

**XIX Jornadas de Inspecciones de Servicios en las Universidades
Las Palmas de Gran Canaria, 7-8 de noviembre de 2019**



LA MODIFICACIÓN DE LAS ACTAS TRAS SER ELEVADAS A DEFINITIVAS

Líneas Básicas para la Revisión Permanente del Sistema

Emilio Campos Romero
Inspección de Servicios. Universidad de Sevilla

Esquema de la presentación.

Parte 1. Introducción

Parte 2. Puntos de partida

- La normativa
- Los plazos.
 - Evidencia 1. Actas US Junio 18-19
 - Evidencia 2. Actas US junio 18-19. Centros
- Los Agentes
- La publicación electrónica. La firma digital
- El procedimiento tipo.
 - Evidencia 3. Cuestionario Centros preseleccionados
 - Evidencia 4. Cuestionario de tendencias
 - Evidencia 5. Manual de Gestión Centros (no oficial).
- Otras universidades
 - Evidencia 7. Cuestionario
 - Evidencia 8. Resumen de respuestas
 - Evidencias 9 y 10. Detalle de respuestas

Parte 3. Los resultados

- Resultado 1. Trámites del proceso de grabación
- Resultado 2. Trámites del proceso de modificación
- Resultado 3. Resultados parciales segundo cuestionario
- Resultado 3. Secuencia detalle Trámites Gestión de actas
- Resultado 4. Casuística de modificaciones
- Resultado 5. Cómputo de Modificaciones
- Resultado 6. Especial consideración de la Escuela de Ingenieros
- Resultado 7. La experiencia de los centros y otras universidades

Parte 4. Aspectos de mejora y conclusiones.

Los aspectos de mejora

- Propuesta 1. Cuestionario proceso definitivo
- Propuesta 2. Borrador de Proceso Grabación.
- Propuesta 3. Borrador de Proceso Grabación.
- Propuesta 4. Posibles contenidos normativos

Parte 5. Conclusiones

ii Es un trabajo en construcción !!

Introducción. Demostrar a la sociedad que las universidades ejercen control sobre sus procedimientos. Helena Castán



Parte 1 Introducción (1 de 4). Razones

¿Qué es y qué no es este estudio?

ES:

El cumplimiento del mandato de Consejo de Gobierno que aprobó el **Plan de actuaciones** de la Inspección de Servicios 2018-2019.

Una aproximación a **la realidad de los procedimientos** de los centros cuando ejercen la función de elaborar/modificar actas académicas

Un análisis que partiendo **del proceso general de gestión de Actas** intentará dar cabida en su contexto al subproceso de modificación de actas

Un **estudio técnico** basado en las opiniones de los agentes que gestionan el día a día, y orientado a **la gestión de procesos**.

Un estudio que proclama el **consenso y el trámite común** como base del éxito

Intenta fijar todas las **cuestiones importantes relacionadas**, aunque sin afán de profundizar ni dispensar solución definitiva.

Propositivo, pues después de indagar en “lo que se hace” avanza en lo que “sería deseable hacer”

NO ES:

Un **estudio definitivo, cerrado**, con respuestas incontestables sino una modesta puesta en escena por si se considera conveniente aprovecharla como punto de partida

Exhaustivo, porque no pretende buscar alternativas a todos los supuestos que puedan plantearse sino apuntar una serie de cuestiones que puedan ser debatidas y desarrolladas en el futuro

Un **estudio jurídico y normativo**, por cuanto esto vendrá después

Extensivo a estudios diferentes a Grados en los que las particularidades de sus procedimientos deberán contemplar especificidades sobre la gestión de actas

Parte 1 Introducción (2 de 4). Aspectos generales

1. ¿Es necesario abordar esta cuestión en la actualidad?

- Los procesos administrativos deben ser revisados permanentemente
- Las actas son actos jurídicos trascendentes
- Sirve para subsanar el retraso puntual injustificado del cierre de actas.
 - Las actas no cerradas en plazo se prolongan en el peor de los casos observados en su cierre hasta en 39 días en los últimos cuatro cursos académicos
- Repercusión social. Lo han dejado claro tanto el Rector en su primera intervención como el profesor Luis Álvarez con sus explícitos ejemplos
- **El problema añadido de las modificaciones de actas**
- Necesidad detectada por la Universidad de Sevilla
 - Plan de Actuaciones de la Inspección de Servicios para el curso 2018-19

2. ¿Cómo puede abordarse la cuestión?

- La Inspección de Servicios impulsa el análisis
- La base del estudio debe ser el análisis de la situación en los diferentes centros
 - Fase 1: Ver la situación general en los centros. Cómo enfocan el proceso general de elaboración de actas y el de su modificación
 - Fase 2: Fijar un procedimiento inicial básico y consensuado
 - Fase 3. Implantar un sistema general. Diseñar estrategia institucional. Establecer normativa. Firma electrónica
- Análisis de la situación en otras Universidades

- **Nota:** Cuando se habla de cierre de Actas nos referimos normalmente a cierre de actas por parte de la Secretaria, una vez calificado por el profesor. Hablamos de cierre inicial al momento, previo a la firma, en que la Secretaría valida la calificación del profesor

Parte 1 Introducción (3 de 4). Objetivos

¿Qué buscamos?

Un documento en el que se apunten **propuestas técnicas** de trabajo, que consoliden un **proceso de gestión**, de cara a la plasmación, si procede, **en su día por los órganos que correspondan**, en una **normativa general de Grabación/Modificación de Actas**, elaborado a partir de la **situación existente** en los centros funcionalmente responsables, apoyándonos además en las experiencias aportadas por otras universidades.

Buscamos fundamentalmente un flujograma y algo más

Dicho documento debe incluir un formato de **revisión permanente del proceso**

Parte 1 Introducción (4 de 4). Fases del trabajo

¿Cuál es el espacio temporal que nos marcamos y qué tareas nos asignamos?

Fase 1. Aproximación a un procedimiento básico inicial de la elaboración/modificación de Actas con trámites comunes a los centros actuantes. (Ejecutado al 100%)

- Plazo. Semestre 1 de 2019. Responsable. La inspección de Servicios
- Tareas principales:
 - Mantener primeros contactos con responsables técnicos de las Secretarías
 - Detectar los trámites esenciales del procedimiento que se aplica en la actualidad. Tabla 1
 - Recopilar datos de cumplimiento de cierre
 - Componer un flujograma básico inicial

Fase 2. Consulta y búsqueda de consensos procedimentales con dichos centros. Obtención de los datos necesarios (Ejecutado parcialmente).

- Plazo. Septiembre a Diciembre 2019. Responsable. La inspección de Servicios, en las tareas iniciales
- Tareas principales:
 - Solicitar datos a otras Inspecciones de Servicios
 - Diseñar cuestionario básico de tendencias generales
 - Diseñar cuestionarios generales
 - Encuestar a los centros a través de sus responsables de la gestión de actas
 - Obtener un Borrador de Proceso con flujograma

Fase 3. Fijación de un procedimiento depurado común de aplicación general, con el correspondiente desarrollo normativo. (No iniciado)

- Plazo. 2020. Responsable. Universidad de Sevilla
- Tareas principales:
 - Tratar toda la información disponible
 - Redactar Proceso
 - Establecer normativa aplicable

Puntos de partida

Parte 2. Punto de Partida. 1. La normativa de aplicación

¿Qué norma regula la cuestión?

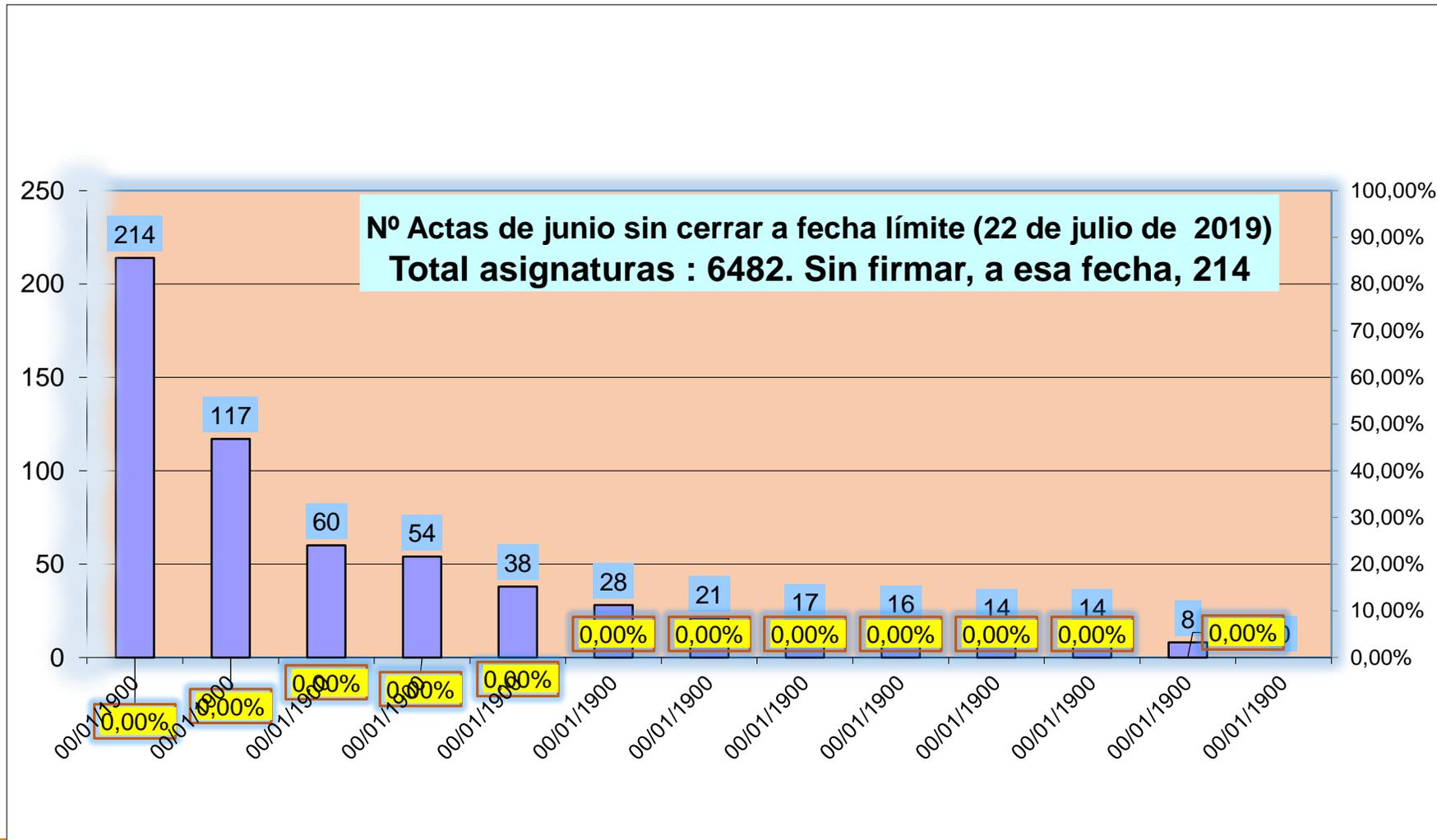
- Normativa reguladora de la Evaluación y Calificación de las asignaturas (6.1. CG, BOUS 16oct09).
 - La responsabilidad de **la evaluación de una asignatura corresponde a los profesores de la asignatura** con plena capacidad docente (Art. 3)
 - Los estudiantes tienen derecho a la corrección objetiva de las pruebas, exámenes u otros medios de evaluación de las competencias, conocimientos y capacidades adquiridas, a conocer detalladamente sus calificaciones en términos literales y numéricos **dentro de los plazos fijados...** (Art. 4).
 - Las calificaciones definitivas deben ser hechas públicas por los profesores responsables (art. 27,1).
 - Una vez publicadas las calificaciones finales definitivas, se confeccionarán las actas administrativas de cada convocatoria (art. 30,1).
 - Las actas **deberán ser fechadas y firmadas por los profesores responsables** de la evaluación. (Art. 30,3).
 - Las actas deben ser depositadas en las secretarías de los Centros **dentro de los plazos previstos en el calendario académico** (Art. 30,3).
 - Las actas **se archivarán y custodiarán en la secretaría del Centro** (Art. 30,4).
 - **Los Centros publicarán copias de las actas en papel o en formato electrónico** (Art. 30,5)
- Calendario Académico Anual aprobado por el consejo de Gobierno

Parte 2. Punto de Partida. 2. Los plazos

¿Cómo se comportan los plazos de cierre y firma de Actas?

