

1. TÍTULO DEL PROYECTO

"Implementación de un Departamento para el seguimiento de estudiantes y la prevención del abandono a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el Big Data en el contexto de una Universidad online".

2. INTRODUCCIÓN O BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD ORIENTADORA

El abandono de estudios universitarios supone una pérdida importante para el individuo, la Universidad y la sociedad en su conjunto. Conocer sus causas y posibles variables de predicción, requiere de un análisis pormenorizado de las mismas y, una vez identificadas, conlleva aparejada la realización de determinadas acciones encaminadas a disminuir el abandono temprano.

En el marco contextual de la Universidad, debido a la creciente necesidad de atención al estudiante con el fin de prevenir el abandono temprano, se analizaron los canales que se utilizaban para tal fin, se revisaron las causas posibles y se concretaron una serie de acciones necesarias para mejorar el sistema actual y disminuir así, el abandono. A tal fin, se crea para el presente curso académico un Departamento para asistir al estudiante que sirve de canal de comunicación entre los estudiantes y la Universidad. Su cometido pasa por atender, orientar y resolver las consultas de carácter pedagógico y metodológico de los estudiantes, con el fin de garantizar su integración en el entorno universitario y de contribuir a su éxito académico.

El Departamento, además, es un servicio que ofrece distintos programas destinados a orientar a los estudiantes durante toda la etapa universitaria ofreciendo un trato cercano y adaptado a sus necesidades. Los ejes sobre los que centra su actuación son:

- Atención y resolución de dudas y consultas.
- Orientación, asistencia y apoyo personalizado.
- Habilidades de afrontamiento ante dificultades derivadas del estudio.
- Técnicas de estudio, gestión eficaz del tiempo: estrategias y herramientas.

Para llevar a cabo las acciones propuestas, se ha contado con distintas herramientas basadas en las TIC.

Entre ellas destacan el empleo de Bases de Datos que han servido para recoger distinta información relevante del alumno a través del volcado de toda la información académica contenida en las Aulas Virtuales de sus asignaturas, como:

- Número de asignaturas que cursa.
- Número de actividades que requiere la evaluación continua para cada asignatura.
- Calificaciones obtenidas en cada actividad.

Por otro lado, se ha contado también con una herramienta de Big Data que ha servido para analizar información adicional basada en la experiencia y datos de cursos anteriores, como:

- Número de conexiones al Aula Virtual.
- Horario en el que se efectúa cada conexión.
- Tiempo de trabajo online en cada asignatura.
- Datos demográficos del alumnado.
- Calificaciones respecto de los compañeros.
- Número de créditos ECTS (European Credit Transfer System) matriculados.
- Interacción en las Aulas Virtuales.

3. OBJETIVOS

En aras de mejorar el proceso de calidad de aprendizaje de la Universidad, el Departamento pretende guiar y orientar a los estudiantes con el fin de facilitar, mejorar y estructurar su proceso de enseñanza-aprendizaje basándose en la ejecución de acciones encaminadas a prevenir el abandono temprano.

Dicho objetivo general se concreta a través de los siguientes objetivos específicos:

- Realizar acciones de seguimiento del alumnado en referencia a la entrega de actividades, controles y material de estudio.
- Diseñar una planificación adecuada al tiempo destinado a los estudios con el fin de compaginar de forma adecuada la vida familiar y laboral de los estudiantes.
- Realizar acciones de seguimiento para la prevención precoz del abandono, ofreciendo un soporte continuo de resolución de posibles problemas con los que los alumnos se puedan encontrar.
- Analizar las causas del abandono y crear estrategias de prevención del mismo.
- Orientar en la selección de asignaturas, o estructuración y estudio de las mismas, para garantizar el éxito académico.
- Ofrecer estrategias y técnicas de estudio así como de afrontamiento de pruebas escritas para superar las asignaturas.

4. DESTINATARIOS

El Departamento depende del Vicerrectorado de Ordenación Académica de la Universidad y, por lo tanto, abarca a todas las titulaciones que se imparten desde la institución.

En este sentido, el Departamento focaliza su actividad en alumnos pertenecientes a programas de Grado, Máster, y Títulos Propios.

