

Punto de Información al Estudiante (PIE)

III Workshop de REBIUN Sobre Proyectos Digitales
Barcelona, 9/10/03

U
N
I
V
E
R
S
I
T
A
T



P
O
M
P
E
U
F
A
B
R
A

Sumario

1. Situación previa
2. Misión
3. Objetivos
4. Organización
5. Usuarios
6. Niveles de servicio
7. Modalidades de atención
8. Herramientas y recursos
9. Conclusiones

1

Situación previa

- Curso 1990-1991: creación del PIE adscrito al Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU)
- Curso 2000-2001: adscripción del PIE a la Biblioteca de la UPF (*Resolución del rector de 14 de junio del 2000*)

2 Misión

- Proporcionar información, orientación y formación sobre la organización, el funcionamiento y las actividades de la Universidad Pompeu Fabra a los miembros de la comunidad universitaria y a las personas físicas y jurídicas externas a la Universidad

2 Misión

- Así como realizar los trámites y las gestiones de los procedimientos académicos, de extensión universitaria y otras que puedan surgir, que se acuerden con las diferentes unidades y servicios, para conseguir la máxima excelencia en el desarrollo de servicios de calidad para los usuarios

3

Objetivos

- Facilitar la comprensión del modelo universitario, y no trasladar al usuario la complejidad de la organización
- Detectar necesidades globales y puntuales de información de los usuarios, generadas por procesos internos de la Universitat Pompeu Fabra, y externos a ésta
- Unificar y homogeneizar la información, y los criterios de aplicación de normas y de seguimiento de circuitos

