

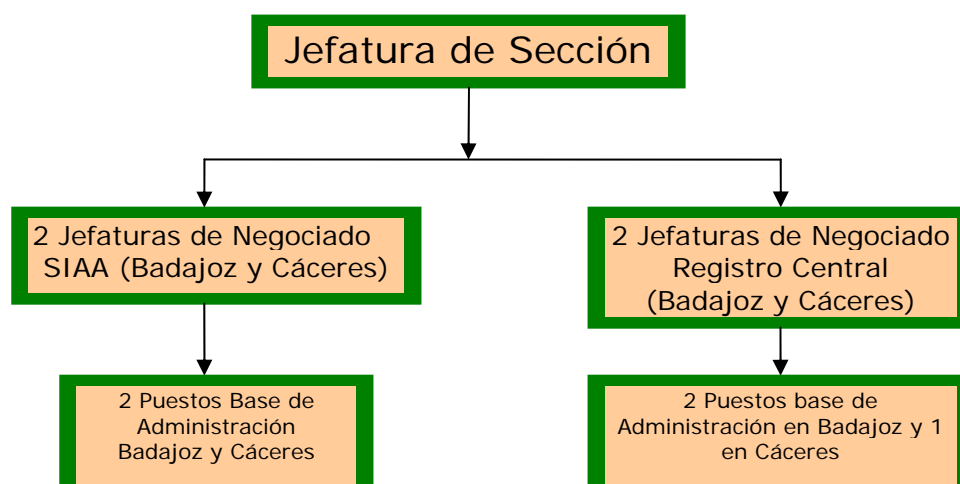
## Introducción:

La Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) comenzó su actividad en el mes de julio del año 2000. Con dependencia funcional de la Gerencia, su adscripción inicial fue al Jefe del Área de Administración (hasta mayo de 2006). Actualmente forma parte de una de las **Unidades Especializadas** (*Secretaría Técnica de Planificación y Calidad*) de la Estructura Orgánica de la Gerencia, cuyos criterios básicos para la fijación de la misma fueron aprobados por Consejo de Gobierno de 21 de diciembre de 2005.

La estructura interna, así como las competencias de esta Unidad Especializada y concretamente las atribuidas a la Sección de Información y Atención Administrativa, fueron aprobadas por Consejo de Gobierno de 21 de abril de 2006.

Inicialmente las sedes fueron el Edificio del Antiguo Rectorado en Badajoz y la Casa Grande en Cáceres. En la actualidad, y tras diferentes traslados, se encuentran ubicadas en el edificio del Rectorado de Badajoz y en el de usos múltiples del Campus de Cáceres.

La dotación inicial en recursos humanos fue de 2 Jefes de Negociado y 2 auxiliares de administración para el SIAA y 2 Jefes de Negociado para los Registros Generales de Badajoz y Cáceres. En el año 2003, se convoca la plaza de Jefa de Sección, dando lugar a la estructura que detallamos a continuación:



**Funciones:**

- ❖ *Atención presencial y vía postal, telefónica y electrónica de las solicitudes de información.*
- ❖ *Diseño, elaboración y mantenimiento de la información vía Web de la Universidad de Extremadura.*
- ❖ *Elaboración de documentos, folletos y publicaciones relativas a información de la Universidad de Extremadura.*
- ❖ *Participación y colaboración en actividades informativas y de orientación en Ferias, Instituciones de Educación Secundaria y los distintos campus de la Universidad de Extremadura.*

**(No figura la organización de estas actividades que es tarea fundamental y que es llevada a cabo por esta Sección y a partir del curso 2004-05 con la colaboración del SOFD)**

- ❖ *Orientación curricular al estudiante.*
- ❖ *Gestión de la ventanilla de Sugerencias.*
- ❖ *Registro de correspondencia y documentación en general, de entrada y salida.*
- ❖ *Distribución de la correspondencia y documentación de entrada. Coordinación de los Registros descentralizados*
- ❖ *Otras funciones*

***Atención presencial y vía postal, telefónica y electrónica de las solicitudes de información.***

La información solicitada a través de todas las vías enumeradas, abarca a diversos colectivos dentro del ámbito universitario y fuera de él. El de mayor relevancia es el de alumnos preuniversitarios y universitarios, tanto de la Comunidad Autónoma de Extremadura como de otras Comunidades, extranjeros, comunitarios y extracomunitarios, titulados y profesionales. Los temas mas demandados son los relacionados con el acceso, preinscripción, matrícula, oferta académica (Grados, Master, Doctorado, Títulos Propios, Cursos de Perfeccionamiento, etc.). Otras cuestiones muy demandadas son las relacionadas con el capítulo de becas, ayudas, premios y residencias universitarias. No debemos olvidar en este sentido la

## **Memoria de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA)**

información que proporcionamos acerca de Servicios, funcionamiento y actividades de la propia Universidad.

