

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7. FORMATOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	15/05/2011	Edición inicial


Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
Fdo.: Gerardo Onandía Aróstegui Gestor Jefe de Verificación de Espacios y Alquileres Fdo.: Loles Pulido Escolano Subdirectora de Espacios Docentes Fecha 15 de mayo de 2011	Fdo.: Carles Pérez Orihuel Director del Servicio de Gestión Académica Fecha 15 de mayo de 2011

Nº registro de salida:0795

Fecha 19/10/2011

Sello:



 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE ESPACIOS DOCENTES</p>	<p>Código: PC16.1 Revisión: 00 Fecha: 15/05/2011 Página 2 de 6</p>
---	---	--

1. OBJETO

Describir las acciones para resolver las incidencias detectadas en la utilización del programa Universitas XXI-Académico (UXXI-AC) en el módulo de recursos docentes –horarios.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Unidades usuarias de la aplicación Universitas XXI-Académico (UXXI-AC) en el módulo de recursos docentes-horarios: Unidad de Gestión de Espacios, Unidad de Verificación de Espacios y Alquileres, centros y departamentos de la UA.

3. RESPONSABILIDADES


Unidad de Gestión de Espacios, centros y departamentos: detectar incidencias y proponer mejoras.

Unidad de Verificación de Espacios (UVEA): detectar incidencias y proponer mejoras. Enviar a OCU las incidencias. Hacer el seguimiento de las mismas y cerrarlas una vez comprobada su resolución.

Oficina de Cooperación Universitaria XXI Académico (OCU): recibir, atender y resolver las incidencias.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manuales de UXXI (OCU).
- -Guía de utilización del teclado (Universitas XXI)
- Manuales de UXXI – Servicio de Gestión Académica –
- Guía de uso de Universitas XXI-Académico (Módulo de Gestión de Horarios)
- Instrucciones para validar datos en Plan Docente y Horarios

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE ESPACIOS DOCENTES</p>	<p>Código: PC16.1 Revisión: 00 Fecha: 15/05/2011 Página 3 de 6</p>
---	---	--

5. DEFINICIONES

Espacio docente: es el espacio habilitado en UXXI-AC para impartir docencia. En la actualidad son los siguientes: aula de teoría, aula de informática, aula experimental, aula de dibujo, aula de videoconferencia, laboratorio de investigación, laboratorio de investigación docente, sala informática de libre acceso, biblioteca, sala de reuniones, sala de audiovisuales, salón de actos, seminario y sala multiusos.

OCU: Oficina de Cooperación Universitaria, S.A. Empresa suministradora de la aplicación UXXI-AC.

Universitas XXI-Académico (UXXI-AC): es un sistema que automatiza todos los procesos que tienen relación con el alumnado y con la planificación y seguimiento de los recursos docentes (profesores, asignaturas y espacios físicos) y donde se relacionan todos los espacios docentes o susceptibles de docencia de la Universidad de Alicante.

Horarios: es una pantalla del programa de UXXI-AC en la que se introducen los siguientes datos básicos: fecha inicio, fecha fin, día de la semana, hora inicio, hora fin y aula y profesorado que imparte docencia en ese horario.


El programa permite dos modalidades de trabajo en horarios

a) *Modo web:* es una de las opciones “horarios” de UXXI-AC que permite introducir: fechas, días de la semana, horarios con una sola operación,... También se la conoce como *modo rejilla*.

b) *Modo texto:* es otra alternativa de UXXI-AC para introducir en la opción “horarios” en la que los datos de fecha, día de la semana y horarios se introducen secuencialmente: uno por uno. Es habitualmente muy utilizado por departamentos y centros.

Incidencia: anomalía detectada en el funcionamiento del programa UXXI-AC que ocasiona errores que inhabilitan el correcto funcionamiento del programa a los usuarios. También se puede incluir en esta definición las aportaciones o sugerencia de mejoras del programa.

