

2023

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD
DE JAÉN

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº11

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.

CÓDIGO: PC 09.2

REVISIÓN: 10



UNIVERSIDAD DE JAÉN



DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS:

PC.09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de proceso.	Revisado por: Servicio de Planificación y Evaluación.	Aprobado por: Gerencia.
Nombre: Alfonso Cruz Lendínez	Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Alfonso Cruz Lendínez
Cargo: Coordinador del equipo de proceso.	Cargo: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Gerente.
	Fecha:	Fecha:
		FECHA DE FIRMA DIGITAL
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 10	Fecha de entrada en vigor: DESDE SU APROBACIÓN
-----------------	----------------	---



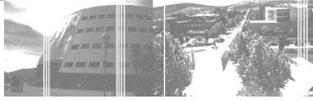
ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

PORTADA

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
- 14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
- 15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
- 16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
- 17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
- 18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
- 19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
- 20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	01/02/2011	Todos	Creación del Documento
02	18/02/2011	12.-Indicadores del proceso	Modificación de Indicadores
03	08/04/2013	Revisión general	Ficha de modificaciones
04	24/02/2014	Revisión general	Ficha de modificaciones
05	17/02/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
06	10/05/2018	Revisión general	Documento completo
07	08/03/2019	1 indicador del proceso	Modificación de Indicador
08	10/06/2021	Revisión general	Documento complete
09	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión general	Documento complete
No computa versión	DESDE SU APROBACIÓN	Corrección de erratas.	
10	01/10/2023	Revisión general	Ficha de modificaciones



1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

2.- EQUIPO DEL PROCESO

Coordinación:

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

Miembros:

- Jefe del Servicio de Gestión Académica.

Miembros por convocatoria específica del coordinador:

- Responsables de Servicios y Unidades funcionales o equipos de procesos del sistema.

3.- MISIÓN

Realizar los procesos de gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica de la Universidad.

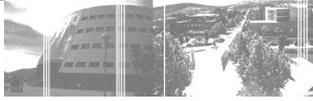
Dichos procesos integran la gestión del acceso y admisión a la Universidad, la gestión de las enseñanzas incluidas en la oferta de títulos oficiales de grado y máster.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y gestión de la Universidad, garantizando que la prestación de servicios de gestión, apoyo y atención a los usuarios y responsables de la organización y coordinación de las enseñanzas contribuya a la calidad académica de la Universidad.

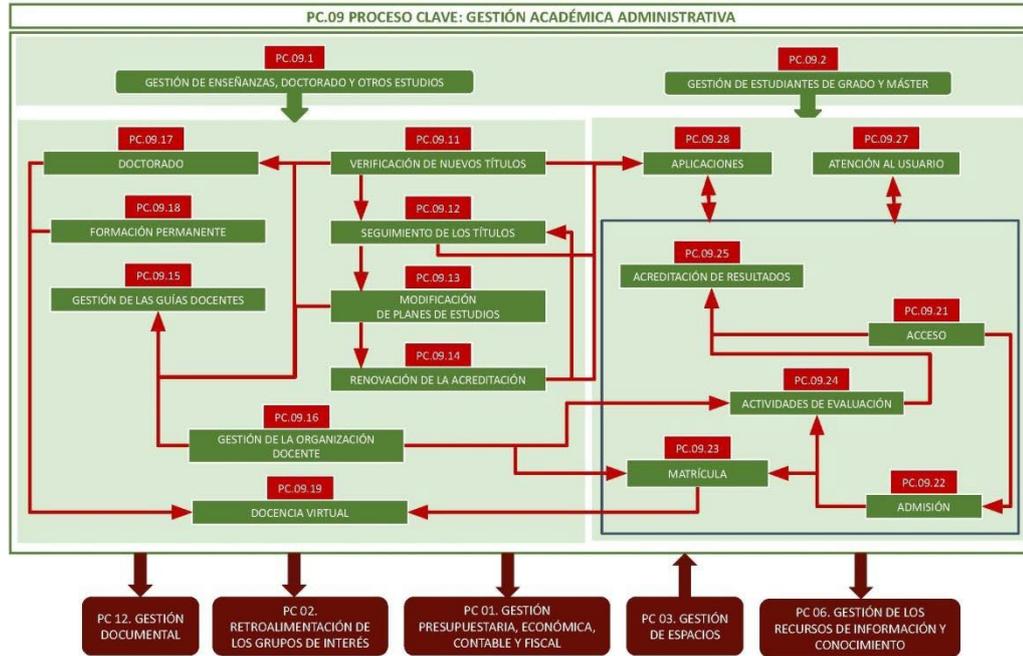
4.- ALCANCE

Entrada: Convocatorias de los procedimientos del ámbito académico y solicitudes de prestación de servicios de los procedimientos académicos.

Salida: Tramitación de los expedientes de los procedimientos académicos y prestación de los servicios académicos demandados.



5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS



<u>SGA</u>
Acceso
Admisión
Matrícula,
Actividades de Evaluación,
Acreditación de resultados,
Atención al Usuario
Aplicaciones

6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de apoyo administrativo y de atención necesarias para gestionar los procedimientos específicos de la actividad académica:

- **PC.9.21 Acceso.** Para el acceso a la Universidad se necesita contar con unos requisitos mínimos establecidos. Estos requisitos que son comunes a las universidades españolas se definen en función de los ámbitos de acceso de los que pueden proceder los diferentes candidatos. Siendo los sistemas diferentes dependiendo de los candidatos procedentes de



Bachillerato, que habrán de superar unas pruebas selectivas (PEVAU) que le acreditarán como posibles candidatos para su acceso a la Universidad. Si los candidatos procedieran de Ciclos Formativos su acceso vendrá determinado por las calificaciones obtenidas en su historial académico. En igual sentido se puede acceder a la universidad una vez se participa y superan pruebas para aquellos candidatos que por su condicionante de edad estén interesados en acceder a la educación superior y no tuvieran requisitos previos para acceso a la misma, que lo podrán hacer, según el caso si proviene de haber superado las pruebas para mayores de 25, 40 o 45 años. Conexiones:

- PC.9.22 Admisión: la calificación se comunica a la Comisión de Distrito Único Andaluz, ya que condiciona la admisión en unos estudios concretos
 - PC.9.25 Acreditación de resultados: se entrega una certificación al alumnado
- **PC.9.22 Admisión.** Hemos señalado anteriormente la necesidad de contar con unos requisitos para el acceso a la universidad, pero una vez que se cuenta con ellos, no necesariamente todos los candidatos interesados en hacerlo puede o consiguen su propósito, o no todos lo consiguen en la titulación y universidad que hubiesen elegido como primera opción, ya que el siguiente paso para poder matricularse en la universidad, o ser admitido en ella, es que los requisitos de acceso con los que cuenta el candidato le habiliten para ser admitido en esa Universidad y titulación, conforme a los requisitos que esa Universidad, en concreto, establece. Y que viene definida por la capacidad de admitir a un número determinado y limitado de alumnos en cada titulación, conforme a la oferta de plazas que esta realiza, y que se define su posibilidad de aceptación en ella principalmente por la nota de admisión. Esta nota de admisión, que cada curso académico se establece por universidad y titulación puede cambiar de un curso a otro.

En la admisión a la universidad de igual manera se contemplan cupos de acceso que también determinaran la posibilidad de matriculación en la misma. Este proceso que es común en todas las universidades andaluzas se lleva a cabo mediante el proceso de preinscripción, que se coordina con la participación de las universidades andaluzas, por el Distrito Único Andaluz gestionando coordinadamente las solicitudes de adjudicación de plazas en titulaciones oficiales de Grado, Máster. Conexiones:

- PC.9.23 Matrícula: los estudiantes nuevos en los estudios o en el Centro deben participar necesariamente en el proceso de admisión
 - PC.9.24 Actividades de evaluación: en el caso de que la admisión se produzca por traslado de expediente es necesario realizar un reconocimiento de créditos
- **PC.9.23 Matrícula.** Gestión de las campañas y formalización de las solicitudes de matrícula en enseñanzas oficiales. Conexiones:
 - PC.9.24 Actividades de evaluación: la matrícula determina las actas que han de ser calificadas.



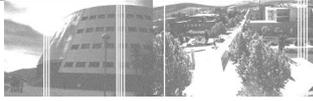
- **PC.9.24 Actividades de evaluación.** Conjunto de actividades que la Universidad establece para la acreditación de los conocimientos y aprendizaje que adquieren o han de adquirir los alumnos en el desarrollo de su programa formativo y que el Servicio de Gestión Académica gestiona administrativamente a través de unos procedimientos (actas de evaluación, reconocimientos de créditos, defensa de tesis, etc...) a efectos de trasladar los resultados a los expedientes académicos de los alumnos. Conexiones:

- PC.9.25 Acreditación de resultados: la evaluación determina las solicitudes de certificaciones y a los títulos.

- **PC.9.25 Acreditación de resultados.** Actividades que plasman en documentos oficiales los resultados de las enseñanzas, concretamente certificaciones y títulos, tanto de titulaciones oficiales (enseñanzas de Grado, Máster y Doctorado) como de otras Enseñanzas Propias de la Universidad (Títulos propios).

Este proceso requiere de la participación de otras áreas bien dentro del propio Servicio (Matrícula, Atención al Cliente, Reconocimientos), como de otros Servicios: Servicio de Gestión de las Enseñanzas (Planes de Estudio, Doctorado, Enseñanzas Propias), CEALM (para el intercambio de información del nivel de idiomas del estudiantado), Servicio de Asuntos Económicos (requisitos económicos). De igual manera hay relación directa con otras administraciones como diferentes Ministerios; Delegaciones, Subdelegaciones, Consulados y Embajadas y Boletín Oficial del Estado. Se hace necesaria a su vez la colaboración con empresas privadas, como imprentas que tengan adjudicado por concurso la expedición de las acreditaciones o el suministro del soporte físico de las mismas.

- PC.9.23 Matrícula: asignaturas matriculables y precio a aplicar (docencia y examen, sólo examen...)
- PC.9.24 Actividades de evaluación: asignaturas para las que se generan actas de evaluación
- **PC.9.27 Atención al usuario.** Coordina, canaliza y en su caso satisface las demandas de información, relativas a secretaría, en cualquiera de los cauces previstos: presencial, telefónico o telemático. Este proceso es específico del Campus de Las Lagunillas, ya que en el Campus de Linares no existe un volumen tan importante de demandas de información. Conexiones: todos los procesos.
- **PC.9.28 Aplicaciones Informáticas.** Responsabilidad funcional de la aplicación específica para la gestión académica. Esta aplicación se denomina Universitas Académico (UXXI-AC) y está compuesta por una serie de módulos (Expedientes, Matrículas, Actas, Planes de Estudio, Acceso, Gestión Económica etc.) y pantallas que incorporan procesos para llevar a cabo la gestión académica y planificación docente de la Universidad de Jaén, al tiempo que comprende un módulo de Desarrollos Propios cuyo mantenimiento realiza nuestro Servicio de Informática. La Sección gestiona cualquier incidencia que detecte que se produzca en la aplicación o que sea comunicada por los/as usuarios/as de la misma, tratando de solucionarla



por si misma o elevando tal incidencia al Servicio de Informática o la empresa proveedora de la aplicación (OCU), en su caso. En cualquier caso, una vez solucionada la incidencia debe verificarse que el funcionamiento es el correcto. Además, se ejerce también una labor de Información a los usuarios sobre el funcionamiento de UXXI-AC, asesoramiento ante las dudas que surjan, de mantenimiento de datos, tablas etc.

Este proceso requiere de la participación de otras áreas bien dentro del propio Servicio (Acceso y Admisión, Matrícula, Reconocimientos, Actas y Títulos), como de otros Servicios: Servicio de Gestión de las Enseñanzas (Planes de Estudio, Doctorado, Enseñanzas Propias), CEALM (para el intercambio de información del nivel de idiomas del estudiantado), Servicio de Asuntos Económicos (requisitos económicos). De igual manera hay relación directa con otras administraciones como Ministerios o Consejerías de la Junta de Andalucía. Se hace necesaria a su vez la colaboración con empresas privadas, especialmente con OCU como suministradora de todos los recursos de UXXI-Académico.

Conexiones con procesos externos al PC.09:

- PC.01 Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal:
 - PC.9.21 Acceso: se producen ingresos y devoluciones por matrícula en las pruebas de acceso
 - PC.9.22 Admisión: se producen ingresos por la generación de traslados de expediente
 - PC.9.23 Matrícula: ingresos y devoluciones de matrícula.
- PC.02 Retroalimentación de los grupos de interés: Todos los procesos del PC.09.2 producen resultados o procesan datos destinados a satisfacer la necesidad de información de los grupos de interés
- PC.03 Gestión de espacios:
 - PC.9.21 Acceso: es necesario contar con aulas para el desarrollo de las pruebas
 - PC.9.23 Matrícula: el número de matriculados por grupo se tiene en cuenta para la previsión de aulas
- PC.09.13 Planes de estudio. Trámites necesarios para la verificación y modificación de los planes de estudio de la Universidad, en cualquiera de sus niveles, gestión de la oferta de títulos propios y formación continua, así como el mantenimiento y coordinación de la oferta académica de asignaturas.
 - PC.9.23 Matrícula. Gestión de las campañas y formalización de las solicitudes de matrícula en enseñanzas oficiales y no oficiales. Conexiones:
 - PC.9.24 Actividades de evaluación: la matrícula determina las actas que han de ser calificadas.



- PC.9.25 Acreditación de resultados: la evaluación determina las solicitudes de certificaciones y a los títulos.
- PC.06 Gestión de los recursos de información y conocimiento. El PC.09 es usuario del gestor de contenidos, y además:
 - PC.9.21 Acceso: mantenimiento técnico-informático de la aplicación utilizada, e intercambio de datos con la Comisión del Distrito Único Andaluz
 - PC.9.22 Admisión: intercambio de ficheros con la Comisión del Distrito Único Andaluz, y mantenimiento del trámite electrónico para la gestión de los traslados de expediente
- PC.12 Gestión documental: todos los procesos generan documentación (sea física o electrónica)

7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada “responsabilidad básica”, por su especialización funcional, y por agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

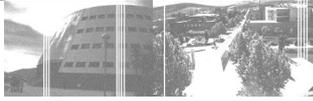
Responsabilidad básica:

- | | |
|---|-----|
| • Servicio de Gestión Académica | SGA |
| • Servicio de Gestión de las Enseñanzas | SGE |

Corresponsabilidad:

- | | |
|--|-----|
| • Órganos y Estructuras universitarias | OEU |
|--|-----|

PROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS
PC.9.2 Gestión académica administrativa	Según desagregación de procesos
PC.9.21. Acceso	SGA



PC.9.22. Admisión	SGA	
PC.9.23. Matrícula	SGA	SGE
PC.9.24. Actividades de evaluación	SGA	SGE
PC.9.25. Acreditación de resultados	SGA	SGE
PC.9.27. Atención al usuario	SGA	
PC.9.28. Aplicaciones	SGA	SGE

Tabla nº [1-Doc-PC 09]. Responsabilidades Proceso PC.9.2

8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso integrado de Gestión Académica Administrativa, siendo estas responsables de su actualización periódica.



9.- REGISTROS

Los registros generados o parcialmente alimentados con el proceso integrado de Gestión Académica Administrativa son los indicados en la siguiente tabla.

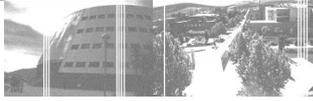
Código	Registro	Responsable
PC.9.21. Acceso		
R.[PC.9.21]-01	UXXI-Académico: Acceso	SGA
R.[PC.9.21]-02	Gestor de contenidos	SGA
R.[PC.9.21]-03	SÉNECA	Junta de Andalucía
R.[PC.9.21]-04	UXXI-Académico: Gestión económica	SGA
R.[PC.9.21]-05	Portafirmas	SIRAE
R.[PC.9.21]-06	Resolución de matrícula PAU	Junta de Andalucía
R.[PC.9.21]-07	Formulario de Incidencias	SGA
R.[PC.9.21]-08	Base de datos propia	SGA
R.[PC.9.21]-09	Nombramientos, listados, etiquetas	SGA
R.[PC.9.21]-10	Chatbot ADA	SGA
PC.9.22. Admisión		



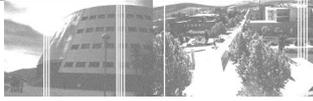
Código	Registro	Responsable
R.[PC.9.22]-10	Plataforma del Distrito Único Andaluz (disponible sólo durante las campañas, si bien sus datos se pueden solicitar a la Junta en cualquier momento)	
R.[PC.9.22]-11	Gestor de contenidos	SGA
R.[PC.9.22]-12	UXXI-Académico: Expedientes	SGA
R.[PC.9.22]-13	UXXI-Académico: Gestión económica	SGA
R.[PC.9.22]-14	TRAMUJA: Traslado de expediente (entrante)	SGA
R.[PC.9.22]-15	Chatbot ADA	SGA
PC.9.23. Matrícula		
R.[PC.9.23]-15	UXXI-Académico: Matrícula	SGA
R.[PC.9.23]-16	Gestor de contenidos	SGA
R.[PC.9.23]-17	Unidad virtual: CARABE	SGA
R.[PC.9.23]-18	UXXI-Académico: Expedientes	SGA
R.[PC.9.23]-19	UXXI-Académico: Gestión económica	SGA
R.[PC.9.23]-20	TRAMUJA: Reconocimiento de C.F.G.S.	SGA
R.[PC.9.23]-21	TRAMUJA: Reconocimiento de asignaturas	SGA
R.[PC.9.23]-22	RURALVÍA	Caja Rural de Jaén



Código	Registro	Responsable
R.[PC.9.23]-23	UXXI-Académico: Listados	SGA
PC.9.24. Actividades de evaluación		
R.[PC.9.24]-24	UXXI-Académico: Actas	SGA/SGE
R.[PC.9.24]-25	TRAMUJA: Listados	<i>Ministerio de Educación, Cultura y Deporte</i>
R.[PC.9.24]-26	UXXI-Académico: Expedientes	SGA
R.[PC.9.24]-27	UXXI-Académico: Gestión económica	SGA
R.[PC.9.24]-28	UXXI-Académico: Listados	SGA
R.[PC.9.24]-29	TRAMUJA: Movilidad/UMOVE	SGA
R.[PC.9.24]-30	UXXI-Académico: RAPI	SGA/SGE
R.[PC.9.24]-31	TRAMUJA: Reconocimiento de C.F.G.S.	SGA
R.[PC.9.24]-32	TRAMUJA: Reconocimiento de asignaturas	SGA
R.[PC.9.24]-33	Universidad virtual	SGA
PC.9.25. Acreditación de resultados		
R.[PC.9.25]-34	UXXI-Académico: Titulaciones	SGA/SGE
R.[PC.9.25]-35	Gestor de contenidos	SGA



Código	Registro	Responsable
R.[PC.9.25]-36	UXXI-Académico: Expedientes	SGA
R.[PC.9.25]-37	ILIAS	SGA
R.[PC.9.25]-38	Universidad virtual	SGA
R.[PC.9.25]-39	Plataforma correo electrónico	SGA
R.[PC.9.25]-40	TRAMUJA: Certificados	SGA
R.[PC.9.25]-41	UXXI-Académico: Económico	SGA
PC.9.27. Atención al usuario		
R.[PC.9.27]-42	Gestor de contenidos	SGA
R.[PC.9.27]-43	UXXI-Académico: Matrícula	SGA
R.[PC.9.27]-44	UXXI-Académico: Expedientes	SGA
R.[PC.9.27]-45	UXXI-Académico: Gestión Económica	SGA
R.[PC.9.27]-46	Plataforma de correo electrónico	SGA
R.[PC.9.27]-47	Q-matic sistema	SGA
R.[PC.9.27]-48	Telefonía Call Center	SGA
PC.9.28. Aplicaciones		



Código	Registro	Responsable
	Todos los módulos de UXXI-Académico que utilizan el resto de procesos del PC.09	SGA
R.[PC.9.28]-49	Quaterni	OCU
R.[PC.9.28]-50	REDSYS PROCESADORA PAGO VIRTUAL (TPV)	Redsys
R.[PC.9.28]-51	OTRS Sistema de gestión, petición, consulta e incidencias	ITRESIT S.L.
R.[PC.9.28]-52	Murphy Sistema de gestión, petición, consulta e incidencias	SINF

10.- CLIENTES DEL PROCESO

CLIENTES ININTERNOS

PC.9.21 Acceso

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.

