto.

De este modo, la web del centro ofrecerá al estudiante información de eventos, novedades y noticias de interés relacionadas con el Centro Asociado y la Universidad Nacional de Educación a Distancia. La web del centro podrá recoger noticias de la propia universidad, pero deberá fomentar una línea editorial propia evitando duplicados en los contenidos y potenciando la creación de información original.

La naturaleza de los contenidos hace que resulte difícil determinar una frecuencia periódica para su actualización, pero esta deberá ser constante.

El contenido de las noticias no debe ser demasiado extenso y todas ellas deben ir acompañadas de una publicación. Para la difusión de determinados eventos o actividades, es recomendable la realización de entrevistas a colaboradores y profesionales, que posteriormente serán difundidas a través de las redes sociales del Centro.

MENSAJE

- Novedades de cualquier servicio y/o coordinación del Centro Asociado.
- Novedades de la Universidad Nacional de Educación a Distancia

MEDIOS

- Web del Centro Asociado

RESPONSABLE

- Coordinación de Comunicación y Protocolo

ENVÍO SEMANAL DE UN BOLETÍN INFORMATIVO

El boletín informativo del Centro Asociado es una publicación on-line distribuida de forma semanal con noticias de interés para todos los miembros de la comunidad universitaria.

El boletín informativo es enviado semanalmente por el responsable de Negociados de Alumnos del Centro.

El boletín informativo TEUCRO es enviado a través de la plataforma WebEX a todos los estudiantes del Centro Asociado a través del correo electrónico. Dicho boletín recoge las principales noticias, actividades y novedades generadas semanalmente por el Centro Asociado y publicadas en su página web. También recoge toda aquella información remitida por la Sede Central y publicada en la web del Centro que pueda resultar relevante para el estudiante.

Cualquier persona puede darse de baja en el boletín de noticias del Centro Asociado a través de un enlace incorporado en la firma del email.

MENSAJE

- Noticias publicadas en la página web del Centro Asociado

MEDIO

- WebEX
- Email

RESPONSABLE

- Negociado de Alumnos y Docencia

ENVÍO DE INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO ASOCIADO

El Negociado de Alumnos del Centro Asociado tiene como objetivo comunicar al alumnado cualquier tipo de información relevante para el aprovechamiento de sus estudios o relacionada con la vida universitaria emanada por la Universidad Nacional de Educación a Distancia o el Centro Asociado a la UNED en Pontevedra. A través de la plataforma Webex, el Negociado de Alumnos y Docencia elabora y envía cualquier tipo de información o aviso relativo a las actividades, servicios y/o convocatorias realizadas por la Universidad. El Centro Asociado cuenta con una base de datos formada por alumnos de los estudios reglados matriculados en el Centro Asociado y sus Aulas, así como estudiantes matriculados en cualquiera de las actividades de extensión académica organizadas por el Centro.

Para una correcta gestión de este canal informativo y con el fin de evitar una saturación informativa, será necesario establecer, en la medida de lo posible, una calendarización de los envíos. Siempre que sea posible, debemos evitar enviar más de un email diario.

Cualquier persona puede darse de baja en el boletín de actividades del Centro Asociado a través de un enlace incorporado en la firma del email.

Cualquier comunicación enviada por el Centro debe transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para el estudiante.

El Centro Asociado debe prestar especial atención a la legibilidad, lecturabilidad y comprensibilidad. Según la Guía para la comunicación clara

- La lecturabilidad hace referencia a la capacidad de un texto para ser entendido sin necesidad de esfuerzo. La planificación, estructura, sintaxis y organización de la información resultan determinantes.
- La legibilidad de un texto hace referencia a la facilidad de lectura de un texto. El diseño, tipografía, espaciado y longitud de los párrafos son fundamentales para conseguir una correcta legibilidad.
- La lecturabilidad y la legibilidad son fundamentales para lograr la correcta comprensibilidad de un texto, es decir, a la capacidad de un texto de resultar comprensible para el lector.

El Negociado de Alumnos y Docencia cuenta con una dirección de correo electrónico (negociadodealumnos@pontevedra.uned.es). Cualquier tipo de aclaración y o consulta realizada por el estudiante es respondida en un plazo de 24/48 horas.

MENSAJE

- Cualquier tipo de información o aviso relativo a las actividades, servicios y/o convocatorias realizadas por la Universidad y/o el Centro Asociado.

