

**MEMORIA DE LA SECCION DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA
(SIAA)**

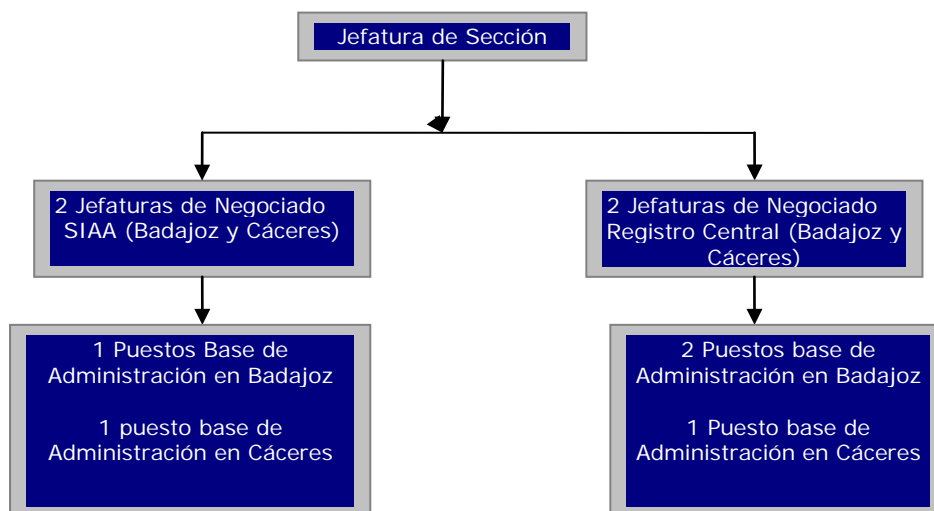
Año 2010

Introducción:

La Sección de Información y Atención Administrativa, SIAA, comenzó su actividad en julio del 2000 con dependencia funcional a la Gerencia y adscrita al Área de Administración hasta mayo del año 2006. A partir de dicha fecha pasó a formar parte 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.

La estructura en Recursos Humanos es la que figura a continuación:



Durante este curso se incorporaron, en Badajoz, dos Técnicos de Apoyo adscritos al Proyecto de difusión y orientación del Vicerrectorado de Estudiantes y con dependencia de la Jefatura de esta Sección.

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 (Elaboración de información para TV Plasmás; Gestión de incidencias del carné universitario, Coordinación de la Guía del Estudiante, etc.).*

Estas funciones se han visto incrementadas, desde el inicio del curso, con la **gestión de dos cursos virtuales** relacionados con el área de información y que suponen una iniciativa innovadora en el uso de las TIC´s y de gran interés para los usuarios. Ambos son desarrollados bajo la supervisión del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo puesto que son un complemento a las Actividades de Difusión organizadas por este Vicerrectorado y se fundamentan principalmente, en la información sobre acceso y oferta formativa y de servicios de la UEx.

Uno de ellos, destinados a los orientadores de la región, permite la interacción directa, a través de foros y Chat, entre la Universidad y el **colectivo de orientadores de Secundaria**, así como una vía para la obtención de sugerencias e inquietudes por parte de la comunidad educativa de Secundaria-Bachillerato. La importancia de los cambios producidos en este curso 2009-2010 en materia de acceso y los que se prevén para el próximo 2010-2011 hacen de esta herramienta un canal de comunicación muy productivo y muy bien valorado por el colectivo de orientadores según sus propias anotaciones.

Por otro lado, para apoyar las labores de difusión de la UEx y captación de nuevos alumnos, se ha contado con la participación de una **red de profesores**

difusores que para su formación previa, han contado también con un **curso virtual** en el que se han coordinado los pilares de la información y orientación a futuros alumnos: pruebas de acceso, procesos de selección, planificación académica y servicios y actividades de interés para estudiantes. Como puntal de este curso, se ha dispuesto un servicio de foro Web para plantear de forma directa e interactiva todas las preguntas y dudas que surjan antes, durante y después del desarrollo de las actividades de difusión en los centros de secundaria.

Estos canales de comunicación han tenido una excelente acogida por parte del profesorado de secundaria y del P.D.I. que ha colaborado como difusores universitarios y por este motivo se sigue manteniendo en la actualidad.

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

Cabe reseñar que la implantación definitiva del Espacio Europeo de Educación Superior, la oferta definitiva de Grados y Master y las novedades legislativas respecto al Acceso a la Universidad –nueva Selectividad, Acceso Mayores, 25, 40 y 45, Titulados, etc. han provocado un aumento en la demandas de información por distintas vías.