Print: es una impresión de pantalla obtenida del programa Universitas XXI en donde se plasma de modo gráfico la incidencia objeto de reclamación.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE ESPACIOS DOCENTES</p>	<p>Código: PC16.1 Revisión: 00 Fecha: 15/05/2011 Página 4 de 6</p>
--	---	--

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Detección de una Incidencia.


Las unidades usuarias de *UXXI-AC (F01-PC16.1)* que detecten una incidencia, quieran proponer una mejora, o detecten una diferencia de funcionamiento entre el *modo Web* y el *modo Texto*, envían un correo electrónico a la UVEA acompañado del “*print*” de las pantallas en las que se ha observado la incidencia.

6.2 Gestión de la incidencia.

La UVEA, con la incidencia detectada por otra unidad o por propia iniciativa, elabora una *descripción detallada* de la anomalía, o la propuesta de mejora y, adjuntando los *prints* correspondientes, la envía por [correo electrónico](#) a la OCU con copia a la unidad, centro o departamento que ha detectado la incidencia, y a las dos subdirecciones de Gestión Académica (Subdirección de Coordinación Académica y Estudios y Subdirección de Espacios Docentes)..

La OCU, realiza las siguientes acciones:

- a) Recibe la solicitud y confirma mediante correo electrónico la recepción de la incidencia y su catalogación.
- b) Publica la incidencia en la aplicación informática [Quaterni](#) (*F02-PC16.1*) con un código, para permitir su seguimiento, el tiempo previsto para su solución y otras circunstancias de interés. Los estados en los que puede encontrarse una incidencia son:
 - Pendiente de aceptación por OCU
 - En estudio
 - En curso
 - Resuelta pendiente de implantación
 - Resuelta pendiente de confirmación
 - Cerrada

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE ESPACIOS DOCENTES</p>	<p>Código: PC16.1 Revisión: 00 Fecha: 15/05/2011 Página 5 de 6</p>
---	---	--

6.3 Control y seguimiento de la incidencia.

La UVEA realiza un seguimiento continuo del estado de las incidencias y asiste a la OCU en todas las aclaraciones que precise para la solución de la incidencia.

Por su parte, la OCU:

- periódicamente, actualiza la versión de su programa y a su vez, informa de qué incidencias van a ser solucionadas.
- comunica un periodo en el que la UVEA puede realizar las pruebas pertinentes para comprobar que las incidencias están realmente arregladas a través de la aplicación *Quaterni Pruebas (F03-PC16.1)*.


A continuación, la UVEA:

- si observa que la incidencia no está resuelta en la fase de pruebas, lo comunica a la OCU, mediante correo electrónico, para que la descatalogue como incidencia “resuelta pendiente de confirmación”.
- Si comprueba que la incidencia está solucionada, espera que se instale la nueva versión de OCU.

6.4 Cierre de la incidencia.

La UVEA, con la nueva versión instalada por OCU, comprueba que efectivamente la incidencia o mejora está solucionada y a continuación entra en la aplicación *Quaterni (F02-PC16.1)* con el número de incidencia que corresponda. De acuerdo con el resultado obtenido, aplica las siguientes acciones:

- a. Si la incidencia no está solucionada, se teclea la pestaña “Indicar la no resolución”. De este modo la incidencia automáticamente pasa de nuevo a la fase control y seguimiento de la incidencia (apartado 6.3).
- b. Si la incidencia está solucionada, se teclea la pestaña “Confirma la resolución” y comunica mediante *correo electrónico* a la unidad originaria de la incidencia así como a las dos subdirecciones del Servicio su resolución.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE ESPACIOS DOCENTES</p>	<p>Código: PC16.1 Revisión: 00 Fecha: 15/05/2011 Página 6 de 6</p>
---	---	--

7. FORMATOS

- F01-PC16.1 *UXXI-AC*.
- F02-PC16.1: *Quaterni*.
- F03-PC16.1: *Quaterni Pruebas*.