MEDIOS

- Email

RESPONSABLES

- Negociado de alumnos y docencia

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN RELATIVA A LAS PRUEBAS PRESENCIALES EN LA WEB DEL CENTRO ASOCIADO

El Centro Asociado publica todo tipo de información sobre las pruebas presenciales en la página web del Centro Asociado:

- Información de utilidad para el estudiante: calendario de pruebas, cómo llegar al Centro, horarios de la biblioteca, horarios de cafetería, horarios de apertura del Centro, depósito de exámenes

Asimismo, cualquier tipo de información relevante para el correcto desarrollo de las pruebas presenciales del Centro Asociado es enviada a través del email.

En las redes sociales del Centro Asociado también se realiza una difusión de este tipo de pruebas con el objetivo de dar respuesta a las preguntas más habituales planteadas por los estudiantes.

MENSAJE

- Día, horarios, aulas y cualquier otro tipo de información relevante para la preparación y realización de las pruebas presenciales

MEDIOS

- Web
- Email
- Redes Sociales

RESPONSABLE

- Negociado de Alumnos y Docencia

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ORGANIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL CENTRO ASOCIADO

La página web del Centro es uno de los principales canales de comunicación con nuestra área de influencia además de una imagen gráfica de los servicios y ofertas que tenemos en el Centro Asociado.

Por todo ello, se hace indispensable tener una página web atractiva, actualizada y que proyecte al exterior una imagen que se corresponda con la de un Centro Universitario de referencia en el siglo XXI.

DISEÑO

El diseño de la página web se revisa anualmente al finalizar el curso académico para que, en el supuesto de tener que realizar algún cambio, este pueda realizarse en periodo no lectivo y se reduzca su impacto en la actividad académica.

GESTIÓN

La página web se gestiona directamente por el Centro, estando habilitados en la actualidad tres personas para realizar los cambios oportunos, que son:

- Técnico informático, responsable de subir las solicitudes de los distintos departamentos.
- Coordinadora de Comunicación y Protocolo, responsable de gestionar el apartado de noticias y redes sociales de la página web.
- Jefe del negociado de alumnos y docencia, responsable de gestionar el boletín de noticias.

Los diferentes departamentos pueden solicitar la subida de documentación a la página web de manera autónoma, cubriendo para ello el formulario que incluye como anexo I.

REVISIÓN

La página web no puede contener información errónea, caducada o repetida por lo que se articula el siguiente proceso de revisión:

El técnico informático llevará un registro compartido en el que indicará la información que ha subido, así como la fecha de subida y de retirada, teniendo que eliminar el archivo una vez caduque. Por su parte, la Coordinadora Tecnológica deberá revisar diariamente la correcta eliminación del archivo.

En los casos en que no se pueda conocer la fecha de retirada del archivo, este extremo será indicado en la solicitud y quedará bajo la responsabilidad del departamento que ordena la subida la comunicación de la retirada.

Además, la Coordinadora Tecnológica revisará mensualmente, por bloques semanales, la adecuación de los contenidos a la página.

RESPONSABLE

- Coordinación Tecnológica

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA MATRÍCULA

A continuación, destacamos las actividades a realizar para el apoyo de manera individual durante el proceso de matrícula:

- Instalación de tres puntos de información con folletos e impresos: planes de estudios de máster y grados, plazos de matrícula, información del curso de acceso, etc. También impresos con información del centro asociado generados por la coordinación de comunicación y protocolo.
- Se contará con unos manuales de ayuda ubicados en la página web del centro asociado. Dichos manuales desarrollan a través de una serie de pantallazos los pasos a seguir en el proceso de matrícula.
- Se dispondrán 6 equipos informáticos en el vestíbulo del centro (zona de estudio). Podrán ampliarse a 14 (con los 8 equipos de la sala de internet). Estos ordenadores son los que utilizarán los alumnos para realizar la matrícula online.
- Se habilitará un formulario en la página web del centro asociado con el fin de solicitar cita para tener un apoyo individual en el proceso de matrícula online.
- Se establecerán unos horarios determinados en los que los alumnos tendrán a su disposición a personal de información para realizar la matrícula online con apoyo individual:
 - Durante el mes de julio, de 11:00 a 13:00 horas.
 - Desde agosto a fin de matrícula, de 11:00 a 13:00 y de 16:00 a 18:00 horas.
- Se ampliará el horario de los becarios que trabajan en el servicio de información.