Tampoco podemos obviar el creciente número de consultas sobre los Master Oficiales. Debo recalcar la fuerte demanda de usuarios relativa la falta de oferta formativa de Master por sistema *on line*.

Por otro lado hay que destacar el aumento de demandas de información de estudiantes extranjeros. Especialmente llamativo han sido las demandas para continuar estudios en nuestra Universidad y/o acceso de futuros alumnos procedentes de la UE y extracomunitarios. Para este colectivo **somos el punto de referencia ya que desde los Centros y otros Servicios de la UEx nos los derivan, por tratarse de usuarios que requieren una atención y legislación especializada.** A ello hay que añadir los estudiantes y profesores Erasmus que cada curso se incorporan a nuestra Universidad y que, a pesar de estar íntimamente ligados al Secretariado de Relaciones Internacionales, también acuden, de forma presencial, a nuestra Sección con el objeto de plantear consultas diversas no vinculadas a las gestiones propias del mencionado Secretariado de RR.II.

A continuación se detallan las personas que han recibido nuestra atención por las diferentes vías de comunicación durante el curso 2009-2010:

CORREO ELECTRÓNICO		
2009-2010	RECIBIDOS	ENVIADOS
BADAJOS	2.728	2.671
CÁCERES	862	596
TOTAL	3.590	3.267

TELEFONÍA 2009-2010		
	Badajoz	Cáceres
Llamadas atendidas	7.271	3.242
TOTALES ATENDIDAS	10.513	
Llamadas no atendidas (Cómputo total de Badajoz y Cáceres)	7.594	
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	18.107	

ATENCIÓN PERSONALIZADA 2009-2010 (estimativa)		
	Badajoz	Cáceres
En las instalaciones de la Sección ¹	4.875	962
TOTAL	6.837	

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

El SIAA de Badajoz gestiona la edición y revisión de noticias y eventos apartado de "**Actualidad**" de la página Web institucional. Para llevar a cabo esta labor se mantiene una estrecha colaboración con el Equipo de Gobierno y servicios de la UEx.

¹ No se incluye en este cómputo las atenciones personalizadas que se realizaron en las actividades de difusión y que serán cuantificadas en su apartado correspondiente.

PÁGINA WEB		
	Editadas SIAA	Otros Servicios
2009-2010	127	156

✿ ***Elaboración y edición de documentos, folletos y publicaciones.***

El Vicerrector de Estudiantes y Empleo nos encomendó la **Coordinación, elaboración y revisión de la Guía de Acceso 2010/2011**. Este trabajo ha sido muy complejo ya que se ha llevado a cabo mediante la coordinación con todos los servicios implicados; se procedió a una exhaustiva revisión de la misma con el objetivo de hacer un libro de consulta de fácil manejo para los usuarios y con una información amplia, ordenada y concisa. Se elaboraron nuevos textos sobre orientación y servicios y, para el diseño y maquetación, se mantuvo una estrecha colaboración con la empresa editora. Ésta fue también la responsable de su distribución. El resultado ha sido gratificante teniendo en cuenta las numerosas felicitaciones recibidas.

Como en ediciones anteriores la empresa editora se ha encargado de su distribución a los hogares de los alumnos de Bachillerato de la región.

Igualmente hemos actuado como editores de los siguientes trabajos:

- Notas de corte 2009/2010.
- Dípticos informativos de la Sección de Información y Atención Administrativa.
- Periódico II Feria Educativa (enero 2010).

También se ha colaborado en la actualización y revisión de:

- Guía de estudios universitarios en Extremadura de la Junta de Extremadura, curso 2009/2010.
- Dípticos nuevos Grados (diseñados y elaborados por el SOFD).
- Díptico oferta Master Universitarios –editados por el Vicerrectorado de Planificación Académicas y Oficina Convergencia-.
- Agenda del curso académico 2009/2010.

✦ ***Organización, 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.***

El Vicerrector de Estudiantes y Empleo organiza las actividades de Difusión y Orientación que se desarrollan a lo largo del curso académico. Esta programación es llevada a cabo por el SIAA con la colaboración del Servicio de Orientación y Formación Docente, SOFD.

El objetivo de estas actividades, tanto Ferias Educativas como Jornadas, 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 y sus familias 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 Orientación de todos los Centros de Secundaria. Asimismo contamos con la inestimable colaboración, en algunos de estos eventos, de los Equipos de Dirección de los Centros, estudiantes y profesores difusores de la UEx.

