



UACH

Mejorando las comunicaciones con los estudiantes de la Universidad Austral de Chile a través de TI

Nadja Starocelsky Villavicencio

Milton Muñoz Cárdenas



Universidad Austral de Chile UACH

Organización de educación superior creada el año 1954.

- Valdivia, Puerto Montt y Coyhaique
- 14.000 Estudiantes
- 2.000 Funcionarios
- 52 Carreras de Pregrado
- 35 Programas de Postgrado (Magíster y Doctorado)





Plan Estratégico de TI 2012-2015 UACH

Misión

Facilitar y Apoyar el mejoramiento continuo de la Universidad Austral de Chile, a través de la innovación y el uso de TI, utilizando los más altos estándares de calidad.

LÍNEA ESTRATÉGICA	META	PROGRAMA	RESPONSABLE	2012	2013	2014	2015	
Liderar el mejoramiento de los procesos administrativos, administrativos – académicos y de gestión a través de la incorporación de Tecnologías de la Información	5	5.1	Dispositivos móviles	Dirección de TI - Desarrollo - Plataforma				
		5.2	Plan de integración de TI	Dirección de TI - Desarrollo - Plataforma				
	6	6.1	Redes Sociales	Dirección de TI - Plataforma - RRPP				
		6.2	Web de Admisión	Dirección de TI - Plataforma - RRPP				
		6.3	Proyecto de seguimiento de prospectos (SRM)	Dirección de TI - Desarrollo RRPP - Admisión				
	7	7.1	Proyecto de seguimiento de	Dirección de TI - Pregrado -				



Encuesta de Satisfacción Estudiantil

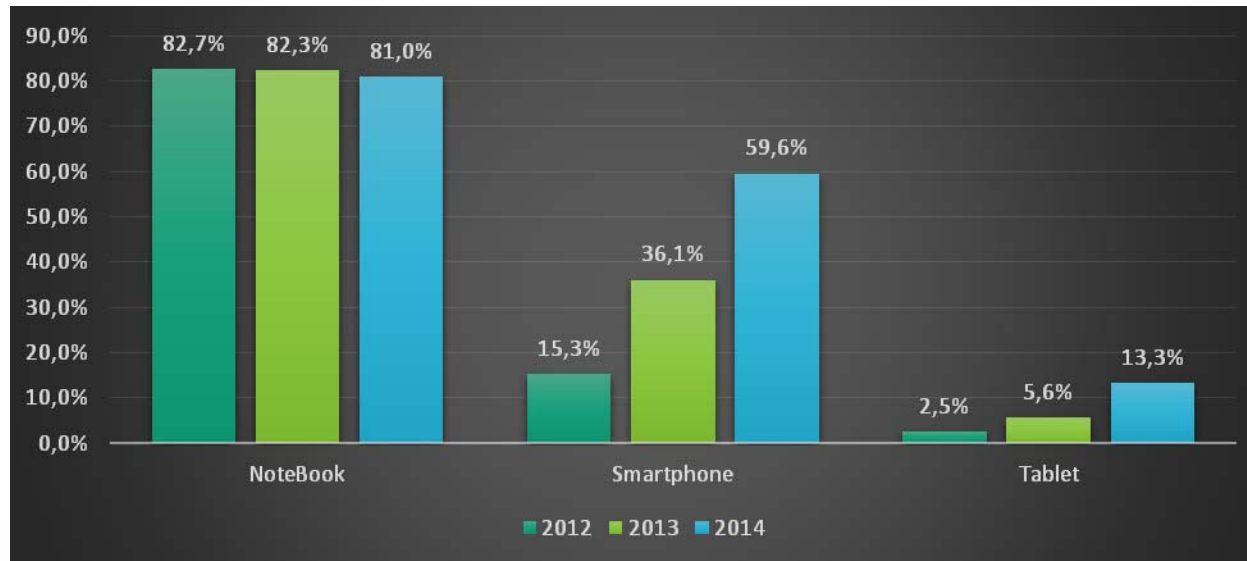
	2006		2009		2012	
	N	%	N	%	N	%
Medio de Comunicación						
Medio Electrónico	436	52%	544	69%	651	75%
Prensa Escrita	52	6%	50	6%	40	5%
Televisión	12	1%	5	1%	7	1%
Radio	18	2%	19	2%	23	3%
Afiches	667	79%	492	63%	415	48%
La Escuela	245	29%	241	31%	262	30%
Amigos/Compañeros	552	65%	413	53%	526	61%
Otro	3	0%	44	6%	6	1%

Tabla 1. Evolución de las formas de comunicación de los estudiantes de pregrado desde el año 2006 al 2012



Encuesta Estudiantes Nuevos

¿Dispones de alguno de los siguientes dispositivos móviles?





