

|                |                                                                |         |       |
|----------------|----------------------------------------------------------------|---------|-------|
| PROCEDIMIENTO: | Resolución de incidencias de coordinación de gestión académica | CÓDIGO: | 08.03 |
|                |                                                                |         | 0     |
|                |                                                                |         | 0     |

|                                                  |                                                                                                                 |         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>DATOS GENERALES</b>                           |                                                                                                                 |         |
| Área de Gestión:                                 | Gestión Académica                                                                                               |         |
| Macroproceso:                                    | Evaluación y Seguimiento Académico                                                                              |         |
| Proceso:                                         |                                                                                                                 |         |
| Área Funcional:                                  | Gestión de Estudiantes                                                                                          |         |
| Órgano/s Competente/s UCM:                       |                                                                                                                 |         |
| Órgano Competente (Otras Administraciones y OO): |                                                                                                                 |         |
| Unidad Responsable:                              | Servicio de Coordinación de Gestión Académica                                                                   |         |
| Otras Unidades/ Servicios Implicados:            | Dirección de los Servicios Informáticos                                                                         |         |
| Otras Administraciones/ Organismos Implicados:   |                                                                                                                 |         |
| Destinatarios (N):                               | Usuarios de Secretarías de Alumnos, Centros Adscritos de la UCM y estudiantes universitarios o tutores legales  |         |
| Objeto:                                          | Resolución de incidencias en relación a matrícula, gestión económica, actas, cuentas de correo de alumnos, etc. |         |
| Modalidades:                                     | 1. On line (Secretarías)                                                                                        | CODIGO: |
|                                                  | 2. Atención telefónica (Alumnos)                                                                                | CODIGO: |
|                                                  | 3. Presencial (Alumnos)                                                                                         | CODIGO: |
| Procedimiento Precedente:                        |                                                                                                                 |         |
| Procedimiento/s Intermedio/s:                    |                                                                                                                 |         |
| Procedimiento Consecuente:                       |                                                                                                                 |         |

|                                                         |                                                                                                                                    |                        |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>DATOS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                                                                                                    |                        |
| Formas de Inicio:                                       | El usuario abre una incidencia en SITIO, a través de una dirección de correo (scgea@ucm.es), telefónicamente o de forma presencial |                        |
| Solicitante:                                            | Usuario de secretarías y personal universitario (estudiantes)                                                                      |                        |
| Formularios:                                            | Sí                                                                                                                                 | Código y Denominación: |
| Documentación:                                          | DNI y nombre y apellidos del alumno, plan de estudios, y cualquier otra información complementaria en función de la incidencia     |                        |
| Lugar y Forma de Presentación:                          | Lugar:                                                                                                                             |                        |
|                                                         | Forma: Correo (Postal, Interno, Electrónico)                                                                                       |                        |
| Plazo de Presentación:                                  | No                                                                                                                                 | Días:                  |
|                                                         |                                                                                                                                    | Meses:                 |
| Formas de Terminación:                                  | Se resuelve la incidencia y una vez resuelta, se contesta al usuario enviándole un correo electrónico                              |                        |
| Órgano/s de Resolución:                                 | Coordinación de Matrícula                                                                                                          |                        |
| Plazo de Resolución:                                    | No                                                                                                                                 | Días:                  |
|                                                         |                                                                                                                                    | Meses:                 |
| Plazo Medio Resolución/Ejecución:                       | Días:                                                                                                                              |                        |
| Exigencia de Notificación:                              |                                                                                                                                    |                        |
| Efectos Silencio Administrativo:                        |                                                                                                                                    |                        |
| Recursos:                                               |                                                                                                                                    | Plazo (meses):         |
|                                                         | Otro:                                                                                                                              | Plazo:                 |
| Normativa Básica:                                       |                                                                                                                                    |                        |
| Normativa de Tramitación:                               |                                                                                                                                    |                        |

|                                                  |                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>DATOS PARA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA</b>        |                                              |
| Sistema de Identificación:                       | Usuario y Contraseña                         |
| Nivel Actual Automatización                      | Alto (elevado número trámites automatizados) |
| Sistemas o Aplicaciones Informáticas Utilizadas: | SITIO/ REMEDY/ GEA                           |
|                                                  | Otro:                                        |
| Nivel de Interactividad:                         | Alto (más de 4 veces)                        |

|                               |  |                               |
|-------------------------------|--|-------------------------------|
| <b>DATOS CUANTITATIVOS</b>    |  |                               |
| Periodicidad (Normativa):     |  |                               |
| Períodos Mayor Carga Trabajo: |  | Períodos Menor Carga Trabajo: |

|                                           |                       |
|-------------------------------------------|-----------------------|
| <b>FASES O TRÁMITES DEL PROCEDIMIENTO</b> |                       |
| 1                                         | RECEPCIÓN INCIDENCIA  |
| 2                                         | RESOLUCIÓN INCIDENCIA |

