

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE GESTIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Código: PC16.2 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 1 de 5</p>
--	---	--

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	24/05/2011	Edición inicial

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
<p>Fdo: Carmen Romero-Hombrebueno Plaza Subdirectora de Coordinación Académica y Estudios Fecha: 24 de mayo de 2011</p>	<p>Fdo: Carles Pérez Orihuel Director del Servicio de Gestión Académica Fecha: 24 de mayo de 2011</p>

Nº registro de salida:0782

Fecha 10/10/2011

Sello:



 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE GESTIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Código: PC16.2 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 2 de 5</p>
--	---	--

1. OBJETO

Definir el proceso de gestión de las peticiones, consultas e incidencias de coordinación académica recibidas a través de los formularios web del Servicio de Gestión Académica.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Peticiones, consultas y comunicación de incidencias relativas a la aplicación informática Universitas XXI-Académico, normativa académica aplicable y procedimientos de gestión académica cuya ejecución sea responsabilidad del Servicio de Gestión Académica.

3. RESPONSABILIDADES

Usuarios/as del Servicio de Gestión Académica: comunicación de la incidencia, petición, o consulta.

Servicio de Gestión Académica: respuesta y, en su caso, solución a la incidencia comunicada.

Servicio de Informática: soporte y asistencia técnica.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Carta de Servicios del Servicio de Gestión Académica

5. DEFINICIONES

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

Universitas XXI-Académico (UXXI-AC): aplicación informática compuesta por una serie de módulos y pantallas que incorporan los procesos necesarios para llevar a cabo la gestión académica y de planificación docente de la universidad.

Desarrollos Propios: Conjunto de aplicaciones y listados, elaborados y mantenidos por el Servicio de Informática de la UA, que complementan la aplicación UXXI-AC.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE GESTIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Código: PC16.2 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 3 de 5</p>
--	---	--

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Creación del parte o entrada.

Cualquier usuario/a de Campus Virtual de la Universidad de Alicante (UA) que tenga que realizar algún tipo de comunicación relacionada con las funciones de las unidades dependientes de la Subdirección de Coordinación Académica y Estudios del Servicio de Gestión Académica (SCAE) puede hacerlo, entre otras vías de comunicación, a través del *Formulario de gestión de consultas, peticiones e incidencias de Coordinación Académica (F01-PC16.2)*, que está alojado en la página web del Servicio. A través de este formulario, el usuario/a tiene que identificarse y describir, con el mayor detalle posible, su petición, consulta o incidencia de funcionamiento en la aplicación UXXI-AC.

El sistema envía un mensaje de correo electrónico a la persona que ha introducido los datos, confirmando la recepción del parte y asignándole un número de referencia, con el que podrán consultar en todo momento el estado de tramitación de la incidencia.

6.2. Lectura, asignación de responsable y catalogación

Todas las personas que prestan servicios en las unidades de la SCAE de la UA están autorizadas para la gestión de partes, mediante la aplicación informática desarrollada por el Servicio de Informática de la UA [Gestión de Partes de la UA \(F02-PC16.2\)](#)

Diariamente, los gestores jefes de cada unidad de la SCAE acceden a la aplicación de [Gestión de Partes de la UA \(F02-PC16.2\)](#) y consultan las nuevas entradas.

Cada entrada o parte es asignado a una o varias personas, dependiendo del contenido del mismo y si este afecta a las funciones de una o varias de las unidades de la subdirección. Cada día, la subdirectora de la SCAE revisa si alguna entrada se ha quedado sin responsable asignado y, en su caso, lo asigna.

Cada entrada es catalogada de acuerdo con una las siguientes tipologías:

- Incidencia/consulta sobre el uso de UXXI-Académico o Desarrollos Propios.
- Consulta sobre normativa académica.
- Gestiones propias del Servicio de Gestión Académica.
- Otro tipo de comunicación.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE GESTIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Código: PC16.2 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 4 de 5</p>
--	---	--

Finalmente, se cumplimenta el estado de la entrada, siendo las siguientes, las opciones posibles:

- En trámite (estado por defecto de cualquier entrada leída).
- Pendiente de ampliación por el usuario.
- Pendiente de actuación por el Servicio de Informática.
- Pendiente de actuación por OCU.
- Pendiente de actuación por otros.
- Resuelta.
- Cerrada.

6.3. Gestión de las entradas o partes.

La persona responsable de la gestión de la entrada comprueba que tiene todos los datos necesarios para su tramitación. En caso contrario, inserta un comentario en el parte, solicitándolos y cambia el estado del parte para indicar que está “pendiente de ampliación por el usuario/a”.

Los comentarios insertados por los gestores en los partes, se envían como mensajes de correo electrónico a la persona que dio de alta la entrada. Una vez que se reciba la información solicitada, se resuelve según su contenido:

- Consulta sobre el uso de la aplicación UXXI-AC. Esta se contesta y se modifica el estado del parte que pasa al estado de “resuelta”.
- Incidencia de funcionamiento de UXXI-AC. Comprueba si se puede solucionar en la propia aplicación, en cuyo caso lo hace, comunicándolo al usuario/a a través de un comentario del parte y modifica el estado del mismo para indicar que la incidencia está “resuelta” y, por lo tanto, finalizada.

En caso negativo, lo comunica mediante *mensaje* de correo electrónico a OCU para su reparación, y modifica el estado del parte “pendiente de actuación por OCU”. A continuación inserta un comentario explicando al usuario/a que la incidencia ha sido reportada a OCU.

- Funcionalidades de Desarrollos Propios. Se aplican los pasos descritos en los dos casos anteriores sustituyendo a la OCU por el Servicio de Informática de la UA.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE GESTIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Código: PC16.2 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 5 de 5</p>
--	---	--

- Petición de una nueva funcionalidad de la aplicación UXXI-AC. Transmite mediante *mensaje* de correo electrónico la petición a la OCU para su estudio y cumplimenta un comentario para informar al usuario/a de este envío. A continuación modifica el estado del parte que pasa a “pendiente de actuación por OCU”.
- Consulta sobre normativa académica. Se identifica la normativa aplicable y se responde la consulta, modificando el estado de la entrada “resuelta”.

Si se requiriese informe del Servicio Jurídico, éste se solicita mediante *mensaje* de correo electrónico y se modifica el estado de la entrada para hacer constar que está “pendiente de actuación por otros”, indicando la fecha de solicitud. También se inserta un comentario explicando que se ha solicitado informe al Servicio Jurídico de la UA.

- Cualquier otra petición relativa a las gestiones propias de las unidades de la SCAE. Tramita la petición a la unidad encargada de su resolución y una vez resuelta, inserta un comentario informando al usuario/a de su resultado modificando el estado de la misma para indicar que está finalizada.
- Si la entrada o parte no corresponde a funciones desarrolladas en ninguna de las unidades de la SCAE, le comunica al usuario/a que la petición no corresponde a este Servicio y, si lo conoce, le indica a qué unidad o servicio de la UA debe dirigirse. A continuación, modifica el estado del parte para indicar que está “cerrado”.

7. FORMATOS

- F01-PC16.2: *Formulario de gestión de consultas, peticiones e incidencias de Coordinación Académica.*
- F02-PC16.2: [Gestión de Partes de la UA.](#)