- Informe realizado
- Cierre Inicial. En un altísimo porcentaje se cumple .
 - En los últimos cuatro cursos académicos, por encima del 95%
 - En la convocatoria de junio 2019 (Cierre inicial, previo a la firma)
 - Índice de cumplimiento del 96,8 % (sobre 6586 asignaturas)
 - Índice de incumplimiento del 3,2% esto es, 214 actas
- Los perjuicios que se provocan al sistema están en ese ínfimo valor de 3,2%
 - Mejorar los procesos
 - Evitar malas prácticas
- Firma. El proceso de firma presenta una dilatación mayor en su ejecución. Si la media de retraso en todos los centros (curso 18-19) es de 21 días en culminar el cierre inicial, en la firma se contabiliza una media de 61
 - La comunicación de la firma a la Inspección puede realizarse (se hace normalmente) bastante después de firmar
 - Esas medias van reduciéndose de año en año.
- El protocolo debe hacer una fuerte referencia a plazos
- El protocolo debe basarse en un fuerte compromiso de los agentes intervinientes

Evidencia 1 EVOLUCIÓN CIERRE DE ACTAS (inicial) CONVOCATORIA JUNIO 2019



Este gráfico presenta la evolución por fecha del cierre de las actas de la última convocatoria medida (Junio 2019), esto es, el momento en que la secretaría ha validado la calificación del profesor. *Aún no consta su firma*

-La fecha límite de cierre era de 22 de julio 2019 según calendario académico.

-A esa fecha estaban firmadas un total de 6268 actas (96,70% del total de asignaturas).

-Quedaban por firmar 214 (3,30%)

-Estas 214 se firmaron con un retraso medio de 4,47 días

-A 31 de julio, solo quedaban por cerrar 21 actas (0,32%)

-El último acta del último centro se firma el 16 de septiembre.

-El cumplimiento del cierre inicial es muy satisfactorio. Está cerrado en plazo y en el peor de los casos con un retraso medio de 4,47 días

Evidencia 2. Comparativa 17/18 y 18/19 (convocatoria Junio) CIERRE inicial VERSUS FIRMA

COMPARATIVA 17/18 Y 18/19 Cierre versus Firma					
CODIGO CENTRO		2017-18		2018-19	
		Cierre Inicial Máximo Retraso	Firma Máximo Retraso	Cierre Inicial Máximo retraso	Firma Máximo retraso
1	FAC. ██████████	47	57	8	70
2	██████████	2	57	52	72
3	████████████████	2	56	4	57
4	████████████████	2	58	3	64
5	██████████	0	89	46	66
6	██████████	43	56	52	57
7	████████████████	47	63	8	58
8	████████████████	4	56	2	57
9	████████████████	0	58	46	57
10	██████████	0	58	11	59
11	████████████████	3	84	3	64
12	██████████	0	63	0	70
13	██████████	3	64	8	67
14	██████████	0	63	4	59
15	████████████	2	89	52	60
16	██████████	33	56	3	60
17	████████████	43	89	46	72
18	████████████████	33	58	9	64
19	██████████	4	58	7	60
20	██████████	47	89	46	58
21	████████████	0	58	0	72
22	██████████	0	59	0	72
23	████████████████	45	56	52	72
45	██████████	4	89	52	59
98	████████████████	0	53	0	0
		364	1636	514	1526
	25 centros	15	65	21	61
			50		40

Esta Tabla compara retrasos máximos de cierre inicial y retrasos máximos de cierre de firma de la convocatoria de junio en los dos últimos años.

Hay un problema en el retraso de firma, 50 y 40 días en relación con la fase de cierre inicial.

La mayoría de los centros son rápidos en el cierre inicial pero se retrasa la firma

Parte 2. Punto de Partida. 3. Los Agentes intervinientes en el proceso

¿Quiénes ejecutan el procedimiento de cierre/firma de calificaciones y sus correspondientes modificaciones?. ¿Cómo se reparten las tareas?

La secretaría, último responsable del procedimiento

Personal docente. Otros agentes intervinientes. Tribunales de apelación

Con un único grupo docente con un solo profesor, el responsable de la firma de actas es éste.

Con un único grupo docente con varios profesores, uno de ellos, de común acuerdo, se identifica como responsable del cierre y firma de actas

Con varios grupos docentes de una asignatura y diferentes profesores, hay dos opciones: un responsable por cada grupo (modelo b) o un profesor **coordinador** para canalizar las tareas de cierre y firma de actas

Con las actas cerradas/firmadas, puede haber otros responsables de la calificación, además del profesor inicial (revisión extemporánea, error material, etc..., como son el tribunal de apelación, el Consejo de Curso o a partir de una resolución rectoral de resolución de expedientes disciplinarios (En cuyo caso, la introducción de la calificación será obligación de.....?).

Finalmente, en casos excepcionales, puede ser un agente responsable de la calificación el Director de un Departamento cuando por razones sobrevenidas el profesor inicialmente llamado a ello no puede calificar

Contemplar unitariamente el concepto de responsable de Actas a efectos de clarificación funcional

Personal de gestión. Jefe de Secretaría, Gestor, Nivel base,... Definición funcional

Reparto de tareas. ¿Qué tarea corresponde al personal de gestión y cuál al docente? Uno de los grandes objetivos del proceso

Definición funcional (de responsabilidades)

Nitidez absoluta de asignación de tareas. Enfoque a procesos

Conviene aclarar quiénes son los agentes que pueden desempeñar ese papel de responsable en estos procesos según las diversas fórmulas de impartición de las clases que se observan en los centros:

El protocolo debe realizar una relación detallada de tareas y responsabilidades

Parte 2. Punto de Partida 4. La publicación de Actas. La firma electrónica

¿Cómo se concreta el proceso de publicidad de las actas?

¿En qué condiciones se han de publicar las actas oficiales de calificación?

- El formato papel da paso al formato electrónico. En la inmensa mayoría de los centros de la universidad de Sevilla, el formato papel está erradicado y se publica a través de las aplicaciones informáticas pertinentes.
- Por aplicación de las (Nuevas) Tecnologías. Inmediatez
- La ley de protección de datos. Instrucción 1/2019 de gestión de la protección de datos
 - No es una práctica correcta ni la publicación en tablones ni en abierto en internet
 - Establece límites exigentes también a la publicidad en la nube. Minimizar la publicación de datos sensibles
 - Respeto a intereses legítimos de terceros: “Las calificaciones deben publicarse a través exclusivamente de la plataforma virtual con usuario, donde cada alumno podrá consultar sus calificaciones y las del resto de compañeros de su grupo”

La firma electrónica

- En la US no está implantada la firma electrónica. ¿Qué pasa con la firma electrónica, Por qué no se implanta?
 - Demanda sistemática de los interesados
 - Problemas de seguridad y estratégicos.
 - Quién/quienes firman, Certificados digitales, individuales/institucionales, sistemáticas, superación de malas prácticas...
 - En cualquier caso. Necesidad de un proceso previo

Debe evitarse la publicación de notas en formato papel

La firma digital se enmarca dentro de la estrategia digital institucional

Parte 2. Punto de Partida 5. Procedimiento tipo

¿Existe un procedimiento tipo para la elaboración/modificación de Actas? ¿Está escrito?

No existe y, desde luego no está escrito.

- No, aunque las pautas observadas en los centros son muy similares.
- **Diferencias sobre todo en temas de plazo. Pag 17.punto 6**
- Aunque debería haberlo. **Los centros lo reclaman**
- **¿Cómo hemos obtenido la información?**
 - Manual de Gestión de Centros. Integra en uno los procesos de grabación y rectificación de Actas. Evidencia 5
 - Se ha preguntado a los centros.
 - Reuniones a nivel de muestra con seis centros universitarios.(Evidencia 3)
 - Remisión formulario Tendencias generales. (Evidencia 4). Dirigido al responsable institucional
 - **Buscamos un sistema integrado, común y consensuado, a nivel técnico**
 - Se ha preguntado a otras universidades

Es necesario establecer un procedimiento tipo

El abordaje de la situación tiene una parte técnica (construcción del protocolo) y otra estratégica de decisión

Buscamos información de Centros de la US y de otras Universidades.

MIRAMOS EN PRIMER LUGAR DENTRO DE LA
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Evidencia 3. Primer Cuestionario solicitando información centros preseleccionados.

PROYECTO ACTAS. APORTACIONES CENTROS PRESELECCIONADOS			
CENTRO			
Flujograma Subproceso de Grabación de Calificaciones			
0	Sugerencias	0.1	
1	Responsable	1.1	¿Quién es el responsable Actual?
2	Plazo	2.1	¿Existe un plazo interno? (si/no)
		2.2	¿Resulta conveniente fijarlo en 24 o 48 horas?
3	Actas	3.1	¿Existe un plazo interno?
		3.2	¿Los profesores diligencian ese plazo?
4	Idoneidad	4.1	¿Se revisan las calificaciones ya formalizadas y la cumplimentación de los trámites fundamentales?
5	Proced. cualificado	5.1	¿Os habeis encontrado alguna causa que haya dado lugar a modificación o haya dado lugar a dudas?
6	Solicitud de Rectific.	6.1	¿Cuál es el margen normal de Rectificación?
		6.2	¿Cuál es el más prolongado que se ha atendido?
		6.3	¿Pensais que debe haber un tiempo máximo? ¿Cuánto?
		6.4	¿Es el alumno un iniciador del procedimiento o es el profesor el que lo insta a solicitud de aquel?
7	Autorizar	7.1	¿Qué autoridad debería validar el expediente cuando la rectificación sea de mayor complejidad?
8	Diligenciar Acta. Validar Acta	8.1	¿La diligencia de rectificación tiene un modelo predefinido?¿Debería haberlo?
		8.2	¿Entendeis que no debe de haber elementos correctores que alteren el aspecto de la certificación inicial en el libro correspondiente?
		8.3	¿Por quien debe ser validado?
9	Ejecutar muestreo de control	9.1	¿Es positivo revisar cada cierto tiempo las tareas comprobatorias y diligenciarlas?
		9.2	¿Quién debería hacer esa revisión?
10	Supervisar	10.1	¿Es importante garantizar un procedimiento objetivo de cumplimentación/corrección sobre firmas de actas?
		10.2	¿Veis conveniente que la Inspección pueda hacer una verificación aleatoria de los procesos y de las incidencias que se producen?
11	Cuestiones concretas	11.1	¿Cuántas actas se diligenciaron en 2017 y2018?
		11.2	¿Cuántas rectificaciones ejecutó el Centro en el ejercicio 2017?
		11.3	¿Cuántas rectificaciones ejecutó el Centro en el ejercicio 2018?
		11.4	¿Cuántas lleváis en 2019? ¿Cuántas rectificaciones?
		11.5	¿Quiénes solicitaron las rectificaciones, profesores, coordinadores, directores,...
		11.6	¿Tenéis clasificados los motivos que generan las rectificaciones y el número que afecta a cada una de ellas?
		11.7	¿Disponéis de alguna normativa interna, proecdimiento o respuesta técnica a consultas en relación con las materias afectadas? Por favor, remitid copia o notificad dónde se publica.

