

## ANEXO I

### PROYECTO DE COLABORACIÓN/PLAN DE FORMACIÓN CONVOCATORIA DE BECAS 2022 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN GESTIÓN ACADÉMICA

#### 1. FINALIDAD/OBJETIVO DE LA BECA DE COLABORACIÓN/FORMACIÓN

##### a) Breve explicación de los objetivos que se van a alcanzar

Fomentar el conocimiento de la normativa y procesos de gestión académica, así como mejorar las habilidades en la atención y apoyo a los estudiantes que solicitan los servicios de las Unidades de Gestión Académica de Campus.

##### b) Competencias transversales

- Fomentar el trabajo autónomo en equipos.
- Mejorar la capacidad de organización, planificación y ejecución de tareas.
- Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales, garantizando la accesibilidad universal y la capacidad para desenvolverse en contextos multiculturales.
- Mejorar la capacidad para abordar responsablemente la toma de decisiones.
- Favorecer el aprendizaje continuo.
- Mejorar la comunicación oral y escrita.
- Mejorar los conocimientos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- Impulsar el compromiso ético y la deontología profesional.

##### c) Competencias específicas

- Conocer la oferta académica y de servicios de la Universidad.
- Aumentar el conocimiento de la normativa y procesos de gestión académica.
- Mejorar la atención y apoyo a los usuarios de los servicios de gestión académica.
- Participar en la mejora continua de los procesos de gestión y atención al estudiante.
- Comprender la importancia de la comunicación desde una unidad administrativa

#### 2. ÁREAS DE CONOCIMIENTO A LAS QUE VA DIRIGIDA LA BECA DE COLABORACIÓN/FORMACIÓN

- Artes y Humanidades
- Ciencias
- Ciencias de la Salud,
- Ciencias Jurídicas y Sociales
- Ingeniería y Arquitectura

### **3. MEMORIA DESCRIPTIVA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE VAN A DESARROLLAR**

- Apoyo en las tareas de atención directa a los estudiantes que precisen información u orientación sobre cualquiera de los servicios prestados por la UGAC.
- Ayudar a la gestión administrativa de la Unidad utilizando, en su caso, las aplicaciones propias del Área de Gestión Académica.
- Participar en el diseño para la mejora de los procesos del Área desde el punto de vista del usuario.
- Apoyar cualquier otra actividad que esté directa o indirectamente relacionada con las propias de las UGAC.
- Elaboración de informes de mejora y memorias.

### **4. HORARIO**

El disfrute de la beca se realizará en horario de mañana, pudiendo ser acumulado puntualmente en periodos críticos de actividad o en otras franjas horarias derivadas de las necesidades del servicio.

### **5. TUTOR RESPONSABLE DE LA FORMACIÓN**

Director/a de la Unidad de Gestión Académica de Campus correspondiente.

### **6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN**

La formación adquirida será evaluada:

- a) Mediante un informe final del beneficiario de la beca que deberá ser enviado al Vicerrectorado de Estudiantes y que deberá incluir los siguientes aspectos:
  - datos personales del estudiante;
  - servicio al que ha estado adscrito;
  - descripción concreta y detallada de las actividades desarrolladas;
  - aspectos relacionados con la formación adquirida, la consecución de los objetivos previstos, así como cualquier otro dato que se considere relevante;
  - valoración general: grado de satisfacción y sugerencias de mejora.

En el caso de que el cese como becario se produjera por cualquier causa antes del final del periodo de beca concedido, este informe debe aportarse en el último mes de estancia en el servicio. La no presentación del informe podría conllevar la

devolución de la beca.

- b) Mediante un informe del tutor responsable que deberá quedar registrado en el servicio o unidad al que esté adscrita, con copia al Vicerrectorado de Estudiantes, y que deberá incluir los siguientes aspectos:
- responsabilidad y puntualidad;
  - adquisición de conocimientos y habilidades;
  - actitud ante los usuarios del servicio;
  - capacidad de aprendizaje;
  - valoración general.

## 7. CURRÍCULO

No se valorará ningún mérito por este apartado.

# ANEXO II

## LISTADO DE TAREAS Y PROGRAMACIÓN

### 1. LISTADO DE TAREAS

- a) Apoyo en las tareas de atención directa a los estudiantes que precisen información u orientación sobre cualquiera de los servicios prestados por la UGAC.
- Conocer la estructura del Área de Gestión Académica.
  - Conocer la oferta de servicios de la UCLM en general y del Área de Gestión Académica en particular.
  - Conocer la oferta académica de grado, máster y doctorado.
  - Conocer las vías de información utilizadas por el área de gestión académica para difundir la información proponiendo mejoras desde el punto de vista del usuario (web, CAU, jornadas, ferias, charlas, etc.).
  - Apoyar la atención telefónica y presencial a los usuarios de la UGAC.
- b) Ayuda en la gestión administrativa de la Unidad utilizando, en su caso, las aplicaciones propias del Área de Gestión Académica.
- Aprender los conceptos básicos de la normativa de grado y máster (admisión, matrícula, permanencia, certificaciones y títulos).
  - Conocer las convocatorias de becas para estudiantes convocadas por el MEFP y la UCLM.
  - Conocer las funciones básicas y las posibilidades de las aplicaciones corporativas para la gestión académica.
  - Conocer los procesos administrativos del Área de Gestión Académica.

