

## Experiencia de atención a estudiantes antes y después de matricularse a través de Telegram

### resumen

Como parte de acciones para evitar abandono de estudios en los grados de Ingeniería Industrial, en la ETSI Industriales tenemos un plan pre-matrícula para futuros estudiantes, llamado Arrancando Máquina. Este plan está formado por comunidades propias que incluyen cursos 0 de nivelación, atención a través de foros, acompañamiento de compañeros-mentores. A esto se une la comunidad virtual de acogida de la UNED para nuestra Escuela, gestionada por el COIE y el IUED. A pesar de estas iniciativas, comprobábamos que a menudo los estudiantes preferían informarse por otros canales de comunicación, principalmente comunidades en grupos de whatsapp, Telegram o foros alternativos vía web. Para intentar resolver esta situación, a iniciativa de la subdirectora de estudiantes en ese momento, se abrió en diciembre de 2020 un grupo oficial de Telegram. En este grupo, gestionado por la Dirección de la Escuela, los estudiantes podían plantear cualquier duda, necesidad o sugerencia, a la vez que tenían acceso al Telegram de la subdirectora de estudiantes y utilizaban esta circunstancia para plantear cuestiones de forma privada. En julio de 2021, por el éxito de esta primera acción, y a propuesta de los mentores de la comunidad pre-matrícula, decidimos crear una comunidad oficial de Telegram Arrancando Máquinas, propiedad de la Escuela pero administrado y moderado por mentores. En ambos grupos se informa siempre, en primer lugar, de canales y recursos oficiales proporcionados por la UNED, como por ejemplo cursos virtuales, correos a equipos docentes, información general de la universidad, uso de biblioteca, centros asociados, repositorio digital o búsqueda de información en la página web. En el grupo Subdirección de estudiantes, los estudiantes generalmente piden información sobre cuestiones diversas (fechas, plazos, exámenes, matrícula,...), plantean problemas que tienen. Desde la Escuela lo utilizamos también para enviar información importante (calendarios públicos de exámenes o de firma de actas, convocatorias de interés general,...) y para compartir momentos entre todos que eviten sensación de soledad en el estudio. Hemos trabajado con distintos “enganches”: saludo diario, petición de fotos para la revista de la Escuela, divulgación científica diaria. En el grupo Arrancando Máquinas, la actividad principal es contestar dudas sobre qué matricularse, cómo son las prácticas o qué hay que hacer para apuntarse a un grupo, cómo son las tutorías y cuestiones sobre el estudio. Este grupo es gestionado por los compañeros-mentores y la relación con los estudiantes es muy cercana. Señalamos que además de este canal oficial, entre los mentores y la Escuela hay un grupo de coordinación que respalda la gestión del primer grupo. Sobre cifras relativas a estos grupos, citamos que en marzo de 2022 había 483 miembros en la comunidad Subdirección de Estudiantes y 12278 mensajes. En la comunidad Arrancando máquinas había 612 miembros y 12562 mensajes. Las ventajas de utilizar esta red es que los estudiantes la utilizan a menudo para comunicarse con otros compañeros, es anónima, la información llega de forma instantánea, la comunicación es fluida y nuestra respuesta no se demora. Entre las desventajas podemos citar que se envía spam o ataques de grupos con envío masivo de mensajes, situaciones a las que hemos puesto soluciones a más largo plazo. En esta comunicación presentamos resultados y opiniones de los actores de esta experiencia. Para terminar el resumen queremos decir que además de recibir un feedback muy positivo por parte de los estudiantes, desde la parte docente nuestra sensación es que llegamos a los estudiantes, de que se han encontrado una vía oficial para resolver sus dudas y problemas cuentan, de que estamos creando comunidad y sentimiento de pertenencia a ella entre todos.

### palabras clave

Redes sociales, atención pre-matrícula, prevención del abandono

### autores

Marcos Contreras Ortiz UNED ETSI Industriales (Dpto.)	Andoni Garrido Basagoiti UNED ETSI Industriales (Dpto.)	Esther Gil Cid UNED ETSI Industriales (Dpto. Matemática Aplicada I)	Anastasiya Korsun Drobot UNED ETSI Industriales (Dpto.)
Alicia Mayoral Esteban UNED ETSI Industriales (Dpto. Ingeniería Energética)	Iñaki Páramo Bocigas UNED ETSI Industriales (Dpto.)	Miguel Segado Raposo UNED ETSI Industriales (Dpto.)	