Para cada uno de los programas, adapta sus actuaciones en función de la tipología de estudiante, duración de los estudios y complejidad del programa formativo.

Así, la actividad más intensa realizada por el Departamento se centra en los Estudiantes de Grado, pues son los que pueden verse más afectados por distintas etapas susceptibles de abandono al tratarse de un Programa de 4 años si se realizase con el máximo número de créditos ECTS por cada curso académico, en caso contrario podría alargarse más en el tiempo.

Además, el perfil de estudiante en estas titulaciones puede abarcar distintas edades, y no hay que olvidar que la metodología empleada en la Universidad es completamente a distancia y online, lo que supone un hándicap para poder retener a los estudiantes que no sean constantes y responsables con el estudio.

Con los Programas de Máster se aprecia una clara diferenciación, dado que son programas donde el perfil de estudiante que los cursa es un perfil más experimentado en la actividad universitaria, más exigente consigo mismo, en tanto en cuanto en muchas ocasiones el estudiante ya desempeña una labor profesional y lo que desea es especializarse a sabiendas de lo que supone realizar un Máster y, por ende, es menos susceptible de abandonar.

Esta ambición por la especialización, se acentúa aún más en los estudiantes de Títulos Propios, donde los estudiantes matriculados buscan una formación muy específica en una materia muy concreta dentro del ámbito profesional de cada uno, y cuya probabilidad de abandono es prácticamente nula.

5. JUSTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA

Cabe mencionar los motivos por los cuales surgió la idea de desarrollar el Departamento, y a su vez detallar las necesidades a las que da respuesta tras su puesta en marcha para los distintos ámbitos en los que se ve involucrado.

Ámbito Académico

Como suele ocurrir en el ámbito Universitario, se identificó la existencia de abandono en los títulos que se imparten, sobre todo en las titulaciones de Grado, lo que derivó en la necesidad de crear un Departamento que, a través de una persona de referencia, se convirtiese en la vía de contacto para el alumnado, y acompañarle así durante toda su etapa universitaria para garantizar su éxito académico.

Paralelamente a ello, se identificó la necesidad de promover una relación cualitativamente distinta a la llevada a cabo hasta el momento por los distintos servicios de tutorización existentes, basada en un trato individual, personalizado y cercano.

Todo ello para redundar en un aumento de la calidad educativa, el prestigio de la organización, y la mejora de la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Ámbito Profesional

Con el fin de alcanzar lo máximo posible los objetivos iniciales que se habían marcado en cuanto a la prevención y seguimiento de los estudiantes, se optó por crear un Departamento especializado.

Para ello se determinó distribuir la carga de trabajo entre personal especializado en la prevención del abandono, desarrollando un Plan de Actuación específico para tal fin.

Ámbito Institucional

Por último, para la institución es muy importante el prestigio de sus titulaciones, y ligado a ellas es de vital importancia garantizar la calidad con la que se imparten y, sobre todo, que los alumnos que inician sus estudios en la Universidad logren alcanzar sus objetivos, lo cual repercutirá en el aumento de la ratio de éxito de los estudiantes, de la institución, y del sistema educativo con metodología a distancia y completamente online.

6. METODOLOGÍA

De manera previa a la puesta en marcha de esta iniciativa, se diseñó un Plan de Actuación según el que ejecutar las distintas acciones a lo largo del curso académico.

Para una mejor explicación de dicho Plan, se presenta a continuación su estructura y una breve descripción de cada uno de sus apartados y de las actuaciones que los forman.

De manera complementaria se presenta un cronograma (Anexo 1) con la temporalización de las distintas actuaciones explicadas a continuación.

PREVIO A LAS ACCIONES

Plan de Acogida: creación de un Aula Virtual específica desde la que informar a los alumnos al tiempo que se realiza el seguimiento de su desarrollo académico. Esta Aula está compuesta por los siguientes recursos:

- Vídeo de presentación del Departamento.
- Vídeos sobre el funcionamiento del Aula Virtual.
- Vídeos sobre planificación y técnicas de estudio.
- Acceso a los diversos servicios ofrecidos por la Universidad.
- Guías de ayuda.
- Información sobre el carné de estudiante.

