

X Encuentro de los Servicios de Información y Orientación Universitarios

PROSPECTIVA Y ANÁLISIS DE LOS SIOU

Síntesis de resultados

Gerardo Sanz
Departamento de Métodos Estadísticos
Universidad de Zaragoza

Oviedo, 5 de mayo de 2011

¿ Objetivos ?

**Describir y analizar los SIOUs,
definir perfiles,
carta de servicios armonizada,
proponer pautas globales,
buenas prácticas**



26

23/36

Dificultades

Tremenda heterogeneidad entre universidades

**Falta de interés por parte de las universidades ¿?
(26 respuestas de)**

Descripción del cuestionario

Varios (6) bloques de preguntas

- 1. Datos del servicio**
- 2. Modelos de consulta según usuarios**
- 3. Consultas por materias**
- 4. Actividades que realizan los SIOUs**
- 5. Página web del SIOU**
- 6. Miscelánea**

Síntesis de resultados

Datos del servicio

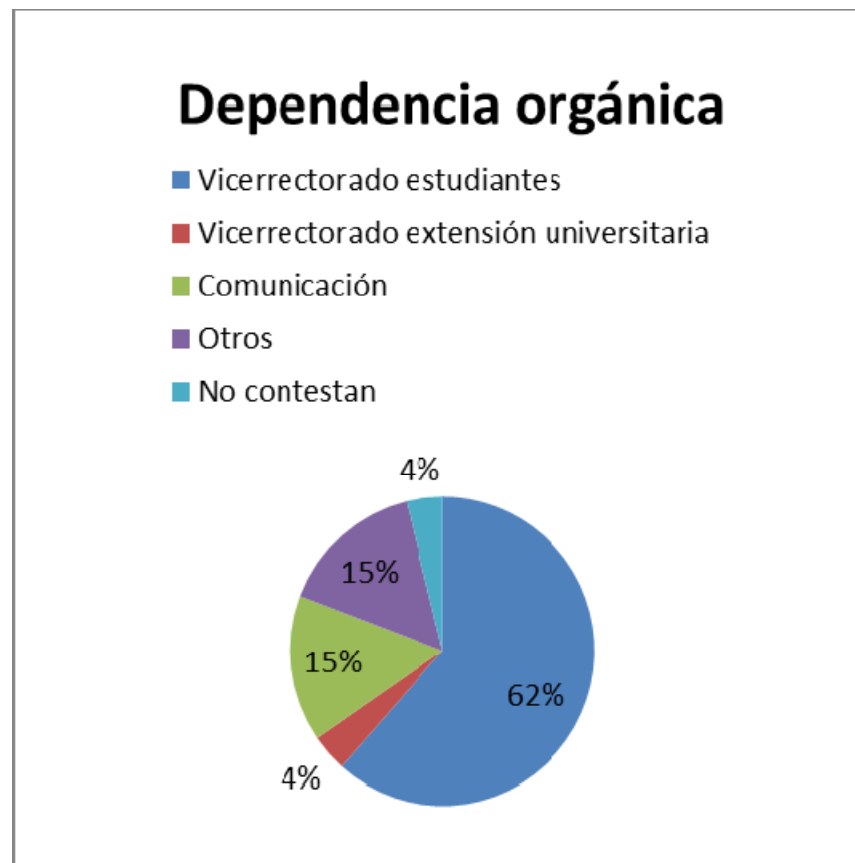
Nº total de Universidades: 26

Dependencia	Número de universidades
Vicerrectorado estudiantes	16
Vicerrectorado extensión universitaria	1
Comunicación	4
Otros	4
No contestan	1
Total	26 = 16+10