PC.9.23 Matrícula

PC.9.27 Atención al usuario

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad

PC.9.24 Actividades de evaluación

1. Órganos de Gobierno de la Universidad.
2. Órganos de Gobierno de los Centros
3. PDI
4. Estudiantes

PC.9.25 Acreditación de resultados

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.



2. Solicitantes.

PC 9.28. Aplicaciones Informáticas

2. Usuarios/as de Universitas Académico (UXXI-AC)

CLIENTES EXTERNOS

PC.9.21 Acceso

2. Centros de Educación Secundaria y de Formación Profesional.

3. Aspirantes.

PC.9.22 Admisión

1. Distrito Único Andaluz

2. Otras Universidades

3. Solicitantes.

PC.9.23 Matrícula

PC.9.27 Atención al usuario

2. Solicitantes.

3. DUA

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.

2. Solicitantes.

PC.9.25 Acreditación de resultados

1. Ministerio de Educación y Formación Profesional

2. Imprenta.

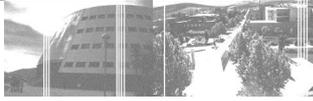
3. Solicitantes.

PC 9.28. Aplicaciones Informáticas

2. Usuarios/as de Universitas Académico (UXXI-AC)



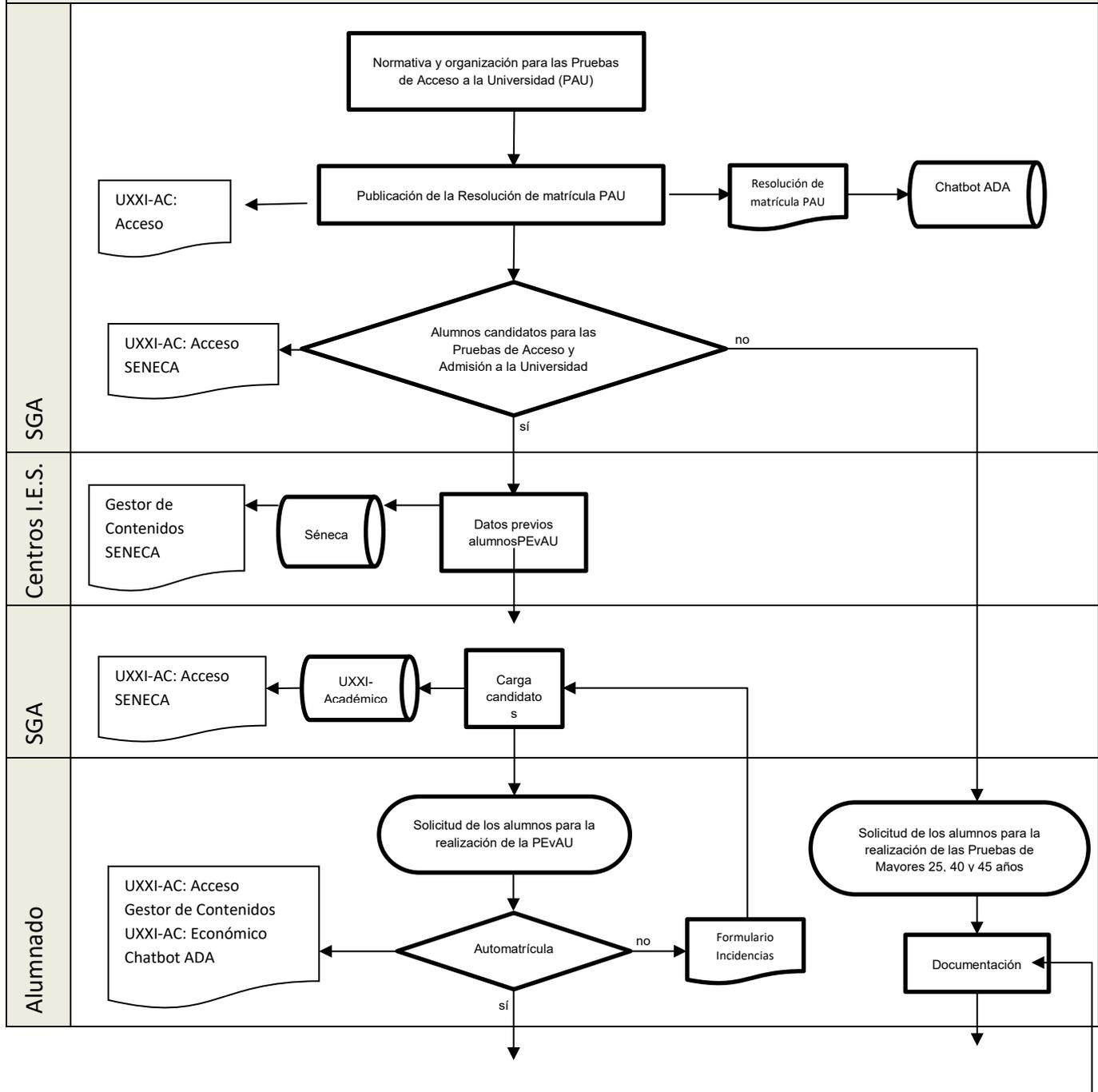
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS

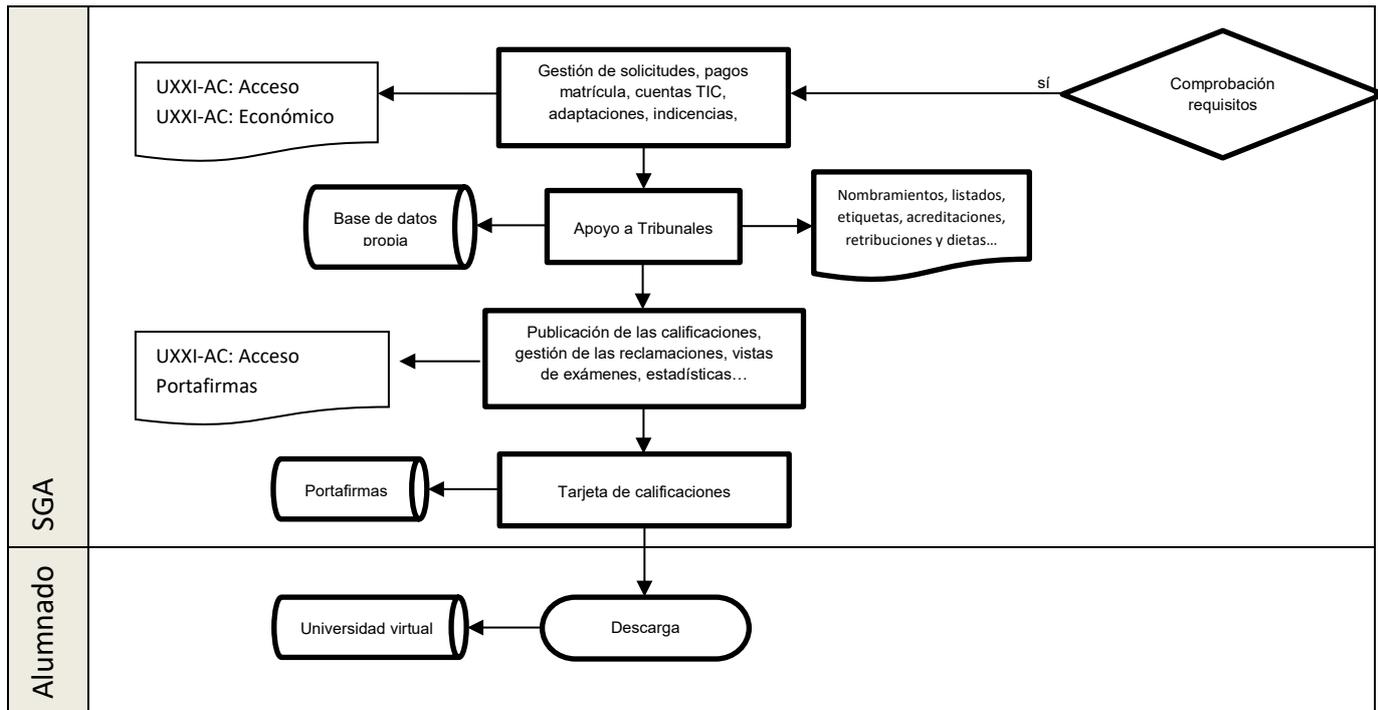
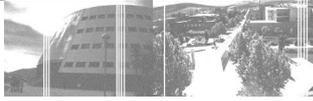


PC.9.21 – Acceso

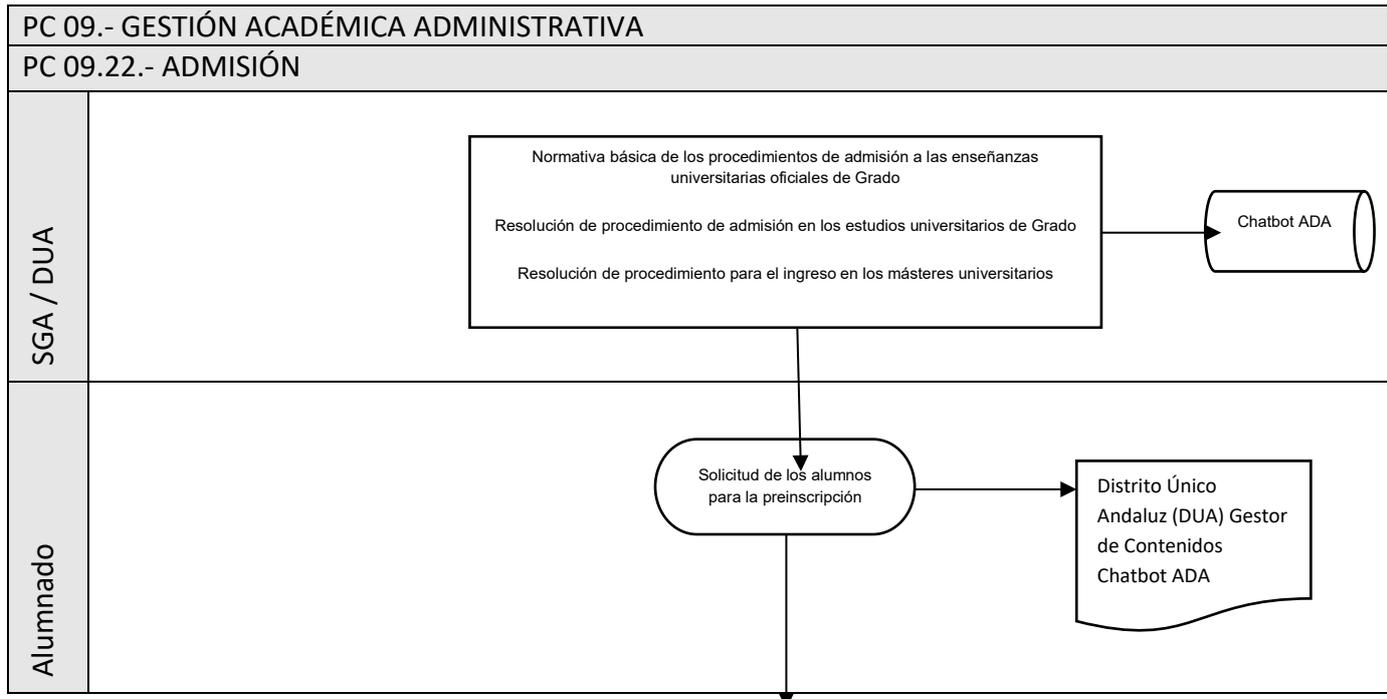
PC 09.- GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

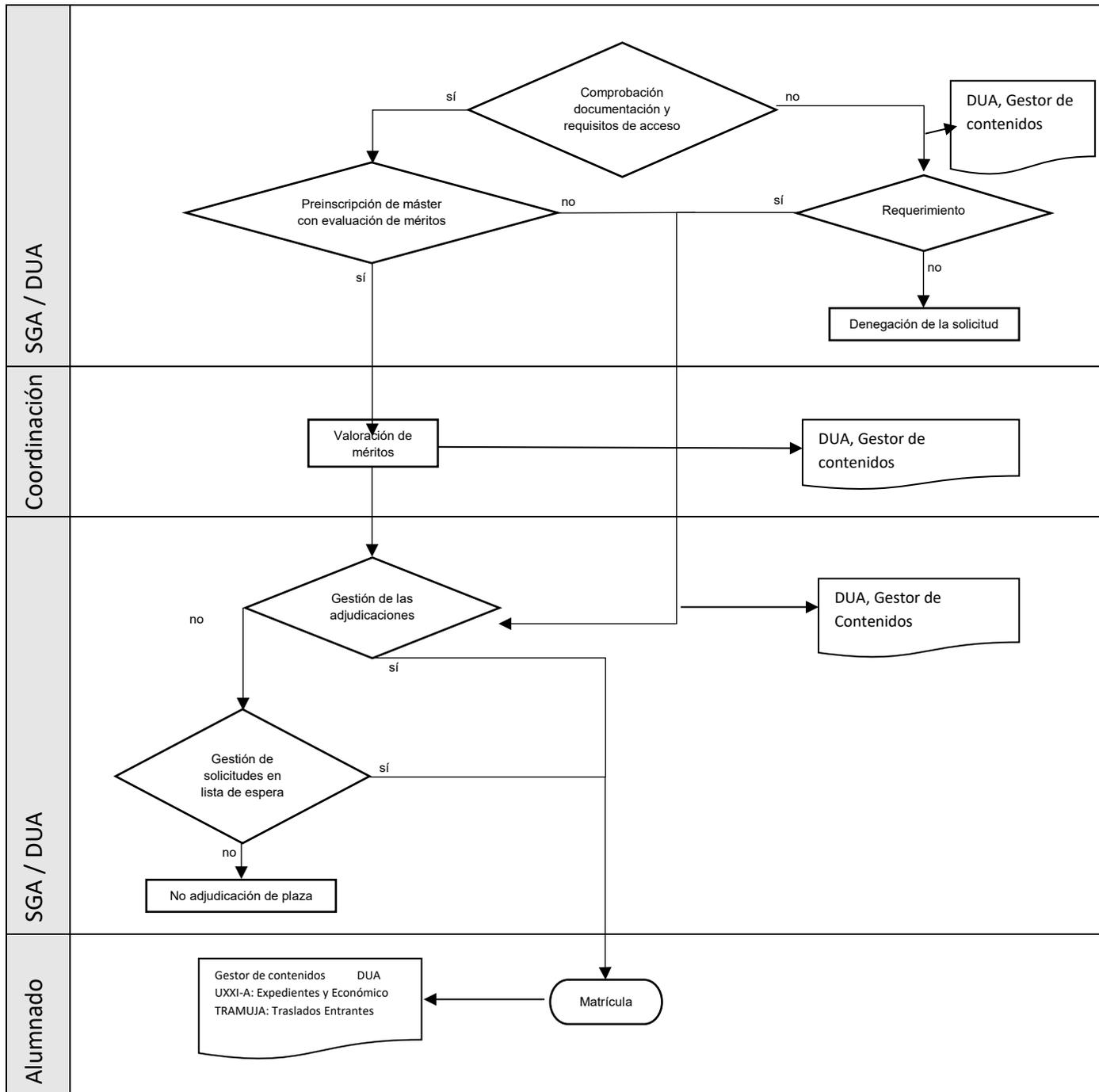
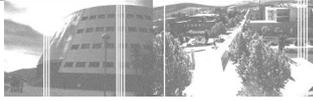
PC 09.21.- ACCESO