Con el fin de incrementar el porcentaje de estudiantes discapacitados se contempla la realización de una serie de acciones:

- Gestionar un listado de centros de atención a discapacitados, asociaciones, etc. e informarles de la oferta de estudios de la UNED y de la atención que se brinda a los alumnos discapacitados tanto en el centro asociado de Pontevedra como a través de UNIDIS.
- Dicha información se puede hacer llegar a través de folletos informativos generados por la coordinación de comunicación y protocolo. Incidir en la accesibilidad total del centro asociado para cualquier actividad y en las adaptaciones de cara a las pruebas presenciales.
- Brindar un apoyo específico para la realización de la matrícula. Ofrecer la posibilidad de apoyo personal telefónico para guiar y efectuar la matrícula sin que el alumno se desplace desde su domicilio.

Por lo que se refiere al objetivo de conseguir unas determinadas tasas de evaluación tanto en el acceso a la universidad como en los grados estimamos un conjunto de acciones:

- El objetivo a perseguir sería que los alumnos que soliciten nuestro apoyo y asesoramiento se matriculen de un número de créditos lo más acorde posible a sus posibilidades para llevarlo a cabo.
- Reforzar la información sobre el método de estudio de la UNED y las características de esta universidad. Recordar las plantillas de orientación a la matrícula que se encuentran a disposición de los alumnos.
- La realización del punto anterior se llevaría a cabo a través del envío por las redes sociales de mensajes-recordatorio, de folletos informativos en los puntos de información físicos del centro y de una posición preferente dentro de la página web del centro asociado.
- Informar y dar a conocer el programa de co-tutoría del Centro Asociado. A través de dicho programa, los alumnos recibirán asesoramiento durante todo el curso académico.

MENSAJE

Cualquier tipo de información de utilidad para la realización del proceso de matrícula.

MEDIOS

- Web
- Folletos
- Manuales de ayuda
- Servicio telefónico
- Servicio presencial
- Email

RESPONSABLE

- Servicio de información

ENVÍO DE INFORMACIÓN ACADÉMICA AL ESTUDIANTE: TUTORÍAS Y CAMBIOS

TUTORÍAS

Toda la información relativa a las tutorías del Centro Asociado se puede consultar a través de la sección Información > [Horarios](#) de la página web del Centro Asociado. Esta información se actualiza anualmente al principio de cada cuatrimestre (septiembre y febrero).

Asimismo, en la sección Nuestro Centro > [Personal Docente](#) de la página web, el estudiante puede consultar el nombre completo y correo electrónico de todos los profesores-tutores del Centro Asociado. Este listado se actualiza anualmente al inicio del curso académico.

CAMBIOS

Tal y como recoge el *Sistema de cambios y recuperaciones*, una vez que el profesor-tutor ha solicitado el cambio de tutoría mediante el formulario habilitado para tal fin y una vez que éste ha sido autorizado por la Coordinadora Académica, el Negociado de Alumnos y Docencia procede a enviar la información relativa al cambio a los estudiantes matriculados en esa materia a través de un correo electrónico.

MEDIOS

- Web
- Email

RESPONSABLES

- Negociado de Alumnos y Docencia
- Coordinación Académica

DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES

El *Sistema de acogida* a nuevos estudiantes facilita la incorporación de los mismos a la comunidad universitaria. En sus primeros pasos en la UNED, los estudiantes a menudo se sienten perdidos y sobrepasados por la dificultad que conlleva compaginar el estudio con otras responsabilidades. En muchas ocasiones, este proceso de adaptación desencadena una situación de frustración y baja motivación. Por ello, resulta crucial que el alumno se sienta acompañado durante sus primeros momentos en la Universidad.

Conscientes de la importancia que supone para el estudiante sentir el apoyo de toda la comunidad educativa, el Centro Asociado a la UNED de Pontevedra ha diseñado un Sistema de acogida a nuevos estudiantes, que da a conocer al estudiante los servicios de apoyo que le ofrece la universidad, así como las herramientas que la UNED pone a su servicio para llevar a cabo un aprendizaje autorregulado.

El *Sistema de acogida* a nuevos estudiantes se enmarca dentro del Plan de Acción Tutorial del Centro Asociado de Pontevedra.

La persona encargada de realizar la difusión del *Sistema de acogida a nuevos estudiantes* es la Coordinadora de Comunicación y Protocolo.

Las acciones dirigidas a los estudiantes de nuevo ingreso del Centro Asociado recogidas en *Sistema de acogida* del Centro Asociado son las siguientes:

KIT “BIENVENIDO/A AL CENTRO ASOCIADO UNED PONTEVEDRA”

El kit de bienvenida consiste en un manual de acogida a nuevos estudiantes en formato digital subido a la web del Centro Asociado de Pontevedra en el que el estudiante tendrá a su disposición toda la información necesaria para empaparse en el funcionamiento del estudio a distancia en la UNED. El manual contiene información relativa al Centro Asociado de Pontevedra y sus Aulas Universitarias, información sobre el proyecto de co-tutoría que lleva a cabo el centro e información sobre los talleres que realiza el Centro Asociado en el curso académico 2017-2018 para ayudar a realizar una mejor planificación del estudio, autorregularse y dar a conocer los recursos de los que dispone un estudiante en la UNED, muchas de las veces, desconocidos por falta de información.