Síntesis de resultados

Datos del servicio

Nº total de Universidades: 26

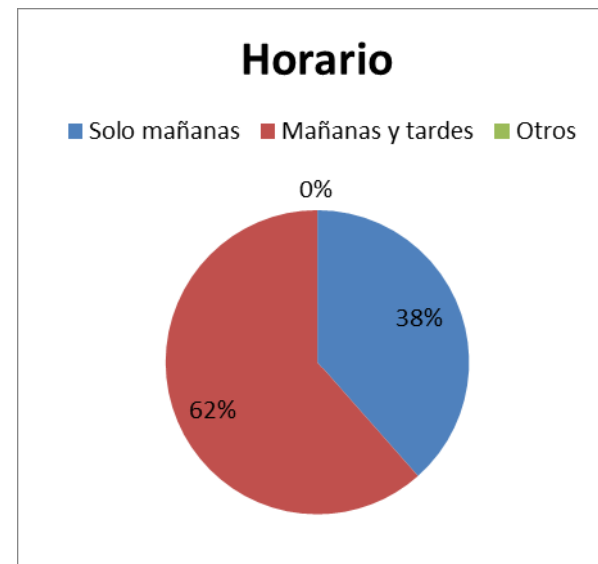


Síntesis de resultados

Datos del servicio

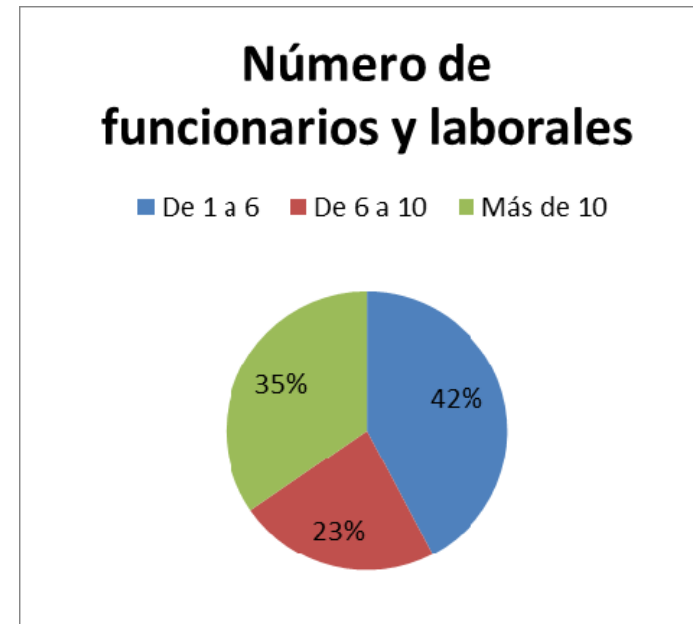
Horario de atención personal y telefónica

	Número de universidades
Solo mañanas	10
Mañanas y tardes	16
Otros	0
Total	26



Síntesis de resultados: Datos del servicio

Total Func.+Lab.	Número de universidades
De 1 a 6	11
De 6 a 10	6
Más de 10	9
Total	26



Perfil específico para **funcionario**

	Número de universidades
Sí	9
No	17
Total	26

	Número de universidades
Sí	9
No	5
No contestan	12
Total	26

Perfil específico para **laborales**

Síntesis de resultados

Datos del servicio

Universidades que tienen becarios en su servicio

	Número de universidades
Si tienen	14 (12 perfil específico)
No tienen	12
Total	26

Síntesis de resultados

Número total de personas en el servicio (por tipo)

	Número funcionarios	Número laborales	Becarios	Total
Valladolid	3			3
Islas Baleares	6		6	12
Politécnica Madrid	3	1	2	6
Huelva	3	7	12	22
País Vasco	5			5
Sevilla	12	11	13	36
Alicante	11			11
Autónoma de Barcelona	6		1	7
Burgos	3	1		4
Lleida	7		2	9
Málaga	7			7
UPNA	8			8
Pompeu Fabra	15			15

Salamanca	4	8	3	15
Vigo	4	1		5
Zaragoza	5		1	6
Carlos III	21	8	24	53
Oviedo	5		2	7
Murcia	12	3	1	16
Granada	3			3
Jaume I	15	2	2	19
Politécnica Cartagena	7	2		9
Politécnica Valencia	21	2		23
La Laguna	5	3		8
Las Palmas	5		14	19
Alcalá	11	2	3	16
Total	207	51	86	344

Síntesis de resultados

Total de personas en los SIOUs

	Personas en el servicio	%
Funcionarios	207	60,17%
Laborales	51	14,83%
Becarios	86	25%
Total	344	100%