También, y en menor medida, solicitan nuestra ayuda colectivos como el del Profesorado (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y ciudadanos en general.

Cabe destacar el aumento de demanda de información de alumnos extranjeros tanto procedente de la Unión Europea como de países sudamericanos. Sus demandas están relacionadas, principalmente, con el acceso a nuestra Universidad y a la continuación de sus estudios (Grados, Master y Doctorado).

Para llevar a cabo la gran labor informativa y de orientación se utilizan todos los medios al alcance –humanos y materiales- con el objetivo de satisfacer las peticiones de información y orientación empleando, para ello, una atención personalizada, procurando evitar desplazamientos innecesarios y facilitando el acceso a la información en soporte informático o impreso, empleando un lenguaje claro que sea comprensible para el receptor. Dado el amplio colectivo que utiliza nuestro servicio, se mantiene una constante e intensa actividad con el objetivo de atender dichas demandas y al mismo tiempo mantener actualizada la información.

A continuación y para cuantificar las personas que han recibido nuestra atención por las diferentes vías de comunicación, adjuntamos las siguientes tablas:

<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>		
	Recibidos	Enviados
<b>2009</b>	<b>3654</b>	<b>3702</b>

<b>TELEFONÍA 2009</b>		
	<b>Badajoz</b>	<b>Cáceres</b>
Salidas	1245	485
Entrantes e Interiores	4804	2826
<b>TOTALES</b>	<b>6073</b>	<b>3311</b>

<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA (Estimada)</b>		
	<b>Badajoz</b>	<b>Cáceres</b>
<b>2009</b>	<b>3455</b>	<b>768</b>

***Diseño, elaboración y mantenimiento de la información vía Web de la Universidad de Extremadura***

Desde el año 2004, siguiendo instrucciones del Vicerrector de Nuevas Tecnologías y Recursos Virtuales, el SIAA de **Badajoz** gestiona la **edición y revisión de noticias y eventos** para su incorporación a la página Web institucional. Para ello debemos destacar que se mantiene un continuo trabajo de revisión y estrecha colaboración con el Equipo de Gobierno y Gabinete de Comunicación. La labor consiste, diariamente, en la actualización, revisión y retirada de información sobre actos universitarios, noticias y convocatorias.

<b>PÁGINA WEB</b>		
	<b>Editadas SIAA</b>	<b>Otros Servicios</b>
<b>2009</b>	<b>160</b>	<b>172</b>

***Elaboración y edición de documentos, folletos y publicaciones:***

Con el objeto de difundir la oferta formativa de la UEx y de sus distintos Servicios y utilidades, el SIAA de Badajoz, en colaboración con el de Cáceres, ha editado y colaborado en la edición de distintos materiales impresos que se detallan a continuación:

Como **editores**, podemos enumerar los siguientes trabajos realizados<sup>1</sup>:

- Guía de acceso a la UEx de los cursos 2001/2002; 2002/2003; 2003/2004; 2004/2005; 2010/2011.
- Cinco folletos informativos realizados en el curso 2001/2002 sobre Centros universitarios; Programa propio de ayuda a la investigación; Preguntas y dudas más frecuentes; Titulaciones UEx y Residencias universitarias.
- Elaboración, diseño y edición de los 77 planes de estudios de las titulaciones de la Uex (2003).
- Preguntas y dudas más frecuentes.
- Notas de corte 2009/2010.
- Planos de los Campus de Badajoz y Cáceres.
- Acceso a la Universidad para extranjeros (bilingüe español-portugués).

---

<sup>1</sup> Ver anexo documental núm. 1

## ***Memoria de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA)***

- Carpeta (Web) con información de los servicios de la UEx.
- Tres modelos de dípticos informativos sobre la Sección de Información y Atención Administrativa.
- Periódico II Feria Educativa (enero 2010).

También se han realizado **colaboraciones** en la edición de:

- Guías de acceso de los cursos 2007/2008, 2008/2009 y 2009/2010.
- Metodologías ECTS 2005/2006 y 2006/2007 (información en CD).
- Guía de estudios universitarios en Extremadura de la Junta de Extremadura, años 2006 a 2010.
- Colaboración en la elaboración de impresos de los nuevos grados.

