


	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	



PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

Elaborado por: Comité AUDIT UEx nº 15- Servicios Universitarios	Revisado por: Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua	Aprobado por: CONSEJO DE GOBIERNO UEx
Fecha: 1/04/2008	Fecha: 11/04/2008	Fecha: 5/05/2008
2ª edición, elaborado por: SIAA.	Revisado por: Responsable del SIGC de la UEx	Aprobado por: Comisión de Calidad de la UEx
Fecha: marzo/2014	Fecha: marzo/2014	Fecha: 15/julio/2014
Firma:	Firma:	Firma:
3ª edición, elaborado por: SIAA.	Revisado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Aprobado por: Comisión de Calidad de la UEx
Fecha: Octubre/2015	Fecha: Octubre 2015	Fecha: 4 de diciembre de 2015

	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES.....	4
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO	5
6.- UNIDADES IMPLICADAS	7
7.- DOCUMENTOS	8
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	10
10.- ARCHIVO.....	10
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	11
ANEXOS:.....	11

	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	

1.- OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en que se desarrollan las funciones de Diseño, elaboración y mantenimiento de la información vía Web de la Universidad de Extremadura, la elaboración y edición de la guía de acceso, documentos, folletos y publicaciones relativas a información y difusión de la UEx. y la Organización, participación y desarrollo de actividades informativas, de orientación y captación en Jornadas, Ferias e Instituciones de Educación Secundaria y sesiones informativas en los distintos campus de la Universidad de Extremadura (*desarrollo del Programa de Información y Orientación Preuniversitaria*).

2.- ALCANCE

Este proceso será de aplicación a todos los procedimientos citados anteriormente.



3.- NORMATIVA

3.1.- Nacional

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- Directrices de garantías de calidad de la ANECA

3.1.- Autonómica

- Orden de 20 de julio de 2009 por la que se regulan determinados aspectos de la prueba de acceso a estudios universitarios del alumnado que ha obtenido el título de Bachillerato en Extremadura.
- Orden de 14 de enero de 2010, de la Consejería de Economía, Comercio e Innovación de la Junta de Extremadura, por la que se regulan las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de veinticinco años, para mayores de cuarenta y cinco años y para mayores de cuarenta años mediante acreditación de experiencia profesional o laboral.

	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	



- Decreto de Precios Públicos UEx -

3.3.- Universitaria

- Decreto 65/2003, de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura.
- Manual de Identidad Corporativa UEx
- Normativas generales de la Universidad de Extremadura.

4.- DEFINICIONES

- **Recursos materiales:** material divulgativo guía, folletos e impreso, en soporte papel y electrónico.
- **SIAA:** la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) con dependencia orgánica del Gerente y funcional del Vicerrector de Estudiantes y Empleo en coordinación con el Gabinete de Información y Comunicación.
- **Programa de Información y Orientación Preuniversitaria:** conjunto de actividades destinadas a Estudiantes potenciales, a sus familias y a los Orientadores de Centros de Secundaria. Todo ello con el fin de propiciar un acercamiento a la UEx, a su oferta formativa y a sus servicios. Dentro de este programa se contemplan también las actividades de orientación y acogida a los estudiantes que se incorporan a la UEx.
- **Gabinete de Información y Comunicación (GIC):** tiene como principales funciones la comunicación externa e interna de la UEx., la gestión del marketing y la publicidad de ésta, el asesoramiento a la comunidad universitaria de las relaciones con los medios de comunicación, la Gestión de los perfiles de la Universidad en redes sociales, etc. En él se integran el Gabinete de Comunicación, Servicio de la Cultura Científica, Onda Campus y la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA).

	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Este proceso recoge cómo el SIAA desarrolla el Diseño, elaboración y mantenimiento del apartado "De interés" de la página Web de la Universidad de Extremadura, la elaboración y edición de la guía de acceso, documentos, folletos y publicaciones relativas a información y difusión de la UEx., la organización, participación y desarrollo de actividades informativas, de orientación y captación en Jornadas, Ferias e Instituciones de Educación Secundaria (Programa de Información y Orientación Preuniversitaria). Este proceso se completa con las sesiones informativas en distintos Centros de Secundaria y de acogida dirigidas a los Estudiantes de primer curso y que se llevan a cabo dentro del PAT de los Centros.



5.1.- Procedimiento del Diseño, elaboración y mantenimiento del apartado "De interés" de la Web de la Universidad de Extremadura

Para llevar a cabo la labor de edición se realizan diariamente acciones de revisión y estudio de convocatorias y legislación a nivel estatal, autonómico y provincial y prensa de actualidad. A continuación se procede a la edición de las noticias y se incorpora a la Web institucional. La labor de revisión consiste en la recepción de las convocatorias y noticias que editan, en su propia página, el Equipo de Dirección, los Centros, Servicios y Departamentos y que, por interés general, solicitan se incorpore a la misma. En este sentido se mantiene una estrecha colaboración con el Gabinete de Información y Comunicación.