Todos los procesos descritos en líneas anteriores se sustentan en una atención personalizada y asesoramiento individualizado por lo que el personal participante en este tipo de actividades debe tener un perfil idóneo para llevar a cabo esta labor. De suma importancia es la imagen que debemos mostrar de nuestra institución en estos actos que se desarrollan a nivel local, regional, nacional e internacional-. Para ello se debe contar con personal participativo y eficaz, espacios e infraestructuras adecuadas y un material divulgativo -en formato impreso y digital- de calidad, ameno y atractivo para el tipo de usuarios al que va dirigido.

En el mes de julio se llevó a cabo la primera reunión para elaborar un calendario provisional y, una vez aprobado por el Vicerrector de Estudiantes al comienzo de curso, se procedió al desarrollo de cada una de las actividades. Previamente se hizo un estudio sobre la publicidad y el merchandising que sería necesario para su distribución en cada uno de los eventos. Para este curso se adquirieron paraguas plegables, libretas pequeñas, camisetas -con diseño de titulaciones-. A éstos se sumaron -hasta agotar las existencias- diversos restos del merchandising de cursos anteriores (llaveros, subrayadores, pinzas, bolígrafos, etc.).

Para dar cumplimiento a los procesos de Calidad en los que estamos vinculados, en los eventos que ha sido posible, se entregaron cuestionarios de calidad cuyos datos se incorporan como Anexos a esta Memoria.

Al personal que ha colaborado en toda esta programación (Profesores Difusores, Alumnos Difusores y P.A.S. de los distintos Servicios Universitarios) se les ha extendido certificados por su participación.

- **VII Encuentro Regional de Orientadores.**

Se celebró en el Centro Universitario de Mérida el día 28 de octubre de 2009 y contó con la participación de unos 150 asistentes. Las solicitudes se realizaron on line.

El acto fue inaugurado por el Vicerrector de Estudiantes y Empleo. La primera parte se celebró la ponencia impartida por la técnico de apoyo Lara Valero González que versó sobre "La nueva selectividad". A continuación se celebró una desayuno de trabajo en la cafetería del mismo Centro.

En la segunda parte se desarrolló una mesa redonda –muy participativa- en la que estuvieron presentes el Vicerrector de Estudiantes, el Director de la Unidad de Atención al Estudiante, Lara Valero, la Directora del SOFD y la Jefa de Sección del SIAA.

Al finalizar el acto se entregaron los certificados de asistencia a los Orientadores.

Se elaboraron encuestas de satisfacción de Calidad que cumplimentaron los participantes y cuyos resultados se adjunta en los Anexos a esta Memoria.

- **SESIÓN INFORMATIVA EN EL IES CIUDAD JARDÍN Servicios "on line" en la UEx.**

Dentro del Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura que desarrolla AUPEX de Badajoz, nos solicitó impartir una sesión informativa a los alumnos del IES Ciudad Jardín de Badajoz. El objeto de la misma

era dar a conocer los servicios "on line" que ofrece la Universidad de Extremadura. La citada charla se celebró el pasado día 10 de diciembre de 2009 en el aula de informática de dicho Centro y contó con la participación de unos 50 alumnos.

La sesión fue impartida por la Jefa de la Sección, M. Soledad Ferrera

- **II FERIA EDUCATIVA DE LA UEx.**

Por segundo año consecutivo, la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) y el Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD), han organizado la II Feria Educativa en Badajoz los días 13-14 y 15 de enero y en Cáceres los días 20-21 y 22 de enero de 2010. El horario establecido en ambas sedes ha sido de 10 a 14 horas y de 16.30 a 19.30 horas.

El horario de mañana se destinó a visitas organizadas para los IES –con horas programadas de entrada y salidas- y el horario de tarde libre para padres, alumnos y público en general. Esto ha supuesto una buena estrategia organizativa para evitar la masificación de asistentes y ha dado la oportunidad a los visitantes de ser atendidos correctamente

El objetivo de esta Feria es acercar la Universidad a la sociedad y de ahí que se realice en instalaciones ubicadas en el Centro de ambas ciudades y con un amplio horario para facilitar la visita de los padres y alumnos para poder realizar, sin prisas, cuantas consultas deseen. La información y orientación a cada familia y/o alumno es personalizada, es decir, que tienen la oportunidad de disponer, en un mismo espacio de la atención de personal cualificado que les informa sobre las titulaciones por las que están interesado, becas, residencias, servicios, gestiones administrativas, etc. Es una etapa en la que los padres se sienten angustiados ante el desconocimiento de todos estos procesos en los que, en breve, se verán inmersos. Todo el personal que participa en esta actividad (profesores y alumnos difusores y personal de distintos servicios) deberá estar debidamente formado para facilitar cuanta información, orientación y asesoramiento precisen estos visitantes.