### ***Participación y colaboración en actividades informativas y de orientación en Ferias, Jornadas, Institutos de Educación Secundaria y en los distintos campus de la Universidad de Extremadura***

En el inicio de su actividad, el SIAA recogía numerosas peticiones de familiares, futuros alumnos y orientadores de I.E.S. que demandaban un acercamiento de la Universidad y una orientación para sus futuros estudiantes. Estas inquietudes se trasladaron al Equipo Rectoral y conscientes de su importancia, dado que era y es patente la disminución de la población universitaria y la fuerte competitividad entre las universidades, la UEx promovió -en el curso académico 2002/03- las I Jornadas de Puertas Abiertas dirigidas a alumnos de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior. La organización y realización de las mismas se llevó a cabo por el SIAA y los Consejos de Alumnos en colaboración con el Vicerrectorado de Alumnos. A estas primeras jornadas se han ido sumando, a lo largo de los sucesivos cursos, nuevas actividades de difusión: Encuentro de Orientadores, Feria Educativa UEx, Jornadas de Difusión para padres y alumnos, participación en otras ferias tanto nacionales como internacionales.

El objetivo de estas actividades es dar a conocer a los futuros estudiantes universitarios, el acceso, la oferta educativa, de servicios y la organización de la Universidad de Extremadura, resolviendo las dudas que los estudiantes pudieran tener acerca del entorno universitario. Desde el inicio del curso con la celebración del Encuentro Regional de Orientadores se establece un plan de trabajo continuo que permite la comunicación y estrecha colaboración con los Departamentos de

## ***Memoria de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA)***

Orientación de todos los Centros de Secundaria de la región facilitando la difusión de la información y poniendo a su disposición los recursos humanos y tecnológicos para la adecuada orientación desde la etapa Secundaria a la Universidad: cursos virtuales, foros de consulta y discusión, correos electrónicos y teléfonos de contacto permanentes.

Con todo ello se pretende preparar al estudiante a la hora de tomar una decisión sobre su futuro académico, para lo cual se les ofrece una amplia información sobre las titulaciones, su contenido, duración, posibles dificultades, así como salidas profesionales y continuación a otros estudios.

Todos los procesos descritos en líneas anteriores se sustentan en una atención personalizada y asesoramiento individualizado por parte del personal del SIAA cuyo perfil debe ser el adecuado para llevar a cabo unas funciones de información y orientación de calidad. Además cabe destacar la importancia que en este tipo de eventos ya que el SIAA representa la imagen al exterior de la Universidad de Extremadura y por tanto la necesidad de que el personal que participa en ellos cuente con la formación especializada y aptitudes adecuadas para tal fin.

En las actividades dirigidas a los padres además de la información académica se hace especial énfasis en residencias universitarias, becas y ayudas que pueden solicitar y de los trámites administrativos necesarios para la solicitud de admisión y matriculación en la Universidad. También se les ofrece la posibilidad de una entrevista personal y atención individualizada para resolver cualquier duda que tengan sobre estos u otros temas de su interés.

Hay que resaltar que las funciones realizadas por el SIAA en estas actividades de difusión, no son únicamente de participación y colaboración sino que recae sobre su personal la organización y elaboración contando con la colaboración de otros Servicios, Profesores y Alumnos Difusores de la UEx.

A continuación se detallan tablas de las actividades realizadas –desde el año 2002 hasta el 2009) con el objetivo de observar la evolución de todas estas acciones de difusión.

**Actividades realizadas:**

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2001-02</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
FERIA EDUCATIV@	Badajoz	Mayo 2002	SIAA	400
			<b>TOTAL</b>	<b>400</b>

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2002-03</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
I JORNADAS PUERTAS ABIERTAS	Cáceres y Badajoz	29 Abril y 6 Mayo 2003	SIAA, PDI, Consejos Alumnos	863
			<b>TOTAL</b>	<b>863</b>

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2003-04</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
I ENCUENTRO REGIONAL DE ORIENTADORES	Badajoz y Cáceres	Mayo 2004	SIAA y SOFD	146
II JORNADAS PUERTAS ABIERTAS	Cáceres y Badajoz	Marzo 2004	SIAA, PDI, C. Alumnos	2.776
			<b>TOTAL</b>	<b>2.922</b>