Registro Alumnado: creación de una base de datos que contiene información relativa a los alumnos de nuevo ingreso clasificados por titulación. Esta herramienta sirve para facilitar el manejo de datos, el contacto con los alumnos y el registro de la información recogida en dichos contactos.

PROTOCOLO A SEGUIR

1^a Acción (1^a semana): realización del primer contacto telefónico con el objetivo de presentar el servicio y dar la bienvenida al alumnado recién matriculado. Este contacto sirve para la creación de una vía de comunicación cercana y continua, a través de la cual el alumno puede consultar cualquier tipo de duda que le surja durante su proceso formativo.

2^a Acción (1^a semana): diseño de plantillas para el seguimiento del rendimiento académico del alumno. Cada plantilla lleva el nombre del alumno concreto, el nombre de las asignaturas matriculadas y las fechas de entrega de todas las actividades a presentar en el semestre.

3^a Acción (3^a semana): contacto con el alumnado que tras tres semanas no se ha conectado al Aula Virtual para conocer la problemática y aportar soluciones según el caso.

4^a Acción (7^a semana): identificación, mediante la herramienta empleada de Big Data (Explicada en detalle en el próximo apartado de recursos), de aquellos alumnos que tras las séptima semana, presentaban un porcentaje de riesgo de abandono interpretado como alto.

5^a Acción (7^a semana): análisis del rendimiento de los alumnos identificados por la herramienta mediante el registro de sus entregas y calificaciones en las actividades de cada asignatura. Contraste de información entre los dos métodos de identificación.

6^a Acción (8^a semana): contacto telefónico con el alumnado identificado para conocer su situación y proponer soluciones para el correcto avance y desarrollo del curso.

7^a Acción (8^a semana): contacto y seguimiento del alumnado con un riesgo de abandono menor al seleccionado como alto. Envío de correo electrónico para animar a la continuidad de su buen rendimiento y a que traslade a su tutor sus sensaciones e inquietudes con el desarrollo del semestre.

8^a Acción (12^a semana): segundo análisis del rendimiento de los alumnos identificados por la herramienta.

9^a Acción (13^a semana): contraste con los datos del mes anterior y contacto telefónico al alumnado seleccionado.

10^a Acción (16^a semana): recordatorio del plazo de selección de sede y fecha de exámenes mediante un mensaje en el Aula Virtual.

7. RECURSOS UTILIZADOS

Equipo de Trabajo

Se cuenta con un equipo multidisciplinar formado por perfiles diversos dentro del ámbito pedagógico y psicosocial entre el que se reparte la carga de trabajo. Para cada uno de ellos se asignan diferentes titulaciones, asumiendo así la tutorización del total de los alumnos de nuevo ingreso en cada curso académico. Se dispone, a su vez, de un Aula Virtual específica para cada integrante, con el fin de crear un espacio que facilite la clasificación por grupos de todo el alumnado para su seguimiento y una vía directa de comunicación.

Bases de Datos

Se han creado bases de datos que han servido para recoger información relevante de los estudiantes, así como de su proceso formativo. Se han recopilado todos los datos relativos a las actividades requeridas en la evaluación continua de las asignaturas, sus fechas límite de entrega, así como las calificaciones obtenidas. De esta manera, ha sido posible obtener una imagen real y gráfica que ha permitido conocer la situación académica actualizada del alumno en todo momento para, posteriormente, determinar la idoneidad de llevar a cabo las actuaciones incluidas en el Plan de Actuación. Para su exposición, se facilita un modelo representativo (Anexo 2).

Herramienta de Big Data

Para el presente curso académico se ha contado con una herramienta de Big Data (Anexo 3) cuya finalidad es la de identificar a aquellos alumnos con mayor probabilidad de abandono, y que ha servido para complementar las Bases de Datos internas, y así ofrecer un mayor acierto en la prevención del abandono.

Dicha herramienta se ha basado en la carga de diferentes modelos, con carácter mensual, a los cuales se les dotaba de una serie de variables que, según cursos pasados, son considerados relevantes para la predicción del abandono.