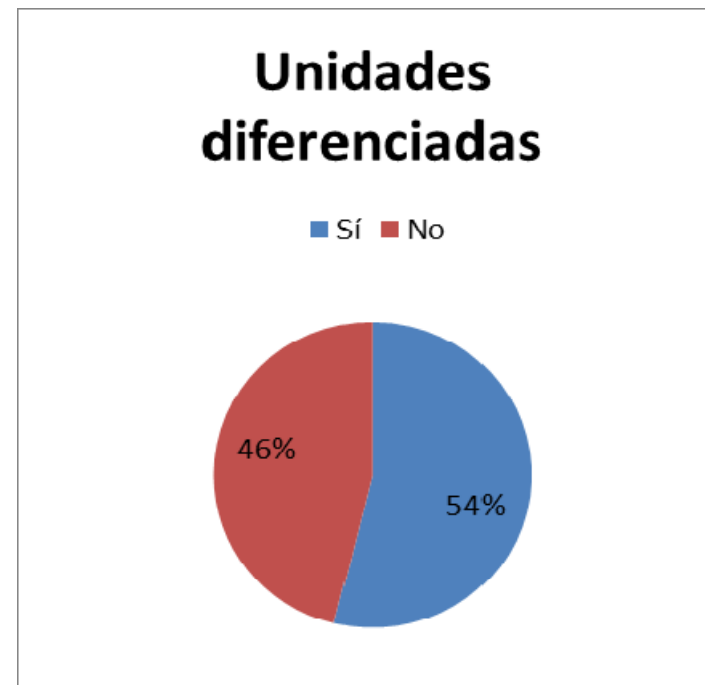


Síntesis de resultados

Características de los Sious

Unidades diferenciadas en el servicio

	Número de universidades
Sí	14
No	12
Total	26



Síntesis de resultados

Características de los Sious

Unidades diferenciadas en el servicio

	Número de Universidades (14)
Acceso	2
Orientación	10
Información	14
Programas de intercambio	1
Documentación	6
Promoción institucional	5
Actividades deportivas, ocio y tiempo libre	1
Alojamientos	6
Otras	9

Atención a personas con discapacidad.
Extranjeros-Inmigrantes.
Voluntariado.
Unidad para la Igualdad de Género.
Mediación.
Unidad de Salud.
Escuela Infantil.
Igualdad.
Pedagógica, Laboral, Psicológica.
Inserción laboral y jurídica.
Unidad de orientación psicopedagógica.
Gabinete psicopedagógico.

Modelos de consulta

Porcentajes de modalidades de consultas recibidas en el servicio

	Menos del 25%	Entre el 25% y el 50%	Entre el 50% y el 75%	Más del 75%	Total	No tan
Presenciales	11	12	1	0	Oviedo	
Telefónicas	7	11	5	0		
Correo electrónico	18	5	1	0	24	2
Consulta Web	4	5	2	1	12	14
Otros	10	0	0	0	10	16

Control web	si	no	total
<25	2	2	4
25-50	3	2	5
50-75	1	1	2
Mas de 75	0	1	1

Huelva

Lleida y Pol. Cartagena

Síntesis de resultados

Modelos de consulta

Recuento del porcentaje de usuarios del servicio, según la procedencia de los mismos.

	Menos del 25%	Entre el 25% y el 50%	Entre el 25% y el 50%	Más del 75%	Total	No contestan
Internos	5	9	5	2	21	5
Externos españoles	6	9	6	0	21	5
Externos de otros países	17	3	0	0	20	6

Síntesis de resultados

Recuento de las modalidades según el tipo de usuario.

Presenciales	Menos del 25%	Entre el 25% y el 50%	Entre el 50% y el 75%	Más del 75%	Total	No contestan
Internos	8	7	1	1	17	9
Externos españoles	10	4	0	0	14	12
Externos de otros países	11	2	0	0	13	13

Telefónicas	Menos del 25%	Entre el 25% y el 50%	Entre el 50% y el 75%	Más del 75%	Total	No contestan
Internos	8	6	1	1	16	10
Externos españoles	6	7	2	0	15	11
Externos de otros países	13	2	0	0	15	11

Síntesis de resultados

Recuento de las modalidades según el tipo de usuario.