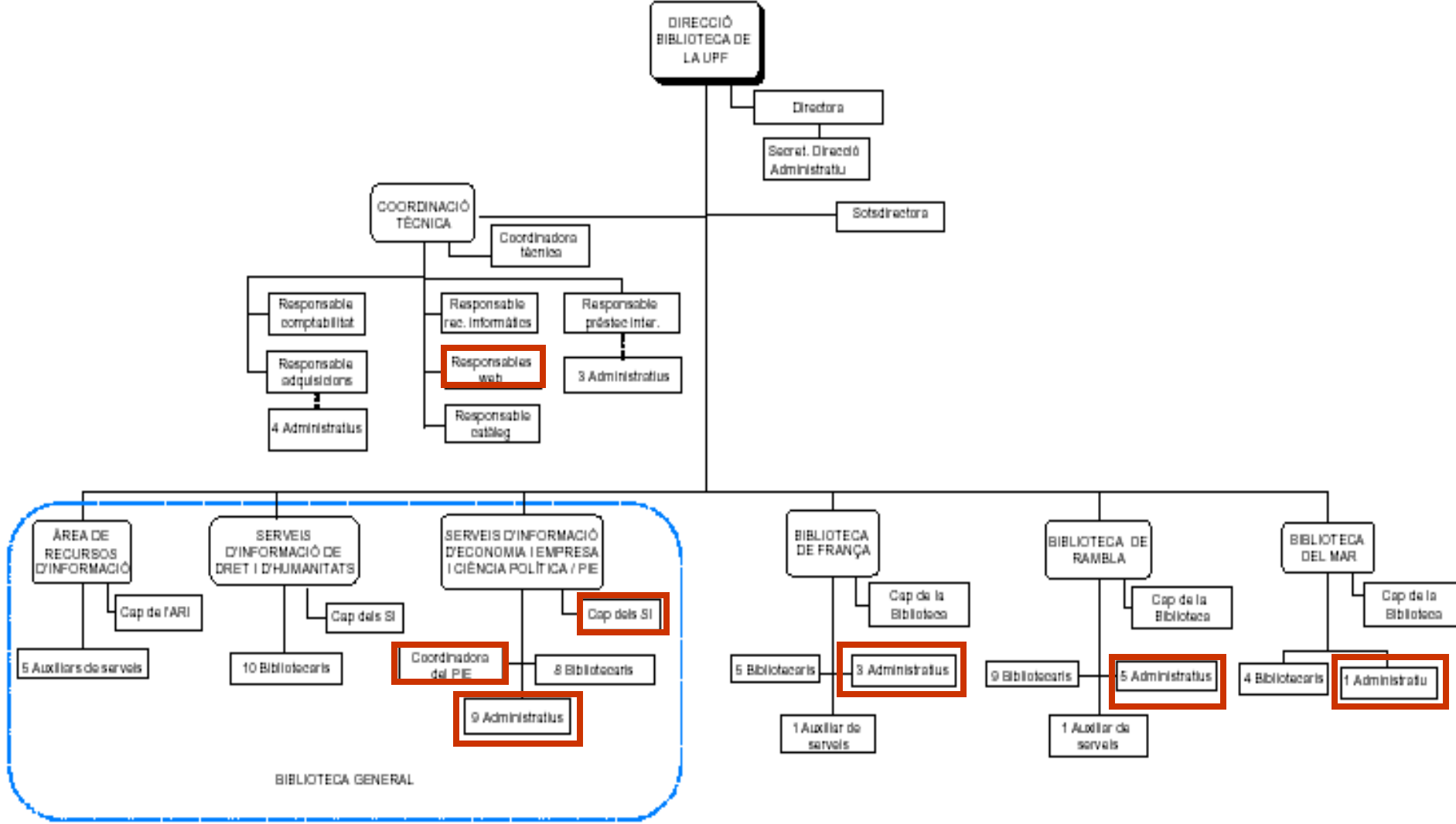
3

Objetivos

- Velar para que no se produzca fragmentación en la normativa y en la información
- Consolidar y ampliar la prestación de servicios de información a los diferentes tipos de usuarios (estudiantes, profesorado, PAS y visitantes)
- Incluir la formación de usuarios como un elemento más de la prestación de servicios al usuario final

4 Organización

- Organigrama funcional
- Relación con las unidades administrativas proveedoras de información



4 Organización

- Unidades proveedoras de información:
 - Administraciones territoriales: Secretarías de Centro y Secciones de Docencia
 - Área de Relaciones Internacionales (ARI)
 - Gabinete del Rectorado
 - Oficina de Inserción Laboral (OIL)
 - Programa de Enseñanza de Idiomas (PEI)
 - Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU)
 - Servicio de Programación y Gestión Académica (SPGA)

4 Organización

- Relación con las unidades administrativas proveedoras de información :
 - La relación se realiza mediante enlaces temáticos (en Biblioteca y en cada una de las unidades proveedoras de información)

Enlaces temáticos: responsables de cada procedimiento y de la actualización de la información relacionada
 - Finalidad: corresponsabilidad de las unidades proveedoras de información y de la Biblioteca

5 Usuarios

- Comunidad universitaria:
 - Estudiantes
 - Personal de Administración y Servicios
 - Profesorado
- Visitantes: personas externas a la UPF

6 Niveles de servicio

- Información
- Tramitación
- Formación
- Orientación

6 Niveles de servicio

- Información:

Transfiere al usuario la información disponible

- Tramitación:

Realiza todas las gestiones o alguna gestión específica relativa al tema de interés del usuario

6 Niveles de servicio

- Formación:

Instruye al usuario en el conocimiento y el uso de un determinado recurso de información o en la realización de un trámite electrónico

- Orientación:

Aconseja la solución idónea para la cuestión planteada por el usuario

7

Modalidades de atención

- Atención de consultas presenciales
- Atención de consultas telefónicas
- Atención de consultas a través de Internet

8

Herramientas y recursos

- 1998: *Manual de procediments de gestió acadèmica dels estudis de primer i segon cicle*
- 2000: Intranet del PIE:

Espacio virtual para compartir información y conocimiento entre las unidades proveedoras de información y la Biblioteca, con el objetivo de mejorar la comunicación y la provisión de servicios de información al usuario final
- 2003: *Manual de procediments...* + Intranet del PIE: una sola herramienta

9

Conclusiones

- Incorporación de un nuevo servicio a la Biblioteca



- Asunción de nuevos roles por parte del personal (enriquecimiento y polivalencia)
- Ampliación de horarios de atención

9

Conclusiones

- Extensión de la metodología de trabajo de la Biblioteca a otros ámbitos de gestión de la Universidad (enlaces temáticos, acercar la toma de decisiones a la realización de la tarea)
- Consolidación de un modelo basado en el compartimiento del conocimiento (Intranet)
- Participación activa de la Biblioteca en proyectos transversales de la Universidad