CONSEJOS SOBRE LOS ESTUDIOS EN LA UNED

El Centro Asociado de la UNED de Pontevedra pone a disposición de los estudiantes publicación de tres piezas informativas, en las redes sociales, web del centro y Boletín informativo.

Las tres piezas informativas contienen lo siguiente y se publicarán en el mes de noviembre:

- Primera semana de noviembre: ¿Cómo, ¿dónde y cuándo estudiar en la UNED?
- Segunda semana de noviembre: ¿Cómo enfrentarme al estudio en la UNED?
- Tercera semana de noviembre: ¿Qué recursos tengo a mi disposición en la UNED?

TALLER ¿CÓMO PUEDO PLANIFICAR MIS ESTUDIOS EN LA UNED PARA PODER APROVECHAR AL MÁXIMO EL TIEMPO?

Este taller tiene como objetivo ayudar a planificar el estudio a los estudiantes para rendir al máximo, compaginando estudios con otras responsabilidades, bien sean laborales o familiares. Se desarrollará la primera semana de noviembre, debido a que el plazo de matrícula suele cerrarse esa semana, de este modo todos los estudiantes matriculados en el primer cuatrimestre podrán cursarlo. También se desarrollará en la segunda/tercera semana de febrero para que los estudiantes que empiecen sus estudios en el segundo semestre tengan las mismas oportunidades que los estudiantes del primer cuatrimestre. Este taller tendrá una duración de 2 horas y será impartido por la Coordinadora de Orientación al estudio.

TALLER ¿CÓMO ENFRENTARME A LAS PRUEBAS PRESENCIALES?

Este taller tiene como objetivo orientar a los estudiantes a enfrentarse a las primeras pruebas presenciales. Se desarrollará la primera semana de noviembre, debido a que el plazo de matrícula suele cerrarse esa semana, de este modo todos los estudiantes matriculados en el primer cuatrimestre podrán cursarlo. También se desarrollará en la segunda/tercera semana de febrero para que los estudiantes que empiecen sus estudios en el segundo semestre tengan las mismas oportunidades que los estudiantes del primer cuatrimestre. La duración del taller será de 2 horas y será impartido por la Coordinadora de Orientación al estudio.

CONSULTAS DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA

En las consultas llevadas a cabo por la Coordinadora de Orientación para el estudio se ayuda a los estudiantes en la elección y **planificación** de estudios, en el proceso de **adaptación e integración académica**, así como en la formación de las **competencias y técnicas de estudio** necesarias para estudiar en la UNED.

El objetivo principal de las consultas es favorecer el trabajo autónomo y autorregulado de los estudiantes, así como facilitar su toma de decisiones académicas.

JORNADAS DE ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES

El Centro Asociado organiza anualmente unas jornadas de bienvenida y presentación destinadas a futuros y nuevos estudiantes, así como a alumnos y alumnas del centro.

Estas jornadas tienen una duración de dos días y tienen como objetivo dar a conocer la oferta y servicios del Centro Asociado, así como las diferentes herramientas que la UNED pone a su alcance.

MEDIOS

- Talleres
- Folletos y otro material escrito
- Web
- Consultas presenciales
- Jornadas

RESPONSABLE

- Coordinación de Orientación para el estudio

APOYO AL ESTUDIANTE PARA LA ORIENTACIÓN EN DUDAS Y TRÁMITES

Todas las acciones del servicio de Información del Centro Asociado tienen como objetivo orientar e informar a cualquier miembro de nuestra comunidad educativa, así como al resto de la sociedad, de los diferentes servicios, departamentos, convocatorias, trámites, planes de estudio, normativas y actividades del Centro Asociado a la UNED en Pontevedra, así como proporcionar información relativa a cualquier legislación o convocatoria oficial de relevancia para el estudiante.

Concebido como un servicio integral y personalizado cuyo cometido principal es atender las demandas informativas de los distintos sectores de la comunidad universitaria, así como orientar a los estudiantes interesados en conocer cualquier cuestión relacionada con la Universidad, el servicio de información del Centro Asociado ofrece atención a través de tres canales diferenciados: la ventanilla de información (presencial), el correo electrónico (información@pontevedra.uned.es) y la atención telefónica.

