

		PLAN DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	Ed.: 2 V.: 1 Fecha: 1/09/15 Curso: 2015-2016 Responsable: Personal administrativo
DIRECTRIZ: TRÁMITES ADMINISTRATIVOS			

El Centro Asociado Les Illes Balears cuenta con distintos sistemas que permiten, por un lado, ofrecer información a los estudiantes (potenciales o reales) y, por otro, mantener una comunicación fluida con los alumnos del centro posibilitando que manifiesten sus sugerencias de mejora, solicitudes, reclamaciones o felicitaciones.

Respecto a los sistemas de información con que cuenta el centro, señalamos:

- Folletos informativos generales a disposición en distintos puntos concretos
- Atención directa en la secretaría del centro.
- COIE
- Página web
- Tablón de anuncios
- Plataforma aLF para los estudiantes matriculados
- Correo electrónico
- Comunicación telefónica

El Personal no docente del centro, altamente profesional, atiende de forma directa cualquier duda o consulta que pueda plantear cualquier cliente relacionada tanto con los servicios administrativos como académicos del centro.

El COIE, más específico, es el encargado de la información académica y profesional.

En la página web del centro puede encontrarse información relevante que para el estudiante es fundamental conocer.

En los tableros de anuncios se encuentra la información relevante referida tanto a cuestiones administrativas como de carácter general del centro: novedades, plazos, horarios, etc.).

La plataforma aLF permite que el estudiante pueda recibir información específica de las asignaturas en las que se haya matriculado. La información será facilitada tanto por el equipo docente de la sede central como por el profesor tutor encargado de la materia en el centro asociado en que se ha ya matriculado.

El correo electrónico y la comunicación telefónica son dos de los sistemas habitualmente utilizados por aquellas personas que no pueden desplazarse físicamente a la sede del centro y que necesitan respuesta a cuestiones puntuales.

Es también el sistema habitual que utiliza el centro para ponerse en contacto con los distintos colectivos que lo componen.

En cuanto a la comunicación, los colectivos que integran el centro, y la sociedad en general, disponen en la página web del centro de un canal de comunicación directo: "Contactar".

Aquí encuentran un "Formulario de contacto" y el "Buzón de sugerencias".

En el primer caso, "Formulario de contacto", el usuario realiza una petición que será reenviada a la persona más adecuada para darle respuesta.

En el segundo caso, "Buzón de sugerencias", el usuario puede comunicar una incidencia, queja, sugerencia, felicitación o cualquier otro comentario que desee. La inclusión de un desplegable, desde el

	LES ILLES BALEARS	PLAN DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	Ed.: 2 V.: 1 Fecha: 1/09/15 Curso: 2015-2016 Responsable: Personal administrativo
DIRECTRIZ: TRÁMITES ADMINISTRATIVOS			

8 de enero del 2015 (aprobado en N1 7-01-15), en el que se identifica el colectivo que remite el mensaje, permite al centro una mejor clasificación de los mismos.

Los usuarios también encuentran en la página web la posibilidad de realizar pedidos de librería online. Mediante un simple formulario, el cliente solicita el material que desea y que puede abonar mediante TPV o transferencia. El plazo medio de entrega de los pedidos es de 24 a 72h, también en función de la distribuidora.

	LES ILLES BALEARS	PLAN DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	Ed.: 2 V.: 1 Fecha: 1/09/15 Curso: 2015-2016 Responsable: Personal administrativo
DIRECTRIZ: TRÁMITES ADMINISTRATIVOS			

La comunicación con los estudiantes también incluye un proceso mediante el cual pueden manifestar sus sugerencias de mejora, reclamaciones o solicitudes. En este nuevo curso, modificando la directriz *Quejas y sugerencias* los estudiantes pueden acudir a la página web y cumplimentando online la plantilla del Buzón de sugerencias (quejas, incidencias, felicitaciones, otros).

También se dispone de un *Formulario de contacto* que permite la realización de una