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2004-05</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
II ENCUENTRO REGIONAL DE ORIENTADORES	Badajoz y Cáceres	Enero 2005	SIAA y SOFD	132
III JORNADAS PUERTAS ABIERTAS	Cáceres y Badajoz	Abril 2005	SIAA, SOFD, PDI, C. Alumnos	3.788
SALON DE LA EDUCACIÓN FEVAL	Don Benito	Abril 2005	SIAA Consejos de Alumnos	2.600
SESION INFORMATIVA I.E.S. SUÁREZ FIGUEROA	Zafra	Abril 2005	SIAA y SOFD	60
SESION INFORMATIVA I.E.S. ANTONIO NEBRIJA	Zalamea Serena	Abril 2005	SIAA y SOFD	72
SESION INFORMATIVA I.E.S. JUAN CALERO	Monesterio	Mayo 2005	SIAA y SOFD	48
III PLAN DE LA JUVENTUD (C. Educación-Uex)	Badajoz	Mayo 2005	SIAA	800
CHARLAS "ABRE LAS PUERTAS AL FUTURO"	Centros Badajoz	Mayo 2005	SIAA	228
I JORNADAS ORIENTACIÓN (Periféricos)	Zafra Y Plasencia	Junio 2005	SIAA	650
			<b>TOTAL</b>	<b>8.378</b>

**Memoria de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA)**

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2005-06</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
I JORNADAS BIENVENIDA NUEVOS ALUMNOS	Badajoz y Cáceres	Noviembre 2005	SIAA, Consejos de Alumnos	500
I JORNADAS DIFUSION PARA PADRES	Badajoz	Diciembre 2005	SIAA, SOFD, PDI Difusores	50
III ENCUENTRO REGIONAL DE ORIENTADORES	Badajoz y Cáceres	Febrero 2006	SIAA y SOFD	130
IV JORNADAS PUERTAS ABIERTAS	Cáceres y Badajoz	Marzo 2006	SIAA, SOFD, PDI, C. Alumnos	4.801
II JORNADAS DIFUSION PERIFERICA	Zafra y Plasencia	Abril 2006	SOFD y SIAA	400
			<b>TOTAL</b>	<b>5.881</b>

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2006-07</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
II JORNADAS BIENVENIDA NUEVOS ALUMNOS	Badajoz y Cáceres	Octubre-nov 2006	SIAA C. Alumnos	600
SESIÓN INFORMATIVA EN LA FACULTAD EDUCACIÓN	Badajoz	Noviembre 2006	SIAA	35
II JORNADAS DIFUSION PARA PADRES	Badajoz	Noviembre 2006	SIAA, SOFD, PDI, OCE	200
IV ENCUENTRO REGIONAL DE ORIENTADORES	Mérida	Enero 2007	SIAA y SOFD	111
V JORNADAS PUERTAS ABIERTAS	Cáceres y Badajoz	Marzo 2007	SIAA, SOFD, PDI Alumnos	4.325
SALON INTERNACIONAL ESTUDIANTE AULA 2007	Madrid	Marzo 2007	SOFD y SIAA	4.000
SESIÓN INFORMATIVA IES VIRGEN DE GUADALUPE	Badajoz	Marzo 2007	SIAA	50
SALON DE LA EDUCACIÓN FEVAL	Don Benito	Abril 2007	SOFD	5.000
III JORNADAS DIFUSION PERIFERICA	Zafra y Plasencia	Abril 2007	SOFD y SIAA	530
			<b>TOTAL</b>	<b>14951</b>



**Memoria de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA)**

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2007-08</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
III EDICIÓN TALLER PROFESORES TUTORES UEX	Badajoz y Cáceres	Septiembre 2007	SIAA	120
CHARLA ACOGIDA ERASMUS	Badajoz	Septiembre 2007	SIAA	40
III JORNADAS DIFUSION PARA PADRES	Badajoz	Noviembre 2007	SIAA, SOFD, PDI, OCE	400
SESIÓN INFORMATIVA FAC. EDUCACIÓN	Badajoz	Noviembre 2007	SIAA	49
SESIÓN INFORMATIVA FAC. CIENCIAS	Badajoz	Noviembre 2007	SIAA	45
V ENCUENTRO REGIONAL DE ORIENTADORES	Mérida	Enero 2008	SIAA y SOFD	130
VI JORNADAS PUERTAS ABIERTAS	Cáceres y Badajoz	Feb-Marzo 2008	SOFD, SIAA, PDI C. Alumnos	5183
SALON INTERNACIONAL ESTUDIANTE AULA 2008	Madrid	Abril 2008	SOFD y SIAA	5.500
CHARLA INFORMATIVA COLEGIO VIRGEN GUADALUPE	Badajoz	Abril 2008	SIAA	120
IV JORNADAS DIFUSION PERIFERICA	Zafra y Plasencia	Abril 2008	SOFD y SIAA	580
JORNADA DIFUSION AZUAGA	Azuaga	Abril 2008	SOFD y SIAA	160
			<b>TOTAL</b>	<b>12327</b>