- **Atención al estudiante por ventanilla**

Con el objetivo de acompañar al estudiante a lo largo de su estancia en la universidad, favoreciendo una mayor integración de éste dentro de la comunidad educativa y dar a conocer a cualquier ciudadano los servicios ofertados por el Centro Asociado, el Servicio de Información ofrece una atención presencial e individualizada de lunes a viernes, de 10 h. a 20 h.

- **Atención telefónica a estudiantes**

El Servicio de Información del Centro Asociado cuenta con dos líneas telefónicas, que son atendidas de lunes a viernes de 10 h. a 20 h. Asimismo, cualquier persona puede realizar su consulta fuera del horario de atención al público dejando un mensaje vocal en el buzón de mensajes que el Centro Asociado pone a servicio de la ciudadanía. Este buzón es revisado diariamente por el servicio de Información.

- **Atención al estudiante mediante correo electrónico**

El Servicio de Información del Centro Asociado dispone de una cuenta de correo electrónico (información@pontevedraun.es) que es revisada diariamente. Todos los mensajes recibidos se contestan en un plazo de 24/48 horas.

MEDIOS

- Correo electrónico
- Teléfono
- Atención presencial

RESPONSABLES

- Servicio de Información

ELABORACIÓN Y COLOCACIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO ORIENTADO AL ESTUDIANTE

Con el objetivo de contribuir a la difusión de la oferta y servicios del Centro Asociado, la Coordinación de Comunicación elaborará- bajo petición de otras coordinaciones y/o servicios- diferentes materiales promocionales, ya que resultan una herramienta de comunicación directa y eficaz entre la institución y su público.

Para el desarrollo de este tipo de material promocional se emplean, habitualmente, los siguientes soportes- en función de las necesidades de cada acción comunicativa:

- Folletos: impreso de papel con escasas hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario.
 - Díptico: folleto impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en dos partes.
 - Tríptico: folleto impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en tres partes.
 - Catálogo: obra impresa en la que se muestra una relación de productos y/o servicios.
- Cartel: lámina publicitaria de papel o cartón que cuenta con un mensaje visual.
- Vídeo promocional: grabación audiovisual con carácter publicitario y/o informativo.

El Centro Asociado diseña y distribuye anualmente diferentes materiales informativos que se colocan a disposición del alumnado en las instalaciones del Centro Asociado y sus Aulas Universitarias:

- Estudia con nosotros: folleto informativo con información general del Centro Asociado y la Universidad Nacional de Educación a Distancia orientado a futuros estudiantes. Elaboración anual: revisión de diseño y actualización de información.
- Cartel y tríptico Programa Co-tutorías: folleto informativo con información relativa al programa Mentor UP. Elaboración anual: revisión de diseño y actualización de información.
- Tríptico Jornadas de Acogida: folleto informativo con información relativa a las Jornadas de Acogida, realizadas anualmente en el Centro Asociado. Elaboración anual: revisión de diseño y actualización de información.
- Otros materiales: la Coordinación de Comunicación y Protocolo elabora diferentes materiales informativos (folletos, cartelera, banners, pósteres, etc.) en función de las necesidades del Centro, su oferta de actividades y servicios.
- Hojas informativas relativas a la oferta educativa del Centro Asociado: grados, másteres, doctorado, curso de acceso a la Universidad para mayores de 25/45 años, CUID elaborados por la Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Folletos y carteles de los cursos de verano enviados por la Sede Central.
- Carta de servicios

- Existen también una serie de documentos y guías elaborados por otros servicios del Centro Asociado:
 - Documento de consulta [Preguntas frecuentes](#) (disponible a través de la página web del Centro Asociado)
 - Documento de consulta [Decálogo para el éxito académico](#) (disponible a través de la página web del Centro Asociado)
 - Kit de “Bienvenido/a al Centro Asociado UNED Pontevedra” (disponible a través de la página web del Centro Asociado)

MEDIOS

- Web
- Folletos informativos
- Carteles

RESPONSABLES

- Coordinación de Comunicación y Protocolo

ESTABLECIMIENTO DE UN CANAL DE INFORMACIÓN AL ALUMNADO A TRAVÉS DE LINKEDIN

El Centro Asociado cuenta desde el 2017 con una Coordinación de Inserción Laboral y Emprendimiento que tiene como objetivo informar y asesorar al alumnado del Centro Asociado para facilitar su inserción en el mercado laboral.