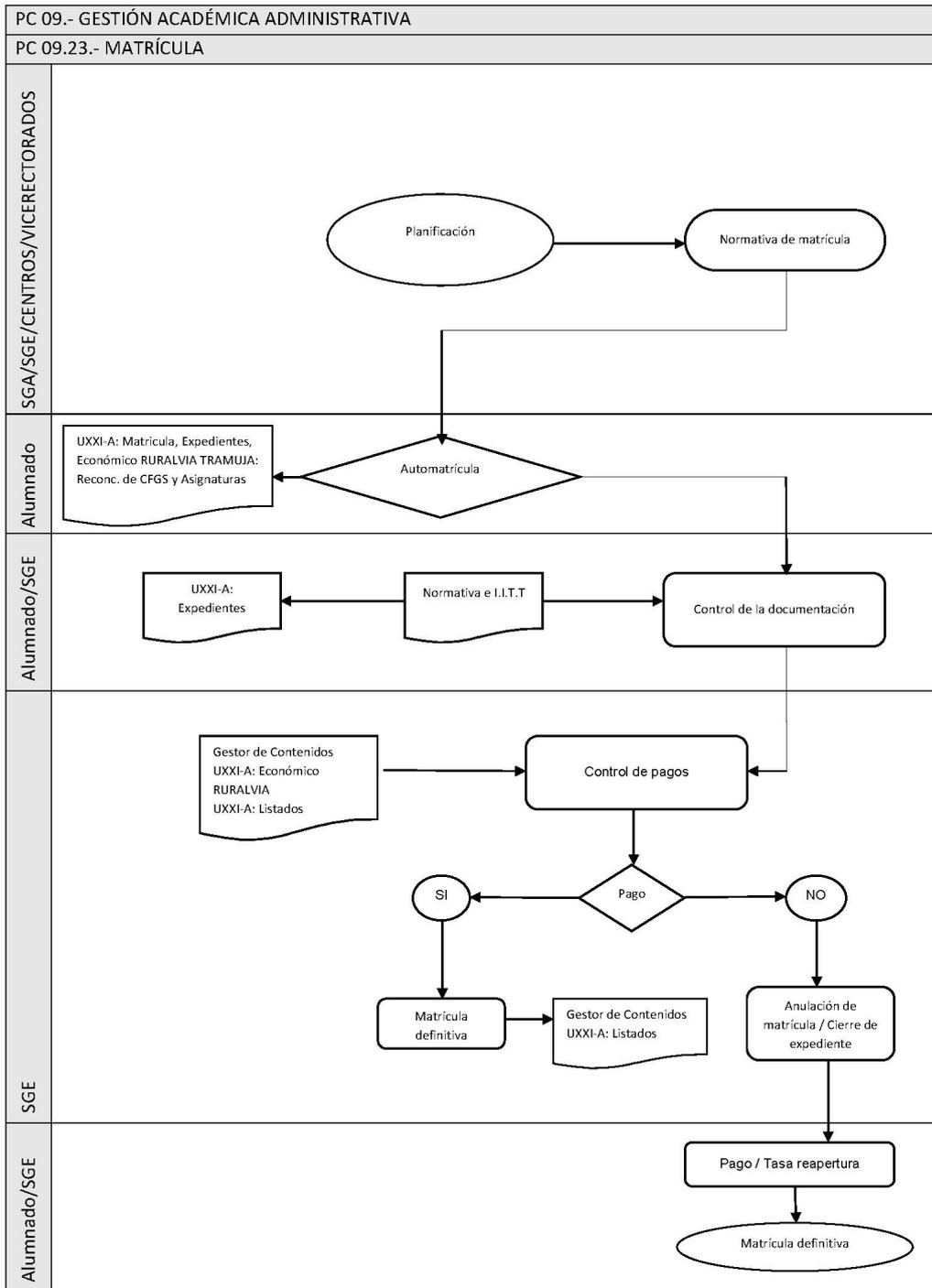
PC.9.22 –Admisión

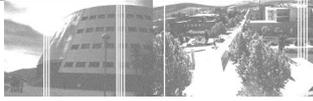




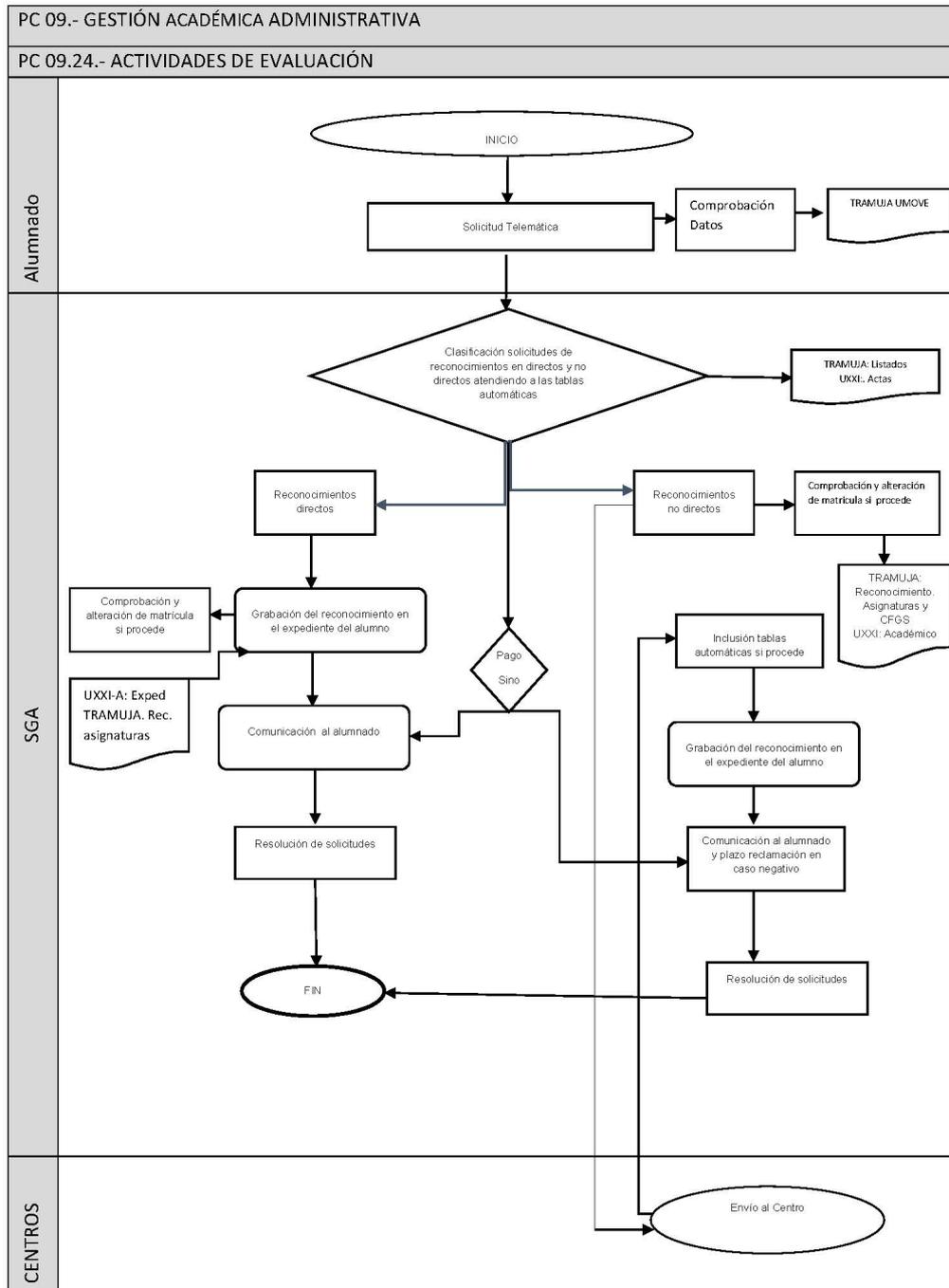


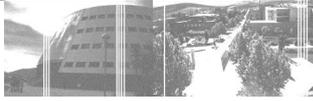
PC.9.23 –Matrícula



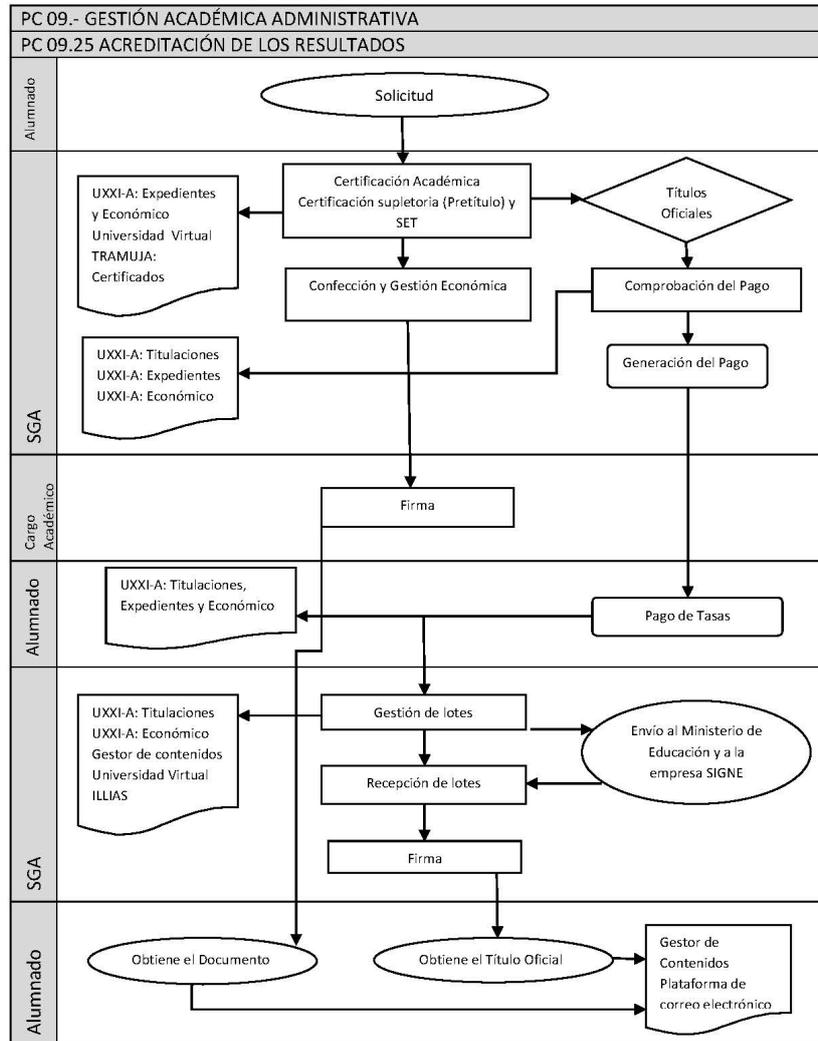


PC.9.24 - Actividades de evaluación



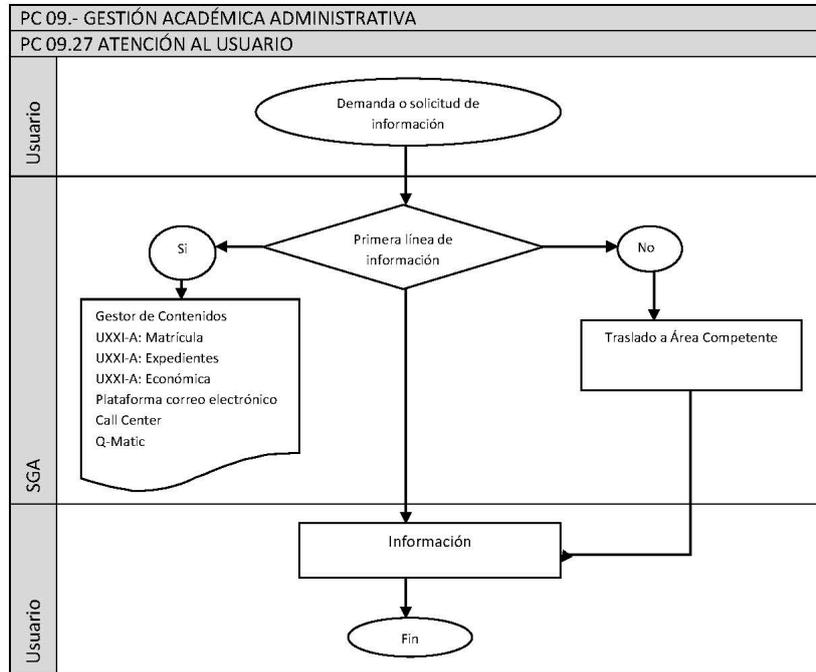


PC.9.25 - Acreditación de resultados



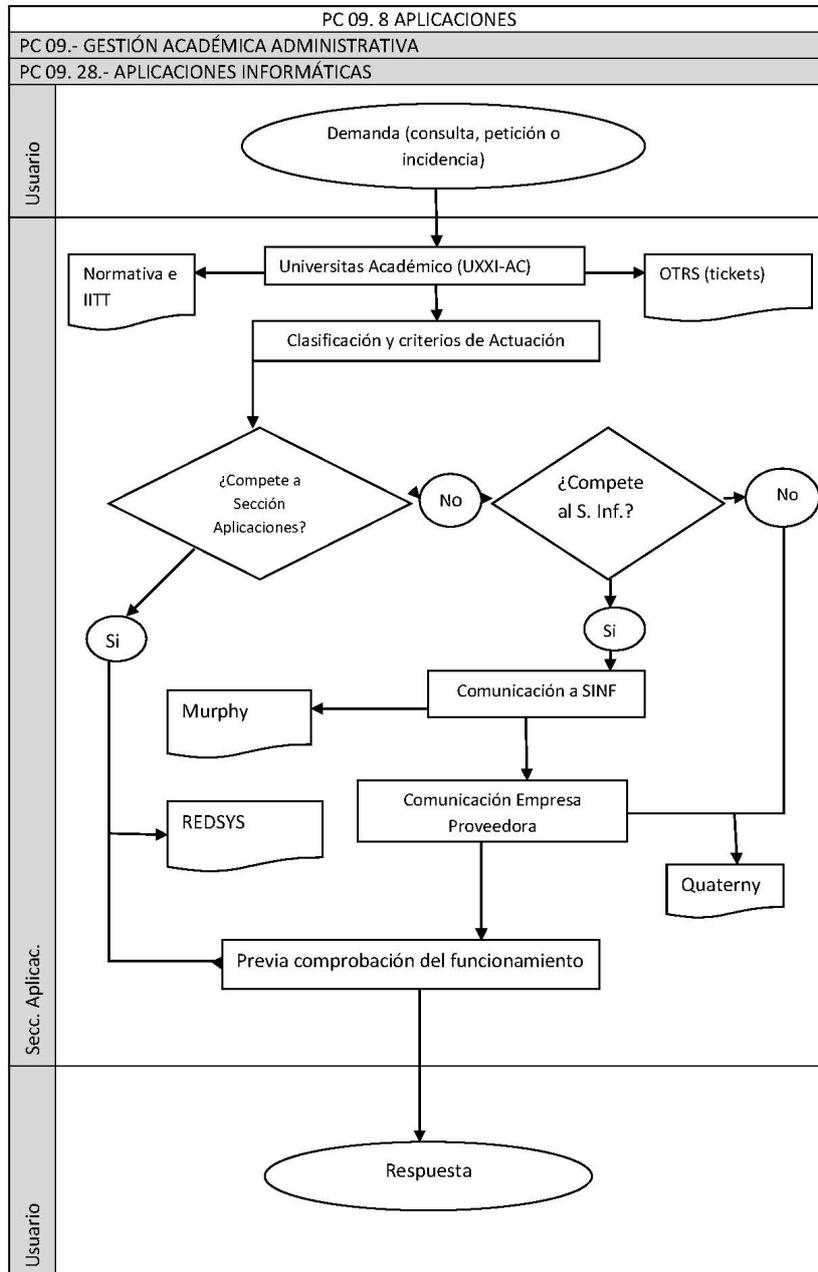


PC.9.27 - Atención al Usuario





PC.9.28 - Aplicaciones Informaticas





12.- INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores del proceso están constituidos por los indicadores específicos que se relacionan en el apartado siguiente y por los indicadores que se integran en el proceso estratégico de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE02).

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción). *
2. Indicadores del sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
3. Indicadores de encuesta de satisfacción post servicio (encuestas específicas de servicios prestados)**.
4. Indicadores asociados de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal técnico de gestión y de administración y servicios de la Universidad de Jaén.

12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

Código	Indicador
PC.9.21 Acceso	
I.[PC.9.21]-01	% Solicitudes de cuentas TIC fuera de plazo
I.[PC.9.21]-02	% incidencias en las Solicitudes de cuentas TIC
I.[PC.9.21]-03	% de incidencias en la cumplimentación de matrícula de PEVAU
I.[PC.9.21]-04	% usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU
PC.9.203 Matrícula	
I.[PC.9.23]-01	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud
I.[PC.9.23]-02	Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.



I.[PC.9.23]-03	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.
I.[PC.9.23]-04	Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los ocho días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos.
I.[PC.9.23]-05	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula

PC.9.24 Actividades de evaluación

I.[PC.9.24]-01	Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.
I.[PC.9.24]-02	Porcentaje de emisión de resoluciones de reconocimientos enviados a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitudes.
I.[PC.9.24]-03	Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros).
I.[PC.9.24]-04	Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.

PC.9.25 Acreditación de resultados

I.[PC.9.25]-01	Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de ocho días laborales, desde su solicitud
I.[PC.9.25]-02	Número de títulos oficiales expedidos al año
I.[PC.9.25]-03	Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados
I.[PC.9.25]-04	Títulos de Postgrado- Máster: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados
I.[PC.9.25]-05	Títulos de Postgrado-Doctor/a: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados
I.[PC.9.25]-06	Porcentaje de solicitudes de títulos oficiales con incidencias (excluido doctor/a)
I.[PC.9.25]-07	Número de Suplementos Europeos al Título (SET) expedidos

PC.9.27 Atención al usuario



I.[PC.9.27]-01	Número de atenciones en ventanilla por año (área de secretaría del Campus de Jaén)
I.[PC.9.27]-02	Número de atenciones telefónicas por año (área de secretaría del Campus de Jaén)
I.[PC.9.27]-03	Número de atenciones de solicitudes telemáticas de información por año (área de secretaría del Campus de Jaén)
PC.9.28 Aplicaciones	
I.[PC.9.28]-01	Porcentaje de incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC
I.[PC.9.28]-2	% de tickets de OTRS cerrados del curso académico anterior que se han resuelto antes de 7 días.
PC.9.29.	
I.[PC.9.29]-01	Número de informes de Análisis recibidos

Tabla nº [3-Doc-PC.9.2]. Cuadro de indicadores- Proceso PC.9.2.