Esta tabla contiene la información que en formato cuestionario se solicitó de los seis centros preseleccionados.

Es el primer cuestionario solicitando información.

Los centros fueron preseleccionados al azar

Pregunta sobre plazos, responsables y experiencias propias, solicitando datos, si están disponibles.

Se solicita su opinión sobre diversos aspectos: quién debe hacerlo, cuál es el plazo, es factible una revisión permanente,

Este cuestionario está respaldado con entrevistas personales con Responsables de la Administración, jefes de secretaría y personal de gestión.

En todos los casos se les ha informado que es un trabajo recopilatorio, técnico, con ánimo de construir un diseño de proceso.

Los responsables del centro estaban informados a través del personal de gestión.

Evidencia 4. Segundo Cuestionario (En ejecución) solicitando información todos los centros.

CUESTIONARIO PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA. Fase2			
		UNIVERSIDAD DE CENTRO	SEVILLA
		Fecha	
Cuestionario	Modificación de Actas de calificaciones académicas universitarias con posterioridad a su cierre		
Objetivo del cuestionario	Buscamos información sobre el procedimiento de modificación de actas de calificaciones universitarias una vez cerradas y firmadas por los agentes calificadores.		OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
1	¿Tiene el Centro definido un procedimiento o flujograma interno para actuar en estos casos?		
	1.1	Si <input type="checkbox"/>	<i>En su caso, puede indicar aquí donde está publicado o remitir archivo</i>
	1.2	No <input type="checkbox"/>	
	1.3	Está en estudio <input type="checkbox"/>	
2	¿Hace el Centro un cómputo sobre el número de modificaciones de actas?		
	2.1	No <input type="checkbox"/>	<i>En su caso, puede indicar aquí donde está publicado o remitir archivo</i>
	2.2	Si <input type="checkbox"/>	
	2.3	Está en estudio <input type="checkbox"/>	
3	En caso de respuesta afirmativa a la cuestión 3, ¿Cuántas actas cerradas se han modificado en el último curso analizado?		
	3.1	Curso analizado	
	3.2	Número	
	3.3	Porcentaje (*1)	
4	En caso de respuesta afirmativa a las cuestiones 3 y 4, ¿puede detallar casuística y número de incidencias? (*2)		
	Casuística	Número (3*)	Motivo
	4.1		Error de transcripción de las anotaciones del profesor al Acta Error de transcripción de secretaría
	4.2		
	4.3		Error informático (Cualquier otro error de transcripción achacable al sistema informático) Dictamen Comisiones de Reclamación Modificaciones de carácter contencioso (*4)
	4.4		
	4.5		
	4.6		<i>(insertar a continuación cualquier otro motivo que se haya producido al menos una vez)</i>
	4.7		<i>(insertar a continuación cualquier otro motivo que se haya producido al menos una vez)</i>
Notas			
Porcentaje en relación con el número de actas (Asignaturas) cerradas (*1)			
Motivos que justifican la modificación del acta ya cerrada (*2)			
Número que se repite ese motivo (*3)			
Resoluciones derivadas de recursos administrativos, contenciosos o revisiones de oficio (*4)			

Esta tabla contiene la información que en formato cuestionario se ha solicitado de todos los centros que gestionan actas.

Es el segundo cuestionario solicitando información.

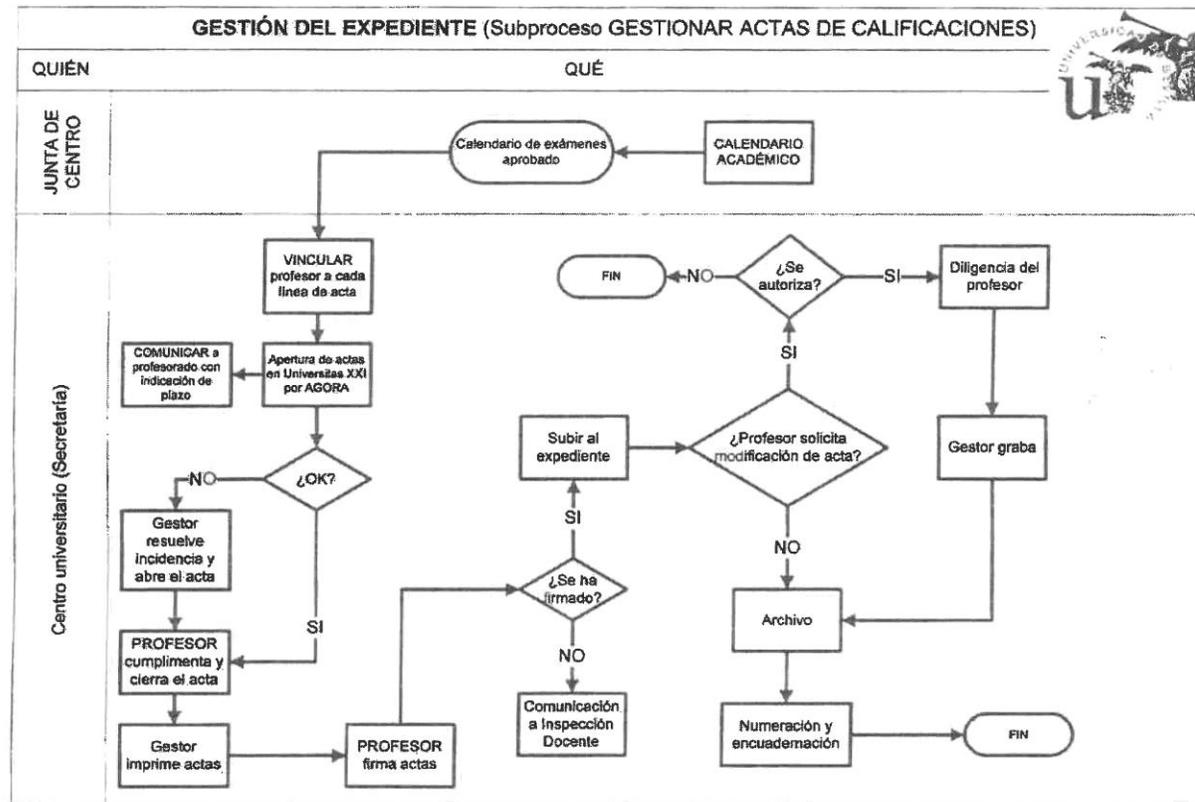
Los destinatarios son ya todos los centros.

Es un mero sondeo. Está ahora mismo en plazo de respuesta

Pregunta solo si tiene algún procedimiento escrito, si aplican plazos, si computan modificaciones de actas y si controlan la casuística.

Ya no se pregunta sobre opiniones, sino solo sobre datos, aunque se abra un capítulo de sugerencias y observaciones.

Evidencia 5. Flujograma del manual de procesos de centros (no oficial) GESTIÓN DE ACTAS DE CALIFICACIONES.



DEFINITIVO A 30/11/2015

Página | 74

Esta presentación informa de un flujograma diseñado por Grupo de Trabajo Administradores en noviembre 2015 a requerimiento Subdirección de Planificación

Constituye punto de partida a la hora de construir el presente informe.

Es bastante representativo del procedimiento que se ejecuta en la actualidad en los Centros.

El objetivo es gestionar por procesos.

Buscamos información de Centros de la US y de otras Universidades.

MIRAMOS A CONTINUACION LAS EXPERIENCIAS
DE OTRAS UNIVERSIDADES

Punto de partida 6. Comparativa con otras universidades

Comparativa con otras universidades.

- Solicitada colaboración UUPP con Inspección de Servicios. Anexo
- El modelo de encuesta consta en Anexo
- Respuesta de 10 universidades.
- Ninguna de las universidades comunicantes computa número de incidencias/causas
- Seis de ellas tienen algún tipo de normativa.
- Procedimientos similares, no siempre escritos y protocolizados
- No aportan causas que producen las modificaciones, aunque indirectamente del relato que llevan a cabo se infiere que los casos son muy similares a los nuestros, (errores aritméticos, inclusión/exclusión de alumnos, errores de cálculo, ...).

Compartir información entre las Universidades. ¿Protocolo común?

Evidencia 8. CONTROL CÓMPUTO MODIFICACIONES UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

Tiene Normativa?		Computa modificaciones			
si	no	En trámite	si	no	En trámite
6	3	1	0	9	1
		Uned			
Córdoba				Córdoba	Córdoba
	Madrid Au			Madrid Au	
Cádiz				Cádiz	
Málaga				Málaga	
Huelva				Huelva	
Burgos				Burgos	
	Castilla la Mancha			Castilla la Mancha	
	Navarra			Navarra	
País Vasco				Pais vasco	

Evidencia 9. COMPARATIVA CON OTRAS UNIVERSIDADES

Universidad de Córdoba.

Tiene Normativa interna propia.

Intervienen en la elaboración del acta original el profesor que firma el acta **lo traslada al Departamento y éste al Centro.**

Existe un filtro final en el sentido de que tiene que ser expresamente autorizada si han transcurrido quince días hábiles.

Cuando haya de realizar diligencias al acta se solicitará la apertura de una segunda versión del acta que contenga solamente al estudiante o estudiantes afectados. Esta segunda acta tendrá que ser firmada por el profesor responsable y entregada en la Secretaría del Departamento que la remitirá a la Secretaría del Centro.

Si el plazo transcurrido es superior a 15 días hábiles, será necesario obtener autorización previa de la Secretaría General.

UNED.

Se hacen a través de la aplicación informática, a la que solo tiene acceso el personal docente acreditado. Se descargan automáticamente en el expediente del alumno

Universidad de Málaga.

Los errores que no perjudiquen al interesado son subsanables sin trámites especiales; si perjudica, se comunica a la Secretaría General para decidir el procedimiento a seguir.

Ha incluido el seguimiento de modificación de actas para el plan de actuaciones del curso 2019-20

Universidad de Burgos.

Firma la modificación el secretario del centro, con el profesor (o coordinador o responsable del tribunal de evaluación).

Solo "si ha transcurrido un año desde la calificación inicial debe existir motivación fehaciente justificativa de la modificación"

Evidencia 10. COMPARATIVA CON OTRAS UNIVERSIDADES

Universidad de Huelva.

Las actas se diligencian mediante “firma en el servidor con el sello electrónico de la Universidad”, lo que nos hace pensar que están dando un paso definitivo, si no lo han hecho, ya para consolidar la firma electrónica con carácter de uso normal.

Es solicitada y firmada por el profesor, que debe contar con la autorización del Director del Departamento y el Visto bueno del secretario del Centro, todo ello a través de la aplicación correspondiente.

Utilizan modelo de diligencia.

Las diligencias de inclusión o exclusión las realiza el funcionario responsable, con visto bueno del secretario del centro, utilizando asimismo la modalidad de firma que hemos indicado, lo que puede implicar una ruptura con ese principio de reparto de tareas que hemos reclamado hasta ahora como necesario

Universidad Autónoma de Madrid.

Tiene un estupendo manual ilustrado sobre el manejo de la aplicación que utilizan para, entre otras cuestiones, la plasmación de calificaciones, el cierre de actas y la reapertura de las mismas (modificación).