Distribución Mercado de SmartPhones por S.O.

UACH

Según estudios realizados por la UIT, “casi todos vivimos al alcance de una señal móvil celular”

Sistema Operativo	2011		2012		2013	
	Unidades	Participación en el mercado (%)	Unidades	Participación en el mercado (%)	Unidades	Participación en el mercado (%)
Android	77,054.2	51.3	144,720.3	69.7	758,719.9	78.4
iOS	35,456.0	23.6	43,457.4	20.9	150,785.9	15.6
Research In Motion /BlackBerry	13,184.5	8.8	7,333.0	3.5	18,605.9	1.9
Microsoft	2,759.0	1.8	6,185.5	3.0	30,842.9	3.2
Bada	3,111.3	2.1	2,684.0	1.3	-	-
Symbian	17,458.4	11.6	2,569.1	1.2	-	-
Otros	1,166.5	0.8	713.1	0.3	8,821.2	0.9
Total	150,189.9	100.0	207,662.4	100.0	9,667,775.8	100.0



Identificación de Necesidades UACH

- Dificultad para entregar información a estudiantes de manera directa y eficiente
- Aumento explosivo de uso de dispositivos móviles por parte de los estudiantes
- Aumento en el acceso a portales desde dispositivos móviles
- Portales de uso de los estudiantes no adaptados para dispositivos móviles
- Deficiencia en la oportunidad para entregar información a los estudiantes





Objetivos de la Solución

UACH

Objetivos

- Desarrollar una aplicación móvil que permita al estudiante contar con información académica fidedigna, así como acceso a información relevante en su proceso educativo.
- Mejorar la entrega de información a los estudiantes mediante notificaciones en su dispositivo móvil.

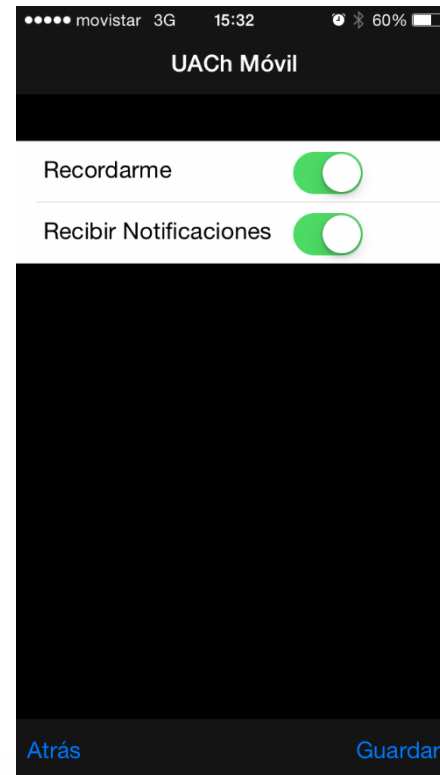
Solución

- Desarrollar una aplicación móvil para Android (Google) e iOS (Apple) que permita al estudiante, no sólo revisar información relevante, sino que todas aquellas comunicaciones importantes sean notificadas a su dispositivo móvil.