- Realizar tareas de apoyo administrativo (recogida y verificación documental, archivo, etc.).
  - Participar, junto con el personal del Área en el diseño para la mejora de los procesos desde el punto de vista del usuario.
    - Elaboración de propuestas de mejora.
    - Revisión, junto con el personal del área, de la información de la web y del catálogo de preguntas frecuentes.
    - Participar en la elaboración de plantillas de contestación del CRM.
- c) Apoyo en cualquier otra actividad que esté directa o indirectamente relacionada con las propias de las UGAC.
- d) Elaboración de informes y memorias tendentes a mejorar la prestación del servicio que se da desde las UGAC.

## 2. PROGRAMACIÓN

Periodo	Tareas	Objetivos/Competencias
Primer trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la estructura del Área de Gestión Académica.</li> <li>- Conocer la oferta de servicios de la UCLM en general y del Área de Gestión Académica en particular</li> <li>- Conocer la oferta académica de grado, máster y doctorado.</li> <li>- Conocer las vías de información utilizadas por el área de gestión académica para difundir la información proponiendo mejoras desde el punto de vista del usuario (web, CAU, jornadas, ferias, charlas, etc.)</li> <li>- Conocer los procesos administrativos del Área de Gestión Académica.</li> <li>- Apoyar la atención telefónica y presencial a los usuarios de la UGAC.</li> </ul>	<p>Transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales, garantizando la accesibilidad universal y la capacidad para desenvolverse en contextos multiculturales.</li> <li>- Favorecer el aprendizaje continuo.</li> <li>- Mejorar la comunicación oral y escrita.</li> </ul> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la oferta académica y de servicios de la UCLM.</li> <li>- Aumentar el conocimiento de la normativa y procesos de gestión académica.</li> <li>- Mejorar la atención y apoyo a los usuarios de los servicios de gestión académica.</li> <li>- Comprender la importancia de la comunicación desde una unidad administrativa</li> </ul>
Segundo trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprender los conceptos básicos de la normativa de grado y máster: admisión, matrícula, permanencia, certificaciones y títulos.</li> <li>- Conocer las convocatorias de becas para estudiantes convocadas por el MEFP y la UCLM.</li> <li>- Conocer las funciones básicas y las posibilidades de las aplicaciones corporativas para la gestión académica.</li> </ul>	<p>Transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar el trabajo autónomo en equipos.</li> <li>- Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales, garantizando la accesibilidad universal y la capacidad para desenvolverse en contextos multiculturales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión, junto con el personal del área, de la información de la web, especialmente del catálogo de preguntas frecuentes.</li> <li>- Apoyar la atención telefónica y presencial a los usuarios de la UGAC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la capacidad para abordar responsablemente la toma de decisiones.</li> <li>- Mejorar la comunicación oral y escrita.</li> <li>- Mejorar los conocimientos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).</li> <li>- Impulsar el compromiso ético y la deontología profesional.</li> </ul> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar el conocimiento de la normativa y procesos de gestión académica.</li> <li>- Mejorar la atención y apoyo a los usuarios de los servicios de gestión académica.</li> <li>- Participar en la mejora continua de los procesos de gestión y atención al estudiante.</li> <li>- Comprender la importancia de la comunicación desde una unidad administrativa</li> </ul>
Tercer trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar tareas de apoyo administrativo (recogida y verificación documental, archivo, etc.).</li> <li>- Apoyar la atención telefónica y presencial a los usuarios de la UGAC.</li> </ul>	<p>Transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar el trabajo autónomo en equipos.</li> <li>- Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales, garantizando la accesibilidad universal y la capacidad para desenvolverse en contextos multiculturales.</li> <li>- Mejorar la capacidad para abordar responsablemente la toma de decisiones.</li> <li>- Mejorar la comunicación oral y escrita.</li> <li>- Impulsar el compromiso ético y la deontología profesional.</li> </ul> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la atención y apoyo a los usuarios de los servicios de gestión académica.</li> <li>- Participar en la mejora continua de los procesos de gestión y atención al estudiante.</li> <li>- Comprender la importancia de la comunicación desde una unidad administrativa.</li> </ul>
Cuarto trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de propuestas de mejora.</li> <li>- Participar en la elaboración de plantillas de contestación del CRM.</li> <li>- Realizar tareas de apoyo administrativo.</li> </ul>	<p>Transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar el trabajo autónomo en equipos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar la atención telefónica y presencial a los usuarios de la UGAC.</li> <li>- Realizar tareas de apoyo administrativo (recogida y verificación documental, archivo, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la capacidad de organización, planificación y ejecución de tareas.</li> <li>- Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales, garantizando la accesibilidad universal y la capacidad para desenvolverse en contextos multiculturales.</li> <li>- Favorecer el aprendizaje continuo.</li> <li>- Mejorar la comunicación oral y escrita.</li> <li>- Mejorar los conocimientos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).</li> <li>- Impulsar el compromiso ético y la deontología profesional.</li> </ul> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la atención y apoyo a los usuarios de los servicios de gestión académica.</li> <li>- Participar en la mejora continua de los procesos de gestión y atención al estudiante.</li> <li>- Comprender la importancia de la comunicación desde una unidad administrativa.</li> </ul>
--	---	--