No consta la elaboración previa del flujograma o diseño de proceso que ha debido de dar lugar a dicho trabajo. No incorpora por ejemplo un apartado dirigido a la justificación/motivación de la modificación, sino que se limita a ofrecer para chequear diversas opciones disponibles en la aplicación

Universidad del País Vasco

De acuerdo con lo que establece la normativa, se efectúa mediante diligencia del secretario académico o de la secretaria académica del centro docente

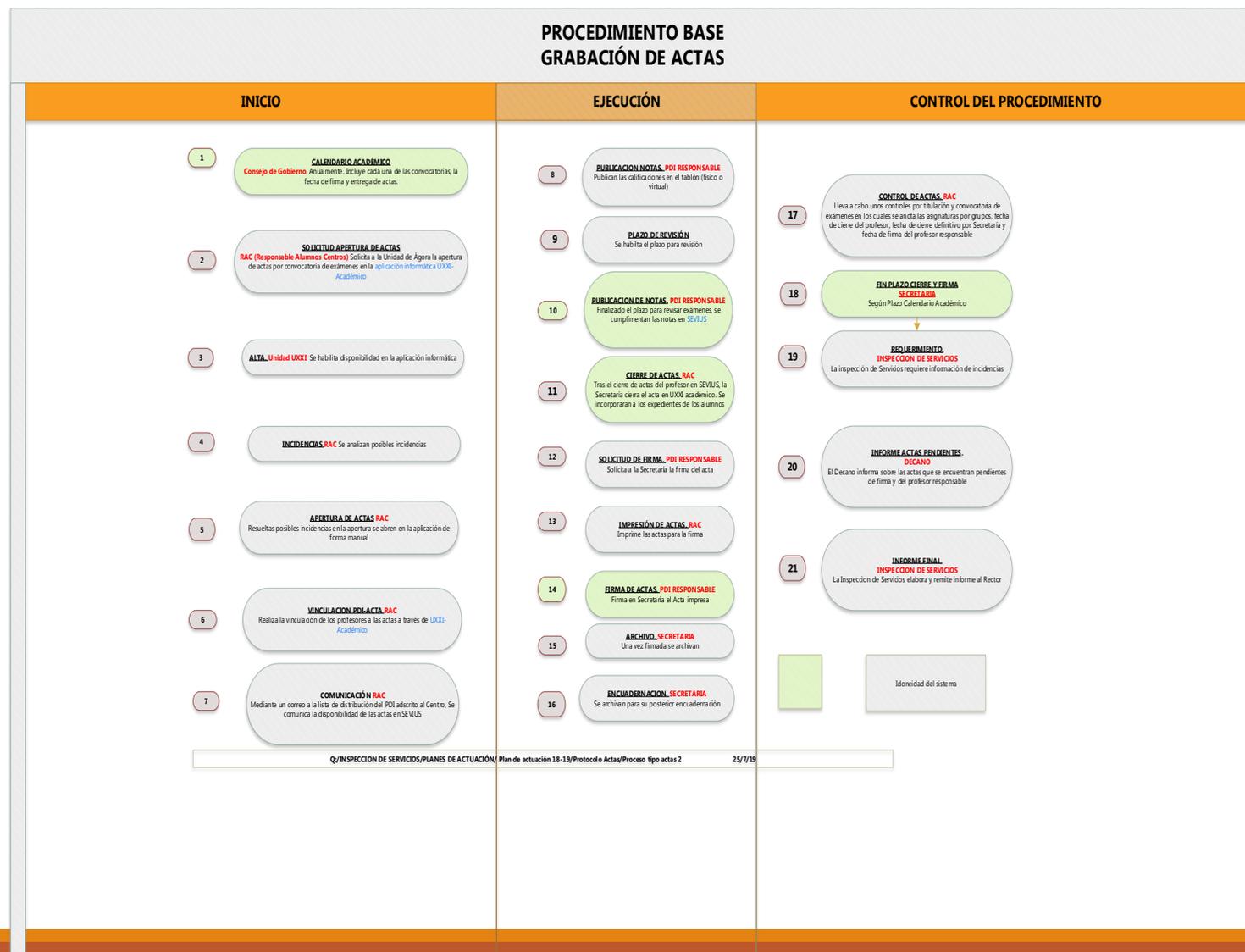
Normativa reguladora de la Evaluación del alumnado en las titulaciones oficiales de Grado. BOPV del 13/03/2017. Artículos 19.4 y 22.

- en el plazo máximo de tres días naturales, el profesorado responsable de cada asignatura cumplimentará y firmará el acta oficial que recoja las calificaciones definitivas obtenidas por el alumnado matriculado en la misma
- En el caso de que una profesora o un profesor que deba firmar un acta no pudiera hacerlo por las causas que fueran, el departamento responsable de la asignatura procederá a su sustitución con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en este artículo.
- Las actas serán remitidas a la dirección del centro para que una vez verificada la firma del profesor o de la profesora responsable por el secretario académico o la secretaria académica del centro, sean dadas a conocer de inmediato en la página correspondiente de la UPV/EHU, a disposición del alumnado.
- Los errores que en las actas se advirtieran a posteriori serán subsanados mediante diligencia que se incorporará al pie del acta

Parte 3. Los resultados

Ejecutadas las tareas de recopilación de la información tanto a nivel interno como externo, empezamos a tener información relevante

Resultado 1. Flujograma de GRABACIÓN DE ACTAS.



Este gráfico presenta una aproximación escrita a los procedimientos que se siguen en los Centros que cumplen con la función de elaboración de actas. Está construido con las aportaciones del personal de Administración/Secretaría de algunos centros (seis) que han colaborado en la primera fase de trabajo de campo.

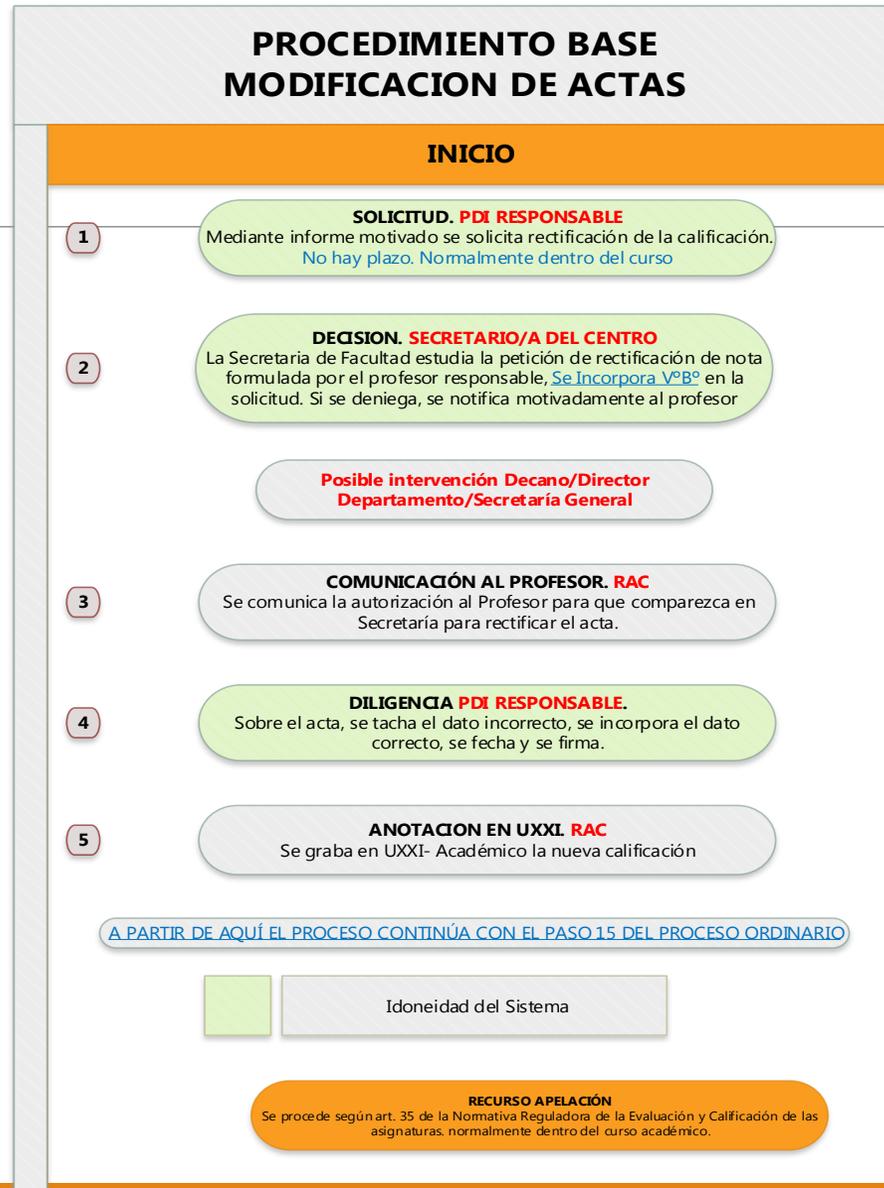
Los procedimientos aunque no están escritos en casi ningún caso (ESI sí tiene una sistemática completa), guardan mucha similitud entre ellos.

El trámite 17 (controles) constituye más un deseo que una realidad.

Los trámites pintados en color verde **dan lugar a la idoneidad del sistema**. (Son esenciales para la validación del procedimiento: el expediente se ha tramitado en unas condiciones de control de trámites que dan lugar a la validez final. Si falta alguno de ellos o no se ha hecho de acuerdo a lo previsto, el procedimiento no es válido (Tendrá las repercusiones que correspondan).

Clave para su control, si procede, por las Inspecciones de Servicio

Resultado 2. Flujograma de RECTIFICACIONES DE ACTAS.



Este gráfico presenta una aproximación escrita a los procedimientos que se siguen en los Centros que cumplen con la función de elaboración de actas. Está construido con las aportaciones del personal de Administración/Secretaría de algunos centros (seis) que han colaborado en la primera fase de trabajo de campo.

Los procedimientos aunque no están escritos en casi ningún caso (ESI sí tiene una sistemática completa)

En cualquier caso guardan mucha similitud entre ellos

Los trámites pintados en color verde dan lugar a la idoneidad del sistema.

No se incluyen las permanentes requisitorias a los profesores para que firmen

Clave para su control, si procede, por las Inspecciones de Servicio

Resultado 3. RESPUESTAS **PARCIALES** A SEGUNDO CUESTIONARIO

Modificaciones Actas en Centros 2017-18 (Resumen a fecha 21 de octubre de 2019)											
Cód	ESCUELAS Y FACULTADES	Contestado	¿Procedimiento o flujograma interno?	Enlaces URL	¿Computo modificaciones acta?	¿Contenido?	Actas 17-18	Incidencias	%	Observaciones	anotaciones del centro
14		23/09/2019	si	no	no	No		No		Suele ser error de cálculo profesor	
45		30/09/2019	Si	No	si	Si	2651	102	3,13%		
10		27/09/2019	No	No	No	No		No			
12		27/09/2019	No	No	No	Si		No		1º El profesor responsable de la asignatura presenta escrito dirigido al Secretario de la Facultad solicitando la corrección e indicando la nueva calificación. 2º El Secretario de la Facultad procede a realizar la diligencia de corrección en el acta correspondiente procediéndose a su modificación en la aplicación informática	
20		27/09/2019	No	No	En estudio	Si	2322	410	17,66 %	Meras rectificaciones de errores aritméticos	La mayoría de las rectificaciones de las actas de calificaciones se deben a meros errores de transcripción por parte del profesor, por tanto se trata en la mayoría de los casos de meras rectificaciones de errores materiales según la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común
7		08/10/2019	No	No	No	No		No			
3		08/10/2019	No	No	Si	Sí	1934	75	3,88%	Error de transcripción de las anotaciones del profesor al acta.	
99		04/10/2019	No	No			332	45	13,55 %		
19		Fase 1						15			
18		Fase 1									
11		Fase 1						Pendiente			
	11								9,56%		

Tabla

Modificaciones Actas en Centros curso 2017-2018

Esta tabla contiene los primeros datos aportados por los Centros en el segundo cuestionario remitido, sobre incidencias.

Referidos al curso 2017-18. Se ha preguntado sobre datos: si tiene procedimientos, si computa incidencias y casuística, ...

No tenemos información de todos los centros.

De los once centros recepcionados, solo cuatro aportan información de cómputo.