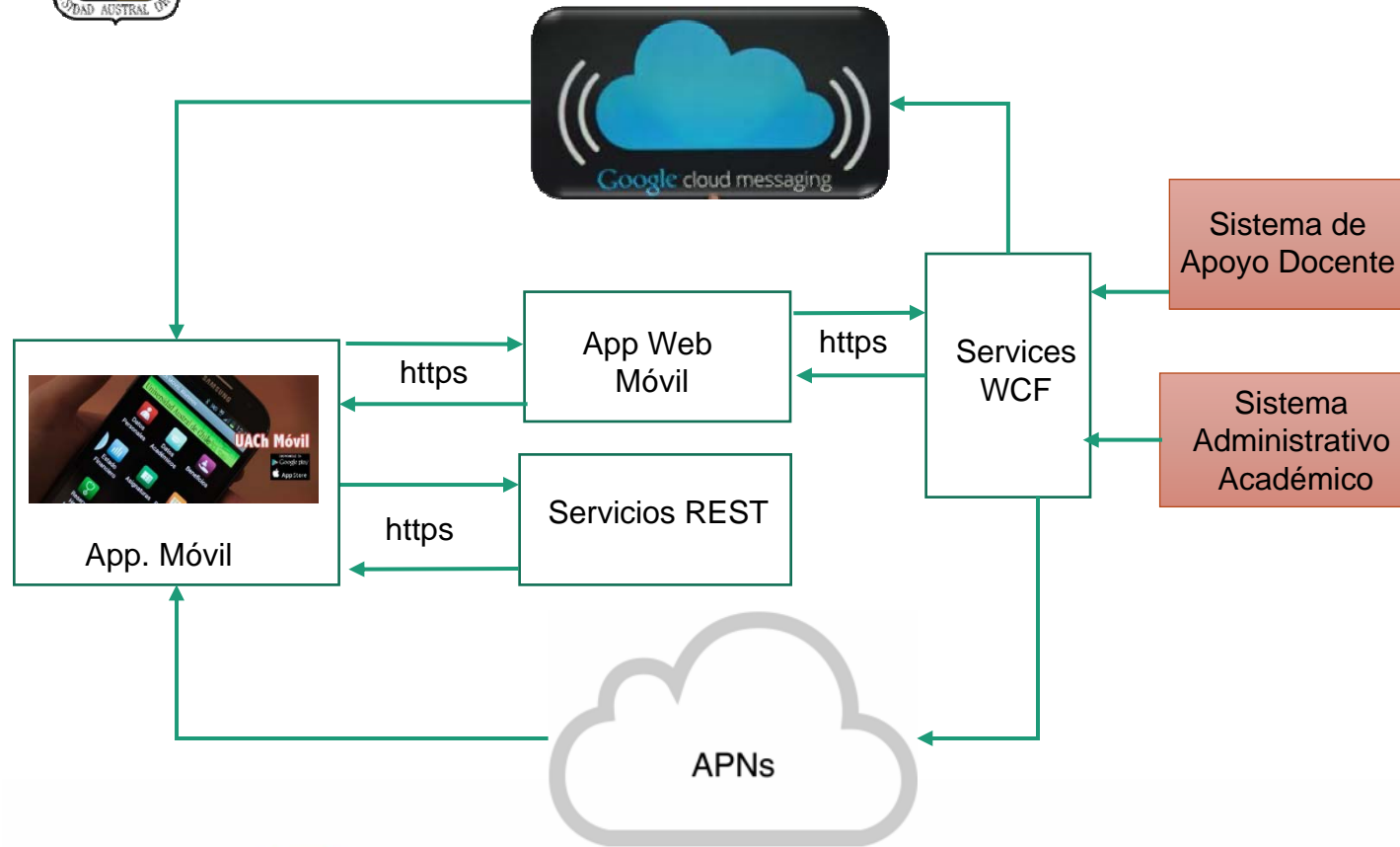
Principales Funcionalidades UACH





Arquitectura de la Solución

UACH





Servicios de Mensajería en la Nube UACH

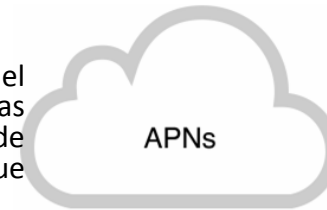
Servicio de mensajería en la nube de Google (GCM)

Es un servicio que permite que los desarrolladores envíen datos de los servidores a sus aplicaciones de Android. Puede ser un mensaje que contenga hasta 4 KB de datos de carga (de esta forma, aplicaciones como los mensajes instantáneos pueden consumir el mensaje directamente)



Servicio de mensajería en la nube de Apple (APNs)