Estos modelos, a su vez, aplican distintas variables en función de la naturaleza de los alumnos, cargando modelos distintos en función de si son alumnos antiguos o alumnos nuevos.

Para el análisis y la realización de la predicción, el aplicativo recoge la siguiente información:

- Número de conexiones al Aula Virtual.
- Horario en el que se efectúa cada conexión.
- Tiempo de trabajo online en cada asignatura.
- Datos demográficos del alumnado.
- Calificaciones respecto de los compañeros.

- Número de créditos ECTS matriculados.
- Interacción en las Aulas Virtuales.

Gracias a este análisis, el aplicativo ofrece información relativa a:

- Porcentaje de abandono en el momento actual.
- Evolución del nivel de riesgo de abandono.
- Información recogida en los distintos contactos establecidos con los alumnos pudiendo estructurarse en función del tipo de acción como, por ejemplo; contacto a través de correo, foro, llamada, reunión, videoconferencia, etc.

Moodle

Moodle es la herramienta de gestión de la formación utilizada en Universidad, en la cual se encuentran alojadas las Aulas Virtuales de todas las asignaturas que se imparten, así como las Aulas Virtuales (Aulas de Tutorías) específicas que utilizan los miembros del Departamento para la comunicación personalizada con los estudiantes.

Adicionalmente sirve para retroalimentar la herramienta de Big Data ofreciendo datos relativos a la actividad académica de los alumnos.

UXXI-AC: Universitas XXI Académico

Es un sistema de gestión académica que forma parte de un ERP (Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos de la Empresa) y permite la gestión completa del expediente del alumnado desde que matricula en la Universidad por primera vez hasta que egresa, además de gestionar la oferta académica, la gestión económica y los recursos docentes.

Dispone de una serie de componentes con alta capacidad de parametrización que evolucionan paralelamente a la evolución normativa de la comunidad universitaria española.

BI Publisher

BI Publisher es una herramienta Oracle que permite la creación de informes de una forma fácil consultando información procedente de distintos sistemas basados en tecnologías heterogéneas. Desde la Universidad se utilizan consultas SQL (Structured Query Language o Lenguaje de Consulta Estructurada) contra la base de datos de la Universidad para mostrar al usuario un resumen de la información ordenado y sencillo.

8. PRESUPUESTO

Como se ha mencionado en el apartado anterior, la mayor parte de recursos empleados son recursos propios, con los que ya se cuenta inicialmente en la Universidad y que no suponen un coste adicional para la entidad, lo cual supone una ventaja a la hora de ejecutar el Plan de Actuación implementado.

Esta ventaja se pone de manifiesto en el momento en el que para la resolución de problemas no se depende de agentes externos, y en que la especialización en el uso y manejo de las distintas herramientas puede gestionarse a través de formaciones internas.

Únicamente, tal y como se ha desarrollado previamente, se ha contado con un aplicativo externo, cuyo coste viene determinado por la aplicabilidad de una serie de "modelos de análisis de variables" que mediante su ejecución determinan una probabilidad de abandono para cada estudiante. El aplicativo contratado presenta el siguiente presupuesto anual, basado en el análisis de estudiantes de nuevo ingreso, y en estudiantes ya iniciados en cursos previos.

Servicio Contratado	€/Hora	Horas	Base Imponible	IVA (21%)	TOTAL
Licencia Sistema Prevención Abandono (SPA)	N/A	N/A	10.000,00 €	2.100,00 €	12.100,00 €
Implantación Sistema Prevención Abandono (SPA)	60,00 €	108	6.480,00 €	1.360,80 €	7.840,80 €
TOTAL			16.480,00 €	3.460,80 €	19.940,80 €

9. TEMPORALIZACIÓN

El Plan de Actuación presentado anteriormente se lleva a cabo de manera semestral. El comienzo de las acciones para el primer semestre tienen lugar en el mes de septiembre, mientras que para el segundo semestre tienen lugar en el mes de febrero.

Estas acciones se prolongan hasta la finalización de cada semestre, toda vez se produce el cierre de actas, teniendo lugar en el mes de febrero para el primer semestre, y en el mes de julio para el segundo semestre.