12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

- Código del indicador:** Codificación mediante la expresión I. seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
- Formulación:** La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
- Valor límite:** Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
- Valor objetivo:** Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
- Periodicidad indicador:** Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
- Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
- Responsable medición:** El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
- Responsable seguimiento:** El propietario del proceso.
- Observaciones:** Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.



- j) **Código de versión:** Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02....).
- k) **Responsable de elaboración:** Equipo de Proceso.
- l) **Responsable de revisión:** Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
- m) **Responsable de Aprobación:** Gerencia.

I.[PC.9.21]-01	% Solicitudes de cuentas TIC fuera de plazo		
FORMULACIÓN:	100 x (nº de requerimientos información de los usuarios / total alumnos matriculados)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
10%	5%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Comprobar que el formulario de matrícula no presencial es fácil de cumplimentar.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	Convocatoria 2017 (año 2018) Nueva medición desde diciembre 2021		

Ficha nº1- I. [PC.9.21]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.21]-02	% problemas en las Solicitudes de cuentas TIC		
FORMULACIÓN:	100 x (nº de requerimientos información de los usuarios / total alumnos matriculados)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
5 %	3 %	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia



Observaciones: Comprobar que el formulario de matrícula no presencial es fácil de cumplimentar.

CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde:	Convocatoria 2018 (año 2019) Nueva medición desde diciembre 2021

Ficha nº2- I. [PC.9.21]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.21]-03	% de incidencias en la cumplimentación de matrícula de PEVAU		
FORMULACIÓN:	100 x (nº de requerimientos información de los usuarios / total alumnos matriculados)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
5 %	3 %	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Comprobar que el formulario de matrícula no presencial es fácil de cumplimentar.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	Convocatoria 2017 (año 2018) Nueva medición desde diciembre 2021		

Ficha nº3- I. [PC.9.21]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.21]-04	% usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU		
FORMULACIÓN:	100 x (nº de solicitantes que utilizan el formulario / total matriculados)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
5 %	3 %	Periodicidad medición:	Después de cada convocatoria (junio/septiembre)
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia



Observaciones: Generalmente los problemas de acceso proceden de la carga de candidatos (información procedente de los institutos), o bien por usuarios procedentes de otras provincias.

CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde:	Junio de 2018

Ficha nº4- I. [PC.9.21]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.23]-01	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud		
FORMULACIÓN:	(Solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en plazo/ Total solicitudes de devolución de tasas y precios públicos)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=95%	= 100%	Periodicidad medición:	Mensual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Se excluye los meses de Agosto y Diciembre.			
CONTROL	Código de versión: 02 (se aumentan los valores objetivo y límite)		
Medición desde:	2013		

Ficha nº5- I. [PC.9.23]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.23]-02	Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.		
FORMULACIÓN:	Diferencia entre el número alumnos curso actual y número alumnos curso anterior * 100 / Número alumnos del curso anterior		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual



Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Segmentado por matrículas de Grado, Máster oficial			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 6- I. [PC.9.23]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.23]-03	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.		
FORMULACIÓN:	Número de matrículas por Internet * 100 / Número de matrículas totales		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
>=89%	>=92%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Para aumentar estos porcentajes, se trasladaran recursos de matrícula por Secretaría a matrícula por Internet, intentando dejar sólo los casos excepcionales para la realización de la matrícula en Secretaría (variable de control). Segmentado por matrículas de Grado y Máster oficial			
CONTROL	Código de versión: 04 (se aumentan los valores objetivo y límite)		
Medición desde	2010		

Ficha nº 7- I. [PC.9.23]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.23]-04	Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los ocho días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos.
FORMULACIÓN:	Nº de matrículas anuladas * 100 / Nº de alumnos con impago en el primer vencimiento



Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
80%	100%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Se excluye el mes de agosto, realizando el control durante el plazo de adjudicaciones de plazas, con el fin de que los alumnos que no abonen sus recibos dejen las plazas libre1 para los que están en lista de espera.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde	2017		

Ficha nº 8- I. [PC.9.23]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.23]-05	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula		
FORMULACIÓN:	N° incidencias * 100 / N° alumnos matriculados		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
20%	5%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Segmentadas por tipo de incidencias (técnicas-en la cumplimentación-económicas). Los valores límite y objetivo son respecto del total de incidencias.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde	2017		

Ficha nº 9- I. [PC.9.23]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.24]-01	Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.
-----------------------	---



FORMULACIÓN: Número alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados *100 /Número total de alumnos			
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Segmentado por matrículas de Grado, Máster oficial.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº10- I. [PC.9.24]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.24]-02	Porcentaje de emisión de resoluciones de reconocimientos enviados a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitudes.		
FORMULACIÓN: Número de solicitudes resueltas de reconocimientos y transferencias dentro del plazo para resolver *100/ Número total de solicitudes			
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
>=85%	>=90%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Segmentado por Campus.			
CONTROL	Código de versión: 02 (se elevan los valores objetivo y límite)		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 11- I. [PC.9.24]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2



I.[PC.9.24]-03	Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitud (homologación de estudios extranjeros).		
FORMULACIÓN:	Σ Solicitudes para la realización de las pruebas de aptitud		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 02 (se elimina la segmentación por titulaciones)		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 12- I. [PC.9.24]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.24]-04	Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.		
FORMULACIÓN:	(Número actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria / Número actas totales) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Por convocatoria
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Variable de control: Seguimiento temporal de las fases del procedimiento. Comunicación al Vicerrectorado de Ordenación Académica de las incidencias con el ruego de que tome las medidas oportunas.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		



Ficha nº 13- I. [PC.9.24]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.25]-01	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 8 días laborables, desde su solicitud.		
FORMULACIÓN:	(Certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en plazo/ Total certificaciones académicas personales solicitadas) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=90%	Periodicidad medición:	Mensual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Se excluye del cómputo de días, el mes de Agosto, Semana Santa, Navidad y Feria.			
CONTROL	Código de versión: 02 (el plazo máximo de referencia se amplía de 6 a 8 días)		
Medición desde:	2013		

Ficha nº14- I. [PC.9.25]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.25]-02	Número de títulos oficiales expedidos al año.		
FORMULACIÓN:	\sum Títulos oficiales expedidos		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Títulos oficiales: Grado, Máster, Doctorado y 1º y 2º Ciclo.			
CONTROL	Código de versión: 01		



Medición desde: 2010

Ficha nº 15- I. [PC.9.25]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.25]-03	Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.		
FORMULACIÓN:	$\sum([\text{fecha comunicación}] - [\text{fecha solicitud completada}]) / \text{Total de comunicaciones}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	<=150 días	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 16- I. [PC.9.25]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.25]-04	Títulos de Postgrado- Máster: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.		
FORMULACIÓN:	$\sum([\text{fecha comunicación}] - [\text{fecha solicitud completada}]) / \text{Total de comunicaciones}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	<=150 días	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Se establecerá valor objetivo, según resultados obtenidos en las mediciones.			



CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde	2012

Ficha nº 17- I. [PC.9.25]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.25]-05	Títulos de Postgrado-Doctor/a: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	
FORMULACIÓN:	$\Sigma([fecha\ comunicación] - [fecha\ de\ entrada\ del\ expediente]) / Total\ de\ comunicaciones$	
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
	<=150 días	Periodicidad indicador: Anual
Responsable Jefe del Servicio de Gestión medición: Académica	Responsable Gerencia seguimiento:	
Observaciones:		
CONTROL	Código de versión: 01	
Medición desde	2012	

Ficha nº 18- I. [PC.9.25]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.25]-06	Porcentaje de solicitudes de títulos oficiales con incidencias (excluido doctor/a)	
FORMULACIÓN:	(número de solicitudes de títulos oficiales con incidencias/ número total de solicitudes de títulos oficiales)* 100	
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad medición: Anual



No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Las incidencias registradas: no acreditación del nivel de idiomas; falta de créditos necesarios; dobles titulaciones sin finalizar ambas ; impagos; falta de resolución de reconocimientos.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 19- I. [PC.9.25]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.25]-07	Número de Suplementos Europeos al Título (SET) expedidos		
FORMULACIÓN:	Σ Suplementos Europeos al Título (SET) expedidos		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: SET de grado y máster.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2022		

Ficha nº20- I. [PC.9.25]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.27]-01	Número de atenciones en ventanilla por año (área de secretaría del Campus de Jaén)		
FORMULACIÓN:	Σ Número de atenciones en ventanilla por año		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual



No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 21- I. [PC.9.27]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.27]-02	Número de atenciones telefónicas por año (área de secretaría del Campus de Jaén)		
FORMULACIÓN:	Σ Número de atenciones telefónicas por año		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2018		

Ficha nº22- I. [PC.9.27]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.27]-03	Número de atenciones de solicitudes telemáticas de información por año (área de secretaría del Campus de Jaén)		
FORMULACIÓN:	Σ Número de atenciones de solicitudes telemáticas de información por año		



Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 23- I. [PC.9.27]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.28]-1	Porcentaje de incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC		
FORMULACIÓN:	100 x (\sum incidencias resueltas por OCU en relación a UXXI-AC / total de incidencias)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=96%	>=98%	Periodicidad medición:	15 de diciembre de cada año
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	15 de diciembre de 2018		

Ficha nº 24- I. [PC.9.28]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2



I.[PC 09.28]-2.1	% de tickets de OTRS cerrados del curso académico anterior que se han resuelto antes de 7 días.		
FORMULACIÓN:	100 x (nº tickets de OTRS recibidos / total tickets resueltos antes de 7 días hábiles)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
<=75%	80%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Gestión Académica	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: Posibilidad de ajustar en el futuro los valores límites y objetivos según resultados obtenidos de la primera medición.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2023		

Ficha nº 25- xx. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2

I.[PC.9.29]-01	Número de informes de análisis recibidos		
FORMULACIÓN:	Σ informes		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
1	2	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	Enero de 2018		

Ficha nº 26- I. [PC.9.25]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC.9.2



DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

ANEXOS DEL PROCESO

PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA



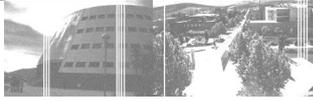
ANEXO I LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Registro de legislación.

Tabla [Leg-PC.9.2]. Listado de legislación General del Proceso PC.9.2 Gestión Académica Administrativa.

Legislación General (Leg. Ge).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ge.01. [PC.9.2]	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.02. [PC.9.2]	Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.03. [PC.9.2]	Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.04. [PC.9.2]	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.05. [PC.9.2]	Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa

**Legislación General (Leg. Ge).**

Leg. Ge.06. [PC.9.2]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.07. [PC.9.2]	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.08. [PC.9.2]	Ley 5/1994, de 19 de julio, de supresión de barreras arquitectónicas y promoción de la accesibilidad	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.09. [PC.9.2]	Ley 51/2003 de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (B.O.E. 3-12-2003)	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. Ge.10. [PC.9.2]	Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa



Tabla [Leg-PC.9.2]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso PC.9.2 Gestión Académica Administrativa.

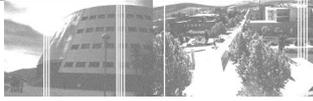
Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ex.01. [PC.9.2]	Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (BOE 7-2-2015)	§PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. Ex.02. [PC.9.2]	Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo, por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título Universitario de Doctor (BOE 3-6-2016)	§PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. Ex.03. [PC.9.2]	Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE 18-9-2003)	§PC.9.24. Actividades de evaluación §PC.9.25. Acreditación de resultados §PC.9.26. Planes de estudio

**Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).**

Leg. Ex.04. [PC.9.2]	Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, por el que se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y por el que se regula el procedimiento para establecer la correspondencia al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior de los títulos universitarios oficiales pertenecientes a ordenaciones académicas anteriores	§PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. Ex.05. [PC.9.2]	Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad	§PC.9.21. Acceso §PC.9.22. Admisión §PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación §PC.9.25. Acreditación de resultados §PC.9.26. Planes de estudio
Leg. Ex.06. [PC.9.2]	Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado Acuerdo anual de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento de admisión en los estudios universitarios de Grado	§PC.9.21. Acceso §PC.9.22. Admisión



Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Leg. Ex.07. [PC.9.2]	<p>Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.</p> <p>Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.</p>	§PC.9.21. Acceso §PC.9.22. Admisión
Leg. Ex.08. [PC.9.2]	Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.	§PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. Ex.09. [PC.9.2]	<p>Resolución de 16 de enero de 2015 de la Dirección General de Universidades por la que se hace público el Acuerdo de 23 de octubre de 2014 de la Comisión Coordinadora Universitaria de Andalucía por la que se establece el procedimiento y los programas para la realización de la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años.</p> <p>Resolución anual de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, por la que se establecen los plazos y el calendario para la realización de la prueba de acceso para mayores de 25 años</p>	§PC.9.21. Acceso
Leg. Ex.10. [PC.9.2]	Resolución anual de la Dirección General de Universidades, Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por la que se establece el procedimiento para la obtención de los requisitos que permitan el acceso a los estudios universitarios de Grado de personas mayores de 40 y 45 años que no posean otros requisitos para el acceso a la Universidad.	§PC.9.21. Acceso

**Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).**

Leg. Ex.11. [PC.9.2]	Real Decreto 1496/1987 de 6 de noviembre. Sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (Derogado) https://www.boe.es/boe/dias/1987/12/14/pdfs/A36637-36639.pdf	§ PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. Ex.12. [PC.9.2]	Real Decreto 1044/2003 de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título. https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-17310-consolidado.pdf	§ PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. Ex.13. [PC.9.2]	Orden ECI/2514/2007 de 13 de Agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor. https://www.boe.es/boe/dias/2007/08/21/pdfs/A35424-35431.pdf	§ PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. Ex.14. [PC.9.2]	R.D. Ley. 1/2013 de 29 de Noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.	§ PC.9.23. Matrícula



Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Leg. Ex.15. [PC.9.2]	Decreto de la Consejería de Economía y Conocimiento de la Junta de Andalucía por el que se fijan los precios públicos de los servicios académicos y universitarios de las Universidades Públicas de Andalucía en vigor	§ PC.9.23. Matrícula
Leg. Ex.16. [PC.9.2]	Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, reformada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, y su normativa de desarrollo.	§ PC.9.23. Matrícula
Leg. Ex.17. [PC.9.2]	Real Decreto 1621/2005 de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	§ PC.9.23. Matrícula
Leg. Ex.18. [PC.9.2]] Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria	PC09. Gestión Académica Administrativa.
Leg. ex.19. [PC.9.2]	Acuerdo de 2 de diciembre de 2021 de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento de admisión para el curso 2022-2023, en los estudios universitarios de máster. (BOJA nº.4 de 07/01/2022).	§PC.9.22. Admisión §PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación
Leg. In.01. [PC.9.2]	Normativa de Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de Créditos en los Estudios Oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Jaén (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 5-6-2017)	§PC.9.24. Actividades de evaluación

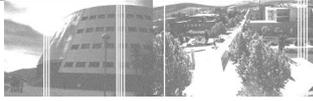


Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Leg. In.02. [PC.9.2]	Reglamento de Régimen Académico y Evaluación de Alumnos (Acuerdo de 21-11-2013 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén)	§PC.9.24. Actividades de evaluación
Leg. In.03. [PC.9.2]	Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén (Acuerdo de 13-03-2006 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén)	§Todos los Procesos de PC.9.2 Gestión Académica Administrativa
Leg. In.04. [PC.9.2]	Normativa para la Compensación Curricular de la Universidad de Jaén (Aprobada en sesión nº 6 de Consejo de Gobierno de 27 de septiembre de 2019)	§PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación §PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. In. 05. [PC.9.2]	Normativa de Trabajos Fin de Grado, Fin de Máster y otros Trabajos Fin de Título de la Universidad de Jaén (Aprobada en sesión ordinaria nº 25 de 5 de junio de 2017 de Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén)	§PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación §PC.9.25. Acreditación de resultados
Leg. In.06.. [PC.9.2]	Resolución anual del Rectorado de la Universidad de Jaén, por la que se hace pública la normativa de matrícula en titulaciones oficiales de primer y segundo ciclo, Grado y Máster Universitario	§PC.9.22. Admisión §PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación
Leg. In.07. [PC.9.2]	Presupuesto Anual Universidad de Jaén	§ PC.9.23. Matrícula

**Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).**

Leg. In.08. [PC.9.2]	Normativa sobre programas conjuntos de estudios oficiales de la Universidad de Jaén (Aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 17 de junio de 2020)	§PC.9.22. Admisión §PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación
Leg. In.09. [PC.9.2]	Normativa de permanencia en las titulaciones oficiales de grado y master de la Universidad de Jaén. (Informada favorablemente en Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2022) (Aprobada por el Consejo Social, el 29 de abril de 2022)	§PC.9.22. Admisión §PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación
Leg. In.10. [PC.9.2]	Normativa de programas académicos con recorridos sucesivos en el ámbito de la Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Jaén. Aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en sesión ordinaria nº 47 de 29 de junio de 2022	§PC.9.22. Admisión §PC.9.23. Matrícula §PC.9.24. Actividades de evaluación

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIONES NORMATIVAS		
		MODIFICACIÓN NORMATIVA	DEROGACIÓN	NUEVA INCORPORACIÓN
1	01/02/2011			
2	20/03/2012	X	X	X
3	08/04/2013	X	X	X
4	10/05/2018	X	X	X
5	10/06/2021		X	X
6	13/10/2022		X	X



ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Registro de formatos

Debido a su continua evolución y a la volatilidad de algunos de ellos, cada instrucción técnica constituye el registro de los formatos que le afectan.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	10/05/2018	Se descentraliza el registro de formatos, y cada instrucción técnica indica los que le afectan.
3	10/06/2021	Revisión general del documento



ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

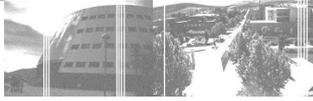
Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PC.9.2]. Listado de Instrucciones Técnicas del Proceso