Cómputo de modificaciones. ¿Se producen muchas modificaciones? La percepción de los centros consultados es que no son muchas y se tramitan con cierta comodidad

Derecho informa que ha tenido 410 (17,68%) incidencias y ESI que ha tenido 102 (3,13%)

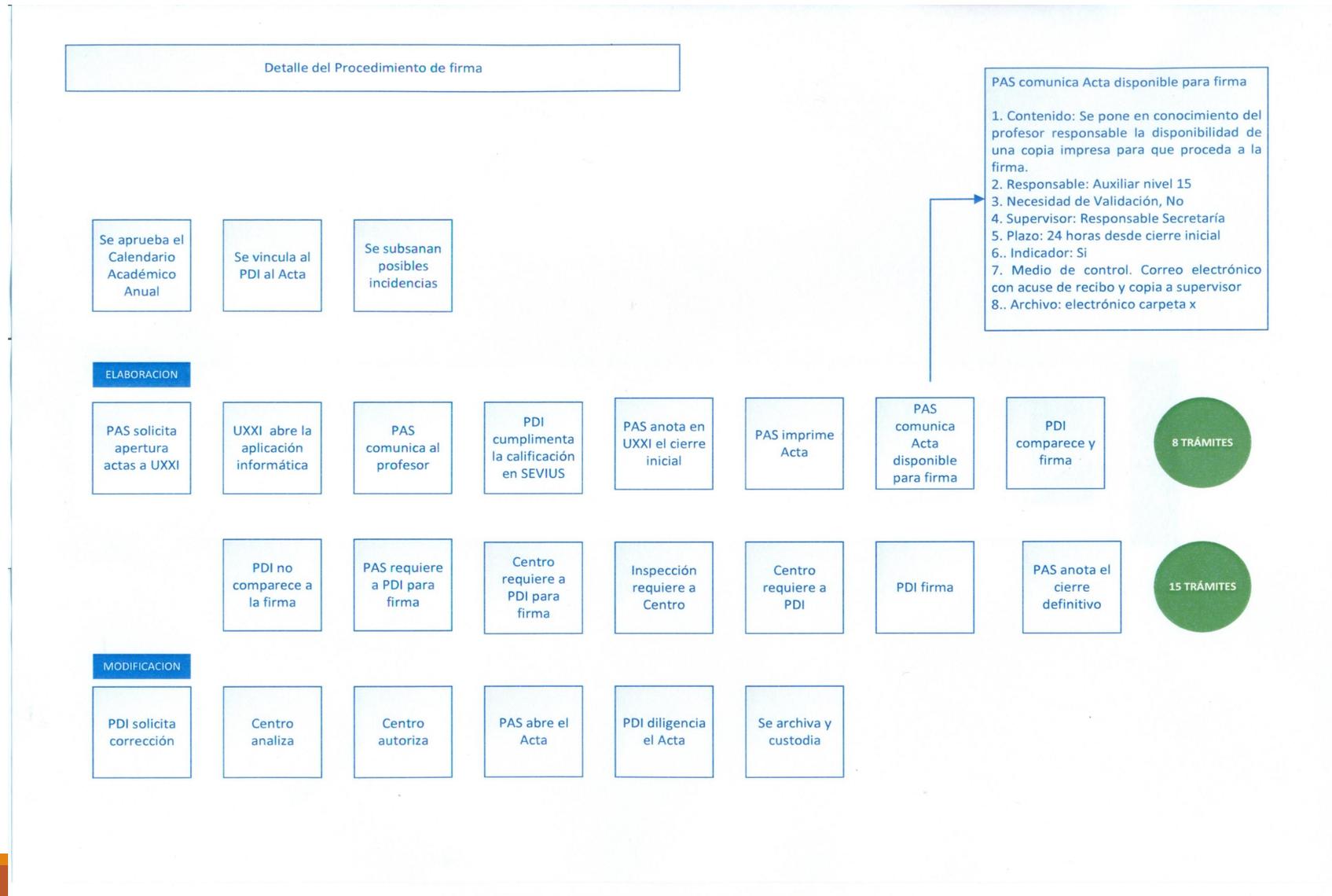
El número de incidencias supone un porcentaje de 9,56 sobre el total de actas

Las causas de modificación se centran en errores aritméticos o de cálculo

Pendiente de completar datos: Centros y SIC

Solo ESI tienen un sistema completo de gestión.

Resultado 3bis. Detalle-secuencia procedimiento de grabación/modificación de actas



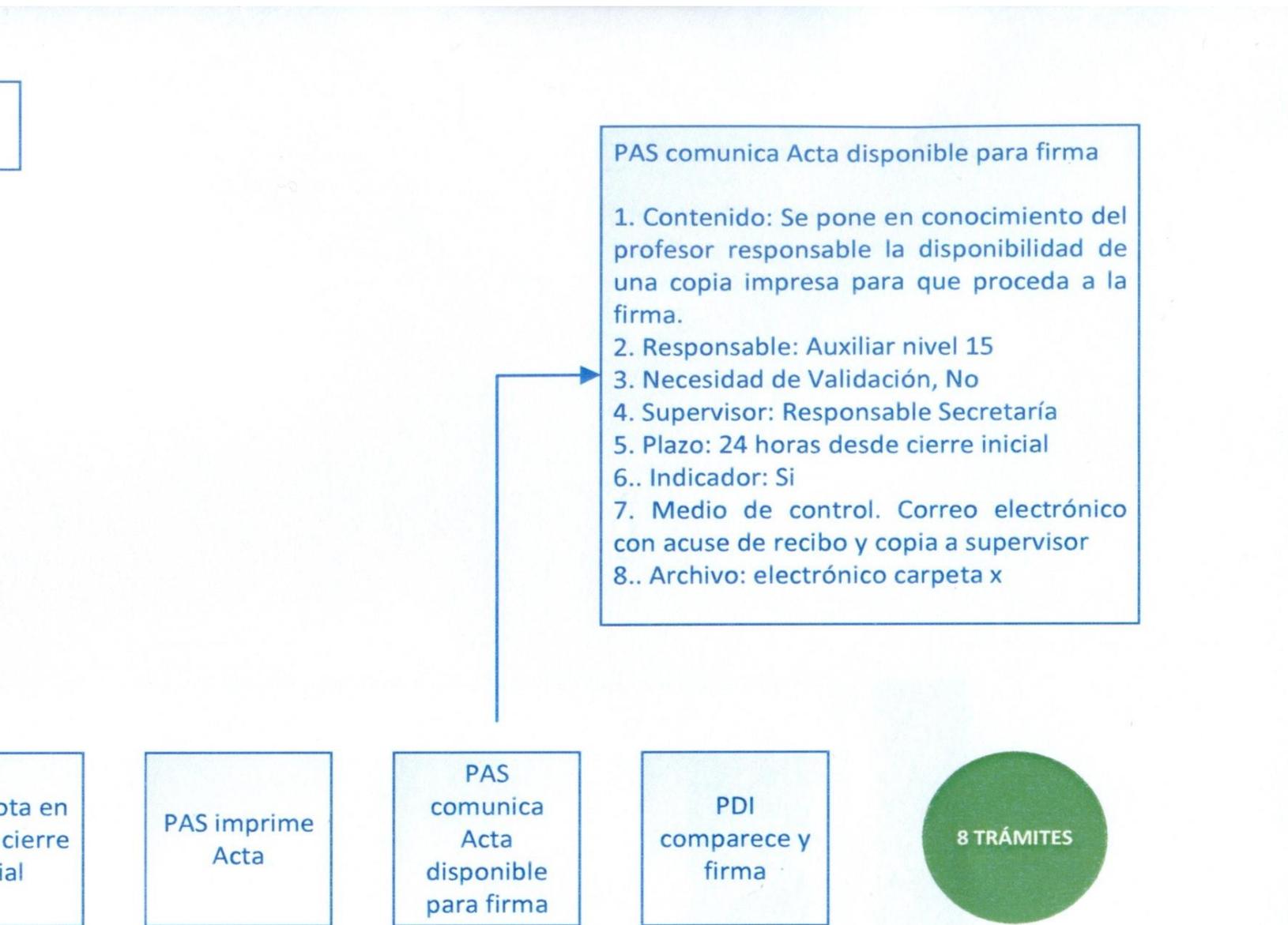
Este grafico explica con detalle la secuencia de subtrámites que se producen en la gestión de Actas.

Se describe Caja de Control de uno de los subtrámites a efectos ilustrativos.

Se detectan hasta 15 subtrámites diferentes (tareas) en el peor de los casos

La firma electrónica debe mejorar esta situación

Resultado 3tris. Detalle-secuencia procedimiento de grabación/modificación de actas



Este grafico explica con detalle la secuencia de subtrámites que se producen en la gestión de Actas.

Se describe Caja de Control de uno de los subtrámites a efectos ilustrativos.

Se detectan hasta 15 subtrámites diferentes (tareas) en el peor de los casos

La firma electrónica debe mejorar esta situación

CAUSAS DE MODIFICACION DE ACTAS

Resolución de Tribunal de Apelación

Estimación de Recurso de Alzada o Revisión

Conclusión Expediente disciplinario con sanción de pérdida de calificaciones

Ejecución de Sentencia judicial firme

Error de transcripción en diversos formatos

Aparece como no presentado, indebidamente

Cambio de notas entre alumnos

Error en la introducción de la calificación en la aplicación

Sin calificación, indebidamente

Se rectifica tras revisión de examen

Inclusión indebida de alumnos

Exclusión indebida de alumnos

Actividad no tenida en cuenta indebidamente

Error provocado por inminencia Fin de Plazo

Añadir decimales a puntuaciones enteras

Cálculo erróneo de calificación final

Resultado 4. Causas de modificación de actas detectadas

9. Causas de la modificación de Actas

- No existe una compilación de motivos ni un cómputo de los mismos, ni a nivel interno ni a nivel de otras universidades.
- La mayoría de los centros las califican como Errores de transcripción/errores aritméticos
- Es conveniente recordar la necesidad de aplicar, en su caso, la revisión de oficio

10. Casuística.

- ¿Cuáles son las circunstancias que implican modificación en la práctica?

Resultado 6: Estudio particular del proceso de la Escuela Superior de Ingenieros de la Universidad de Sevilla

Estudio particular merece uno de los centros informadores, la Escuela Superior de Ingenieros por lo correcto de la documentación y contenidos suministrados, en el que destaca lo siguiente:

Dispone de un procedimiento diseñado con enfoque de procesos (PE-0504) estandarizado denominado Gestión de Actas de Examen, con sus correspondientes propietarios y actualizaciones.

Dispone de modelos para formular la solicitud de modificación (Aunque no contiene un apartado para su motivación)

El jefe de Estudios de la Escuela interviene a efectos de autorizar o no la modificación que se solicita

Distinguen en su ejecución los casos normales (errores simples, que no necesitan motivación) de los casos extraordinarios (error que supone la asignación indebida de mayor nota que la merecida). Lesividad e impugnación

Aporta desglose completísimo de causas y veces que se repiten

El procedimiento se mide regularmente, disponiendo de dos indicadores: Porcentaje de actas cerradas en plazo y porcentaje de actas cerradas por secretaría el día de su firma. Está gestionado por el Grupo de Mejora del centro.

Hay que distinguir entre modificación de errores simples y errores severos

Los indicadores de control arrojan información permanente de la eficacia de los procesos

LAS PROPUESTAS Y LAS CONCLUSIONES



Resultado 7. Las experiencias de Centros y otras universidades.

La experiencia de los centros y de otras universidades.