Para una explicación más gráfica e intuitiva de la temporalización de este proyecto, se adjunta en el Anexo 1 un Cronograma que explica pormenorizadamente las acciones llevadas a cabo en el momento del semestre en el que se ejecutan.

10. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la evaluación de los resultados, desde el Departamento se ha previsto la realización de informes con carácter anual en lo que se reflejarán análisis relativos a:

- Número total de abandonos sufridos en cada titulación.
- Porcentaje de abandono medio en cada titulación.
- Evolución del riesgo mensual de abandono para cada titulación.
- Acciones llevadas a cabo para la prevención del abandono.
- Tipología y efectividad de las acciones realizadas.
- Idoneidad de los datos ofrecidos por las herramientas empleadas.
- Mejoras identificadas durante la aplicación del Plan de Actuación.
- Valoración del trabajo realizado por el Departamento.

Dado que se trata de un Proyecto de reciente implementación, cuya actividad ha comenzado en el presente curso académico (2017/2018), no se disponen de datos definitivos con los que poder generar resultados. Éstos se harán visibles al comienzo del nuevo curso, una vez se hayan podido analizar los datos de las acciones llevadas a cabo durante todo el curso.

11. IMPACTO

A continuación, se expone el impacto esperado para los distintos niveles (académico, institucional y social) a los que afecta la actividad llevada a cabo desde el Departamento.

A Nivel Académico

- Establecer una persona de referencia a los estudiantes para su acompañamiento en el proceso formativo.
- Seguimiento pormenorizado de los estudiantes.
- Mejora de las relaciones con los estudiantes.
- Ofrecer información relativa a las actividades de las asignaturas.
- Conocer las fechas en las que los estudiantes pueden tener dificultades o facilidades para la entrega de determinadas actividades.
- Mejora de la práctica educativa.

A Nivel Institucional

- Aumento del prestigio de la institución.

- Aumento de la ratio de egresados.
- Disminución de la ratio de abandonos.
- Mejora de la metodología de enseñanza-aprendizaje.
- Aumento de la valoración del sistema de enseñanza online y a distancia.
- Ascenso en los rankings nacionales e internacionales en materia de educación.
- Retención de activos económicos.

A Nivel Social

- Mayor número de alumnos egresados en estudios universitarios.
- Mayor número de profesionales con estudios universitarios y de postgrado.
- Mayor especialización de las habilidades profesionales del alumnado.
- Respuesta a la necesidad social y profesional de continuo reciclaje formativo.
- Mejora de la empleabilidad y acceso al mercado laboral.

12. CONCLUSIONES

Al crear el servicio y ofrecer una figura cercana al estudiante, se han aumentado los contactos creando relaciones más fluidas e inmediatas que permiten abordar el problema del abandono de una forma más eficaz.

Esta persona de referencia con la que puede contar el estudiante, ofrece la posibilidad de hablar de su propio proceso de aprendizaje y mejorar la práctica educativa, dado que el feedback de los estudiantes es fundamental para la mejora del proceso.

También, para la consecución de los objetivos marcados en el ámbito Universitario, se ha considerado imprescindible el uso de herramientas TIC, pues han permitido ofrecer datos específicos para la prevención del abandono en situaciones determinadas que de otra manera hubiera sido imposible obtener.

Al conocer de primera mano las impresiones de los estudiantes, y ofrecerles un trato individual, cercano y personalizado, se mejora el proceso de enseñanza-aprendizaje incrementando la calidad educativa de la organización.

Esta mejora de la calidad educativa redunda en un mayor número de egresados, que a su vez estarán mejor formados, más preparados y en óptimas condiciones de iniciar y/o continuar su carrera profesional desde la excelencia.

De esta manera estaremos cumpliendo el objetivo último de la Universidad de transformar las inquietudes académicas de los alumnos en conocimientos y en profesionales preparados, contribuyendo con ello a una sociedad cada vez más formada, especializada y profesionalizada.