LinkedIn ostenta el liderazgo entre las redes sociales para profesionales. Según datos de la propia compañía, en el año 2015 la popular plataforma contaba con más de 414 millones de usuarios a nivel mundial, superando la cifra de ocho millones en España. Números que evidencian el enorme potencial de esta red profesional - que cuenta con un perfil de usuarios altamente especializado y activo que comparten información relativa al mercado laboral-, y que hasta ahora no estaba siendo aprovechado de una manera eficiente por el Centro Asociado. Con el objetivo de potenciar esta red social como herramienta de orientación profesional y académica para el alumnado, la Coordinación de Comunicación ha diseñado un protocolo para el trabajo conjunto con la Coordinación de Inserción Laboral y Emprendimiento, que pretende agilizar la selección, tratamiento y publicación de información laboral de interés para el alumnado.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN
Organización de una reunión	C. Inserción laboral y emprendimiento C. Comunicación	Semestral
Envío y difusión de un boletín de empleo	C. Comunicación C. Inserción laboral y emprendimiento	Semanal
Envío y publicación de información profesional de interés para el alumnado	C. Inserción laboral y emprendimiento	Mensual

MEDIOS

- LinkedIn

RESPONSABLES

- Coordinación de Comunicación
- Coordinación de Inserción laboral y emprendimiento

PROTOCOLIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Centro Asociado a la UNED de Pontevedra pone a disposición de toda la comunidad universitaria un buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones, con el objetivo de proporcionar a cualquier miembro de la comunidad universitaria un canal directo y bidireccional, a través del cual poder presentar todo tipo de iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones que redunden en un mejor funcionamiento y prestación del servicio público del Centro Asociado.

Mediante la creación del Buzón de Quejas y Sugerencias se pretende recoger todas aquellas quejas y sugerencias que los usuarios deseen poner en conocimiento del Centro Asociado. Este Buzón persigue una mejora continua de los servicios ofertados por la Universidad, el establecimiento de un canal de comunicación bidireccional con sus usuarios y una mayor satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria.

Las quejas y sugerencias podrán referirse a cualquiera de las actividades y/o servicios ofrecidos por los servicios del Centro Asociado. Podrán formular quejas, sugerencias y/o reclamaciones cualquier miembro de la comunidad universitaria: Personal de Administración y Servicios (PAS), Alumnado, Profesores-Tutores, Usuarios, Proveedores y, en definitiva,

cualquier ciudadano o ciudadana que habiendo tenido algún tipo de relación con algún servicio del Centro Asociado lo considere oportuno.

- **Normativa de funcionamiento**

La Secretaría de Dirección es el departamento responsable de la coordinación y el seguimiento de este buzón, mientras que los servicios y coordinaciones implicados en las quejas, sugerencias o reclamaciones interpuestas serán los responsables de su gestión en tiempo y forma.

Se puede acceder al buzón de quejas y sugerencias a través de la página web del Centro o mediante solicitud presencial en las instalaciones del Centro Asociado o cualquiera de sus Aulas Universitarias. Existe un formulario de Quejas y Sugerencias, que puede ser remitido directamente desde la [página](#) del Centro Asociado o bien presencialmente, previa solicitud del formulario al Servicio de Información o a la Secretaría.

Las sugerencias podrán ser emitidas a título personal o en grupo, debiendo en este último caso, designarse una persona de contacto.

La Secretaría de Dirección ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información, pero en ningún caso será el responsable de la resolución de la queja o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a su propia actividad.

Para la tramitación en tiempo y forma de cualquier reclamación recibida se ha establecido el siguiente protocolo de actuación.

1. La Secretaría de Dirección recibe y registra la queja, reclamación y/o sugerencia (se tendrán en cuenta también todas aquellas recibidas mediante correo electrónico, aunque no incorpore el citado formulario).
2. La Secretaría de Dirección remite la información recibida al departamento correspondiente.
3. Una vez que el departamento correspondiente ha elaborado una respuesta o tomado las medidas oportunas para su corrección lo notifica a la Secretaría de Dirección.
4. Recibida la respuesta del departamento, la Secretaría de Dirección redacta una respuesta oficial que será comunicada al autor de la reclamación. El departamento implicado en el proceso también recibirá una copia de la respuesta proporcionada al estudiante por el Centro.
5. Cualquier queja, sugerencia o reclamación debe ser resuelta en un plazo máximo de tres días laborables.

Para la gestión de dicho Buzón existe un flujograma en la plataforma WebEX que facilita y asegura una correcta implementación del proceso y funciona a su vez como un sistema de registro de control que mantiene actualizado cualquier queja y sugerencia recibida.