El hecho de se organice con bastante antelación con respecto a la celebración de las Jornadas de Puertas Abiertas tiene como finalidad que el alumno disponga, anticipadamente, de toda la información y orientación que necesita para elegir los estudios que va a realizar.

Han participado todos los Centros de los cuatro Campus Universitarios (Badajoz, Mérida, Cáceres y Plasencia) así como el centro adscrito de Almendralejo y el SES en Badajoz. Cada uno, estaba representado con una mesa, soporte de mesa y cartel identificativos del Centro y de las titulaciones que se imparten en el mismo.

En cuanto a servicios, se dispuso de un stand de información en el que estaban presentes personales del SOFD y del SIAA y en el que también se contó con la colaboración de cuatro alumnos tanto en Badajoz como en Cáceres. Cabe destacar la participación, en distintas mesas, de la Oficina de Convergencia Europea, la Oficina de Orientación Laboral y la Unidad de Atención al Estudiante que estuvo representada por una becaria.

En Badajoz se celebró en el Palacio de Congresos y en Cáceres en el Complejo San Francisco. En Badajoz presidieron la inauguración la Directora General de Política Educativa y Liderazgo, Trinidad Ruiz, el Rector y Vicerrector de Estudiantes. En Cáceres además de los ya citados, participaron la Alcaldesa de la ciudad, la Directora General de la Juventud y el Vicerrector de Planificación Académica.

El Vicerrector de Estudiantes encomendó, a una empresa de Cáceres, la edición de un periódico para la Feria. Toda la información que figuraba en dicho diario fue aportada por el personal del SIAA y del SOFD. Se llevaron a cabo diversas revisiones y la entrega de la edición la realizaron el primer día de celebración en cada Campus. En realidad fue de gran utilidad pues contenía información sobre la oferta formativa, notas de corte, residencias, servicios, etc. Tuvo una excelente aceptación por parte del público que nos visitó.

La participación estimativa ha sido de unas 5.000 personas.

Se elaboraron encuestas de satisfacción de Calidad que cumplimentaron los participantes y cuyos resultados se adjunta en los Anexos a esta Memoria.

- **UNITOUR**

Este curso ha sido la primera vez que hemos participado en UNITOUR. Se celebró el día 26 de enero en el Salón Andalucía del Hotel NH Centro de Convenciones de Sevilla con horario de 9.30 h a 14 h y de 15.30 a 17.30 horas.

Las distintas universidades o escuelas estaban en una sala, con distintas mesas, Dimos a conocer toda la oferta universitaria, las instalaciones, los acuerdos internacionales, las notas de corte, salidas profesionales de los distintos grados....etc.

La asistencia de los IES estaba organizada –nos facilitaron el listado de los participantes al proceder a la apertura de la Jornada. Nuestro stand fue muy visitado por los alumnos participantes.

La UEx estuvo representada por personal de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) y del Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD). Del SIAA acudió la Jefe de Sección Marisol Ferrera Barrán y la técnico de apoyo Carmen Otero Martínez. Por parte del SOFD, Lara Isabel Valero González, becaria del Servicio.

Según datos de la organización de UNITOUR, visitaron la Feria unos 1.200 alumnos de los cuales la mayoría cursaban estudios de 2º de bachillerato. La información más demandada en cuanto a estudios universitarios correspondieron a titulaciones biomédicas y en segundo lugar titulaciones vinculadas a las Ingenierías. Además muchos alumnos/as se interesaron por cursar estudios de Psicología y Criminología (actualmente no existe el grado en Psicología en la UEx y Criminología es un estudio propio de la Universidad de Extremadura, pero no un grado en sí mismo).

Desde un punto de vista positivo, destacar la inmejorable publicidad gratuita de la Universidad de Extremadura que nos ofrecieron las bolsas de plástico con el logotipo de la UEx. Estas contenían la información que nos demandaban los estudiantes sobre la Universidad y un obsequio con el logotipo de nuestra Universidad.

- **I JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA.**

Con fecha de 17 de febrero, en horario de mañana, se celebraron por primera vez, las I Jornadas de Puertas Abiertas en el Campus Universitario de Mérida. **Participaron un total de 300 estudiantes de los diferentes institutos de la ciudad.**

La organización del evento corrió a cargo de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) y del Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD). Así se contó con la colaboración del director del Centro Universitario de Mérida y de alumnos-difusores de las diferentes titulaciones que se imparten en este Centro. A los alumnos-difusores se les otorgó un crédito.

Para ello, se les remitieron desde el SIAA todas las instrucciones pertinentes para la planificación y organización de las mismas, así como la distribución de los estudiantes en función de las titulaciones en las que estaban interesados.