ANEXO 1

AÑO	2017				2018						
ACCIÓN/MES	SE	OC	NO	DI	EN	FE	MA	AB	MY	JU	JL
1. Plan de Acogida	Green	Orange	Orange	Orange	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
2. Registro Alumnado	Green	Orange	Orange	Orange	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
3. Primer Contacto	Green	Green	Orange	Orange	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
4. Diseño Plantillas Seguimiento	Orange	Green	Orange	Orange	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
5. Contacto Alumnado No Conectado	Orange	Green	Orange	Orange	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
6. Filtrado Alumnos SPA	Orange	Orange	Green	Orange	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow
7. Primer Análisis Rendimiento	Orange	Orange	Green	Orange	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow
8. Contacto Alumnado Identificado	Orange	Orange	Green	Orange	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow
9. Contacto Seguimiento Alumnado	Orange	Orange	Green	Orange	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow
10. Segundo Análisis Rendimiento	Orange	Orange	Orange	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow
11. Contacto Alumnado Identificado	Orange	Orange	Orange	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow
12. Recordatorio Inscripción Exámenes	Orange	Orange	Orange	Orange	Green	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow

ANEXO 1

1	Poner a disposición del alumnado una nueva Aula Virtual en la que sea posible obtener información sobre el Departamento y sobre el resto de recursos de la Universidad.
2	Crear una base de datos en la que se incluya la información básica del alumnado con el objetivo de poder contactarlos cuando sea necesario, al tiempo que se registran los contactos, consultas y dudas que nos plantea cada alumno.
3	Uso de la base de datos creada para realizar un primer contacto, con el objetivo de dar la bienvenida al alumno, presentarse como orientadores y figura de apoyo y aclarar dudas aportando la información que necesite.
4	Diseño de plantillas para el seguimiento del rendimiento académico del alumno. Con estas plantillas se pretende explorar y comprobar la realidad académica del alumno.
5	Contacto con el alumnado que no ha accedido a las Aulas de sus asignaturas tras las tres primeras semanas de curso. Con ello se pretende averiguar las dificultades que ha podido mostrar y se ofrece la solución pertinente.
6	Identificación de aquellos alumnos que, tras las séptima semana, presentaban un porcentaje de riesgo de abandono interpretado como alto en la herramienta de Big Data empleada. El objetivo de esta acción es filtrar el alumnado a contactar mediante el porcentaje de riesgo aportado por el aplicativo.
7	Ánalisis del rendimiento académico y actividad en el aula en las plantillas de seguimiento del alumnado identificado como alto riesgo de abandono por el aplicativo SPA. Se pretende contrastar la información aportada por los dos sistemas de análisis para así localizar de una manera más precisa el alumnado a contactar.
8	Contacto telefónico con el alumnado identificado para conocer su caso concreto y aportar las soluciones pertinentes.
9	Seguimiento del alumnado con un riesgo de abandono menor al identificado como alto. Envío correo electrónico para animar a la continuidad de su buen desempeño y a que traslade a su tutor sus sensaciones e inquietudes con el desarrollo del semestre.

ANEXO 1

10	Segundo análisis del rendimiento de los alumnos identificados por SPA. Con ello se pretende identificar la evolución del alumnado contactado en el mes anterior, así como localizar alumnado que en el último mes ha sobrepasado el umbral de riesgo.
11	Contraste con los datos de rendimiento y seguimiento del mes anterior y contacto telefónico con el alumnado seleccionado.
12	Recordatorio del plazo de selección de sede y fecha de exámenes a todo el alumnado mediante un mensaje en el Aula de Tutorías. El objetivo es aportar información sobre la cercanía del plazo límite de selección de fecha y sede de exámenes.