<b>ACTIVIDADES DE DIFUSION UEx CURSO 2008-09</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ASISTENTES</b>
SESION INFORMATIVA EN LA FAC.CC.EE. EMPRESARIALES	Badajoz	Octubre 2008	SIAA	60
JORNADAS SEREN@ EN RED	Castuera	Diciembre 2008	SIAA	300
Feria Educativa FUTURALIA 08	Lisboa	Diciembre 2008	SIAA y SOFD	2.000
SESION INFORMATIVA EN LA FAC. CIENCIAS	Badajoz	Diciembre 2008	SIAA	45
VI ENCUENTRO REGIONAL ORIENTADORES	Mérida	Enero 2009	SIAA, SOFD, UAE	135
SESION INFORMATIVA ESCUELA INGENIERIAS AGRARIAS	Badajoz	Febrero 2009	SIAA	30
VII JORNADAS PUERTAS ABIERTAS	Badajoz y Cáceres	Marzo 2009	SIAA, SOFD, PDI, C. Alumnos	5.376
SALON INTERNACIONAL DEL ESTUDIANTE AULA 2009	Madrid	Marzo 2009	SIAA, SOFD, Alumnos	6.000
I FERIA EDUCATIVA DE LA UEX	Cáceres y Badajoz	Abril 2009	SIAA, SOFD, PDI, Alumnos	3.000
VII SALÓN DEL ESTUDIANTE DE LUCENA	Lucena (Córdoba)	Abril 2009	SIAA	1.200
V JORNADAS DIFUSION PERIFERICAS	Zafra y Plasencia	Abril 2009	SOFD y SIAA	400
JORNADA DIFUSION LLERENA	Llerena	Abril 2009	SOFD y SIAA	200
SESIÓN INFORMATIVA EN FAC. EDUCACIÓN	Badajoz	Abril 2009	SIAA	35
SESION INFORMATIVA COLEGIO STA.MARIA ASUMPTA	Badajoz	Mayo 2009	SOFD y SIAA	50
			<b>TOTAL</b>	<b>18.991</b>

Para el desarrollo de todas estas actividades es preciso llevar a cabo una exhaustiva planificación y gestión como podrá observarse en los protocolos de organización que figuran en el anexo<sup>2</sup> correspondiente. Todas estas actividades han tenido un amplio eco en la prensa.

### ***ORIENTACIÓN CURRICULAR***

Como hemos mencionado anteriormente, el SIAA no sólo ofrece información sino que también orienta al estudiante que accede por primera vez a la Universidad y durante toda su etapa universitaria (cambios de estudios, traslados, reconocimiento de créditos, acceso a otros estudios, cursos, etc.). El SIAA es el primer punto de referencia que utilizan los estudiantes para buscar información y solventar sus dudas y conflictos. En algunos casos presentan dificultades psicosociales por lo que, una vez detectado el problema que presentan, se derivan a la Unidad de Atención al Estudiante para su valoración y seguimiento.

### ***VENTANILLA DE SUGERENCIAS***

Los usuarios se acercan hasta el SIAA para mostrar sus quejas y sugerencias, de forma verbal, por motivos de distinta índole. Mayoritariamente las quejas se basan en la tramitación y el funcionamiento del carné universitario o la atención recibida en otros Servicios o Centros. Se le presta la atención adecuada y, aunque en la mayoría de los casos no podemos solucionar el problema, pues no es de nuestra competencia, se le facilitan los cauces oportunos para solventar las dificultades planteadas. No obstante, en ocasiones ante su persistencia se le informa que puede presentar una queja o sugerencia a través del "Buzón Web" o directamente en los registros de la Universidad de Extremadura.

---

<sup>2</sup> Ver anexo documental núm. 2

## **REGISTRO**

El Registro está regulado por el Reglamento de Organización y Funcionamiento aprobado con fecha 14 de marzo de 2007 y publicado en el DOE el 29 de marzo del mismo año.

El mantenimiento del Registro corresponde al Secretario General a través de la Secretaría Técnica de Planificación y Calidad. Concretamente el SIAA es responsable de la gestión de los Registros Centrales y de la coordinación con los servicios descentralizados.