MEDIOS

- Formulario escrito
- Correo electrónico

RESPONSABLE

- Secretaría de Dirección

DIFUSIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES DE LA CARTA DE SERVICIOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO ASOCIADO

La carta de servicios es un instrumento a través del cual el Centro Asociado informa a sus usuarios y clientes sobre los servicios que prestan y los compromisos de calidad que adquieren en sus prestaciones.

Periódicamente, la UNED de Pontevedra revisa, actualiza y hace pública nuevas versiones de su [Carta de Servicios](#), que se encuentra a disposición de cualquier estudiante en la página web del Centro Asociado. Asimismo, el mostrador de Información dispone de copias impresas a disposición de cualquier persona que las solicite.

Asimismo, se establecen las siguientes acciones para difundir entre los estudiantes cualquier modificación en la Carta de Servicios:

- Actualización de la información en la web del Centro Asociado
- Actualización del folleto impreso en el mostrador de Información del Centro Asociado

MEDIOS

- Web
- Folleto

RESPONSABLES

- Negociado de Alumnos y Docencia

RECURSOS

En el presente apartado introducimos los canales y mecanismos de comunicación más usados en los diversos procesos informativos del Centro Asociado.

RECURSOS HUMANOS

Para implementar el presente plan de información al estudiante es preciso la colaboración de los siguientes servicios del Centro Asociado:

- Servicio de Información
- Negociado de Alumnos
- Secretaría de Dirección
- Coordinación de orientación al estudio
- Coordinación de inserción laboral y emprendimiento
- Coordinación académica

RECURSOS TECNOLÓGICOS

CANALES DE COMUNICACIÓN

Entendemos como canal de comunicación el instrumento a través del cual se transmite la información al alumnado.

- Canales offline
 - Correo ordinario
 - Teléfono
 - Fax
 - Cartelería
 - Comunicación presencial
 - Tablón de anuncios
 - Folletos y otro material impreso y/o promocional
 - Formularios
- Canales online
 - Correo electrónico
 - Boletín de noticias
 - Página web
 - APPS móviles: Centro y Avisos
 - Redes Sociales
 - Página web

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

La información al estudiante es un proceso transversal que afecta a diferentes servicios y actores del Centro Asociado, por ello es fundamental establecer procesos de trabajo que favorezcan una comunicación fluida y eficaz y permitan ofrecer un servicio de calidad al usuario del Centro Asociado.

Cada departamento del Centro Asociado desarrolla las funciones informativas correspondientes mediante de la implementación de flujogramas a través de la plataforma Webex. Los flujogramas son una herramienta que asegura un proceso de trabajo fluido y efectivo, favoreciendo la comunicación entre los diversos actores implicados y funcionando a su vez como un instrumento de registro y medición de la eficacia de todas las acciones desarrolladas.

MATERIALES INFORMATIVOS

El Centro Asociado a la UNED en Pontevedra elabora una serie de materiales gráficos destinados a ofrecer información general o puntual de los servicios, actividades, recursos y novedades del propio Centro o la Sede Central.

CRONOGRAMA

ACCIONES		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Publicación de noticias en la página web del Centro Asociado													
Envío semanal de un boletín informativo													
Envío de información a los estudiantes del Centro Asociado													
Publicación de información relativa a las pruebas presenciales en la web del Centro Asociado													
Implementación del sistema de gestión de la página web	Diseño												
	Gestión												
	Revisión												

ACCIONES		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Implementación de un sistema de información para la matrícula													
Envío de información académica al estudiante													
Difusión del sistema de acogida a nuevos estudiantes Kit de bienvenida	Kit de bienvenida												
	Consejos sobre estudiar en la UNED												
	Taller ¿cómo puedo planificar mis estudios en la UNED para poder aprovechar al máximo el tiempo?												
	Taller ¿cómo enfrentarme a las pruebas presenciales?												
	Consultas de Orientación académica												
	Jornadas de Acogida												
	Apoyo al estudiante para la orientación en dudas y trámites												
Elaboración y colocación de folletos informativos orientados al estudiante													
Establecimiento de un canal de comunicación al alumnado a través de LinkedIn													
Protocolización de la gestión de quejas y sugerencias													

ACCIONES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Difusión de las actualizaciones de la carta de servicios entre los estudiantes del Centro Asociado												

REVISIÓN Y EVALUACIÓN

La metodología evaluativa aquí expuesta propone la identificación de una serie de indicadores de calidad que aporten la información necesaria para determinar el grado de cumplimiento de las diferentes acciones propuestas.