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PC.9.21]-01	Anulación de traslado de expediente con tanda generada	▪ PC.9.21 Acceso	▪ Servicio de Gestión Académica
IT.[PC.9.21]-02	Matrícula Prueba de Mayores de 25		
IT.[PC.9.21]-03	Matrícula Prueba de Mayores de 40		
IT.[PC.9.21]-04	Matrícula Prueba de Mayores de 45		
IT.[PC.9.21]-05	Matrícula PEVAU		
IT.[PC.9.21]-06	Grabación de expedientes en UXXI-Económico		
IT.[PC.9.21]-07	Traslado de expediente de acceso. (versión3)		
IT.[PC.9.21]-08	Certificados de acceso.		
IT.[PC.9.21]-09	Preinscripción Grado y Máster		
IT.[PC.9.23]-01	Conceptos Aplicables Bonificación Discapacidad	▪ PC.9.23 Matrícula	
IT.[PC.9.23]-02	Devolución Precios Públicos (version 5)		
IT.[PC.9.23]-03	Reapertura de Expediente por Impago		
IT.[PC.9.23]-04	Cambio de Grupo		
IT.[PC.9.23]-05	Gestión de Pagos y Cobros		
IT.[PC.9.23]-06	Reapertura de Expediente por Traslado		
IT.[PC.9.23]-07	Usuario y contraseña para matrícula		
IT.[PC.9.23]-08	Aplicación Bonificación Familia Numerosa		
IT.[PC.9.23]-09	Segundas y sucesivas menciones de los Grados de Educación Infantil o Primaria		
IT.[PC.9.23]-10	Reserva de Plaza y matrícula para estudiantes extranjeros		



<i>Código</i>	<i>Denominación</i>	<i>Proceso</i>	<i>Unidad Responsable</i>
IT.[PC.9.23]-11	Control de documentación de matrícula y revisión de datos personales		
IT.[PC.9.23]-12	Incidencias de Matrícula		
IT.[PC.9.23]-13	Matricula Extemporánea		
IT.[PC.9.23]-14	Matrícula Parcial	▪	
IT.[PC.9.23]-15	Renuncia de Matrícula		
IT.[PC.9.23]-16	Bonificación de Acción Social		
IT.[PC.9.24]-01	Actas de examen (version 4)		
IT.[PC.9.24]-02	Actas TFT y Prácticas (version 4)		
IT.[PC.9.24]-03	Reconocimiento de asignaturas de alumnos con movilidad nacional e internacional (version 4)		
IT.[PC.9.24]-04	Reconocimiento de asignaturas de alumnos con movilidad nacional e internacional	▪ PC.9.24 Actividades de evaluación	
IT.[PC.9.24]-05	Reconocimiento de C.F.G.S		
IT.[PC.9.24]-06	Reconocimiento de Créditos Optativos		
IT.[PC.9.24]-07	traslados entrantes, becas talento y convalidación parcial de estudios extranjeros(version 4)		
IT.[PC.9.24]-08	Compensación Curricular		
IT.[PC.9.24]-09	Traslados de expediente (version 4)		
IT.[PC.9.25]-01	Acreditación de los resultados académicos	▪ PC.9.25 Acreditación de resultados	
IT.[PC.9.25]-02	Suplemento Europeo al Título		
IT.[PC.9.25]-03	Título oficial		
IT.[PC.9.27]-01	Correo	▪ PC.9.27 Atención al usuario	
IT.[PC.9.27]-02	Teléfono		
IT.[PC.9.27]-03	Ventanilla		
IT.[PC.9.28]-01	Apertura Incidencia a OCU-1		
IT.[PC.9.28]-02	Carga ficheros CEALM y descarga ficheros SPE		
IT.[PC.9.28]-03	Creación cuentas TICS y Creación Citas Previas	▪ PC.9.28 Aplicaciones	
IT.[PC.9.28]-05	Remesas Bancarias Entrantes		
IT.[PC.9.28]-06	Generación Remesas Devolución Tasas y Precios Públicos-1		
IT.[PC.9.28]-07	Acciones Preparación Matrícula		
IT.[PC.9.28]-08	Alta de un plan de estudios		
IT.[PC.9.29]-01	Análisis de contexto interno y externo (DAFO)	▪ PC.9.29 Gestión de riesgos y oportunidades	
IT.[PC.9.29]-02	Necesidades y expectativas de las partes interesadas		
IT.[PC.9.29]-03	Análisis de gestión de riesgo y oportunidades		

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	10/05/2018	Revisión general.
3	10/06/2021	Revisión general del document
4	13/10/2022	Anulación IT IT [PC.9.28] – 04
5	01/10/2023	Revisión IT(desglosadas en hoja de control)



ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PC.9.2. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Registros de Procedimientos Telematizados

Tabla [PT-PC.9.2]. Listado de Procedimientos Telematizados

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Solicitud de Certificado Académico Personal	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Universidad Virtual
Gestión de actas de examen	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S6. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios.	Servicio de Gestión Académica	TRAMUJA UXXI-A (Actas)
Gestión de actas TFT y PRÁCTICAS	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S6. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios.	Servicio de Gestión Académica	TRAMUJA UXXI-A(Actas)



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Solicitud de Diligencias de Actas	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S6. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios.	Servicio de Gestión Académica	TRAMUJA UXXI-A (Actas)
Matrícula/alteración en titulaciones oficiales	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	DUA UXXI Gestor de Contenidos
Cambios de Grupo	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI
Matrícula Extemporánea	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI
Matrícula Parcial	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI
Devolución de Precios Públicos	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Reapertura de Expediente	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI
Renuncia Matrícula	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI
Incidencias de Matrícula	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI
Entrega de documentación	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI
Pago de la Matrícula por TPV con tarjeta bancaria	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Universidad Virtual UXXI
Bonificaciones de matrícula	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	UXXI Web Junta de Andalucía



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Generación de cuenta TIC para matrícula	PC.9.23 Matrícula	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	UXXI Universidad Virtual
Solicitud de título oficial	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos Universidad Virtual Docencia Virtual UXXI-A: Sede electrónica del MECD Sede electrónica de SIGNE
Devolución de Precios Públicos de Título oficial y de Suplemento Europeo al Título	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales de Suplemento Europeo al Título	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI-A:
Recogida y envío de título Oficial; Suplemento Europeo al Título; Pretítulo Y Títulos de especialista	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de contenidos Cita previa UMOVE GEISER
Duplicado de Título Oficial por extravío	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI-A: Sede electrónica del BOE



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Duplicado de Título Oficial por deterioro o modificación de datos	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI-A:
Solicitud de Suplemento Europeo al Título	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de Contenidos UXXI-A:
Solicitud de Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo)	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de contenidos UXXI-A:
Solicitud de Títulos de especialista asociados a itinerarios	PC.9.25 Acreditación de resultados	PC09-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de contenidos UXXI-A: UNISOFT
Preinscripción en titulaciones de Grado y Máster	PC.9.22 Admisión	PC09-S3. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de preinscripción.	Servicio de Gestión Académica	Plataforma del Distrito Único Andaluz
Solicitud de matrícula en pruebas de acceso a la Universidad (antigua selectividad)	PC.9.21 Acceso	PC09-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	UXXI-Académico: módulo de acceso Gestor de contenidos
Solicitud de valoración de la experiencia para el acceso a la Universidad para mayores de 40 años	PC.9.21 Acceso	PC09-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	Gestor de contenidos
Solicitud de matrícula en las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años	PC.9.21 Acceso	PC09-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	UXXI-Académico: módulo de acceso Google Forms



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Solicitud de matrícula en las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años	PC.9.21 Acceso	PC09-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	UXXI-Académico: módulo de acceso Google Forms
Solicitud de traslado de expediente de acceso	PC.9.21 Acceso	PC09-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	Google Forms UXXI
Anulación traslado de expediente de acceso	PC.9.21 Acceso	PC09-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	UXXI
Certificados de acceso	PC.9.21 Acceso	PC09-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	UXXI Gestor de contenidos
Grabación de expedientes económicos	PC.9.21 Acceso	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	UXXI Económico
Solicitud de información general respecto a gestión académica y de los expedientes de alumnos	PC.9.27 Atención al usuario	Prestación de servicio transversal al proceso PC09.	Servicio de Gestión Académica	UXXI Gestor de contenidos Aplicación de Cita Previa
Solicitud de Reconocimientos de asignaturas	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S5. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de estudios	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: Expedientes: Transferencias y Reconocimientos TRAMUJA



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Solicitud de Reconocimientos de CFGS	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S5. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de estudios.	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: Expedientes: Transferencias y Reconocimientos Universidad Virtual.
Solicitud de Reconocimientos de créditos optativos	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S5. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de estudios.	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: Expedientes: Transferencias y Reconocimientos Universidad Virtual.
Solicitud de Traslados Externos	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: Expedientes: Transferencias y Reconocimientos Universidad Virtual.
Solicitud de Traslados Internos	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: Expedientes: Transferencias y Reconocimientos Universidad Virtual
Gestión Actas de los Estudiantes de movilidad	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S6. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios.	Servicio de Gestión Académica	UMOVE UXXI-A: actas-líneas Erasmus
Compensación Curricular	PC.9.24 Actividades de evaluación	PC09-S Estudio de peticiones y grabación de la compensación curricular, una vez resuelto por el tribunal, la asignatura favorable en el expediente académico del alumnado	Servicio de Gestión Académica	UXXI –A (Matrícula, Expedientes, Económico) Gestor de Contenidos



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Apertura Incidencia a OCU-1	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.28-01 Tramitación de todo tipo se incidencias que pueden estar relacionadas con matrícula, reconocimientos, etc y causadas en el sistema	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico
Carga ficheros CEALM y descarga ficheros SPE	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.28-02 Incorporación al sistema de los datos que facilitan relativos al alumnado de CEAL, así como genéricos del SPE	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico
Creación cuentas TICS y Creación Citas Previas	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.28-03 Preparación y volcado de información relativa al alumnado para que pueda proceder a su automatrícula y tengas sus cuentas preparadas para hacerlo	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico
Generación Remesas Carné estudiante	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.28-04 Preparación y filtrado de la información del alumno para enviar a Caja Rural para la emisión de las remesas de carné del alumnado	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico
Remesas Bancarias Entrantes	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.28-05 Generación de remesas bancarias de ingresos del alumnado por los diferentes conceptos y cuentas	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico UXXI-Económico
Generación Remesas Devolución Tasas y Precios Públicos-1	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.28-06 Generación de remesas bancarias de ingresos del alumnado por los diferentes conceptos y cuentas	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico UXXI-Económico
Acciones Preparación Matrícula	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.2-07 Preparatoria previa a la gestión de las matrículas de alumnos de nuevo ingreso, alumnos antiguos de grado, máster y doctorado	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico UXXI-Económico



Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Alta de un plan de estudios	PC.9.28 Aplicaciones	PC.9.2-08 Gestión y preparatoria de la petición de los Centros y SGE de alta y modificación de Planes de Estudio	Servicio de Gestión Académica	UXXI-A: En todos sus módulos de Académico

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	24/02/2014	Introducción del campo "Recursos de Gestión" en la tabla
3	10/05/2018	Incorporación de nuevos procedimientos telematizados. Pendientes de realizar la auditoría interna.
4	10/06/2021	Revisión general
5	13/10/2022	Modificación de recursos de gestión en varios procesos telematizados.



ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO

PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

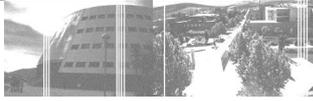


ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. REQUISITOS DE CALIDAD

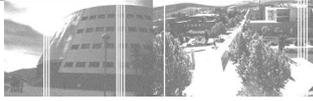
PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Proceso:	PC.09 Gestión académica administrativa
Servicio prestado:	Procesos de gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica de la Universidad
Unidad/es:	SGA -
Fecha:	10 de junio de 2020
Responsables:	Enrique Jerez Almazán (Jefe del Servicio de Gestión Académica)
Seguimiento y revisión:	Documento inicial general

Grupo de interés/Clientes -Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
Alumnado	<ul style="list-style-type: none">▪ Seguimiento del servicio▪ Normativa▪ Quejas▪ Propuestas▪ Estudio y revisión de Incidencias	<ul style="list-style-type: none">▪ Simplicidad en los trámites▪ Flexibilidad▪ Rapidez▪ Accesibilidad a la información▪ Claridad en la información	Sistemas de gestión que además del proceso faciliten la información respecto al mismo
Órganos de Gobierno de la UJA	<ul style="list-style-type: none">▪ Reuniones▪ Normativa(adaptación)	<ul style="list-style-type: none">▪ Migración de la web▪ Disponibilidad de datos e información	<ul style="list-style-type: none">▪ Migración progresiva de los micrositos▪ Matrícula principal en julio



	<ul style="list-style-type: none">▪ Incidencias▪ Propuestas		
Órganos de Gobierno de los Centros	<ul style="list-style-type: none">▪ Reuniones▪ Normativa(adaptación)▪ Incidencias▪ Propuestas	<ul style="list-style-type: none">▪ Atención personalizada a sus problemas específicos	<ul style="list-style-type: none">▪ Rapidez en la gestión▪ Fiabilidad en la gestión
Coordinación de los Másteres	<ul style="list-style-type: none">▪ Normativa▪ Director del Centro de Postgrado▪ Estudio y revisión de Incidencias▪ Propuestas	<ul style="list-style-type: none">▪ Flexibilidad▪ Cumplimiento de normativa y calendarios oficiales	<ul style="list-style-type: none">▪ Normalización de la gestión▪ Seguridad jurídica▪ Referentes claros de aplicación universal
Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none">▪ Seguimiento del servicio▪ Reuniones▪ Normativa▪ Estudio y revisión de incidencias▪ Propuestas	<ul style="list-style-type: none">▪ Planificación de nuestras demandas▪ Satisfacción de sus demandas▪ Simplicidad en los trámites▪ Flexibilidad▪ Rapidez▪ Claridad en la información	<ul style="list-style-type: none">▪ Normalización de la gestión▪ Referentes claros de aplicación universal
PAS SGA	<ul style="list-style-type: none">▪ Normativa▪ Calendarios oficiales▪ Traslado eficaz y oficial de la información	<ul style="list-style-type: none">▪ Simplicidad en los trámites▪ Planificación de procesos▪ Flexibilidad▪ Rapidez▪ Accesibilidad a la información▪ Claridad en la información	<ul style="list-style-type: none">▪ Soportes actualizados de gestión▪ Información de los soportes de gestión



Proceso:	PC.9.21 Acceso		
Servicio prestado:	Pruebas de acceso a la Universidad		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Fecha:	15 de marzo de 2021		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
1. Órganos de Gobierno de la Universidad. 2. Órganos de Gobierno de los Centros 3. PDI 4. Estudiantes	Normativa reguladora de la prestación. Incidencias Encuestas	<ul style="list-style-type: none"> - Listados de llamamiento - Confidencialidad en la corrección - Sencillez de la matrícula - Rapidez 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en la generación de los listados - Eficiencia de respuesta en las incidencias de la matrícula

Proceso:	PC.9.22 Admisión		
Servicio prestado:	Preinscripción en titulaciones de Grado y Máster		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Fecha:	15 de marzo de 2021		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
1. Distrito Único Andaluz 2. Otras Universidades	Normativa reguladora de la prestación.	<ul style="list-style-type: none"> - Información de las plazas ocupadas y libres - Agilidad en la validación de solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> - Especialización - Experiencia



3. Solicitantes.	Incidencias	- Información rápida de las adjudicaciones - Tramitación rápida de las alegaciones - Sencillez de matrícula	
-------------------------	-------------	---	--

Proceso:	PC.9.23 Matrícula PC.9.27 Atención al usuario		
Servicio prestado:	Matrícula en titulaciones de Grado o Máster		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Fecha:	15 Marzo 2021		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.	Normativa reguladora de la prestación.	- Que los plazos se ajusten a sus necesidades	Normalización del proceso
2. Personal de información	Incidencias	- Matrícula completa y correcta a principios de curso (listados fiables)	Fiabilidad
3. Solicitantes.	- Defensor Universitario	- Facilidades de pago	Gestión de Incidencias de forma rápida
4. DUA	Centros	- Facilidad de uso de auto matrícula - Matrícula definitiva en tiempo prudencial	Experiencia

Proceso:	PC.9.24 Actividades de evaluación
-----------------	-----------------------------------



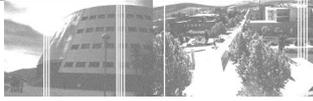
Servicio prestado:	Reconocimiento de créditos Gestión de Actas de Examen		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Fecha:	15 de marzo de 2021		
Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
1. Órganos de Gobierno de la Universidad.	Normativa reguladora de los reconocimientos de créditos	- Agilidad en el envío de solicitudes y documentación	-Eficacia y eficiencia a la hora de la gestión de los Reconocimientos
2. Órganos de Gobierno de los Centros	Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación del Alumnado de la Universidad de Jaén.	- Rapidez en la resolución de los reconocimientos	-Transparencia en las tablas de reconocimientos automáticos
3. PDI	Resolución de los Reconocimientos	- Motivación clara y coherente en el caso de las denegaciones	- Eficacia en el recordatorio a los profesores que no han cerrado actas en plazo
4. Estudiantes	Actualización de las tablas	- Agilidad en la resolución de las incidencias de las Actas -Rapidez en la gestión de las diligencias de las actas de examen.	