El acto de acogida a cargo del Sr. Vicerrector de Estudiantes y del Director del C. U. de Mérida, D. Miguel Macías Macías, tuvo lugar en el pasillo del edificio-aulario, ya que el salón de actos no podía dar cabida a ese público tan numeroso. Esta situación motivó que no se proyectara vídeo corporativo. Así, de forma más coloquial, se les dio la bienvenida a las instalaciones del Campus. Seguidamente, los alumnos colaboradores que representaban a las titulaciones que se imparten en esta sede, portando una banderola identificativa de la titulación, pasaron a realizar con los estudiantes de 2º de Bachillerato, un recorrido por las instalaciones del Campus.

Se elaboraron encuestas de satisfacción de Calidad que cumplimentaron los participantes y cuyos resultados se adjunta en los Anexos a esta Memoria.

- **I JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA.**

Se celebró el día 18 de febrero y se siguió el mismo procedimiento que las celebradas el día anterior en el Centro Universitario de Mérida. **Participaron un número aproximado de 250 alumnos.**

El acto de acogida a cargo del Subdirector del C.U. de Plasencia, D. Andrés Moreno Méndez y de la Jefa de Sección del SIAA, Dña. Marisol Ferrera Barrán, tuvo lugar en el salón de actos. Aquí se proyectó en primer lugar un vídeo corporativo de la UEx, donde se hacía especial hincapié en las instalaciones y titulaciones de la sede. Una vez finalizado el acto realizaron la visita por las instalaciones del Campus acompañados de los alumnos difusores.

Se elaboraron encuestas de satisfacción de Calidad que cumplimentaron los participantes y cuyos resultados se adjunta en los Anexos a esta Memoria.

- **AULA Salón Internacional del Estudiante y la oferta educativa(Madrid).**

La Universidad de Extremadura ha participado por tercera vez en AULA, Salón del Estudiante y de la Oferta Educativa en su edición 18, que se ha celebrado en Madrid del 24 a 28 de febrero de 2010.

La UEx ha contado con un stand informativo, atendido por personal de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA); el Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD) y alumnos Colaboradores- difusores. Además, contamos con la colaboración del personal técnico del SOFD que se encargaron de la instalación de los medios audiovisuales y de los paneles con las imágenes de los Cuatro Campus Universitarios de la UEx.

En la inauguración, presidida por el ministro de Educación Ángel Gabilondo y la Infanta Doña Elena, participó la jefa de la SIAA M^a. Soledad Ferrera que le hizo entrega del regalo institucional de la UEx consistente en un cuadro con el escudo institucional elaborado en plata. Además, por parte del SOFD participó en este acto José María Pinilla, jefe de negociado de dicho Servicio.

Cabe destacar que nuestro stand fue visitado por unos **4.500 estudiantes**. La mayoría de ellos demandaron información sobre titulaciones de grado, servicios, becas y además, información sobre postgrado (masteres y doctorado). Las titulaciones más demandadas fueron Medicina, Enfermería, Veterinaria y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, así como los Grados de Educación en Infantil y Primaria, y los relacionados con la rama del conocimiento de Ciencias. En este

sentido, es importante señalar, que muchos de los alumnos que se acercaron al stand de la UEx, preguntaban por estudios de Grados en Psicología (no lo oferta la UEx) y Criminología (es un título propio de la Universidad de Extremadura).

En cuanto a los alumnos difusores que participaron en el stand de Aula, la elección fue muy acertada, ya que había alumnos de Medicina, Fisioterapia, Ciencias, Ingeniería, de la Escuela Politécnica y personal del SOFD y SIAA con personal titulado en Comunicación Audiovisual, Psicopedagogía y Derecho Además, hay que destacar la máxima implicación de los alumnos colaboradores, responsabilidad, trato con el público, así como su disposición. Esto propició que los asistentes no sólo obtuvieran información sobre las titulaciones, sino también la motivación que éstos transmitieron. De esta forma, se consiguió una máxima afluencia de público en nuestro stand, en comparación con otros situados cerca del stand de la Universidad de Extremadura.

Al igual que ocurrió en UNITOUR la distribución de bolsas con el logotipo de la UEx posibilitó una publicidad gratuita ya que los visitantes, durante todo el recorrido por la Feria, portaban nuestra imagen corporativa.

- **VIII JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS BADAJOZ Y CÁCERES**

Por octavo año consecutivo, se han organizado las Jornadas de Puertas Abiertas de la UEx en Cáceres los días 2,3 y 4 y en Badajoz los días 9, 10 y 11 de marzo.