También se llevan a cabo labores de revisión y mantenimiento de la página Web con el objeto de mantener vigente la información en la misma y del "carrusel" de la misma.

5.2.- Procedimiento de Elaboración y edición de la guía de acceso, documentos, folletos y publicaciones relativas a información de la Universidad de Extremadura.

Cada año se procede a la renovación o nueva edición de impresos o folletos informativos (notas de corte, flyers del SIAA, oferta de Grados y Máster, carpetas PAU, díptico de difusión, Tablas Ponderación, Pruebas de Acceso, Residencias Universitarias, Becas, cartelería, etc.) según las necesidades que se produzcan en el servicio. Todos los trabajos llevan implícito su revisión y actualización procediendo, en todo caso, en primer lugar a la evaluación de necesidades y a la petición de presupuesto (P/SO002_D001). Una vez recepcionado, se solicita la aceptación de la Gerencia o del Vicerrectorado de Estudiantes (según cargo presupuestario). Una vez conformado éste se tramita la petición y, tras la recepción del material, se procede a su distribución y/o exposición en expositores (en los cuatro campus) y el resto se deja en depósito en el almacén para su uso en actividades de captación y orientación (P/SO002_D002).

	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	

Dentro de este proceso se lleva a cabo - anualmente- la edición de la Guía de acceso de la UEx. Dada la extensión de las gestiones a realizar se ha elaborado un protocolo de seguimiento que se acompaña como documento anexo.

5.3.- Procedimiento de Información y Orientación Preuniversitaria (Difusión y Captación).

Se inicia en el mes de julio con la propuesta de acciones y el calendario de desarrollo que se somete al Vicerrector de Estudiantes y Empleo y, tras su revisión y aprobación, se dan por definitivas. A continuación se convoca reunión informativa con los Equipos de Dirección de los Centros, responsables de algunos Servicios y el delegado del Consejo de Estudiantes y, tras informar a éstos, se pasa a la organización progresiva de las acciones.

En primer lugar se elabora información gráfica de la programación que se incorpora a la Web Institucional y al Foro de Orientadores con el fin de darles a conocer con la suficiente antelación, la programación para el próximo curso. Se edita también carteles y dípticos informativos en formato papel que se remiten a los Centros de Secundaria de la región, C.P.R., Centros de Adultos, Junta de Extremadura, Bibliotecas y en los Centros y Servicios Universitarios de la UEx..

Durante los **meses de septiembre a mayo** se procederá al desarrollo de las acciones basándose en los protocolos de desarrollo de cada una de las actividades y que se acompañan como documentos anexos numerados del 001 a 010.

No se incluyen protocolos de seguimiento de las actividades que se citan a continuación dado que se desarrollan de forma puntual y a demanda de diferentes sectores:



- Sesiones informativas en I.E.S. de la región.
- Sesiones informativas en los Centros de la UEx que se desarrollan dentro del PAT.
- Plan de Formación de Orientadores (organizado por el SOFD).
- Jornadas de Bienvenida y/o Proyecto Sherpa (organizado por el Consejo de Estudiantes).

Los temas que se difundirán en las diversas actividades abarcarán un conjunto muy amplio de aspectos, entre ellos: el acceso en general (admisión, preinscripción, matrícula), la oferta de Titulaciones de la UEx. las salidas laborales de las mismas, las instalaciones existentes, las actividades y servicios ofrecidos, los recursos materiales y tecnológicos así como los económicos (becas, ayudas y exenciones). En las sesiones dirigidas a los estudiantes universitarios (PAT) se incluye, además, una amplia información sobre Normativas Universitarias.

Para llevar a cabo estos procesos el SIAA programa, organiza, acomete y se responsabiliza del desarrollo de las acciones contando, para el desarrollo de algunas de ellas, con la colaboración del P.D.I. y los Consejos de Estudiantes.

5.4.- Colaboración con el Gabinete de Información y Comunicación (GIC).

Como unidad integrada en el Gabinete, el SIAA participa activamente en las reuniones de trabajo programadas semanalmente y se ha establecido una estrecha colaboración con su Director y

	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	

con las restantes unidades que lo integran con el fin de mantener actualizada la información que genera la UEx. utilizando los diferentes canales establecidos al efecto -página Web, Boletín Informativo, radio, tv. redes sociales, etc.- Además la responsable del SIAA ha sido nombrada delegada de la comunicación del Vicerrectorado de Estudiantes por lo que, debe mantener actualizada la información inherente a dicho Vicerrectorado y transmitirla al Gabinete para su difusión.