Proceso:	PC.9.25 Acreditación de resultados
Servicio prestado:	Certificaciones académicas y Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo)



Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Fecha:	25 Marzo 2021		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.	Normativa reguladora de la prestación.	- Confianza en los documentos pasados a la firma	Adecuación a los requerimientos de la solicitud Actualizaciones de la gestión
2. Solicitantes	Encuesta	- Facilidad de solicitud - Rapidez en la entrega de las certificaciones - Fiabilidad del proceso y la certificación - información de la tramitación	

Proceso:	PC.9.25 Acreditación de resultados		
Servicio prestado:	Título y Suplemento Europeo al Título		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Fecha:	25 Marzo 2021		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
1. Ministerio de Educación y Formación Profesional	Normativa reguladora de la prestación.	- Exactitud de los datos - Facilidad de solicitud	Actualizaciones de la gestión y la información
2. Imprenta.	- Incidencias	- Rapidez en la gestión	
3. Solicitantes.	- emails	- Información de la propia gestión	



Proceso:	PC 08. Aplicaciones Informáticas		
Servicio prestado:	Gestión de Incidencias de la aplicación Universitas Académico (UXXI-AC)		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Fecha:	Abril de 2020		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
2. Usuarios/as de Universitas Académico(UXXI-AC)	<p>Normativa reguladora de la prestación.</p> <ul style="list-style-type: none">Estudio y revisión de incidencias.Seguimiento del servicio.Reuniones.Normativa Estado, Junta Andalucía y propia de la UJA.	<ul style="list-style-type: none">Rapidez o agilidad en la resoluciónEficacia y eficienciaProfesionalidadFácil comunicación de la incidenciaClaridad en la informaciónDisponibilidad de datos e informaciónFiabilidad	<ul style="list-style-type: none">Sistema de gestión de incidencias (OTRS)EspecializaciónExperiencia

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	10/05/2018	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas. Adaptación ISO 9001:2015
3	10/06/2021	Actualización general de todos los procesos y áreas del Servicio tras actualización de RPT



ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

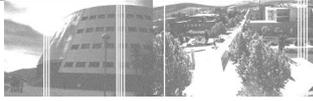
PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Proceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	
Subproceso:	PC09.2 - Gestión de estudiantes de grado y Máster	
Servicio/ Unidad:	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	
Fecha informe:	Marzo 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	D1 Recursos humanos con escasa motivación y falta de sentimiento de equipo de trabajo	F1 El personal tiene mucha experiencia
	D2 Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	F2 Flexibilidad en movilidad del personal.
	D3 Coincidencia de procesos en el tiempo.	F3 Cierta autonomía para organizar el trabajo
	D4 Poca coordinación entre los grupos que componen el servicio.	F4 Progresiva mejora organizativa
	D5 Pérdida de visión de conjunto	F5 Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa interna
	D6 Estructuración anómala del Servicio	F6 Posibilidad de hacer propuestas en el Plan de Formación
	D7 Excepciones individuales a las normas	F7 Nuevas aplicaciones informáticas
	D8 Incumplimiento de normas y plazos	F8 Utilización de medios informáticos paralelos
	F9 Progresiva racionalización de medios	

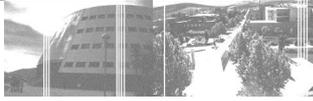


		informáticos
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	A1 Menos personal y más exigencias en determinadas áreas	O1 Incorporación de nuevo personal con nuevas capacidades
	A2 La Dirección establece requisitos de calidad sin tener en cuenta los recursos	O2 Posibilidad de formar al Nuevo personal desde el principio
	A3 Trabajo programado a impulso de terceros	O3 Cierta predisposición de colaboración del resto de Servicios.
	A4 Excepciones individuales a las normas	O4 Rediseño de procesos.
	A5 Incumplimiento de normas y plazos	O5 Posibilidad de compartir recursos con otra áreas, servicios y administraciones.
	A6 Excesiva fragmentación normativa para su aplicación al alumnado.	O6 Normalización del uso de nuevas tecnologías
	A7 Falta de adecuación de la R.P.T a la estructura de trabajo.	O7 Proponer nuevos Recursos Informáticos
	A8 Falta de políticas de gestión académica a medio y largo plazo.	O8 Transversalidad de procesos con varios actores PDI, PAS y alumnos.
	A9 Falta de programación informática estratégica.	O9 Posibilidad de actuar en la normativa para adecuarlos a nuestros procesos.
	A10 Rigidez en las actualizaciones de las aplicaciones informática	

Proceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.
Subproceso:	PC09.2 - Gestión de estudiantes de grado y Máster, PC09.28 - Aplicaciones
Servicio/ Unidad:	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)



Fecha informe: Marzo 2023		
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	<p>D1 No hay una definición o catálogo de funciones. A veces, se asumen funciones distintas a las de mantenimiento de una aplicación académica o se asumen funciones técnicas a pesar de ocuparnos de la parte funcional.</p> <p>D2 Falta de personal especializado o técnico.</p> <p>D3 Falta de un Procedimiento de gestión de incidencias eficaz</p> <p>D4 Problemas con el proceso de matrícula cuando coinciden en la misma fecha alumnos de un mismo tipo de estudios.</p> <p>D5 Falta de procedimientos o protocolos de actuación respecto a decisiones ambiguas de algunos cargos académicos u órganos de gobierno.</p> <p>D6 Falta de cronogramación de otras áreas que finalmente afecta al SGA que tiene que asumir plazos que difícilmente se pueden cumplir</p>	<p>F1 Habilidades y competencias del personal.</p> <p>F2 Asesoramiento y apoyo técnico del Servicio de Informática</p> <p>F3 Gestión de la calidad</p> <p>F4 Interés por la Formación</p> <p>F5 Buenas relaciones y comunicación con unidades administrativas y proveedores.</p> <p>F6 Ser oídos a la hora de establecer procedimientos o normativa de la UJA en la que nos veamos afectados.</p> <p>F7 Disponibilidad, flexibilidad y responsabilidad del personal de la Sección</p> <p>F8 Experiencia del capital humano.</p> <p>F9 Desarrollo tecnológico</p> <p>F10 Buenas relaciones con las áreas del Servicio y de otros Servicios y/o unidades.</p>
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	<p>A1 Cambios de Normativa</p> <p>A2 No existen alternativas en el mercado en cuanto a proveedores de aplicaciones similares a UXXIAC.</p> <p>A3 Exigencias del EEES</p>	<p>O1 Plan Formación SGA</p> <p>O2 Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión: Desarrollo propio de Herramientas Informáticas (S.I. TRAMITA) aplicadas al SGA y funcionalidades que proporcionan los proveedores de las aplicaciones informáticas (RAPI)</p> <p>O3 Contar con un plan estratégico Universidad Jaén (I y II)</p> <p>O4 Uso de herramientas de comunicación</p>



		<p>O5 Gestión por procesos</p> <p>O6 Reconocimiento ligado al esfuerzo y el empeño</p> <p>O7 Interacción con otras Universidades para solicitar nuevas funcionalidades a OCU conjuntamente</p>
--	--	--

Proceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.
Subproceso:	PC09.2 - Gestión de estudiantes de grado y Máster, PC09.21 - Acceso, PC09.22 - Admisión
Servicio/ Unidad:	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)
Fecha informe:	Marzo 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Falta de liderazgo a medio/largo plazo</p> <p>D2 El personal tiene poca experiencia en la Sección, reciente incorporación</p> <p>D3 Inestabilidad del personal por la interinidad</p> <p>D4 La sobrecarga de tareas produce estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud de las personas y con la probabilidad de cometer más errores en la gestión</p> <p>D5 Nula posibilidad de formación, por falta de tiempo</p> <p>D6 Desequilibrio de carga de trabajo entre</p>	<p>F1 Liderazgo consolidado y con gran experiencia</p> <p>F2 El personal fijo tiene elevado conocimiento administrativo e institucional de la Universidad.</p> <p>F3 El personal interino tiene una gran predisposición.</p> <p>F4 Elevada motivación e implicación de las personas. Se comparten y ayudan en las tareas, compañerismo, grupo compacto para la consecución de los objetivos planificados</p> <p>F5 Alto nivel de atención personalizada a los usuarios</p>



	<p>puestos similares</p> <p>D7 Falta de personal en los picos mayores de trabajo.</p> <p>D8 Coincidencia de procesos en el tiempo</p> <p>D9 Alto % plantilla no fija</p>	<p>F6 Posibilidad de influir en algunos aspectos de la organización interna</p> <p>F7 Posibilidad de propuestas formativas</p> <p>F8 Progresiva mejora organizativa</p> <p>F9 El nuevo personal incorporado aporta nuevas capacidades con otra visión en los procesos</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 Cambios normativos y en la dirección que afectan directamente a la gestión y prestación de servicios.</p> <p>A2 Bases de datos propias para la gestión de importantes procesos (nombramientos, retribuciones...), sería necesario nuevas aplicaciones informáticas.</p> <p>A3 Formularios mal cumplimentados por los usuarios (IBAN, DNI,...), multiplican las tareas, necesidad de una aplicación informática más eficiente</p> <p>A4 Excesivo tiempo empleado en tareas informativas (consultas por correo electrónico)</p> <p>A5 Incremento continuo de la carga de trabajo</p> <p>A6 Tiempo empleado en formar al nuevo personal</p> <p>A7 Dependencia de otros servicios y agentes externos (Informática, DUA, MECD, etc.)</p> <p>A8 La Dirección establece gestión de tareas sin tener en cuenta los recursos (automatricula PEvAU por uvirtual)</p> <p>A9 Migración del contenido web</p> <p>A10 Diversidad normativa</p> <p>A11 Falta de personal con nivel A2 en el propio SGA para ocupar las próximas</p>	<p>O1 Nuevos programas informáticos que se están desarrollando, aplicación para la gestión de Títulos</p> <p>O2 Posibilidad de especialización en el trabajo</p> <p>O3 Posibilidad de formar al nuevo personal desde el principio</p> <p>O4 Interacción con otras Universidades e instituciones</p> <p>O5 Posibilidad de compartir recursos con otras áreas, servicios y administraciones (aplicación de registro y tramitación de documentos GEISER)</p> <p>O6 Posibilidad de solicitar apoyo por acumulación de tareas</p>



	vacantes en las Jefaturas de Sección	
--	--------------------------------------	--

Proceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.
Subproceso:	PC09.23 - Matrícula, PC09.27 - Atención al usuario
Servicio/ Unidad:	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)
Fecha informe:	Marzo 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	D1 Recursos Humanos (Reasignación dentro del sistema) D2 Falta de Coordinación entre los grupos D3 Desmotivación D4 Porcentaje elevado de personal poco estable (interinos) D5 Falta de medios informáticos D6 Espacios y estructura poco adecuados D7 Responsabilidad no relacionada con el nivel del puesto	F1 Formación de parte de Personal y Experiencia. F2 Implicación de las personas. F3 Participación en la confección de la normativa F4 Disposición de las Personas y buena cohesión F5 Fácil contacto con los implicados F6 Capacidad y Oportunidad de organización F7 Objetivos claros
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	A1 Falta de Recursos Humanos en determinadas épocas A2 Pocas Herramientas Informáticas A3 Flexibilidad (incumplimiento plazos)	O1 Proceso revisión RPT. O2 Cercanía del Equipo de Gobierno O3 Formación.



	<p>A4 Dependencia directa de muchos órganos</p> <p>A5 Lentitud de la Universidad en respuesta a las necesidades.</p> <p>A6 Falta conexión en DUA</p> <p>A7 Calendario no relacionado con el resto de Universidades</p> <p>A8 Falta de correspondencia entre la matrícula y la docencia</p> <p>A9 Excesiva volatilidad</p> <p>A10 Falta de personal con nivel A2 en el propio SGA para ocupar las próximas vacantes en las Jefaturas de Sección</p>	O4 Múltiples vías de comunicación
--	--	-----------------------------------

Proceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	
Subproceso:	PC09.2 - Gestión de estudiantes de grado y Máster, PC09.24 - Actividad de evaluación	
Servicio/ Unidad:	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	
Fecha informe:	Junio 2023	
	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Poca motivación</p> <p>D2 Exceso de responsabilidad para personal no fijo</p> <p>D3 Desequilibrio de carga de trabajo entre puestos similares</p>	<p>F1 El personal fijo tiene mucha experiencia</p> <p>F2 Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa interna</p> <p>F3 Rediseño del Plan de formación</p>



D4 Excesiva rotación de efectivos por interinidad(RPT)	F4 Nuevas aplicaciones informáticas
D5 Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	F5 Progresiva mejora organizativa
D6 Coincidencia de procesos en el tiempo.	F6 Rediseño de aplicaciones informáticas "amateur"
D7 Poca coordinación entre los grupos que componen el servicio.	F7 Utilización de medios informáticos paralelos
D8 Pérdida visión de conjunto	F8 El personal fijo que se mantiene cada vez acumula más experiencia
D9 Alto % plantilla no fija (RPT del SGA con un elevado número de interinos)	F9 Cierta autonomía para organizar el trabajo
D10 Falta de reingeniería de procesos.	F10 Cierta autonomía para adaptar aplicaciones informáticas
D11 Falta de políticas a medio/largo plazo	F11 Progresivo apoyo de programas informáticos, aunque muy limitado
D12 Estructuración anómala del Servicio. Cada vez más reducida por jubilación	F12 Progresiva racionalización de medios informáticos
D13 Programas informáticos poco integrados	F13 Posibilidad de propuestas formativas
D14 Falta de programación informática estratégica.	F14 Cierta predisposición de colaboración del resto de Servicios
D15 Trabajo programado a impulso de terceros.	F15 El personal nuevo que se incorpora aporta nueva motivación
D16 En ocasiones objetivos poco claros.	F16 El personal nuevo que se incorpora aporta nueva visión de ver las cosas
D17 Disparidad de categorías profesionales con trabajos similares	F17 Posibilidad de Establecimiento de objetivos internos claros
D18 Dependencia de la disponibilidad de Informática	F18 Posibilidad de plantear y ejecutar los procedimientos mediante un control mensual de los mismos
D19 Incertidumbre en la aplicación de la normativa.	F19 Posibilidad de plantear el contar con personal por Acumulación de tareas en fechas críticas
D20 Falta de instrucciones clara	F20 Reuniones Periódicas con Jefes de Coordinación, de Sección y JJ. De Secretaría
D21 Falta de personal en plazos concretos	F21 Replanteamiento del trabajo para que toda la plantilla, en lo posible, participen de
D22 Falta de coordinación con la S.A.F.A. (Úbeda)	



		<p>todos los procesos</p> <p>F22 Reestructuración del SGA y sus procesos en función de la reducción de plantilla</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 Menos personal y más exigencias en determinadas áreas</p> <p>A2 La Dirección establece requisitos de calidad sin tener en cuenta los recursos</p> <p>A3 Excepciones individuales a las normas</p> <p>A4 Aumento del alumnado en programas de movilidad</p> <p>A5 Migración del contenido web</p> <p>A6 Falta de cumplimiento de normas y plazos</p> <p>A7 Progresivo proceso de especialización con menor visión de conjunto</p> <p>A8 Progresiva fragmentación en normativa y trato al alumno</p> <p>A9 Falta de adecuación de la RPT a la estructura de trabajo</p> <p>A10 Dificultad de aplicar la ley 39 y 40 de 2015 y las 3/2018 de 5 de diciembre de protección de Datos</p> <p>A11 Dificultades con respecto a las actualizaciones de OCU</p> <p>A12 Falta de personal con nivel A2 en el propio SGA para ocupar las próximas vacantes en las Jefaturas de Sección</p>	<p>O1 Recursos tecnológicos</p> <p>O2 Posibilidad de especialización en el trabajo</p> <p>O3 Incorporación de nuevo personal con nuevas capacidades</p> <p>O4 Posibilidad de formar al nuevo personal desde el principio</p> <p>O5 Progresiva implantación de la ley 39 y 40 de 2015.</p> <p>O6 Reingeniería de procesos</p> <p>O7 Posibilidad de interacción con otras Universidades</p> <p>O8 Normalización del uso de nuevas tecnologías</p> <p>O9 Posibilidad de compartir recursos con otras áreas, servicios y administraciones. Portal del Ministerio de Educación y Formación Profesional (BOE SIGNE). - Registro de Subdelegaciones de Gobierno provinciales - Registro de consulados españoles. - Registro de embajadas de España.</p> <p>O10 Posibilidad de agilizar y personalizar procesos en base a recursos tecnológicos</p> <p>O11 Progresiva fidelidad de datos y procesos</p> <p>O12 Transversalidad de procesos con varios actores PDI, PAS y alumnos RECTORADO Firma de (PRETITULO)</p> <p>O13 Oportunidad de trasladar la excepcionalidad en la aplicación de la</p>



		<p>normativa a los Órganos correspondientes</p> <p>O14 Reestructuración del SGA y sus procesos</p> <p>O15 Posibilidad de enfoque estratégico con las Auditorías TICs</p> <p>O16 Posibilidad de propuestas de protocolos y cronogramas a OO. Gobierno</p> <p>O17 Posibilidad de plantear Protocolos de actuación a Secretaría General</p>
--	--	--



Proceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	
Subproceso:	PC09.2 - Gestión de estudiantes de grado y Máster, PC09.25 - Acreditación de resultados	
Servicio/ Unidad:	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	
Fecha informe:	Marzo 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	D1 Solicitud de Título Oficial y Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo). El procedimiento un poco obsoleto en comparación con otros similares del Servicio	F1 Mejora del proceso mediante sistemas informáticos más efectivos y que simplifiquen los trámites
	D2 Solicitud de título y Comprobación de requisitos El alumnado que no cumple los requisitos puede solicitar el título, lo que genera trabajo no productivo	F2 Mediante la utilización de los programas del Ministerio y de la empresa encargada de su impresión SIGNE el procedimiento está perfectamente coordinado y simplificado reduciéndose al mínimo los tiempos de demora en la impresión. A todo ello se une la rápida recepción de los Títulos impresos por parte de la imprenta
	D3 Pago de las tasas de la carta de pago del título, los plazos tienen una vigencia muy corta, si no se paga en ese tiempo queda invalidada por lo que no se puede pagar con TPV hasta que no se regenera el recibo.	F3 La Cita Previa presencial es una gran fortaleza el alumnado recoge toda la documentación que se le ha notificado. Otra gran fortaleza constituye el envío de los Títulos oficiales y S.E.T mediante correo interno a la Escuela Politécnica Superior de Linares y a la S.A.F.A de Úbeda para su recogida por parte del alumnado
	D4 Subida de la documentación requerida a Docencia Virtual. El Recurso informático de Docencia Virtual no es el adecuado para éste tipo de trabajo. Y al alumnado se le requiere una petición excesiva de documentación.	
	D5 Generación de ficheros y envío al Ministerio de Educación y Formación Profesional y posterior impresión de los títulos.	
	D6 Recepción informática de los lotes de Título recepción de los títulos impresos por	