- ¿Qué conclusiones y experiencias obtenemos del funcionamiento observado en los centros y universidades?
- La cartera de servicios, los compromisos de cara al usuario son idénticos, por tanto los procedimientos deberían ser similares. Se parecen bastante en realidad, con matices. **Procedimiento común**
- Debemos buscar un **procedimiento consensuado**. Papel de los técnicos
- Debemos centrarnos en las actas de los **estudios de Grado**
- Establecer **plazos comunes** de cierre (Por el profesor, por la secretaría), indicadores y reclamaciones
- Huir del concepto de "todo es error aritmético o de transcripción"
 - El sistema debe incluir una mínima y rigurosa motivación de la modificación
 - El sistema que se adopte debe prever cómo actuar en los casos de perjuicios por aprobado indebido
- Definir la responsabilidad (**funcional**) de la gestión de actas desde el punto de vista técnico (Gestor, nivel base, responsable, ...). Reparto de tareas docente/gestor
- Incluir mecanismos de control interno. Indicadores de calidad asociados al Cuadro de Mando
- Evitar que el nuevo procedimiento cause un exceso de carga injustificado
- Buscar fórmulas para evitar que la firma en plazo se convierta en "acoso" por parte del gestor/Decano a los responsables para que procedan a ella
- Vigilar los aspectos formales del procedimiento: tachaduras, borrones, tipex, ...
- **Necesidad de implantar la firma electrónica**
- **Escuchar a los técnicos, al personal a pie de obra es fundamental para construir un proceso**
- Disponibilidad de los profesionales de la gestión para aportar sus experiencias.
- En las universidades consultadas se siguen con cierta coherencia las conclusiones expuestas

Parte 4. las conclusiones y aspectos de mejora.

Los aspectos de mejora.

- Proponemos actuar en diversos frentes:
 - Activación al máximo de los Grupos de Mejora
 - Asignarles objetivos relacionados con diseño de flujogramas y cumplimiento de indicadores.
A su cargo debe estar la revisión permanente del proceso bajo la supervisión de los cargos institucionales

- Construcción de Flujogramas definitivos
 - Aportamos:
 - Cuestionario para la definición de un Proceso definitivos. Propuesta 1
 - Borrador de Flujograma de Grabación de actas. Propuesta 2
 - Borrador de Flujograma de Modificación de actas. Propuesta 3

- Definir la normativa de aplicación por parte de los responsables institucionales de la Universidad.
 - Aportamos un cuadro de posibles contenidos normativos. Propuesta 4. Sobre esta base, se propone profundizar y ampliar

PROPUESTA 1 CUESTIONARIO PARA EL DISEÑO DEFINITIVO Y CONSENSUADO DE FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN/MODIFICACIÓN DE ACTAS

PROCEDIMIENTO DE ANOTACION/MODIFICACION DE ACTAS DE CALIFICACIÓN						Centro Autor Fecha	Facultad de
¿Qué trámite? a	¿En qué consiste? b	¿Quién? c	¿Cómo? d	e	¿A mejorar? f		
PROCEDIMIENTO ORDINARIO (Fase Inicial)	1 Calendario Académico	Se establece fecha de firma y entrega de actas	Consejo de Gobierno, anualmente	Publicación Acuerdo CG			
	2 Solicitud apertura en UXXI	Se solicita a UXXI apertura de actas por convocatoria de examen en la aplicación informática	Responsable Alumnos Centro	Correo electrónico			
	3 Alta en UXXI	Se habilita acceso en la aplicación informática	Jefe Unidad UXXI	Apunte informático			
	4 Incidencias en la aplicación	Se identifican posibles incidencias en la apertura de la aplicación	Responsable Alumnos Centro				
	5 Apertura de Actas	Resueltas posibles incidencias en la apertura se abren en la aplicación de forma manual	Responsable Alumnos Centro	Apunte informático			
	6 Vinculación PDI- Acta	Realiza la vinculación de los profesores a las actas a través de UXXI-Académico	Responsable Alumnos Centro	Apunte informático			
	7 Comunicación de la Apertura	Mediante un correo a la lista de distribución del PDI adscrito al Centro, Se comunica la disponibilidad de las actas en SEVIUS	Responsable Alumnos Centro	Correo a lista PDI			
	8 PUBLICACION NOTAS.	Los profesores publican las calificaciones en el tablón (físico o virtual)	PDI Responsable	Tablón físico o manual			
	9 REVISION DE NOTAS	Se habilita el plazo para revisión		Formulario			
	10 ANOTACION EN SEVIUS	Finalizado el plazo para revisar exámenes, se cumplimentan las notas en SEVIUS	PDI Responsable	Apunte informático SEVIUS			
	11 Cierre de Actas EN UXXI	Tras el cierre de actas del profesor en SEVIUS, la Secretaría cierra el acta en UXXI académico. Se incorporaran a los expedientes de los alumnos	Responsable Alumnos Centro	Apunte informático UXXI	Plazo 48 horas desde el apunte en SEVIUS?		
	12 SOLICITUD DE FIRMA.	Se solicita a la Secretaría la firma del acta	PDI Responsable	correo electrónico			
	13 IMPRESIÓN DE ACTAS.	Desde el centro se imprimen las actas para la firma	Responsable Alumnos Centro	Impresión de actas	Plazo 48 horas desde la solicitud?		
	14 FIRMA DE ACTAS	Firma en Secretaría el Acta impresa	PDI Responsable	Sobre el acta impresa	Plazo 48 horas desde la impresión?		
PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO (MODIFICACION DE ACTAS CERRADAS)	15 Solicitud de Modificación	Mediante informe motivado se solicita rectificación de la calificación No hay plazo, normalmente dentro del curso	PDI RESPONSABLE	Solicitud escrita	Un mes desde el cierre del acta?	Construir formulario tipo	
	16 Análisis de la petición	El Secretario/a del Centro estudia la petición de rectificación de nota formulada por el profesor responsable.	Secretario del Centro	Informe		Construir formulario tipo	
	17 Propuesta favorable	Si la decisión es favorable, se autoriza expresamente	Secretario del Centro	Vº Bº en la solicitud			
	18 Propuesta Desfavorable	Si la decisión es desfavorable, hay que motivarla.	Secretario del Centro	Correo electrónico motivado	Cinco días desde la solicitud?	Construir formulario tipo	
	19 Resolución	Se emite la Resolución que corresponda	Decano	Resolución expresa		Construir formulario tipo	
	20 Comparecencia	Se cita al Profesor responsable para que proceda a rectificar el acta	Responsable de Alumnos del Centro	Correo electrónico	Plazo 48 horas desde la resolución?	Construir formulario tipo	
	21 Diligencia	Sobre el Acta, se tacha la nota incorrecta	PDI RESPONSABLE	Diligencia sobre el Acta	No debe tacharse		
	22 Diligencia	Sobre el Acta, se anota la nota correcta, motivando mínimamente, se fecha y se firma	PDI RESPONSABLE	Diligencia sobre el Acta	Plazo 48 horas desde la citación?		
23 Anotación de la modificación	La nueva calificación se anota en el soporte informático adecuado (UXXI)	Responsable de Alumnos del Centro	Apunte informático en UXXI	Plazo 48 horas desde la firma?			
24 Estadística	Se contabiliza con regularidad el número de solicitudes, modificaciones y motivos	Grupo de Mejora	Indicador	Trimestralmente	Web		
PROCEDIMIENTO ORDINARIO (Fase final)	25 ARCHIVO	Una vez firmadas, las Actas se archivan	Responsable Alumnos Centro	Archivo			
	26 ENCUADERNACION	Se archivan para su posterior encuadernación	Responsable Alumnos Centro	Encuadernar			
	27 INFORME DE ACTAS PENDIENTES	Se informa sobre las actas que se encuentran pendientes de firma y del profesor responsable	Decano	Correo electrónico	Plazo Cinco días desde fin Calendario?		
	28 REQUERIMIENTO.	La Inspección de Servicios requiere información de incidencias (Actas sin firmar y modificaciones de actas)	Inspección de Servicios	Correo electrónico			
29 INFORME FINAL	La Inspección de Servicios elabora y remite informe al Rector	Inspección de Servicios	Informe a CG				

Esta tabla traduce en esencia el resultado del trabajo realizado hasta el momento.

Contiene una propuesta inicial de trámites, plazos y responsables que pueda ser sometido, llegado el caso, a los diversos agentes para elaboración definitiva del flujograma buscado.

Con los resultados obtenidos, debidamente tratados, el protocolo de actuación ante la modificación de actas solo necesitará el apoyo normativo que corresponda.

Esa acción corresponde al Rector.

Mecanismos de revisión permanente

Mecanismo de recompensas

Tratamiento singularizado de las causas fundamentales de modificación

PROPUESTA 1 CUESTIONARIO PARA EL DISEÑO DEFINITIVO Y CONSENSUADO DE FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN/MODIFICACIÓN DE ACTAS

PROCEDIMIENTO DE ANOTACION/MODIFICACION DE ACTAS DE CALIFICACIÓN						Centro	Facultad de
						Autor	
						Fecha	
¿Qué trámite?	¿En qué consiste?	¿Quién?	¿Cómo?	¿A mejorar?			
a	b	c	d	e	f		
	Calendario Académico	Se establece fecha de firma y entrega de actas	Consejo de Gobierno, anualmente	Publicación Acuerdo CG			
	Solicitud apertura en UXXI	Se solicita a UXXI apertura de actas por convocatoria de examen en la aplicación informática	Responsable Alumnos Centro	Correo electrónico			
	Alta en UXX1	Se habilita acceso en la aplicación informática	Jefe Unidad UXXI	Apunte informático			
	Incidencias en la aplicación	Se identifican posibles incidencias en la apertura de la aplicación	Responsable Alumnos Centro				
	Apertura de Actas	Resueltas posibles incidencias en la apertura se abren en la aplicación de forma manual	Responsable Alumnos Centro	Apunte informático			
	Vinculación PDI- Acta	Realiza la vinculación de los profesores a las actas a través de UXXI-Académico	Responsable Alumnos Centro	Apunte informático			
	Comunicación de la Apertura	Mediante un correo a la lista de distribución del PDI adscrito al Centro, Se comunica la disponibilidad de las actas en SEVIUS	Responsable Alumnos Centro	Correo a lista PDI			
	PUBLICACION NOTAS.	Los profesores publican las calificaciones en el tablón (físico o virtual)	PDI Responsable	Tablón físico o manual			
	REVISION DE NOTAS	Se habilita el plazo para revisión		Formulario			
	ANOTACION EN SEVIUS	Finalizado el plazo para revisar exámenes, se cumplimentan las notas en SEVIUS	PDI Responsable	Apunte informático SEVIUS			
	Cierre de Actas EN UXXI	Tras el cierre de actas del profesor en SEVIUS, la Secretaría cierra el acta en UXXI académico. Se incorporaran a los expedientes de los alumnos	Responsable Alumnos Centro	Apunte informático UXXI	Plazo 48 horas desde el apunte en SEVIUS?		
	SOLICITUD DE FIRMA.	Se solicita a la Secretaría la firma del acta	PDI Responsable	correo electrónico			
	IMPRESIÓN DE ACTAS.	Desde el centro se imprimen las actas para la firma	Responsable Alumnos Centro	Impresión de actas	Plazo 48 horas desde la solicitud?		
	FIRMA DE ACTAS	Firma en Secretaría el Acta impresa	PDI Responsable	Sobre el acta impresa	Plazo 48 horas desde la impresión?		

PROCEDIMIENTO ORDINARIO (Fase Inicial)

Esta tabla traduce en esencia el resultado del trabajo realizado hasta el momento.

Contiene una propuesta inicial de trámites, plazos y responsables que pueda ser sometido, llegado el caso, a los diversos agentes para elaboración definitiva del flujograma buscado.

Con los resultados obtenidos, debidamente tratados, el protocolo de actuación ante la modificación de actas solo necesitará el apoyo normativo que corresponda.

Esa acción corresponde al Rector.

