

Código P06-FC01	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE AYUDA AL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS (OAEfc)
--------------------	---

RESUMEN DE REVISIONES		
Nº	FECHA	MODIFICACIÓN
1.0	15/10/2024	Aprobada por CGC-Centro
	31/10/2024	Aprobada por Junta de Facultad a propuesta de CGC-Centro

1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir cómo se gestiona la oficina de ayuda al estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc).

2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La OAEfc, Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias, la constituye un grupo de estudiantes de últimos cursos de Grado o Máster de la Facultad de Ciencias cuya función es la de ofrecer información (becas, prácticas de empresa, cursos, planes de estudios, convocatorias R) y ayudar a resolver diferentes cuestiones y dudas, tanto a otros estudiantes y PDI de la Facultad como a futuros estudiantes interesados en nuestras titulaciones. Además, en caso de cuestiones muy específicas, la OAEfc pone en contacto a los interesados aquellas personas o instituciones que puedan resolver más directamente las cuestiones planteadas (profesores, FUECA, etc.)

Por otra parte, los estudiantes de la OAEfc colaboran activamente con el Decanato en la actualización de la página web, así como en todas las actividades organizadas en la Facultad de Ciencias tales como Jornadas de Bienvenida, Semana de la Ciencia y Tecnología, Ciencias Around You, Actos de Graduación, etc.

La OAEfc se encuentra instalada en las dependencias del Decanato de la Facultad de Ciencias y se puede contactar con ella a través de diferentes vías:

- Por correo electrónico en la dirección: rendimientos.ciencias@uca.es
- Personalmente, en la Oficina de Atención al Estudiante por la mañana de lunes a viernes en horario de 8:30 – 13:30 h
- Por teléfono al número 956 01 28 07

En los casos en los que las consultas se realizan personalmente o por teléfono se responde de manera inmediata mientras que, por correo electrónico se estima un tiempo de respuesta inferior a 24 h.

De forma anual, por cada curso académico, se realiza un análisis del registro de consultas/peticiones realizadas: tipo de consulta, ámbito de la consulta (becas, Incidencia docente, Campus virtual, llamamientos especiales, reconocimiento de créditos, fichas asignaturas, TFGM, Matrícula y otros, así como de los resultados de las encuestas de satisfacción emitidas por la propia OAEfc. De esta forma, se pueden analizar los ámbitos donde los estudiantes muestran más dudas y necesitan más ayuda.

3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN SU CASO

INDICADORES:

- ISGC-P06-01: Grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de apoyo y orientación académica
- ISGC-P06-PFC01: Grado de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc)

EVIDENCIAS EN SU CASO:

- Registro de las consultas/peticiones realizadas a la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc)
- Correos electrónicos recibidos
- Análisis de las encuestas realizadas a los Estudiantes sobre su grado de satisfacción con la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc)
- Autoinformes de Títulos

4.- CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Vicedecana de Estudiantes y Relaciones Institucionales	Ofrecer Información y responder a las consultas/peticiones recibidas	Siempre abierto	Registro de las consultas/peticiones realizadas via telefónica o personal Correos electrónicos
	Actualización de la página web de la Facultad de Ciencias	Siempre abierto	Web del Centro Correos electrónicos
	Participación en la organización de las actividades que realiza el Centro	Siempre abierto	Web del Centro, Redes Sociales, actividades realizadas
	Envío de encuestas de satisfacción	julio-septiembre	Web del Centro Redes Sociales
	Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción con la OAEfc	septiembre-octubre	Informe de resultados
	P06- Proceso de gestión de los recursos para el aprendizaje y Apoyo al Estudiante		

5.- FICHAS DE INDICADORES PFC

ISGC-P06-PFC01: Grado de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc)

Código:	ISGC-P06-PFC01
Nombre:	Grado de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc)
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, curso académico
Descripción:	Satisfacción del alumnado con la OAEfc
Cálculo:	$\frac{\text{suma de las valoraciones recibidas (1-5)}}{n^{\circ} \text{ de encuestas recibida}}$

Nivel de desagregación:	Grado en Biotecnología, Grado en Enología, Grado en Ingeniería Química, Grado en Matemáticas, Grado en Química, Máster en Agroalimentación, Máster en Biotecnología, Máster en Ingeniería Química, Máster en Matemáticas, Máster en Nanociencia y Tecnología de los Materiales y Máster en Química Médica
Fuente:	Cuestionario de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias
Método de comprobación/ evidencia	Respuestas a la encuesta
Grado de fiabilidad:	Media
Histórico:	Desde 2024-25
Unidad generadora:	Decanato del Centro
Responsable:	Vicedecano/a de Estudiantes y Relaciones Institucionales
Versión:	1
Fecha:	16/09/2024

6.- HERRAMIENTA:

Registro de consultas/peticiones realizadas por los distintos grupos de interés a la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc)

1. Grupo de interés: estudiante, PDI, PTGAS, externo
2. Vía de consulta: teléfono, correo electrónico o personalmente
3. Tipo de consulta:
 - Sugerencia, reclamación, queja, incidencia
 - Orientación, ayuda, información, duda
4. Dentro de qué ámbito se encuentra tu consulta:
 - Incidencia Docente
 - Campus Virtual

- Reglamento de Evaluación
- Llamamientos especiales (vueltas R) y evaluación global
- Planificación docente (Horarios, grupos de prácticas, etc)
- Programaciones docentes (Fichas de las asignaturas)
- TFG/TFM
- Matrícula
- Actas/Expedientes
- Traslado de expediente
- Orientación de Movilidad Nacional/Internacional
- Prácticas en Empresa
- Orientación Académica
- Orientación Administrativa
- Proyecto Acompañame
- Becas
- Otros (indicar brevemente de qué se trata)

HSGC-P06-PF01: Encuesta de satisfacción con la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias (OAEfc)

1. Grado/Máster:
2. Curso:
3. Vía de realización de la consulta:
 - Telefónica
 - Correo electrónico
 - Directamente en la OAEfc
4. Tipo de consulta
 - Incidencia Docente
 - Campus Virtual
 - Reglamento de Evaluación
 - Llamamientos especiales (vueltas R) y evaluación global
 - Planificación docente (Horarios, grupos de prácticas, etc)
 - Programaciones docentes (Fichas de las asignaturas)
 - TFG/TFM
 - Matrícula
 - Actas/Expedientes
 - Traslado de expediente
 - Orientación de Movilidad Nacional/Internacional
 - Prácticas en Empresa
 - Orientación Académica
 - Orientación Administrativa
 - Proyecto Acompañame
 - Becas
 - Otros (indicar brevemente de qué se trata)
5. ¿Se ha resuelto satisfactoriamente tu consulta? SI NO
6. Valore del 1 al 5 tu opinión de la Oficina de Ayuda al Estudiante de la Facultad de Ciencias y el servicio prestado