5.5 Seguimiento y evaluación de las acciones

Anualmente el responsable de las acciones deberá elaborar una memoria de evaluación, en la que se recogerá toda la información relativa al desarrollo de las mismas, incorporando los documentos Anexos de seguimiento, cuestionario de satisfacción y los indicadores de evaluación (P/SO002_D003).

Esta memoria de evaluación será presentada al Vicerrector responsable para que, en su caso, estudie la propuesta del plan de mejoras (P/SO002_D004).

6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
SIAA		<ul style="list-style-type: none"> • Proponer las acciones de información y orientación preuniversitaria. • Elaborar el calendario de actividades. • Organización, participación y desarrollo de actividades informativas, de orientación y captación en Jornadas, Ferias e Instituciones de Educación Secundaria y sesiones informativas en los distintos campus de la Universidad de Extremadura. • Difundir los procedimientos de selección, admisión y matriculación de los estudios de Grado y Postgrado. • Mantener total colaboración con el Gabinete de Información y Comunicación para difundir la información a través de las unidades que lo integran. • Encuestas de satisfacción de los usuarios. • Diseño, elaboración y mantenimiento

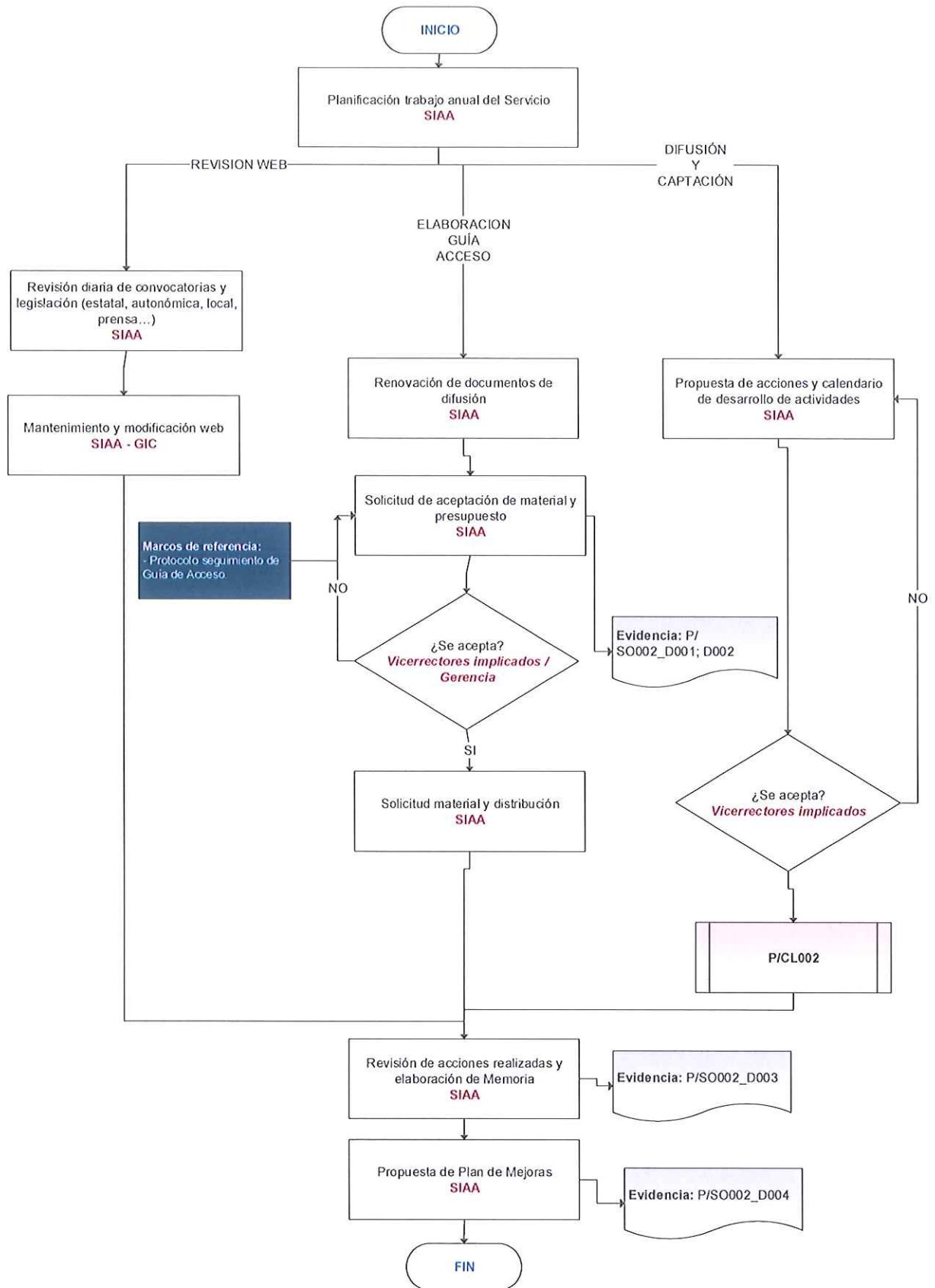
	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	