Mail	Menos del 25%	Entre el 25% y el 50%	Entre el 25% y el 50%	Más del 75%	Total	No contestan
Internos	13	4	0	0	17	9
Externos españoles	8	6	1	0	15	11
Externos de otros países	6	6	1	2	15	11

Web	Menos del 25%	Entre el 25% y el 50%	Entre el 50% y el 75%	Más del 75%	Total	No contestan
Internos	5	4	0	0	9	17
Externos españoles	9	1	0	1	11	15
Externos de otros países	3	5	1	2	11	15

Tareas sobre las que se proporciona Información (nº universidades)	Muy frecuentemente	Regularmente	A veces	Residualmente
Admisión	24	0	0	0
Matrícula	21	2	1	0
Traslados expedientes, convalidaciones	12	7	3	1
Becas	8	9	4	2
Titulaciones, estudios oficiales	13	9	2	0
Organización grados, créditos	10	8	4	1
Alojamientos	7	7	7	1
Servicios universidad	3	3	11	3
Antiguos alumnos y egresados	2	2	3	8
Concurso oposiciones	1	0	1	13
Cultura/deporte	1	1	5	10
Cursos verano	1	0	4	11
Relaciones internacionales	2	0	5	10
Estudios propios	3	3	5	7
Tercer ciclo	4	2	6	4
Salidas profesionales	1	2	4	11
Empleo/prácticas	2	1	3	11

Realiza Orientación (Nº Universidades)	Sí	No	Total	No contestan
Admisión	17	7	24	2
Matrícula	14	10	24	2
Traslados expedientes, convalidaciones	14	10	24	2
Becas	14	10	24	2
Titulaciones, estudios oficiales	14	10	24	2
Organización grados, créditos	14	9	23	3
Alojamientos	11	13	24	2
Servicios universidad	7	16	23	3
Antiguos alumnos y egresados	7	13	20	6
Concurso oposiciones	2	18	20	6
Cultura/deporte	5	16	21	5
Cursos verano	3	19	22	4
Relaciones internacionales	5	17	22	4
Estudios propios	6	16	22	4
Tercer ciclo	6	14	20	6
Salidas profesionales	11	10	21	5
Empleo/prácticas	7	13	20	6

Función del SIOU en las actividades DENTRO DEL RECINTO UNIV. (Nº universidades)	NO participan	Participan de alguna manera	Total	NO contestan
Visitas alumnos Bach y CFGS	1	22	23	3
Charlas alumnos Bach y CFGS	2	21	23	3
Visitas alumnos secundaria	3	19	22	4
Charlas alumnos secundaria	5	16	21	5
Jornadas orientación universitaria	3	21	24	2
Actividades acogida nuevos alumnos	3	21	24	2
Material informativo: guías y folletos	0	25	25	1
Salones y ferias de estudiantes	1	23	24	2
Alojamiento a estudiantes y profesores	3	16	19	7
Reclamaciones y sugerencias	3	18	21	5
Espacios virtuales de información y orientación	3	18	21	5
Programas radio y TV	7	13	20	6

Función del SIOU en las actividades DENTRO DEL RECINTO UNIV. (N° universidades)	NO participan	Participan de alguna manera	Total	NO contestan
Olimpiadas alumnos universitarios	15	5	20	6
Semana de la ciencia	15	7	22	4
Bolsa empleo cualificado y no cualificado	18	2	20	6
Cursos	12	9	21	5
Plan tutor y otros planes tutoría alumnos	13	8	21	5
Asesorías especializadas	12	11	23	3
Actividades alumnos mayores de 25/40/45	11	10	21	5
Actividades alumnos extranjeros	10	10	20	6
Actividades orientación para el empleo	14	7	21	5
Boletín información académica	13	9	22	4
Actividades alumnos primaria	15	5	20	6
Apoyo alumnos univ. discapacitados	10	11	21	5
Actividades/jornadas univ. discapacitados	12	8	20	6
Otros	3	4	7	19