Los lugares de acogida fueron el Pabellón V Centenario en Cáceres y el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en Badajoz. Como en años anteriores el Vicerrector de Estudiantes inauguró las Jornadas en cada una de las sedes.

La participación fue de alumnos de Bachillerato, Ciclos Formativos y este año, como novedad, nos visitaron el Centro de Adultos que estaban muy interesados en obtener información sobre el Acceso para Mayores de 25,40 y 45 años.

Si en la Feria Educativa se hacía referencia a la necesidad de su celebración por tratarse de un primer paso para informar y orientar a los preuniversitarios, hay que reseñar que no menos importante es el siguiente paso, es decir, ver in situ donde se desarrollan los estudios en los que está interesado el futuro estudiante.

En estas Jornadas el estudiante tiene la oportunidad, antes de la decisión definitiva, de visitar el/los Centros donde se imparten los estudios que son de su

preferencia. Esta oportunidad que se les brinda de poder recorrer el Centro, laboratorios, servicios e instalaciones y la convivencia que mantienen con los alumnos veteranos de esas titulaciones les aportará aún mas datos para que sus decisiones sean lo mas acertadas posible.

Se ha contado con la participación de unos 200 alumnos difusores -100 por cada Campus- que han recorrido los Centros e instalaciones de la UEx. Debemos señalar que, a pesar de que un alto porcentaje de estos alumnos no tenía experiencia en esta actividad de difusión, su implicación y responsabilidad ha sido notoria. En los Centros fueron recibidos por Profesores Difusores o miembros de los Equipos de Dirección que les han impartido una charla sobre las titulaciones.

Las sesiones informativas fueron impartidas por el personal del SIAA y Cristina Núñez del SOFD.

El único incidente ha reseñar es el de una manifestación de los alumnos de Biblioteconomía y Documentación que han entrado en el aula Magna y al final del acto, han manifestado su rechazo a la demolición del edificio donde se ubica dicha facultad en la parte antigua de la ciudad. No obstante, la protesta ha sido breve y los alumnos de la facultad, han esperado hasta el final de la charla por parte del SIAA para hacer su reivindicación. A continuación, han seguido con su manifestación en el pasillo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y han continuado con una sentada en la entrada de dicha facultad.

Se elaboraron encuestas de satisfacción de Calidad que se distribuyeron entre los alumnos difusores que se encargaron que fueran cumplimentados por los participantes y también se encargaron de su recogida. Los resultados se adjunta en los Anexos a esta Memoria.

- **CHARLA INFORMATIVA EN LA FAC. EDUCACIÓN**

Dentro del Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Educación, la profesora D^a Rosa Oria organiza, cada curso académico, una sesión informativa del SIAA dirigida a los alumnos de primer curso. El objetivo de dicha charla es informar a los estudiantes de los servicios, instalaciones, becas y utilidades que disponen durante su etapa universitaria en la UEx.

Se celebró en el Salón de Actos de dicho Centro el pasado día 13 de abril y se contó con la asistencia de 50 alumnos. La sesión fue impartida por la Jefa de la Sección, M. Soledad Ferrera.

- **Jornadas Empleo en la Facultad de CC. EE. y Empresariales**

Se celebraron en el Aula Magna de la Facultad durante los días 19 al 23 de abril. El objetivo era informar a los alumnos de últimos cursos sobre las salidas laborales, becas, ayudas, técnicas de búsqueda de empleo, etc.

En la sesión informativa que impartió la Jefa de Sección del SIAA, M. Soledad Ferrera, participaron 300 alumnos.

- **DIFUSIÓN I.E.S. EUGENIO FRUTOS**

Dentro de la difusión llevada a cabo por los Profesores Difusores de la UEx. en los IES de la región, este Centro no recibió la visita del profesor que tenía asignado por lo que recabaron al SIAA para que, por favor, se impartiera la sesión informativa de dicho Centro.

La charla fue impartida por Lara Valero González, el día 20 de abril en la sede del IES y participaron 23 padres.

- **DIFUSIÓN CPR AZUAGA**

El CPR de Azuaga/Llerena organizó con el SIAA la Jornada de Difusión Periférica en Azuaga. Tuvo lugar el día 21 de abril en el Salón de Actos del IES Bembézar con un horario de 19 h a 21 h. y en ella participaron unas 50 personas.

Esta jornada, va dirigida a padres y madres, educadores, así como a estudiantes de último curso de Bachillerato y ciclos Formativos

La sesión informativa estaba compuesta por tres partes: charla sobre la nueva Selectividad y Acceso, Orientación para la toma de decisiones para una acertada elección de la carrera universitaria e Información sobre Becas, Servicios, Preinscripción, matrícula...