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>OBSERVACIONES</b> |  |
|----------------------|--|

|               |                                                                |         |       |
|---------------|----------------------------------------------------------------|---------|-------|
| PROCEDIMIENTO | Resolución de incidencias de coordinación de gestión académica | CÓDIGO: | 08.03 |
|               |                                                                |         | 0     |
|               |                                                                |         | 0     |

| N ° | DENOMINACIÓN                                               | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                               | MODALIDAD   | UNIDAD (Sección) TRAMITADORA                     | OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO.               | MEDIOS                     | SISTEMAS      | DOCUMENTOS                                                           | EFECTOS     | TIEMPO MÍNIMO | TIEMPO MÁXIMO | INDICADOR                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------|
|     |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                  |                                                               |                            |               |                                                                      |             |               |               | Nombre                                                             |
| 1   | RECEPCIÓN INCIDENCIA                                       |                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                  |                                                               |                            |               |                                                                      | Inicio      |               |               |                                                                    |
| 1.1 | Recepción de la incidencia y asignación para su resolución | Se recibe la incidencia y se revisan los datos, verificándose los mismos para subsanar las deficiencias detectadas, en su caso. Las incidencias de pagos se reciben a través de SITIO, transfiriéndose de forma automática a REMEDY.                      | Modalidad 1 | Sección de Coordinación de Matrícula Informática |                                                               | Informáticos               | GEA<br>REMEDY |                                                                      |             | 0:02:00       | 0:10:00       | N ° incidencias online coordinación gestión académica              |
|     |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                           | Modalidad 2 |                                                  |                                                               | Telefónico                 |               |                                                                      |             | 0:02:00       | 0:10:00       | N ° incidencias telefónicas coordinación gestión académica         |
|     |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                           | Modalidad 3 |                                                  |                                                               | Presencial                 |               |                                                                      |             | 0:02:00       | 0:10:00       | N ° incidencias presenciales coordinación gestión académica        |
| 1.2 | Comprobación y subsanación de datos                        | Se consulta el expediente y matrícula del alumno al que hace referencia la incidencia, solicitando los datos necesarios al usuario. Si faltan datos, una vez comprobados, se completan de oficio, o se remite la incidencia a los Servicios Informáticos. | Modalidad 2 | Sección de Coordinación de Matrícula Informática | Dirección de los Servicios Informáticos                       | Informáticos               | GEA           |                                                                      |             | 0:02:00       | 0:10:00       | N ° subsanaciones datos incidencias coordinación gestión académica |
|     |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                           | Modalidad 3 |                                                  |                                                               |                            |               |                                                                      |             |               |               |                                                                    |
| 2   | RESOLUCIÓN INCIDENCIA                                      |                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                  |                                                               |                            |               |                                                                      | Instrucción |               |               |                                                                    |
| 2.1 | Resolución de la incidencia                                | Se orienta al usuario proporcionando la información necesaria o solucionando de oficio el problema.                                                                                                                                                       | Modalidad 1 | Sección de Coordinación de Matrícula Informática |                                                               | Informáticos               | GEA           | Listados, recibos desanulación matrícula Cuadros, gráficos, listados |             | 0:10:00       | 0:20:00       | N ° incidencias online coordinación gestión académica              |
|     |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                           | Modalidad 2 |                                                  |                                                               |                            |               |                                                                      |             | 0:10:00       | 0:20:00       | N ° incidencias telefónicas coordinación gestión académica         |
|     |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                           | Modalidad 3 |                                                  |                                                               |                            |               |                                                                      |             | 0:10:00       | 0:20:00       | N ° incidencias presenciales coordinación gestión académica        |
| 2.2 | Tramitación de certificados económicos                     | Comprobada las situación académica y económica del alumno, se elabora el certificado económico solicitado, en su caso.                                                                                                                                    | Modalidad 3 | Sección de Coordinación de Matrícula Informática | Vicerrectorado de Estudiantes<br>Servicio de Registro General | Presencial<br>Informáticos | GEA           | Plantilla de certificado                                             |             | 0:10:00       | 0:20:00       | N ° certificados económicos coordinación gestión académica         |