Función del SIOU en las actividades FUERA DEL RECINTO UNIV. (Nº universidades)	NO participan	Participan de alguna manera	Total	NO contestan
Jornadas alumnos en centros de secundaria	3	21	24	2
Jornadas profesores en centros de secundaria	8	16	24	2
Material informativo: guías y folletos	0	24	24	2
Vídeos promocionales	6	17	23	3
Preparación materiales información y orientación	0	25	25	1
Jornadas de orientación universitaria	2	22	24	2
Actividades en centros de primaria	15	4	19	7
Olimpiadas alumnos no universitarios	14	4	18	8
Actividades/jornadas alumnos discapacitados no universitarios	16	3	19	7
Salones y ferias	1	24	25	1
Programas radio y TV	7	14	21	5
Semana de la ciencia	13	6	19	7
Cursos	11	9	20	6
Otros	2	3	5	21

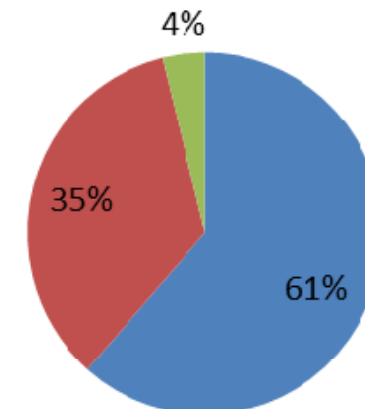
Síntesis de resultados

Posee un sistema de evaluación de la calidad del sistema

	Número de universidades
Sí	16
No	9
No contestan	1
Total	26

Sistema de evaluación de calidad

■ Sí ■ No ■ No contesta



Cuestiones sobre la página web del servicio	Sí	No	Total	No contestan
Mantenida por personal del propio servicio	21	4	25	1
Contiene información sobre todas las materias tratadas en el servicio	20	4	24	2
Contiene información sobre alrededor de un 75%	4	1	13	13
Contiene Información sobre alrededor de un 50%	1	3	4	22
Contiene información sobre menos de un 50%	1	3	4	22
Contiene enlaces a Vicerrectorado de estudiantes y a la web de RUNAE	5	20	25	1
Contiene enlaces a páginas web de otros SIOU	9	16	25	1
Tiene FAQs	17	8	25	1
Tiene foros de opinión	1	23	24	2
Tiene materiales imprimibles o descargables	20	4	24	2
<u>Tiene incorporado formulario para consultas</u>	13	10	23	3
Solicita características a los usuarios	4	18	22	4



RUNAE



Organización de jornadas o encuentros sobre los SIOU

	Número de universidades
Sí	14
No	12
Total	26

Participación en jornadas o encuentros sobre los SIOU

	Nº univ.
Participan frecuentemente y es interesante	22
Participan alguna vez y es interesante	3
Participan frecuentemente o alguna vez pero no merece la pena	0
Nunca participan	1
Total	26

**Existe una comisión permanente que actúa como coordinadores de los SIOU.
Valore de 1 (más interesante) a 5 (menos interesante)
las funciones que realiza,
si considera que es interesante y no la realiza ponga un 0.**

	0	1	2	3	4	5	Total	No contestan
Mantenimiento de la web de los SIOU	1	11	2	2	2	4	22	4
Elaboración de un plan estratégico	0	13	2	1	4	1	21	5

PROSPECTIVA Y ANÁLISIS DE LOS SIOU

Algunas conclusiones

- ❖ ¿Poco interés en el estudio ? (escasa disposición al cambio)
- ❖ **Tremenda heterogeneidad** entre las Universidades (dificultad de cambios).
- ❖ Tamaño de los servicios no acorde con el tamaño de la Universidad ¿?
- ❖ Excesivo recurso a **becarios** en algunos casos.
- ❖ Implantar **horario de mañana y tarde**.

PROSPECTIVA Y ANÁLISIS DE LOS SIOU

Algunas conclusiones

- ❖ Sería recomendable implantar un “**mini-cuestionario**” para recoger datos: No se “controla” prácticamente nada (quién consulta, desde donde, sobre qué,)
- ❖ Implantar **control de la web** de manera inmediata como experiencia piloto.