	<p>parte de la imprenta.</p> <p>D7 Recepción informática e impresa de los lotes de SE.T. UNIVERSITAS XXI AC no contempla un volcado de ficheros de lotes de S.E.T. Por lo tanto, la recepción debe hacerse individualmente para cada expediente, lo que genera un trabajo innecesario.</p> <p>D8 La Firma Manuscrita de los Pretítulos constituye una grave debilidad ya que el trámite hay que hacerlo a mano y de forma manuscrita por el Rector personalmente.</p> <p>D8 La Firma Manuscrita de los S.E.T. y de los Pretítulos constituye una grave debilidad ya que el trámite hay que hacerlo a mano y de forma manuscrita por Secretaría General en el caso del S.E.T y el caso del Pretítulo por el Rector personalmente.</p> <p>D9 Notificación al Alumnado de su recogida</p>	
<p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>Amenazas</p>	<p>Oportunidades</p>
	<p>A1 Preparación y embalaje de Títulos Oficiales a Subdelegaciones de Gobiernos; consulados y embajadas. Todo esto constituye una de las grandes debilidades debido al ingente volumen diario de solicitudes de envío de Títulos Oficiales a otras provincias y países de todo el mundo, produciéndose muchos retrasos por acumulación de trabajo. A todo esto, se une la Falta de personal para realizar dichas tareas de embalaje y empaquetado de los mismos.</p> <p>A2 Duplicado del Título Oficial por Extravío, el procedimiento es largo y complicado tiene un plazo marcado y es necesaria la publicación del anuncio del extravío del mismo en el BOE. Además, implica el pago de dos tasas por parte del interesado. Una que afecta a su Publicación y otra a la tasa de expedición del duplicado por lo tanto se requiere un seguimiento de dichos plazos.</p>	<p>O1 Sin embargo, la Recepción de los Títulos por parte de los Registros de las subdelegaciones de gobierno, Consulados y Embajadas, se efectúa rápida y eficientemente y el trámite de recogida presencial es muy breve.</p> <p>O2 La Mejora del programa informático de la solicitud del título repercutiría favorablemente en la mejora de los duplicados del mismo</p> <p>O3 El procedimiento se podría simplificar utilizando un proceso similar al de la solicitud de Certificaciones Académicas. Así de ésta manera el trámite sería más rápido y eficaz consiguiéndose la actualización informática de los procesos.</p> <p>O4 El procedimiento se podría agilizar si el sistema detectara si ha vencido la fecha de pago de ser así se podría regenerar automáticamente otra carta de pago con el consiguiente ahorro de tiempo en la</p>



		<p>agilización de dicho trámite. Para ello habría que ampliar los plazos de vigor actuales.</p> <p>O5 Una buena oportunidad sería solicitar a OCU la instalación en UNIVERSITAS XXI AC de un módulo de volcado masivo de los expedientes de un lote al igual que se tiene en el volcado de títulos</p> <p>O6 El procedimiento se podría agilizar en el caso de La Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo) de la firma electrónica del Rector; Todo esto supone la interacción de los procesos con otros Servicios Administrativos y con Cargos Académicos. (Transversalidad)</p> <p>O6 El procedimiento se podría agilizar si el SET viniera con la firma impresa de la Secretaria General. Y en el caso de La Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo) de la firma electrónica del Rector; Todo esto supone la interacción de los procesos con otros Servicios Administrativos y con Cargos Académicos. (Transversalidad)</p>
--	--	---

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	10/06/2021	Revisión general
3	13/10/2022	Revisión general
4	01/10/2023	Revisión general



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

PC.9.2 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Proceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.		
Subproceso:	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. PC09.21 - Acceso PC09.22 - Admisión PC09.23 - Matrícula PC09.24 - Actividad de evaluación PC09.25 - Acreditación de resultados PC09.27 - Atención al usuario PC09.28 - Aplicaciones		
Servicio/Unidad:	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)		
Fecha informe:	Marzo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
PC09. Adecuar la normativa a los recursos disponibles	OPORTUNIDAD	Oportunidad: Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa	



		<p>Posibilidad de replantear los indicadores de los procesos</p> <p>O10. Posibilidad de compartir recursos con otras áreas, servicios y administraciones. Portal del Ministerio de Educación y Fo</p>	<p>F2. Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa interna</p> <p>Proponer adecuar plazos y procedimientos normativos a los recursos disponibles</p> <p>Replantear el desarrollo de los procesos conforme a reducción de plantilla</p> <p>Segmentación del estudio de</p>
PC09. Adecuar la normativa a los recursos disponibles	RIESGO	<p>Incumplimiento de indicadores.</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Colapso en la gestión de los procesos</p> <p>Falta de respuesta a las demandas de los grupos de interés</p> <p>Dificultad en culminar procesos y cumplir los compromisos</p>	<p>Proponer adecuar plazos y procedimientos normativos a los recursos disponibles</p> <p>Replantear el desarrollo de los procesos conforme a reducción de plantilla</p> <p>Segmentación del estudio de indicadores</p> <p>Replanteo de solicitudes para los interesados en los</p>
PC09. Aumento de Alumnado de movilidad que requiere de más recursos de atención	RIESGO	<p>Riesgo:</p> <p>Saturación y desbordamiento de trabajo</p> <p>Detectado: DAFO (A5)</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Posibilidad de colapso en la gestión de los procesos</p>	<p>Utilización de programas nuevos de apoyo por otros servicios de gestión de la movilidad</p>



		Gestión poco profesional	
PC09. Aumento de Alumnado de movilidad que requiere de más recursos de atención	OPORTUNIDAD	Posibilidad de coordinación con otras áreas implicadas en la gestión de procedimientos conjuntos	Posibilidad de protocolos conjuntos de actuación
PC09. Aumento de Alumnado de movilidad que requiere de más recursos de atención	RIESGO	Riesgo de menor control en la gestión por necesidad de revisión de mayor número de requisitos	Redacción y aplicación de normativa específica que se adapte a las nuevas situaciones
PC09. Aumento de Alumnado de movilidad que requiere de más recursos de atención	RIESGO	Posibilidad de no cumplir los acuerdos adoptados por los servicios implicados en protocolos de actuación	Traslado al órgano de gobierno competente
PC09. Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	RIESGO	<p>Debilidad</p> <p>D19. Incertidumbre en la aplicación de la normativa</p> <p>Ausencia de normativa en situaciones más particulares suplida con comisiones decisorias</p> <p>Amenaza:</p> <p>A3. Excepciones individuales a las normas</p> <p>A8. Falta de cumplimiento de normas y plazos</p> <p>A10. Pro</p>	<p>Propuesta de nuevo calendario docente para Máster</p> <p>Insistir a la Dirección en la necesidad de contemplar en la redacción de las normas los supuestos que se han convertido en excepciones "generalizadas".</p> <p>Propuesta de Mejora</p> <p>Propuesta de mejora PM218 Partic</p>



PC09. Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	OPORTUNIDAD	Posibilidad de trasladar propuestas a los órganos de gobierno para evitar esta situación	Trasladar la propuesta cuando se detectan estas situaciones
PC09. Riesgo de desbordamiento de petición de información y poca capacidad de respuesta	RIESGO	Riesgo: de excesiva movilidad entre el personal puesto base fijo que conoce en menor medida su trabajo Falta de recursos humanos suficientes en épocas de mayor demanda de información o concentración de procesos Sistemas informáticos obsoletos para gesti	Formación del personal en ámbitos más amplios para paliar los déficits que pueden suponer el exceso de movilidad Fortaleza (F19-F21-F22) 19. Posibilidad de plantear el contar con personal por Acumulación de tareas en fechas críticas F21. Replanteamiento
PC09. Riesgo de desbordamiento de petición de información y poca capacidad de respuesta	OPORTUNIDAD	Posibilidad de utilizar sistemas complementarios de información	Utilización de sistemas nuevos (chatbot) y de rediseño de información en página web
PC09. Riesgo de desbordamiento de petición de información y poca capacidad de respuesta	RIESGO	Poca organización y previsión a la hora de establecer calendarios por parte de la Institución que afectan a la gestión de los procesos del SGA	Presentar propuestas a los miembros de los diferentes órganos de dirección de la Institución para que eviten estas situaciones
PC09.21./PC09.22.Necesidad de nuevas aplicaciones Informáticas específicas para	RIESGO	Riesgo:	



la Sección		R4 Aplicaciones y bases de datos que en ocasiones son de autodiseño, no específicas para la Sección o ya obsoletas Efecto potencial Desfase en la gestión por retraso digital No cumplir con expectativas de gestión con los grupos de interés Obsole	Acción A4Mejora y rediseño de los recursos propios con las naturales limitaciones
P09.21./PC09.22.Necesidad de nuevas aplicaciones Informáticas específicas para la Sección	RIESGO	R5 Pérdida de tiempo por la poca especificidad de los sistemas Detectado: DAFO	
PC09.21./PC09.22.Necesidad de nuevas aplicaciones Informáticas específicas para la Sección	RIESGO	R6 Desfase de la evolución informática para el desarrollo de algunos procedimientos Detectado: DAFO	
PC09.21./PC09.22.Necesidad de nuevas aplicaciones Informáticas específicas para la Sección	RIESGO	R7 Resolución de necesidades con recursos propios no profesionales Detectado: DAFO	



PC09.21./PC09.22.Necesidad de nuevas aplicaciones Informáticas específicas para la Sección	OPORTUNIDAD	O4. Posibilidad de solicitar la adopción de nuevos sistemas de apoyo	
PC09.21./PC09.22.Necesidad de nuevas aplicaciones Informáticas específicas para la Sección	OPORTUNIDAD	O5Inclusión de aplicaciones piloto como apoyo a la información de esta área	
PC09.21./PC09.22.Necesidad de nuevas aplicaciones Informáticas específicas para la Sección	RIESGO	Escasa receptibilidad a las peticiones de implantación de nuevos sistemas informáticos de gestión	Reiterar periódicamente las peticiones a pesar de la escasa receptibilidad
PC09.21./PC09.22.Personal poco estable y con poca experiencia	RIESGO	Riesgo: R2 Excesiva movilidad entre el personal puesto base fijo La poca experiencia implica más tiempo para culminar los procesos y más inseguridad en los mismos Efecto potencial Ineficiencia en el trabajo por falta de formación Desconocimiento de los pr	A2 Incorporación de personal fijo y que no necesariamente sean puestos base
PC09.21./PC09.22.Personal poco estable y con poca experiencia	RIESGO	Riesgo: R3Continua pérdida de tiempo en formar repetidamente al personal que se incorpora nuevo a las	A3 Apoyo puntual en situaciones y procesos definidos



		<p>tareas, que se pierde por la movilidad de este</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ineficiencia en el trabajo por falta de formación</p> <p>Desconocimiento de los</p>	
PC09.21./PC09.22. Personal poco estable y con poca experiencia	OPORTUNIDAD	<p>Oportunidad:</p> <p>O2 El personal estable tiene un amplio conocimiento e implicación en su trabajo</p>	<p>Coordinar las áreas y los procesos con personal fijo y personal con mayor movilidad para minimar el impacto de la movilidad</p>
PC09.21./PC09.22. Personal poco estable y con poca experiencia	OPORTUNIDAD	<p>Oportunidad</p> <p>O3 Ir involucrando al personal de todo el Servicio en los diferentes procesos</p>	<p>Realización de reuniones de organización y programación con las áreas del Servicio</p>
PC09.21./PC09.22. Personal poco estable y con poca experiencia	RIESGO	<p>No anticipación a la organización de las áreas cuando el personal está cercano a jubilarse y no se prevee alguien que pueda formarse con antelación a la jubilación de los responsables de áreas muy específicas que requieren de una formación previa muy impo</p>	<p>Reiterar la subsanación de esta posibilidad incorporandon personal que se forme antes de la baja definitiva de los responsables de área del Servicios (Ejemplo Jefe de Sección de Acceso y Coordinador de Matrícula)</p>



PC09.23./PC09.27.Impago de recibos	OPORTUNIDAD	Posibilidad de ampliar información sobre consecuencias de impagos o superación de las fechas establecidas	
PC09.23./PC09.27.Impago de recibos	OPORTUNIDAD	Posibilidad de mayor información sobre consecuencias de no cumplimientos de normas y fechas establecidas	
PC09.23./PC09.27.Impago de recibos	RIESGO	<p>Riesgo:</p> <p>R1. Es habitual que en el caso de estudiantes de nuevo ingreso que obtienen plaza en otra Universidad se deje de abonar los recibos sin notificar el cambio en los estudios.</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización en los procesos que inciden negativamente</p>	<p>A1. Realizar un seguimiento de los alumnos de nuevo ingreso que dejan de abonar sus recibos con el fin de poder ofertar estas plazas a otros interesados que están en la lista de espera.</p> <p>A2. Se ha incluido un registro de estos datos con el objetivo de pro</p>
PC09.23./PC09.27.Impago de recibos	RIESGO	<p>R2. También es habitual, que algunos alumnos dejen de abonar recibos mensuales por olvido en la fecha de vencimiento</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización en los procesos que inciden negativamente en otros paralelos y que repercuten negativamente en todos</p>	<p>A3. Para que los alumnos puedan abonar los recibos mensuales se está procediendo al aviso con 3 días de antelación al vencimiento de los mismos</p> <p>A4. Solicitar que se puedan utilizar otras entidades bancarias a nivel nacional</p>



		Necesi	
PC09.23./PC09.27.Incremento de volumen de trabajo por falta de normativa y plazos	RIESGO	<p>R4. Es habitual que se incremente el volumen de trabajo cuando algún proceso relacionado con la matrícula no está normalizado, o cuando el estudiante solicita matrícula y/o modificación fuera de los plazos establecidos.</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>C</p>	<p>A9. Se tendrán que estudiar los plazos con los responsables de los estudios para adecuarlos a la realidad docente.</p> <p>A10. Notificación al alumnado antes de cada plazo de la posibilidad de formalizar sus peticiones</p>
PC09.23./PC09.27.Incremento de volumen de trabajo por falta de normativa y plazos	OPORTUNIDAD	Posibilidad de trasladar propuestas a los órganos competentes	Trasladar la propuesta
PC09.23./PC09.27.Incremento de volumen de trabajo por falta de normativa y plazos	RIESGO	No se adopten las propuestas presentadas	Reincidir en las propuestas
PC09.23./PC09.27.Necesidad de mayor coordinación entre los grupos de trabajo	OPORTUNIDAD	Posibilidd de coordinación entre las diferentes áreas para los diferentes procesos que son más transversales en el Servicio	Realización de reuniones de planificación y programación entre las áreas
PC09.23./PC09.27.Necesidad de mayor coordinación entre los grupos de trabajo	RIESGO	Incumplimiento por parte de los Servicios o/y Órganos de Gobierno de los acuerdos alcanzados para la gestión de procedimientos trasversales entre varios Servicios	



PC09.23./PC09.27.Necesidad de mayor coordinación entre los grupos de trabajo	OPORTUNIDAD	<p>Oportunidad:</p> <p>R7. Posibilidad de crear grupos de trabajo y coordinación</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Posibilidad de optimizar recursos</p>	<p>A15. Se ha solicitado un cambio en la estructura organizativa del servicio, a pesar de haberse producido recientemente, dicha modificación no adecua la RPT a las necesidades objetivas del Servicio</p> <p>A15. Se ha solicitado un cambio en la estructura organiza</p>
PC09.23./PC09.27.Necesidad de mayor coordinación entre los grupos de trabajo	OPORTUNIDAD	<p>Posibilidad de mejorar la organización</p>	<p>Reuniones de trabajo, programación y coordinación</p>
PC09.23./PC09.27.No utilizar los canales adecuados	RIESGO	<p>R5.En algunas ocasiones el estudiante no utiliza los canales adecuados, o incluso utiliza diversos canales que dificultan la gestión.</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización en los procesos que inciden negativamente en otros paralelos y que repercuten negativamente</p>	<p>A11. Utilizar un formulario concreto para cada una de las peticiones.</p> <p>A12. Notificar a todos los órganos que puedan recibir peticiones administrativas de los estudiantes, que le indiquen que utilicen los canales adecuados dirigiéndose a la Secretaría a</p>
PC09.23./PC09.27.No utilizar los canales adecuados	OPORTUNIDAD	<p>Posibilidad de ofrecer más información al alumnado</p>	<p>Ampliar información en página web</p>



			Comunicaciones al alumno en procesos que les pueden afectar
PC09.23/PC09.27.Fallos Técnicos	RIESGO	<p>Riesgo:</p> <p>R3. En los plazos de matrícula es frecuente que existan fallos técnicos que impiden que el estudiante pueda formalizar su matrícula correctamente.</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización en los procesos que inciden negativamente en otros paralelos y que</p>	<p>A5. Eliminar en la medida de lo posible los requisitos académicos que puedan dificultar la elección de asignaturas.</p> <p>A6. Utilizar un formulario de incidencias en el que se registran el tipo de incidencias. Se deberá de incrementar el número de efectivos</p>
PC09.23/PC09.27.Fallos Técnicos	OPORTUNIDAD	<p>Posibilidad de solicitar apoyo en los Servicios que pueden ser críticos en la gestión de ciertos procedimientos masivos del SGA</p>	<p>Solicitar el apoyo y colaboración de estos Servicios</p>
PC09.23/PC09.27.Falta de herramientas informáticas	RIESGO	<p>R6. Actualmente la gestión está dirigida cada vez más a los procedimientos telemáticos. En la actualidad se están utilizando formularios a través del Gestor de Contenidos que se están migrando a aplicaciones de google. Uno de los temas que más nos preocup</p>	<p>A13.Solicitar al Servicio de Informática el apoyo necesario para que pueda facilitarnos las herramientas adecuadas.</p> <p>A14. Petición de Incorporar un archivo electrónico</p>
PC09.23/PC09.27.Falta de herramientas informáticas	OPORTUNIDAD	<p>Posibilidad de petición de sistemas de apoyo</p>	



			Hacer la petición de nuevos sistemas a pesar de la poca receptibilidad
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	RIESGO	R1. Recursos humanos con escasa motivación y falta de sentimiento de equipo de trabajo. Efecto potencial Colapso en la gestión de los procesos Falta de respuesta a las demandas de los grupos de interés Dificultad en culminar procesos y cumplir los compro	A1 Establecer equipos de trabajo por procesos A2 Establecer propuestas
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	RIESGO	R2. Coincidencia de procesos en el tiempo.	A3 Organizativas mensuales o trimestrales A3 Organizativas mensuales o trimestrales
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	RIESGO	R.4 Menos personal y más exigencia en determinadas áreas	
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	RIESGO	R5. Trabajo programado a impulso de terceros	Traslado de esta situación a los generados de la misma



PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	RIESGO	R6 Propuesta de programación de terceros que influyen negativamente en la organización Detectado: DAFO	Traslado de la situación a los generados de la misma para intentar repetir la situación en el futuro
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	OPORTUNIDAD	O1. Flexibilidad en movilidad del personal.	Apoyo puntual de otras áreas cuando esto es posible
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	OPORTUNIDAD	O2. Cierta autonomía para organizar el trabajo	Estudio y mejora de los procesos
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	OPORTUNIDAD	O3. Progresiva mejora organizativa	Análisis de la evolución de los procesos
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	OPORTUNIDAD	O4. Incorporación de nuevo personal con nuevas capacidades	Aprovechamiento de las capacidades del personal
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	OPORTUNIDAD	O5. Rediseño de procesos.	Planteamiento de mejoras operativas por parte del personal del Servicio
PC09.24.Falta de personal en los picos mayores de trabajo.	RIESGO	Demora excesiva a la hora de cubrir bajas del personal que	



		se demora durante semanas e incluso meses según las circunstancias	Reiterar la petición de cobertura de las mismas
PC09.24.Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	RIESGO	R7.Excepciones individuales a las normas Efecto potencial Colapso en la gestión de los procesos por falta de directrices Dificultad a la hora de aplicar la norma Peligro de arbitrariedad en la gestión	Traslado a los responsables de la necesidad de cumplir y hacer cumplir la normativa y plazos establecidos
PC09.24.Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	RIESGO	R8. Falta de cumplimiento de normas y plazos Efecto potencial Colapso en la gestión de los procesos por falta de directrices Dificultad a la hora de aplicar la norma Peligro de arbitrariedad en la gestión	A5 Estudio y traslado, a quién corresponda, de incumplimiento de plazos y normas A5 Estudio y traslado, a quién corresponda, de incumplimiento de plazos y normas
PC09.24.Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	RIESGO	R9 Excesiva fragmentación normativa para su aplicación al alumnado.	