		del apartado "De interés de la Web de la Universidad de Extremadura. • Elaboración y edición de la guía de acceso, documentos, folletos y publicaciones relativas a información de la Universidad de Extremadura. • Elaborar memoria y, en su caso, propuesta de mejoras.
Vicerrectorado con responsabilidad en Estudiantes		• Aprobar las acciones y el calendario
Gabinete de Información y Comunicación		• Coordinación de las funciones asignadas.
Equipo de Dirección, Centros y Servicios de la UEx	Todos	• Facilitar y proponer información para su divulgación
Centros (P.D.I. y Estudiantes)		• Colaboración y participación en algunas actividades de Información y Orientación Preuniversitaria
Servicio de Informática	SIAA	• Mantenimiento informático para edición y revisión de actualidad y eventos en la página Web. • Guía de Acceso en formato electrónico.

7.- DOCUMENTOS

- P/SO002_D001 Presupuestos
- P/SO002_D002 Material editado
- P/SO002_D003 Memoria
- P/SO002_D004 Propuesta plan de mejoras.

8.- DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.



El responsable del proceso será el/la Jefe de Sección del SIAA que será el encargado de hacer un seguimiento continuo del mismo y revisará el cumplimiento de las actividades marcadas así como las evidencias que resulten, utilizando para ello la lista de comprobación Seguimiento y Evaluación del Proceso de Información y Atención Administrativa **P/SO002_A.IV**, definido para tal fin. Una vez elaborada la memoria de actuaciones elaborada por el SIAA, el responsable del servicio expondrá al Vicerrector si las acciones realizadas precisan ser modificadas y, en su caso, aportará un plan de mejoras. (**P/SO002_D004**).

Las actividades de Difusión y Captación a desarrollar serán: Feria Educativa de la UEx, Jornadas de Puertas Abiertas en los campus de Mérida., Plasencia, Badajoz y Cáceres, Jornadas de Difusión Periféricas en las localidades de Mérida, Plasencia, Azuaga y Zafra y la participación en Salón del Estudiante AULA. También se llevarán a cabo diversas sesiones informativas en los I.E.S. y Centros Universitarios que los recaben así como la participación en otros eventos informativos y de Difusión organizados por los Centros u otros servicios (Plan de Formación de Orientadores).

Todas estas actividades están encaminadas a difundir la UEx, su oferta formativa y sus servicios pero también tienen como objetivo prioritario dar una información lo más completa, directa y personalizada posible para resolver las inquietudes y los deseos de información y orientación para las familias y los jóvenes que quieran cursar sus estudios universitarios en alguno de los cuatro campus de la UEx.

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
P/SO002_D001	Papel y soporte electrónico	SIAA	3 años
P/SO002_D002	Papel y soporte electrónico	SIAA	Indefinido
P/SO002_D003	Papel y soporte electrónico	SIAA	Indefinido
P/SO002_D004	Papel y soporte electrónico	SIAA	Indefinido

	PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO P/SO002	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	26/2/2008	Documento inicial
2ª	15/julio/2014	Revisión y actualización
3ª	Octubre/2015	Revisión y actualización a nueva estructura

ANEXOS:

- P/SO002_A.1 Protocolo seguimiento Salón Internacional AULA.
- P/SO002_A.2 Protocolo seguimiento Feria Educativa UEx.
- P/SO002_A.3 Protocolo seguimiento Jornadas Puertas Abiertas C.U. Plasencia.
- P/SO002_A.4 Protocolo seguimiento Jornadas Puertas Abiertas C.U. Mérida.
- P/SO002_A.5 Protocolo seguimiento Jornadas de Puertas Abiertas Badajoz y Cáceres.
- P/SO002_A.6 Protocolo seguimiento Jornadas Difusión Periféricas Mérida.
- P/SO002_A.7 Protocolo seguimiento Jornadas Difusión Periféricas Plasencia.
- P/SO002_A.8 Protocolo seguimiento Jornadas Difusión Periféricas Azuaga.
- P/SO002_A.9 Protocolo seguimiento Jornadas Difusión Periféricas Zafra.
- P/SO002_A.10 Protocolo seguimiento Jornadas Difusión UEx. Badajoz y Cáceres.
- P/SO002_A.11 Protocolo seguimiento Guía de Acceso.
- P/SO002_A.12 Cuestionario de satisfacción de los usuarios.