La UEx estuvo representada por personal de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) y del Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD). Del SIAA acudieron Jesús Guerrero Ayuso, Administrativo de la Sección y las dos técnicas de Apoyo adscritas a la Difusión-Orientación Carmen Otero Martínez y

Lara Isabel Valero González por parte del SOFD, Cristina Núñez Manzano, Técnico de Apoyo del Servicio.

- **DIFUSIÓN CPR ZAFRA**

La Jornada de Difusión Periférica en cuestión, tuvo lugar el día 22 de abril en el Salón de Actos del Pabellón Banesto del Recinto Ferial de Zafra con horario de 19 h a 21 h.

La sesión informativa estaba compuesta por tres partes: charla sobre la nueva Selectividad y Acceso, Orientación para la toma de decisiones para una acertada elección de la carrera universitaria e Información sobre Becas, Servicios, Preinscripción, matrícula...

La UEx estuvo representada por personal de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) y del Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD). Del SIAA acudieron Jesús Guerrero Ayuso, Administrativo de la Sección y las dos técnicas de Apoyo adscritas a la Difusión-Orientación Carmen Otero Martínez y Lara Isabel Valero González. Por parte del SOFD, Cristina Núñez Manzano, Técnico de Apoyo del Servicio.

ASISTENTES:

Según recuento realizado, acudieron unas 150 personas, de los cuales, la mayoría eran madres y padres de alumnos de Bachillerato y Ciclos Formativos, y en menor medida, estudiantes de estas modalidades de enseñanza reglada.

En cuanto a las instalaciones y medios, destacar que nada estaba preparado y que los medios informáticos, no funcionaban. Esto supuso un retraso considerable en el inicio de la Charla, además del trastorno ocasionado al tener que buscar soluciones transitorias e inmediatas, que se solventaron por parte del personal del SIAA/SOFD con la instalación de un cañón portátil y un atril.

- **DIFUSIÓN CPR PLASENCIA**

La Jornada de Difusión Periférica en cuestión, tuvo lugar el día 28 de abril en el Salón de Actos del Centro Universitario de Plasencia con horario de 19 h a 21 h.

La sesión informativa estaba compuesta por dos partes: charla sobre la nueva Selectividad y Acceso e Información sobre Becas, Servicios, Preinscripción, matrícula...

La UEx estuvo representada por personal de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) y del Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD). Del SIAA acudieron Marisol Ferrera Barrán, Jefa de la Sección y las dos técnicas de Apoyo adscritas a la Difusión-Orientación Carmen Otero Martínez y Lara Isabel Valero González. Por parte del SOFD, Cristina Núñez Manzano, Técnico de Apoyo del Servicio.

ASISTENTES:

Según recuento realizado, acudieron unas 200 personas, de los cuales, la mayoría eran madres y padres de alumnos de Bachillerato y Ciclos Formativos, y en menor medida, estudiantes de estas modalidades de enseñanza reglada.

En cuanto a las instalaciones y medios, destacar que todo estaba preparado y que los medios informáticos funcionaban correctamente.

Como observaciones y conclusiones destacamos las siguientes:

- Ha sido acertado editar la tabla de ponderaciones (Selectividad) para informar a los alumnos/as interesados en cursar estudios en la UEx así como la estructura de la prueba.
- Ha sido efectivo llevar información sobre los dobles grados que oferta nuestra universidad debido a la gran demanda de los mismos.
- Deberíamos acortar la Charla de Selectividad y Acceso, debido a la gran información que disponen los estudiantes, ya que los profesores Difusores ya han ido a ofrecer la misma información a los diferentes IES extremeños. No obstante, también ha habido quejas por parte de otros miembros de la comunidad educativa, en el sentido de no haber sido fructífera dicha charla impartida por algunos difusores de la UEX, ya que no resolvieron sus dudas.
- **En años sucesivos, deberíamos suprimir el servicio de autobuses que contrata la Universidad para los asistentes, debido al escaso número de participantes que lo utilizan. Destacar que el autobús contratado llegó tarde y hubo que empezar la charla sin ellos .**

A continuación se detalla el calendario de las actividades de Difusión y Orientación desarrolladas durante el curso pasado.