ASIGNATURAS	ALUMN@																PORCENTAJES % Abandono Mar 18 17,50%		
	ACTIVIDADES TIPO 1						CONTROLES						ACTIVIDADES TIPO 2						
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	
<u>ATIC</u>	11/03	25/03	06/05				10/06	10/06	10/06	10/06			29/04	27/05	10/06				% Abandono Abr 18
	10	9,5	9,7				10	9,3	9,8	9,5			10	9	9,8				11,30%
<u>Publicidad y Manifestaciones Culturales</u>	18/03	21/05					10/06	10/06	10/06	10/06			08/04	29/04	10/06				% Abandono May 18
	10	10					8,5	10	9	9			10	10	10				10,50%
<u>Opinión Pública</u>	18/03	01/04	03/06				10/06	10/06	10/06	10/06			15/04	06/05	13/05	27/05			% Abandono Jun 18
	10	10	9,5				9,1	9,5	10	8,4			10	10	10	10			9,10%
<u>Identidad Corporativa</u>	04/03	11/03	25/03	01/04	08/04		08/06	08/06	08/06	08/06			25/03	01/04	29/04	27/05			% Abandono Jul 18
	10	10	8,5	10	10		10	10	10	8			9,5	10	10	10			12,50%

ANEXO 3

Sistema de Prevención de Abandono v2.6

SISTEMA DE PREVENCIÓN DE ABANDONO

Desconectar [REDACTED] ⚡

[Volver a lista de estudiantes](#)

Detalle del estudiante

Datos generales y nivel de riesgo

2017-18
[REDACTED]
50
ESPAÑA
Rozas de Madrid (Las)-MADRID-ESPAÑA
[REDACTED]
Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
Estudiante del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas

NIVEL DE RIESGO A 1/7/2018
12.5%

Evolución del nivel de riesgo.

Zoom: 1h 1d 2d 1w 1m 3m 6m 1y max

A B C D

Mar 2018 12 19 26 Apr 2018 9 16 23 May 2018 7 14 21 Jun 2018 11

12 19 26 Apr 2018 9 16 23 May 2018 7 14 21 Jun 2018 11

Atributos analizados y aportación al riesgo.

Eventos registrados en el último periodo : 69

+ Nueva acción Acciones de retención llevadas a cabo.

mensajería aula
11/7/2018 11:11:54 - [REDACTED] - Supervisor
Realizo envío de mensaje a través del aula para dar respuesta a [REDACTED]

[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
11/7/2018 10:40:21 - [REDACTED] - Supervisor
Realizo envío de formulario para [REDACTED]

[Editar](#) [Borrar](#)

mensajería aula
10/7/2018 13:23:50 - [REDACTED] - Supervisor
Recibo mensaje del alumno consultando por [REDACTED]

[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
22/6/2018 12:52:11 - [REDACTED] - Supervisor
Realizo envío de correo electrónico.

[Editar](#) [Borrar](#)

mensajería aula
14/6/2018 10:3:41 - [REDACTED] - Supervisor
Recibo mensaje del alumno consultando por [REDACTED]

[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
31/5/2018 16:30:12 - [REDACTED] - Supervisor
Se realiza envío de correo electrónico.

[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
28/5/2018 16:1:2 - [REDACTED] - Supervisor
Se realiza envío de correo electrónico a [REDACTED]

[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
30/4/2018 17:13:2 - [REDACTED] - Supervisor
Recibo respuesta del estudiante al correo electrónico enviado.
[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
27/4/2018 13:53:11 - [REDACTED] - Supervisor
Realizo envío de correo electrónico felicitando por [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
15/3/2018 10:23:52 - [REDACTED] - Supervisor
Escribo a través de email para [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

llamada saliente
15/3/2018 10:23:41 - [REDACTED] - Supervisor
Llamo para resolver todas las dudas planteadas [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

correo/mensaje
15/3/2018 10:22:54 - [REDACTED] - Supervisor
Recibo correo del alumno pidiendo que [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

reunión presencial
15/3/2018 10:22:25 - [REDACTED] - Supervisor
El alumno acude presencialmente a la [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

llamada entrante
15/3/2018 10:22:9 - [REDACTED] - Supervisor
Devuelve la llamada y comenta que [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

llamada saliente
15/3/2018 10:21:47 - [REDACTED] - Supervisor
Realizo segundo intento de llamada de bienvenida. [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

llamada saliente
15/3/2018 10:20:35 - [REDACTED] - Supervisor
Realizo llamada de bienvenida p [REDACTED]
[Editar](#) [Borrar](#)

[Volver a lista de estudiantes](#)

PSEUDÓNIMO DE LOS AUTORES

- Púa
- Lexy
- Río