Mecanismos de revisión permanente

Mecanismo de recompensas

Tratamiento singularizado de las causas fundamentales de modificación

PROPUESTA 1 CUESTIONARIO PARA EL DISEÑO DEFINITIVO Y CONSENSUADO DE FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN/MODIFICACIÓN DE ACTAS

PROCEDIMIENTO DE ANOTACION/MODIFICACION DE ACTAS DE CALIFICACIÓN							
						Centro	Facultad de
						Autor	
¿Qué trámite?	¿En qué consiste?	¿Quién?	¿Cómo?	¿A mejorar?			
a	b	c	d	e	f		
Solicitud de Modificación	Mediante informe motivado se solicita rectificación de la calificación No hay plazo, normalmente dentro del curso	PDI RESPONSABLE	Solicitud escrita	Un mes desde el cierre del acta?	Construir formulario tipo		
Análisis de la petición	El Secretario/a del Centro estudia la petición de rectificación de nota formulada por el profesor responsable.	Secretario del Centro	Informe	Cinco días desde la solicitud?	Construir formulario tipo		
Propuesta favorable	Si la decisión es favorable, se autoriza expresamente	Secretario del Centro	Vº Bº en la solicitud		Construir formulario tipo		
Propuesta Desfavorable	Si la decisión es desfavorable, hay que motivarla.	Secretario del Centro	Correo electrónico motivado		Construir formulario tipo		
Resolución	Se emite la Resolución que corresponda	Decano	Resolución expresa		Construir formulario tipo		
Comparecencia	Se cita al Profesor responsable para que proceda a rectificar el acta	Responsable de Alumnos del Centro	Correo electrónico	Plazo 48 horas desde la resolución?	Construir formulario tipo		
Diligencia	Sobre el Acta, se tacha la nota incorrecta	PDI RESPONSABLE	Diligencia sobre el Acta	No debe tacharse			
	Sobre el Acta, se anota la nota correcta, motivando mínimamente, se fecha y se firma	PDI RESPONSABLE	Diligencia sobre el Acta	Plazo 48 horas desde la citación?			
Anotación de la modificación	La nueva calificación se anota en el soporte informático adecuado (UXXI)	Responsable de Alumnos del Centro	Apunte informático en UXXI	Plazo 48 horas desde la firma?			
Estadística	Se contabiliza con regularidad el número de solicitudes, modificaciones y motivos	Grupo de Mejora	Indicador	Trimestralmente	Web		

PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO (MODIFICACION DE ACTAS CERRADAS)

Esta tabla traduce en esencia el resultado del trabajo realizado hasta el momento.

Contiene una propuesta inicial de trámites, plazos y responsables que pueda ser sometido, llegado el caso, a los diversos agentes para elaboración definitiva del flujograma buscado.

Con los resultados obtenidos, debidamente tratados, el protocolo de actuación ante la modificación de actas solo necesitará el apoyo normativo que corresponda.

Esa acción corresponde al Rector.

Mecanismos de revisión permanente

Mecanismo de recompensas

Tratamiento singularizado de las causas fundamentales de modificación

PROPUESTA 1 CUESTIONARIO PARA EL DISEÑO DEFINITIVO Y CONSENSUADO DE FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN/MODIFICACIÓN DE ACTAS

PROCEDIMIENTO DE ANOTACION/MODIFICACION DE ACTAS DE CALIFICACIÓN						Centro	Facultad de
						Autor	
						Fecha	
¿Qué trámite?	¿En qué consiste?	¿Quién?	¿Cómo?	¿A mejorar?			
a	b	c	d	e	f		
PROCEDIMIENTO ORDINARIO (Fase final)	25 ARCHIVO	Una vez firmadas, las Actas se archivan	Responsable Alumnos Centro	Archivo			
	26 ENCUADERNACION	Se archivan para su posterior encuadernación	Responsable Alumnos Centro	Encuadernar			
	27 INFORME DE ACTAS PENDIENTES	Se nforma sobre las actas que se encuentran pendientes de firma y del profesor responsable	Decano	Correo electrónico	Plazo Cinco días desde fin Calendario?		
	28 REQUERIMIENTO.	La inspección de Servicios requiere información de incidencias (Actas sin firmar y modificaciones de actas)	Inspección de Servicios	Correo electrónico			
	29 INFORME FINAL	La Inspeccion de Servicios elabora y remite informe al Rector	Inspección de Servicios	Informe a CG			

Esta tabla traduce en esencia el resultado del trabajo realizado hasta el momento.

Contiene una propuesta inicial de trámites, plazos y responsables que pueda ser sometido, llegado el caso, a los diversos agentes para elaboración definitiva del flujograma buscado.

Con los resultados obtenidos, debidamente tratados, el protocolo de actuación ante la modificación de actas solo necesitará el apoyo normativo que corresponda.

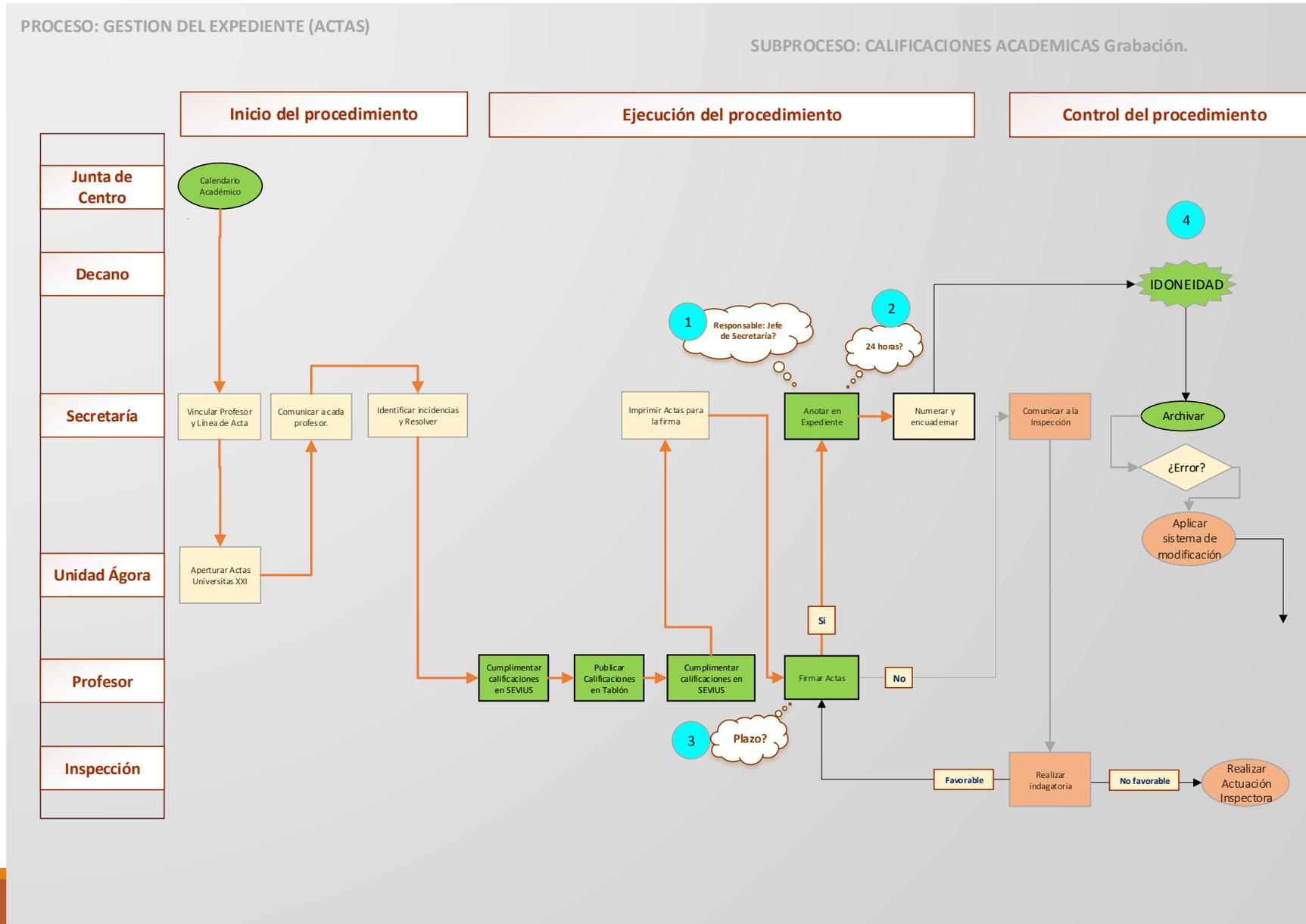
Esa acción corresponde al Rector.

Mecanismos de revisión permanente

Mecanismo de recompensas

Tratamiento singularizado de las causas fundamentales de modificación

PROPUESTA 2. SUBPROCESO GRABACIÓN DE ACTAS DE CALIFICACIONES.



ANEXO 6. SUBPROCESO GRABACIÓN DE ACTAS DE CALIFICACIONES.

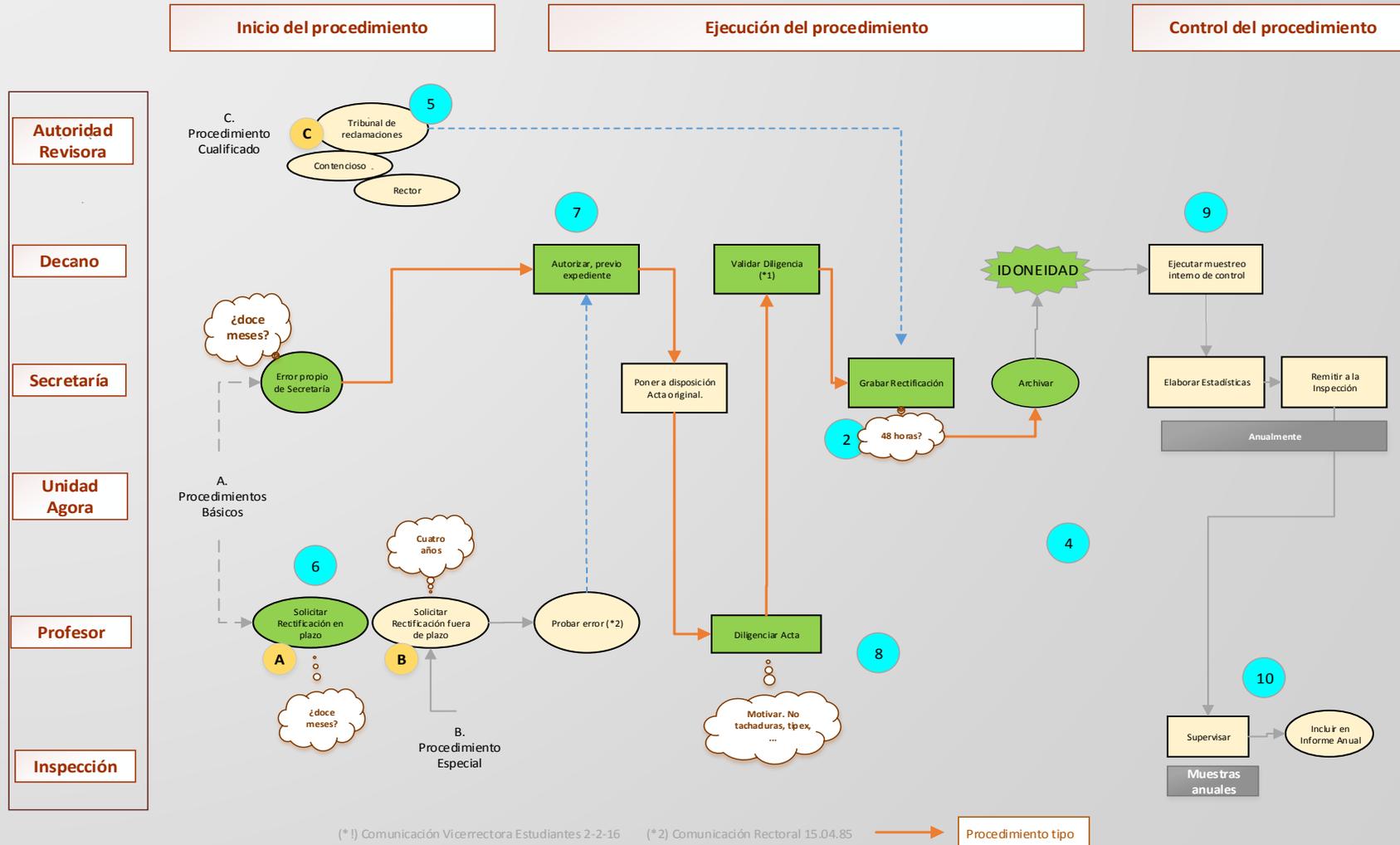
Esta pantalla ofrece en formato flujograma una plasmación ordenada de trámites, secuencias y órganos responsables de cada acción en el subproceso de grabación de actas académicas.