		<p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Colapso en la gestión de los procesos por falta de directrices</p> <p>Dificultad a la hora de aplicar la norma</p> <p>Peligro de arbitrariedad en la gestión</p>	A6 Propuesta de unificación de normas a los Órganos de la UJA correspondientes
PC09.24.Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	OPORTUNIDAD	06. Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa interna	Trasladar propuestas concretas
PC09.24.Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	OPORTUNIDAD	07. Posibilidad de actuar en la normativa para adecuarlos a nuestros procesos	Trasladar propuestas concretas
PC09.25.Firma de los S.E.T y Pretítulos	RIESGO	<p>R7 Firma Manuscrita de los Suplementos Europeos al título (S.E.T.).</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Obsolescencia informática</p>	Se solicita y consigue la impresión de los SET por parte de Secretaría General por parte de la imprenta en lugar de hacerlo de forma manual en 2022



PC09.25.Firma de los S.E.T y Pretítulos	RIESGO	R8. Firma Manuscrita de las Certificaciones supletorias Provisionales (Pretítulos) por parte del Rector. Detectado: DAFO	Propuesta de llevar a cabo esta implantación
PC09.25.Firma de los S.E.T y Pretítulos	OPORTUNIDAD	O5. El procedimiento se podría agilizar si La Certificación Supletoria del Título, contara con la firma electrónica del Rector.	Propuesta de llevar a cabo esta implantación Propuesta de llevar a cabo esta implantación
PC09.25.Firma de los S.E.T y Pretítulos	OPORTUNIDAD	O7. La interacción de los procesos con otras Servicios Administrativos y Cargos Académicos. Transversalidad supone un reto de futuro	Estudio y propuesta de organización
PC09.25.Generación de ficheros y envío al Ministerio de Educación y Formación Profesional y posterior impresión de los títulos	OPORTUNIDAD	O4. Mediante la utilización de los programas del Ministerio y de la empresa encargada de su impresión SIGNE el procedimiento está perfectamente coordinado y simplificado reduciéndose al mínimo los tiempos de demora en la impresión. Detectado: DAFO Efecto	Propuesta de nuevas formas de emitir y organizar lotes de títulos a la imprenta



PC09.25.Generación de ficheros y envío al Ministerio de Educación y Formación Profesional y posterior impresión de los títulos	RIESGO	Ralentización de procesos por intervención en los mismos de tercero	Traslado a los implicados de la situación para su subsanación
PC09.25.Notificación al Alumnado de su recogida	OPORTUNIDAD	<p>O8. Mediante la Cita Previa presencial el alumnado recoge toda la documentación que se le ha notificado</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Agilización de los procedimientos</p> <p>Cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Adecuación informática a los procesos</p>	Mejora en los sistemas de comunicación
PC09.25.Notificación al Alumnado de su recogida	OPORTUNIDAD	<p>O9. Envío de los Títulos oficiales y S.E.T mediante correo interno a la Escuela Politécnica Superior de Linares para su recogida por parte del alumnado</p>	Organización de lotes desde la imprenta para agilizar este proceso
PC09.25.Notificación al Alumnado de su recogida	RIESGO	Demora en la gestión	Mayor control en el envío
PC09.25.Pago de las tasas de la carta de pago del título	RIESGO	R3.La carta de pago no tiene código de verificación por lo	



		<p>que es rechazado en diversos organismos y entidades.</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Obsolescencia informática</p>	<p>A3. Ampliar los plazos de vigor actuales</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>A3. Ampliar los plazos de vigor actuales</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Solicitar nueva aplicación que agilice estos trámites</p>
PC09.25.Pago de las tasas de la carta de pago del título	OPORTUNIDAD	<p>O3. El procedimiento se podría agilizar si el sistema detectara si ha vencido la fecha de pago de ser así se podría regenerar automáticamente otra carta de pago con el consiguiente ahorro de tiempo en la agilización de dicho trámite</p>	<p>Propuesta de elaboración de un sistema de gestión de títulos más integrado</p>
PC09.25.Preparación y embalaje de Títulos Oficiales a Subdelegaciones de Gobiernos, consulados y embajadas	RIESGO	<p>R9. Falta de personal para realizar dichas tareas de embalaje y empaquetado.</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Obsolescencia informática</p>	<p>Ampliar los días hábiles el envío de los títulos</p>



<p>PC09.25.Preparación y embalaje de Títulos Oficiales a Subdelegaciones de Gobiernos, consulados y embajadas</p>	<p>RIESGO</p>	<p>R10. Aumento de envíos a otras provincias y países lo que provoca retrasos y acumulación de trabajo</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Obsolescencia informática</p>	<p>Ampliación de los plazos de envío</p>
<p>PC09.25.Preparación y embalaje de Títulos Oficiales a Subdelegaciones de Gobiernos, consulados y embajadas</p>	<p>RIESGO</p>	<p>R11. Necesidad de un seguimiento de cada paquete enviado, en algunos casos resulta muy complicado dependiendo del país en cuestión.</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No cumplir expectativas grupos de int</p>	<p>Ampliación de los plazos de envío</p>
<p>PC09.25.Preparación y embalaje de Títulos Oficiales a Subdelegaciones de Gobiernos, consulados y embajadas</p>	<p>RIESGO</p>	<p>R12.Procedimiento es largo y complicado tiene un plazo marcado y es necesaria la publicación del anuncio del extravío del mismo en el BOE</p>	



PC09.25.Preparación y embalaje de Títulos Oficiales a Subdelegaciones de Gobiernos, consulados y embajadas	OPORTUNIDAD	F6. Recepción de los Títulos por parte de los Registros de las subdelegaciones de gobierno, Consulados y Embajadas. Dicha Recogida se efectúa de manera presencial por su titular.	Propuesta de protocolo de actuación con las Sudelegaciones de Gobierno
PC09.25.Recepción informática de los lotes de Título recepción de los títulos impresos por parte de la imprenta	OPORTUNIDAD	F3. Rápida recepción de los Títulos impresos por parte de la imprenta Detectado: DAFO Efecto potencial Eficiencia en la gestión Cumplir expectativas grupos de interés	
PC09.25.Recepción informática de los lotes de Título recepción de los títulos impresos por parte de la imprenta	RIESGO	Riesgo de ralentización por participación en el proceso de terceras personas	Buena coordinación y relación con las empresas implicadas
PC09.25.Recepción informática e impresa de los lotes de SE.T.	RIESGO	R6. UNIVERSITAS XXI AC no contempla un volcado de ficheros de lotes de S.E.T. Por lo tanto, la recepción debe hacerse individualmente para cada expediente, lo que genera un trabajo innecesario. Detectado: DAFO Efecto potencial	A5. Solicitar a OCU la instalación en UNIVERSITAS XXI AC de un módulo de volcado masivo de los expedientes de un lote al igual que se tiene en el volcado de títulos. Detectado: DAFO



		Ralentización de los procedi	
PC09.25.Solicitud de Título Oficial; y Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo)	RIESGO	R1. El procedimiento un poco obsoleto en comparación con otros similares del Servicio Detectado: DAFO Efecto potencial Ralentización de los procedimientos No cumplir expectativas grupos de interés Obsolescencia informática	A1 Se ha solicitado nuevo programa informático de gestión de títulos
PC09.25.Solicitud de Título Oficial; y Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo)	OPORTUNIDAD	O1. El procedimiento se podría simplificar utilizando un proceso similar al de la solicitud de Certificaciones académicas de ésta manera el trámite sería más rápido y eficaz.	Solicitar el desarrollo de una aplicación informática que agilice el proceso
PC09.25.Solicitud de Título Oficial; y Certificación Supletoria Provisional (Pretítulo)	OPORTUNIDAD	O2. Actualización informática de los procesos	Se está trabajando sobre el desarrollo de una aplicación informática que agilice el proceso
PC09.25.Solicitud de título. Comprobación de requisitos	RIESGO	R2.El alumnado que no cumple los requisitos puede solicitar el título, lo que genera trabajo no productivo	A2. Petición actualización de sistema informático del proceso que pueda filtrar



		<p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No optimización de recursos</p>	<p>solo aquellos expedientes que cumplan los requisitos</p> <p>Detectado: DAFO</p>
<p>PC09.25.Solicitud de título. Comprobación de requisitos</p>	<p>OPORTUNIDAD</p>	<p>Posibilidad de petición de aplicación informática de gestión de títulos</p>	<p>Se ha solicitado y se está trabajando en el diseño de la misma</p>
<p>PC09.25.Subida de la documentación requerida a Docencia Virtual</p>	<p>RIESGO</p>	<p>R4. El Recurso informático de docencia Virtual no es el adecuado para éste tipo de trabajo</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Obsolescencia informática</p>	<p>A4. Solicitar la mejora del proceso mediante sistemas informáticos más efectivos y que simplifiquen los trámites.</p> <p>Detectado: DAFO</p>
<p>PC09.25.Subida de la documentación requerida a Docencia Virtual</p>	<p>RIESGO</p>	<p>R5.Excesiva petición de documentación al alumnado</p>	<p>Ofrecer mayor información al alumnado que agilice finalmente el proceso</p>



PC09.28. Acuerdos entre Universidades frente al proveedor dominante del mercado	OPORTUNIDAD	O1. Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión	Creación de una lista de correo que mantiene en contacto a las universidades andaluzas que utilizan UXXI-Académico
PC09.28. Acuerdos entre Universidades frente al proveedor dominante del mercado	OPORTUNIDAD	O2. Contar con un plan estratégico Universidad Jaén (I y II)	
PC09.28. Acuerdos entre Universidades frente al proveedor dominante del mercado	OPORTUNIDAD	O3. Reconocimiento ligado al esfuerzo y el empeño	Felicitación a los compañeros cuando desarrollan procesos de apoyo
PC09.28. Acuerdos entre Universidades frente al proveedor dominante del mercado	OPORTUNIDAD	O4. Interacción con otras Universidades para solicitar nuevas funcionalidades a OCU conjuntamente	Creación de una lista de correo que mantiene en contacto a las universidades andaluzas que utilizan UXXI-Académico
PC09.28. Acuerdos entre Universidades frente al proveedor dominante del mercado	OPORTUNIDAD	O5. Establecer una única voz o interlocutor de todas las Universidades usuarias de Universitas frente a la empresa proveedora OCU. Detectado: DAFO Efecto potencial Agilización de los procedimientos	Creación de una lista de correo que mantiene en contacto a las universidades andaluzas que utilizan UXXI-Académico. Especialmente las Univesidades de Sevilla y Jaén que lideran esta acción



		Cumplir expectativas grupos de interés Optimización y ra	
PC09.28. Acuerdos entre Universidades frente al proveedor dominante del mercado	RIESGO	Falta de concreción de acciones propuesta o falta de acuerdos La empresa proveedora tenga tratamiento individual a las Universidades en lugar de colectivo que puede beneficiar a todas ellas	Reiterar las propuestas por parte de las universidades a la empresa proveedora
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	RIESGO	Obsolescencia de los programas	Petición de actualización y formación en nuevos programas
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O6. Asesoramiento y apoyo técnico del Servicio de Informática	Petición de asesoramiento al SINF sobre la nueva plataforma APEX (nueva tecnología de desarrollo más intuitiva y flexible)
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O7. Gestión de la calidad	Actualización periódica de las propuestas
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O8. Interés por la Formación	Posibilidad de petición de formación específica cuando se cree oportuno



PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O9. Buenas relaciones y comunicación con unidades administrativas y proveedores	Seguir cultivando estas relaciones, especialmente con el SINP y las empresas proveedoras
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O10. Desarrollo tecnológico	Desarrollo de la pagina de la Sección de Mantenimiento de Aplicaciones
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O11. Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión	Desarrollo de la pagina de la Sección de Mantenimiento de Aplicaciones Creación de cuenta y ampliación de capacidad de almacenamiento del DRIVE
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O12. Contar con un plan estratégico Universidad Jaén (I y II)	
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O13. Uso de herramientas de comunicación	Utilización del OTRS y también de Lista de Correo
PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	O14. Gestión por procesos	Mantenimiento de la página web de la Sección de Mantenimiento de Aplicaciones



PC09.28. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos	OPORTUNIDAD	<p>O15 Las nuevas tecnologías contribuyen a la mejora del proceso de gestión de incidencias como OTRS</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Efecto potencial</p> <p>Agilización de los procedimientos</p> <p>Cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Optimización y racionalización de recursos</p> <p>Consecuc</p>	
PC09.28. Elaboración normativa o protocolos de actuación que regulen la intervención del personal SGA de Mantenimiento de Aplicaciones	OPORTUNIDAD	<p>O16. Contar con un plan estratégico Universidad Jaén (I y II)</p>	<p>Solicitud de una normativa que regule los procesos y los tiempos en los que participa la Sección</p>
PC09.28. Elaboración normativa o protocolos de actuación que regulen la intervención del personal SGA de Mantenimiento de Aplicaciones	OPORTUNIDAD	<p>O17. Gestión de la calidad</p>	
PC09.28. Elaboración normativa o protocolos de actuación que regulen la intervención del personal SGA de Mantenimiento de Aplicaciones	OPORTUNIDAD	<p>O18. Buenas relaciones y comunicación con unidades administrativas y proveedores</p>	<p>Seguir cultivando estas relaciones</p>



PC09.28. Elaboración normativa o protocolos de actuación que regulen la intervención del personal SGA de Mantenimiento de Aplicaciones	OPORTUNIDAD	O19. Ser oídos a la hora de establecer procedimientos o normativa de la UJA en la que nos veamos afectados.	Reiterar las peticiones de coordinación y establecimiento de cronogramas de trabajo coordinadas con las diferentes áreas y Órganos de Gobierno de la Universidad
PC09.28. Elaboración normativa o protocolos de actuación que regulen la intervención del personal SGA de Mantenimiento de Aplicaciones	OPORTUNIDAD	O20. Establecimiento protocolos de actuación en temas como creación y modificación de planes de estudio y otros procedimientos. Detectado: DAFO Efecto potencial Agilización de los procedimientos Cumplir expectativas grupos de interés Optimización y ratio	Solicitud de una normativa que regule los procesos y los tiempos en los que participa la Sección
PC09.28. Elaboración normativa o protocolos de actuación que regulen la intervención del personal SGA de Mantenimiento de Aplicaciones	RIESGO	Desbordamiento de trabajo por falta de planificación por parte de terceros que se relación con esta Sección	Solicitud de protocolos y cronogramas de trabajo consensuados por las partes implicadas
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	RIESGO	R1. Cambios de Normativa Detectado: DAFO	Solicitar que se nos facilite con antelación los cambios



		<p>Efecto potencial</p> <p>Ralentización de los procedimientos</p> <p>No cumplir expectativas grupos de interés</p> <p>Desbordamiento por falta de recursos</p> <p>Peligro de incumplimiento de procesos</p>	<p>propuestos y que nos afectan de manera directa</p>
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	RIESGO	R3. Exigencias del EEES	
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	RIESGO	R1. Falta de Formación especializada	<p>Solicitar la formación necesaria para actualización de conocimientos</p> <p>Solicitar esta formación cuando lo requiera el proceso concreto</p>
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	RIESGO	R2. Falta de personal especializado o técnico	A2. Cambiar la estructura organizacional para reforzar la Sección y reforzarla con mayores recursos humanos.
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	RIESGO	R4. Procedimiento de gestión ineficaces	A1. Estudio de programa-formulario para la gestión de planes de estudio a



			cumplimentar por los interesados
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	RIESGO	R5. Problemas en el proceso de matrícula cuando coinciden en la misma fecha alumnos de un mismo tipo de estudios	Solicitar desarrollo a la empresa proveedora o pedir a los Órganos de Gobierno una mejor coordinación de las fechas de matrícula
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	RIESGO	R6. No hay una definición o catálogo de funciones. A veces, se asumen funciones distintas a las de mantenimiento de una aplicación académica o se asumen funciones técnicas a pesar de ocuparnos de la parte funcional.	A3. Limitación de los procesos a los ámbitos propios del Servicio sin asumir las de otros Servicios o Unidades.
PC09.28. Estructura organizacional y aprovechar recursos disponibles	OPORTUNIDAD	Cierta capacidad organizativa	Estudio de necesidades y propuestas organizativas de afrontamiento de las mismas

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	10/06/2021	Actualización de procesos y estructura de nueva RPT
3	13/10/2022	Revisión Anexos
No computa versión	27-01-2023	Corrección Erratas.
4	01/10/2023	Revisión Anexos