Es un registro único con una distribución de dos Registros Centrales ubicados en los Campus de Badajoz y Cáceres y 17 auxiliares en las distintas Facultades y Escuelas de los cuatro Campus. El sistema está informatizado con una única numeración correlativa estando por tanto ínter conectados los registros centrales con los auxiliares.

Entre sus funciones figuran la de recepción de escritos y documentos, procediendo a su asiento y entrega de la copia al usuario debidamente sellada. En el caso de documentos de salida, se procede al asiento y diligentemente se remite, con la copia de albarán de entrega, al destinatario. También tienen las funciones de cotejo y expedición de copias compulsadas.

<b>REGISTRO CENTRAL</b>		
<b>BADAJOZ</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>
<b>2009</b>	<b>17.645</b>	<b>11.678</b>
<b>CACERES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>
<b>2009</b>	<b>7.163</b>	<b>3.803</b>

**OTRAS FUNCIONES:**

**Carné universitario**

En el curso 2004/05, el Equipo de Gobierno a través del Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías trasladó, al SIAA, la gestión de la tramitación de entrega e información sobre carné universitario. Se ubicaron puestos informáticos (TPS) en todos los Centros y SIAA de Badajoz (Rectorado) y SIAA de Cáceres.

La puesta en marcha de esta labor fue difícil y complicada dado el abandono que sufría esta gestión en los Centros. Transcurrida esa primera etapa llena de dificultades, le siguió una fase de normalidad y los usuarios mostraban su satisfacción por la regulación en el trámite. Este periodo fue corto pues comenzaron las quejas por las continuas averías que sufrían los TPS de los Centros lo que originaba desplazamientos al Rectorado de Badajoz y al Edificio Múltiple en Cáceres que eran los únicos que funcionaban. Para desarrollar esta labor se mantuvo una estrecha colaboración con el Servicio de Informática.

Sirva como dato importante la gestión que se llevó a cabo en el SIAA, sólo en el en el curso 2007/08 en el que se gestionaron 5.026 carnés. En el citado curso se realizó un cambio de entidad emisora del carné siendo el Banco de Santander el nuevo responsable de dicha labor. A partir de ese momento el SIAA pasa a ser mero informador de la gestión de petición ya que es la entidad bancaria la responsable de su remisión a los domicilios de los solicitantes (Alumnos, PDI y PAS).

No obstante a todo esto, existen serias dificultades con la recepción de los carnés dirigidos a alumnos extranjeros o a usuarios que no tienen actualizado su domicilio ya que ante dichas situaciones, la entidad bancaria los hace llegar al SIAA para su entrega al usuario. La única forma que nuestra Sección tiene para solucionar estos problemas es la utilización de comunicación electrónica para poder informarles de la disponibilidad de su carné en nuestras sedes.

Todo ello ocasiona múltiples quejas de los miembros de la comunidad universitaria que ven demorado el uso de su identificativo universitario.

**Pantallas de plasma:**

En el año 2008 se instalaron pantallas de TV plasma en distintos edificios de los cuatro Campus de la UEx. La iniciativa tiene como objetivo mantener una información visual y diariamente actualizada para la Comunidad Universitaria sobre convocatorias y cuantas novedades y actividades se organizan en la UEx. Bajo esta iniciativa se encomendó al **SIAA de Badajoz** mantener la información actualizada y actuar como editores, mediante el manejo del programa informático de la información que se incorpora a dichas pantallas. **El número aproximado de noticias editadas anualmente se estima sobre las 150.**

**Evaluación de la Calidad:**

El SIAA está vinculado al programa del SIGC (AUDIT) en los procesos de:

- ❖ Captación de estudiantes
- ❖ Proceso de orientación
- ❖ Gestión de Orientación Profesional
- ❖ Gestión de Quejas y Sugerencias (intervienen como receptores los Registros Centrales y Auxiliares)
- ❖ Evaluación de la propia Sección de Información y Atención Administrativa.

Dentro del proceso de Captación y de Orientación el SIAA elabora cuestionarios de calidad que se facilitan a los usuarios con el objetivo de obtener una evaluación estimativa de las actividades de difusión y orientación por parte de los asistentes a las mismas.

Los resultados de las encuestas/estadísticas han dado lugar a un estudio estadístico que se adjunta en páginas posteriores<sup>3</sup>.

**Badajoz, 10 de mayo de 2010**

---

<sup>3</sup> Ver anexo documental núm. 3