Recoge la asignación de tareas por cada agente interviniente y el flujo de los mismos, según las diversas fases del proceso

PROPUESTA 3. SUBPROCESO: RECTIFICACIÓN DE ACTAS ACADÉMICAS

PROCESO: GESTION DEL EXPEDIENTE (ACTAS)

SUBPROCESO: CALIFICACIONES ACADÉMICAS. Rectificación



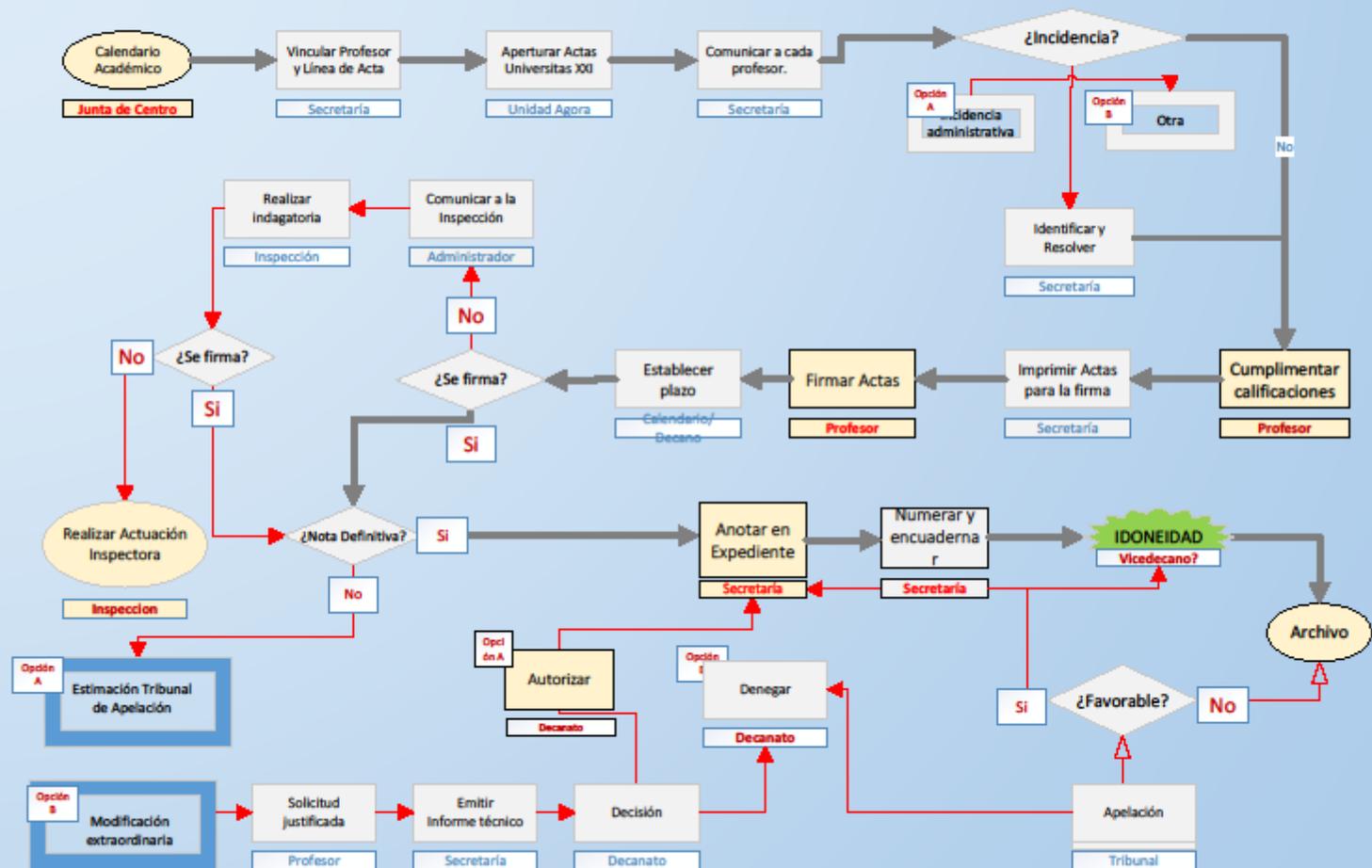
ANEXO 7. SUBPROCESO: RECTIFICACION DE ACTAS ACADÉMICAS

Esta pantalla ofrece en formato flujograma una plasmación ordenada de trámites, secuencias y órganos responsables de cada acción en el subproceso de rectificación de actas académicas.

Propone tres tipos procedimentales: Cualificados (ejecutados según sus propias normas, Tribunales, ...), Básicos (causas simples de error) y especiales (causas más complejas o más tardías).

PROCESO: GESTION DEL EXPEDIENTE

SUBPROCESO: GRABACION DE CALIFICACIONES ACADEMICAS



Propuesta 4. Mínimos contenidos normativos.

PROPUESTA DE ACTUACION. ASPECTOS DE MEJORA		
1. Apostamos por plazos comunes para la tramitación de solicitud de modificaciones que podrían ser, salvo mejor criterio:	Plazo	Responsable
ELABORACIÓN DE ACTAS		
1.1. Cierre de actas. El acta debe estar cerrada, firmada y remitida a la Inspección de Servicios dentro del plazo fijado por el Calendario académico anual	Calendario Académico	Centro
1.2. El profesor anota la calificación en SEVIUS	Fecha de Calendario	Profesor
1.2. Cierre provisional de actas. Debe estar cerrada en la fecha más inmediata posible siguiente a la de calificación del profesor.	Cinco días	Secretaría
1.3. Impresión del acta. En las veinticuatro horas siguientes a la fecha de cierre inicial.	24 horas	Secretaría
1.4. Puesta a disposición del profesor. En la misma fecha de cierre o en la inmediata siguiente.	48 horas	Secretaría
1.5. Firma del profesor. Dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes de la puesta a disposición	48 hiras	Profesor
1.6. Cierre definitivo del acta. En la fecha inmediata siguiente a la de la firma del profesor.	24 horas	Secretaría
MODIFICACION DE ACTAS		
1.7. Rectificación simple de actas. Máximo quince días hábiles desde el cierre del acta, con motivación mínima. Trámite sencillo	Quince días	Centro
1.8. Rectificación estándar. Máximo seis meses o el plazo que proceda sobre la obligación de conservación de exámenes y pruebas de evaluación por parte del profesor. Motivación y trámite estándar.	Seis meses	Centro
1.9. Rectificación por motivos excepcionales. Se producirá como máximo en el plazo de un año desde el cierre del acta y será resuelta por la Vicerrectora de Alumnos/Secretaría General	1 año	Centro
1.10 Rectificación cualificada. La que deriva de actuaciones de tribunales de apelación, administrativos y de lo contencioso. Aquí la motivación será únicamente certificar que procede de la decisión de una autoridad reformadora.	La que proceda	Centro
1.11. Revisión de oficio. Fuera de los casos y plazos enumerados, únicamente procederá la modificación de actas en función de la revisión de los actos administrativos firmes	4 años	Centro
2. Sugerimos un procedimiento para la modificación de las actas, que admita la posibilidad de reclamación no solo del profesor sino también del alumno con una doble variante según la exigencia formal:		
2.1. Trámite sencillo, que incluye una mínima motivación (error de cálculo, error de transcripción, inclusión/exclusión de personas, ...) en un formulario previamente determinado (Diligencia para hacer constar...), dando conocimiento al secretario académico para su control.	Hasta 15 días	
2.2. Trámite estándar, que procederá en casos de rectificaciones pasados al menos quince días, que incluirá una doble motivación, la del error y la del tiempo transcurrido. Se producirá en un formulario preestablecido y necesitará de la conformidad del secretario académico y el visto bueno del Decano.	Más de 15 días	

Esta tabla propone plazos de cierre/firma para su estudio.

Rectificación simple, estándar, cualificada y externa

Trámite simple, trámite estándar, según plazos

Menores de formato: tachaduras, tipex, ...

Propuesta 4. Mínimos contenidos normativos.

PROPUESTA DE ACTUACION. ASPECTOS DE MEJORA		
3. Completamos la propuesta con ciertos elementos formales que mejoran el resultado final: la existencia de solicitudes-tipo (con cabida para motivación y sellos de conformidad) para plantear una modificación de acta. Debe impedirse la realización de tachaduras, borrones, títex, etc.... que perjudique la limpieza y virginidad de la certificación.		Secretaría
4. Mecanismos de control. Proponemos que cada Centro compruebe periódicamente la suficiencia del proceso mediante controles internos y que se obligue a computar los datos estadísticos necesarios a efectos de manejar indicadores (número de actas, porcentaje de rectificaciones, casuística e incidencias. La revisión de la Inspección de Servicios se realizará sobre esos muestreos internos o sobre otros aleatoriamente seleccionados		Centro
5. Mecanismos de recompensa. Hemos visto que el cumplimiento de plazos y sistemas repercute no solo sobre aspiraciones de calidad de los servicios, sino que impide posibles perjuicios para el alumno que pretende aprovechar el resultado del acta en una actuación inmediata de su horizonte profesional. Consignar los centros cumplidores en un informe anual o estadístico puede estar en esta línea.		Rector
6. A los efectos que procedan se han recogido en detalle (Pag) una tabla de causas que pueden provocar una modificación de actas. El principio de seguridad jurídica y criterios aliados con la transparencia de las acciones administrativas, además de la natural reserva que conlleva, aconseja que el número de errores y consecuentes modificaciones sea tendente a cero. Por ello detectar incidencias y estudiar detenidamente soluciones adaptadas a las mismas puede ser un excelente mecanismo preventivo para erradicar en lo posible esta contingencia		Casuística

(continuación)

Mecanismos de recompensa, mecanismos de control, revisar casuística con vistas a soluciones ajustadas

Trámite simple, trámite estándar, según plazos

Parte 4. las conclusiones y aspectos de mejora.

Las conclusiones

-
- Hacemos nuestras todas las conclusiones derivadas del cuadro de experiencias de centros y otras universidades
 - Propiciar un procedimiento común, aun reconociendo singularidades
 - El protocolo final debe hacer una fuerte referencia a plazos
 - El protocolo debe basarse en un fuerte compromiso de los agentes intervinientes. Procurar el consenso
 - El protocolo debe realizar una relación detallada de tareas y responsabilidades entre los ejecutores del proceso. Sistema de cajitas
 - Necesidad de implantar la firma electrónica, dentro de la estrategia digital institucional
 - Necesidad de escudriñar entre las causas que motivan las modificaciones
 - Hay que distinguir entre modificación de errores simples y errores severos
 - Es necesario reducir el tiempo de cierre de firma
 - Escuchar a los técnicos, al personal a pie de obra, es fundamental para construir un proceso
 - Los indicadores de control arrojan información permanente de la eficacia de los procesos
 - Compartir información entre las Universidades. ¿Protocolo común?
 - El objetivo es gestionar por procesos.
 - Construir el proceso de modificación de actas a partir del proceso general
 - Implantar formularios para gestionar
 - Establecer mecanismos permanente de revisión y evaluación del proceso y de los contenidos principales

¡ Gracias, por su atención !