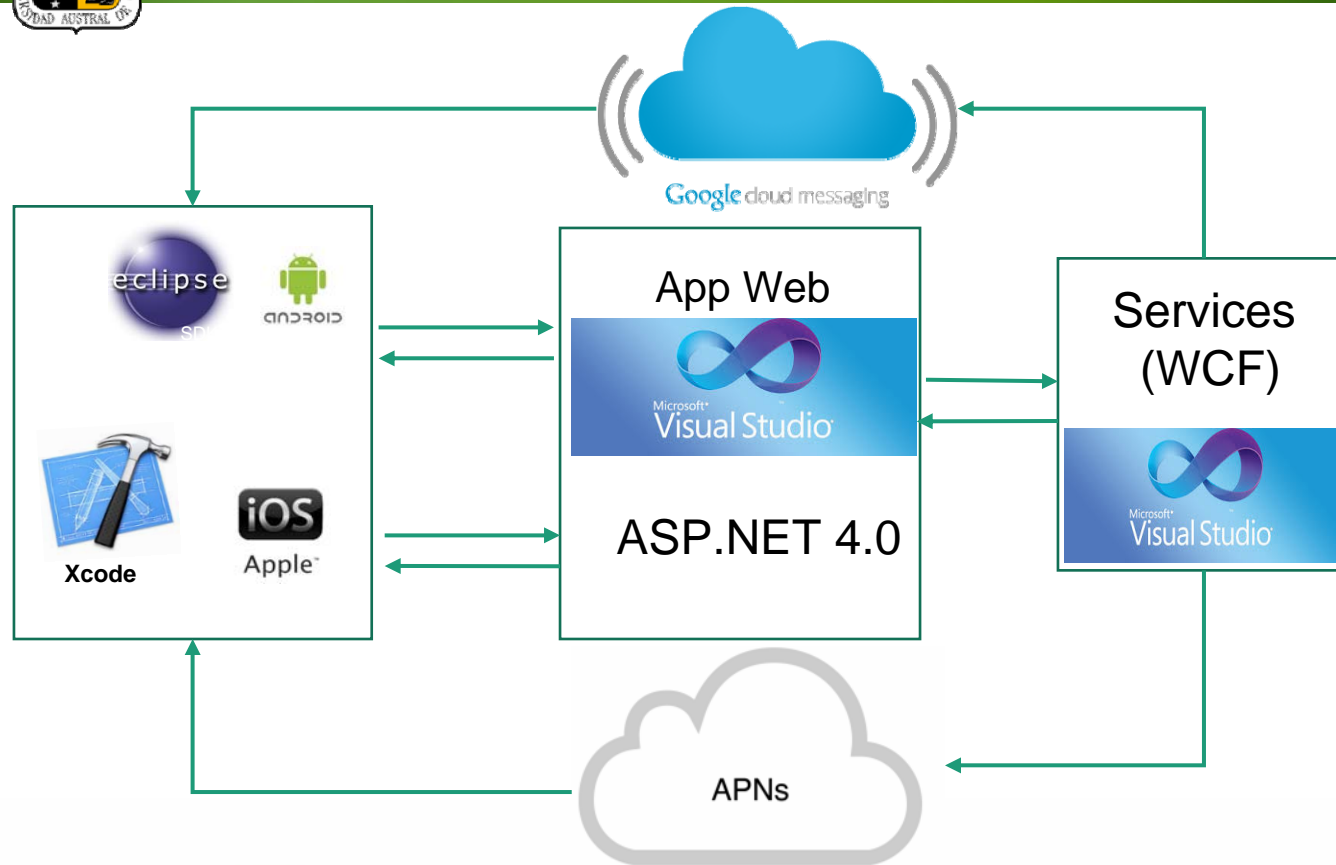
El servicio de notificación Push de Apple (APNs), es un servicio que permite el envío de mensajes a las aplicaciones que se ejecutan en dispositivos iOS. Las notificaciones son mensajes cortos que consta de 2 elementos principales de datos, uno que permite identificar y localizar el dispositivo (token) y otra que contiene el payload (256 bytes)





Herramientas Utilizadas

UACH





Estadísticas de Instalaciones UACH

Desde mayo del 2013, los estudiantes de la Universidad cuentan con la aplicación UACH Móvil Estudiantes

Año	Mes	N° instalaciones totales acumuladas
2013	Mayo	902
2013	Junio	1,626
2013	Julio	1,841
2013	Agosto	2,065
2013	Septiembre	2,048
2013	Octubre	2,209
2013	Noviembre	2,649
2013	Diciembre	3,000
2014	Enero	3,267
2014	Febrero	3,382
2014	Marzo	4,411
2014	Abril	5,464



Estadísticas de Uso

UACH

Año	Mes	N° estudiantes que utilizan la aplicación móvil	N° total de accesos
2013	Mayo	966	6,538
2013	Junio	2,218	27,382
2013	Julio	2,639	47,848
2013	Agosto	2,307	18,655
2013	Septiembre	1,926	11,892
2013	Octubre	2,483	26,210
2013	Noviembre	3,038	36,922
2013	Diciembre	3,596	79,036
2014	Enero	2,274	13,562
2014	Febrero	1,720	8,948
2014	Marzo	3,818	54,352
2014	Abril	4,689	70,104



Próximas actividades

UACH

- Personalización en la recepción de notificaciones
 - Cada estudiante recibe notificaciones de acuerdo a su configuración individual
- Determinar N° óptimo de notificaciones
 - Buscar el justo equilibrio
- Determinar el “Valor” de la Información contenida en las notificaciones
 - Medir cuales son las notificaciones con mayor utilidad
- Evitar que se transformen en Notificaciones No Deseadas



El desarrollo de aplicaciones móviles de uso masivo implica:

- Revisar constantemente los comentarios de los usuarios
- Los procesos de soporte docente inciden en la percepción del valor entregado por la aplicación
- Obliga a estar constantemente monitoreando las nuevas versiones de sistemas operativos móviles
- La etapa de Testing es más extensa dado las distintas versiones de sistema operativo que existen en el mercado





UACH

¿Preguntas?