ACTIVIDADES CURSO 2009-2010	LUGAR	FECHA	Nº aprox. Asistentes
VII Encuentro Regional de Orientadores	Mérida	28 de octubre	150
Charla informativa en el IES Ciudad Jardín	Badajoz	10 de diciembre	50
II Feria Educativa de la UEx	Badajoz y Cáceres	13,14,15, 20,21 y 22 enero	5000
UNITOUR	Sevilla	26 de enero	1200
I Jornadas de Puertas Abiertas	Mérida y Plasencia	17 y 18 de febrero	550
AULA 2010	Madrid	24 al 28 de febrero	4500
VIII Jornadas de Puertas Abiertas	Cáceres y Badajoz	2,3,4,9,10 y 11 de marzo	5700
Charla informativa en la FAC. EDUCACIÓN	Badajoz	13 de abril	50
Sesión en Jornadas Empleo (Fac. CC. Económicas y EE.)	Badajoz	19 de abril	300
Difusión I.E.S. Eugenio Frutos	Guareña	20 de abril	23
Difusión CPR Azuaga	Azuaga	21 de abril	50
VI Jornadas de Difusión Periféricas Zafra	Zafra	22 de abril	150
VI Jornadas de Difusión Periféricas Plasencia	Plasencia	28 de abril	280
Taller Profesores Tutores C.U.Plasencia	Plasencia	28 de abril	32
Sesión en la Esc.Ing.Industriales "Gestiona tu futuro"	Badajoz	04 de mayo	25
		Total	18.060

ORIENTACIÓN CURRICULAR

El alumno preuniversitario y universitario acude a nuestro servicio con el objeto de recibir un asesoramiento y orientación con respecto a la toma de decisiones de sus estudios. 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

Un curso mas los usuarios siguen planteando las mismas quejas que en cursos anteriores, es decir, en la mayoría de los casos hacen referencia al mal funcionamiento del carné universitario y al trato recibido en las Secretarías de los Centros y/o algunos servicios universitarios. En este sentido las quejas se disparan durante el periodo de preinscripción y matrícula ya que tanto los Centros como algunos servicios no atienden las llamadas telefónicas lo que provoca el enojo e impotencia de dichos usuarios ya que se trata de información muy puntual referente al acceso o matrícula en dichas dependencias. Esto provoca sus quejas ya que en muchas ocasiones se han visto afectados en sus derechos.

Respecto a los carnés nuevamente nos han hecho llegar sus quejas sobre “la obligación” que marca la entidad bancaria de abrir una cuenta para poder obtener el carné e incluso que no percibirían el ingreso de la beca si no es a través de la cuenta que deberían abrir para obtener dicho ingreso. De todas estas incidencias se ha dado traslado a la Gerencia.

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.

Durante este curso se han efectuado, trimestralmente, las correspondientes liquidaciones de precios públicos por compulsas llevadas a cabo por ambos Registros centrales.

En el cuadro que se detalla a continuación se observa el número de escritos de entrada y salida en los Registros Centrales de Badajoz y Cáceres.

REGISTRO CENTRAL CURSO 2009-2010		
	ENTRADAS	SALIDAS
BADAJOZ	15.541	11.543
CACERES	6.746	4.092
TOTAL	22.287	15.635

OTRAS FUNCIONES:

Carné universitario

Las gestiones que realizamos respecto al carné son informativas ya que es la entidad bancaria la responsable de su remisión a los domicilios de los solicitantes (Alumnos, PDI y PAS). No obstante son numerosos los carnés que nos llegan remitidos por el Banco de Santander al SIAA de Badajoz y que van dirigidos a alumnos extranjeros o a usuarios que no tienen debidamente actualizado su domicilio. Se procede a su recepción y, mediante el programa Saser, se localiza su correo electrónico haciéndole llegar la información de que se pase por nuestras oficinas o bien nos indique a que domicilio podemos remitirlo.

Pantallas de plasma:

El número aproximado de noticias editadas desde el 30 de septiembre del 2009 al 1 de septiembre del 2010 ha sido de 175.

A partir de dicha fecha observamos que en los plasmas aparecía información que no era editada por nuestra Sección por lo que nos dirigimos al Director del Servicio de Informática y al Vicerrector de Nuevas Tecnologías para que nos informaran. Nos manifestaron que a partir de ese día se había encomendado esta labor a una persona destinada en el Servicio de Infraestructura y que ya no formaba parte de nuestro cometido el mantener ni revisar actualizada dichos plasmas. Entiendo que los responsables de este trabajo tomen las medidas oportunas de encomendar la labor al servicio o unidad que estimen conveniente pero no nos parece adecuado el que se obvие informar –simplemente por respeto al trabajo encomendado- al responsable que, hasta ese momento, llevaba a cabo dicho trabajo.

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.

Badajoz, 10 de diciembre de 2010

A handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical strokes and a horizontal line extending to the right.

Fdo.- M^a Soledad Ferrera Barrán
Jefa de la Sección de Información y Atención Administrativa