- ❖ **No todos valemos para todo:** Un tercio de las universidades exigen perfiles.
- ❖ **Perfiles** más comunes:
 - ❖ **Habilidades de comunicación**
 - ❖ **Conocimiento de la Universidad propia y general**
 - ❖ **Manejo de herramientas de presentaciones públicas**
 - ❖ **Idiomas**
 - ❖ **Formación sobre Información y orientación**
 - ❖ **Disponibilidad para viajar**

- ❖ Elaboración de **carta de servicios** a la vista de las tareas usuales y residuales.

- ❖ **¿Orientación o Información?**

- ❖ **¿Sobre qué tareas?**

Visitas alumnos Bach y CFGS

Charlas alumnos Bach y CFGS

Visitas alumnos secundaria

Charlas alumnos secundaria

Jornadas orientación universitaria

Actividades acogida nuevos alumnos

Material informativo: guías y folletos

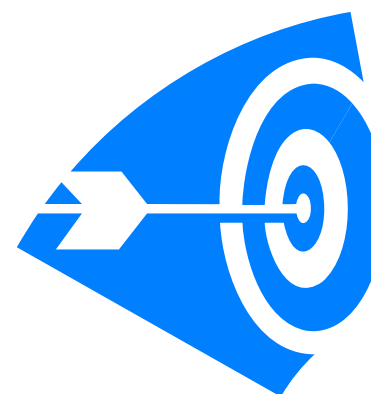
Salones y ferias de estudiantes

Alojamiento a estudiantes y profesores

Reclamaciones y sugerencias

~~Espacios virtuales de información y orientación~~

Programas radio y TV



**Esto sólo han sido datos, el
trabajo empieza ahora y
necesitará el compromiso de
todos.**

Muchas gracias

Síntesis de resultados

Datos del servicio

Número total de personas en el servicio (incluye becarios)

	Número de personas	Número de personas con idiomas			
Universidad de Valladolid	3		Universidad de Salamanca	15	5
Universidad de las Islas Baleares	12	1	Universidad de Vigo	5	1
Universidad Politécnica de Madrid	6	2	Universidad de Zaragoza	6	1
Universidad de Huelva	22	3	Universidad Carlos III de Madrid	53	2
Universidad del País Vasco	5	1	Universidad de Oviedo	7	
Universidad de Sevilla	36	9	Universidad de Murcia	16	3
Universidad de Alicante	11	1	Universidad de Granada	3	1
Universidad Autónoma de Barcelona	7	6	Universidad Jaume I	19	4
Universidad de Burgos	4		Universidad Politécnica de Cartagena	9	
Universidad de Lleida	9	3	Universidad Politécnica de Valencia	23	4
Universidad de Málaga	7	1	Universidad de La Laguna	8	
Universidad Pública de Navarra	8	5	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	19	1
Universidad Pompeu Fabra	15	5	Universidad de Alcalá	16	9
			Total	344 (100%)	68 (19,77%)

Síntesis de resultados

Datos del servicio

Número total de personas en el servicio (por tipo)

Nombre universidad	Funcionarios	Laborales	Total				
Universidad de Valladolid	3		3	Universidad de Salamanca	4	8	12
Universidad de las Islas Baleares	6		6	Universidad de Vigo	4	1	5
Universidad Politécnica de Madrid	3	1	4	Universidad de Zaragoza	5		5
Universidad de Huelva	3	7	10	Universidad Carlos III de Madrid	21	8	29
Universidad del País Vasco	5		5	Universidad de Oviedo	5		5
Universidad de Sevilla	12	11	23	Universidad de Murcia	12	3	15
Universidad de Alicante	11		11	Universidad de Granada	3		3
Universidad Autónoma de Barcelona	6		6	Universidad Jaume I	15	2	17
Universidad de Burgos	3	1	4	Universidad Politécnica de Cartagena	7	2	9
Universidad de Lleida	7		7	Universidad Politécnica de Valencia	21	2	23
Universidad de Málaga	7		7	Universidad de La Laguna	5	3	8
Universidad Pública de Navarra	8		8	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	5		5
Universidad Pompeu Fabra	15		15	Universidad de Alcalá	11	2	13
				Total	207	51	258