Con el objetivo de facilitar el seguimiento y evaluación del presente plan, todos los indicadores son cuantificables. Si algún objetivo no puede ser cuantificado, esto no impedirá la valoración de su cumplimiento, que siempre podrá hacerse cualitativamente.

Con el fin de medir la evolución, cumplimiento y eficacia del Plan de Información al estudiante se establece una revisión semestral de dichos indicadores (julio) y una evaluación anual (diciembre).

Especialmente en la evaluación intermedia, la revisión de los indicadores y evaluación de las actividades hace posible la detección de problemas internos y su corrección a tiempo, de modo que se consiga una gestión y coordinación más eficaz y eficiente. Durante la revisión intermedia se elaborará un informe del estado de ejecución de cada una de las acciones reflejadas en el Plan.

Para la evaluación final, se procederá a elaborar un informe de evaluación que reflejará el resultado de cada una de las acciones reflejadas en el plan y los indicadores previamente establecidos –obtenidos a través de la herramienta QUNED.

La revisión del Plan recae sobre la Coordinación de Comunicación y Protocolo y el equipo de calidad del Centro Asociado, quienes establecerán los criterios para su modificación cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen, o pasado un año desde su última revisión.

Se ha establecido el siguiente sistema de indicadores cuantificables para permitir realizar un seguimiento y evaluación del Plan de Información al estudiante:

OBJETIVO	RESULTADOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES
Satisfacer las demandas de información de estudiantes y futuros estudiantes, así como los requerimientos de orientación y acompañamiento durante la realización de cualquier tramitación o proceso administrativo universitario.	Conseguir que el 60% de los estudiantes del Centro Asociado visiten su web	% de estudiantes que visitan la web del Centro Asociado	Publicación de noticias en la página web del Centro Asociado	Coordinación de Comunicación
			Envío semanal de un boletín informativo	Negociado de alumnos
			Envío de información a los estudiantes del Centro Asociado	Negociado de alumnos y docencia
			Apoyo al estudiante para la orientación en dudas y trámites	Servicio de Información
			Publicación de información relativa a las pruebas presenciales en la web del Centro Asociado	Negociado de alumnos y docencia
Generar un clima de seguridad, confianza, acompañamiento e implicación entre los miembros de la comunidad universitaria, favoreciendo su integración.	Conseguir que el 90% de los estudiantes estén satisfechos con la web del Centro Asociado	% de estudiantes satisfechos con la web del Centro Asociado	Implementación de un Sistema de organización tecnológica del Centro Asociado	Coordinación Tecnológica
			Conseguir que el 95% de los estudiantes estén satisfechos con los servicios administrativos del Centro Asociado	% de estudiantes satisfechos con los servicios Nº de materiales informativos distribuidos
	Envío de información académica al estudiante: tutorías y cambios	Negociado de alumnos y docencia		

OBJETIVO	RESULTADOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES
			Difusión del sistema de acogida a nuevos estudiantes	Coordinación de Comunicación
			Elaboración y colocación de material informativo orientados al estudiante	Coordinación de Comunicación
	Publicar 100 actualizaciones en LinkedIn por curso	Nº de publicaciones en LinkedIn	Establecimiento de un canal de comunicación al alumnado a través de LinkedIn	Coordinación de Comunicación Coordinación de Inserción laboral y emprendimiento
	100% de actualizaciones publicadas	Nº de actualizaciones publicadas	Difusión de las actualizaciones de la carta de servicios entre los estudiantes del Centro Asociado	Negociado de Alumnos y Docencia
Ofrecer un marco regulatorio y un canal efectivo para la tramitación de cualquier queja, sugerencia o reclamación interpuesta al Centro Asociado o a cualquiera de sus servicios.	Atender el 100% de las quejas, sugerencias o reclamaciones interpuestas al Centro Asociado o a cualquiera	% de quejas, sugerencias y/o reclamaciones atendidas	Protocolización de la gestión de quejas y sugerencias	Secretaría de dirección

OBJETIVO	RESULTADOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Difundir la carta de servicios entre los estudiantes, promoviendo el conocimiento de los derechos y deberes del alumnado, así como de los compromisos de calidad adquiridos por el Centro Asociado.</p>	<p>Difundir el 100% de las actualizaciones de la Carta de Servicios entre los estudiantes del Centro Asociado</p>	<p>% de actualizaciones de la carta de servicio difundidas</p>	<p>Difusión de las actualizaciones de la Carta de servicios entre los estudiantes del Centro Asociado</p>	<p>Negociado de Alumnos y Docencia</p>

