

# Plataforma educativa y Secretaría virtual de UNICYL (Borrador)

# Estado del Documento

## *Histórico de modificaciones*

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Sección afectada</i>	<i>Motivo de la modificación</i>	<i>Autor</i>
1.0	30-01-2011	Todas	Creación	Oscar Delgado

# Índice

1	Introducción.....	5
2	Campus virtual: módulos y roles del sistema .....	5
3	Módulo de Espacio personal: EP.....	8
3.1	Aspecto visual del EP .....	8
3.2	Opciones del EP del alumno .....	10
3.3	Opciones del EP del profesor.....	11
4	Módulo de Secretaría virtual: SEC.....	12
4.1	Módulo de gestión del acceso a la Universidad (SEC-ACCESO).....	12
4.1.1	Solicitud de llamada por parte de la Universidad.....	12
4.1.2	Contacto inicial por teléfono o llamada de VoIP .....	13
4.1.3	Formulario de solicitud de información .....	13
4.1.4	Formulario de pre-inscripción .....	13
4.1.5	SEC-ACCESO para el Rol de PC .....	13
4.1.6	SEC-ACCESO para el Rol de Estudiante.....	14
4.1.6.1	Proceso de matrícula .....	15
4.1.6.2	Proceso de simulación de matrícula.....	19
4.1.7	SEC-ACCESO para el Rol de Personal de Administración.....	19
5	Módulo de matrícula (SEC-MAT) .....	21
6	Módulo de expedientes e informes (SEC-EXP).....	22
7	Módulo de atención al usuario (SEC-CAU).....	23
8	Módulo de gestión académica (SEC-GEST-ACAD) .....	24
9	Módulo de comunicación, alertas y avisos (SEC-COM) .....	25
10	Cobros y pagos (SEC-GEST-ECON).....	26
11	Seguridad (SEC-SEG).....	27
12	Gestión documental (SEC-GEST-DOC).....	28
13	Socialización (SEC-REDES-SOC) .....	29
14	Módulo de administración global (SEC-ADMIN-GLOBAL).....	30
15	Infraestructura tecnológica de las diversas facultades, escuelas y departamentos (IT) 31	

16	Aula virtual (AULA).....	32
----	--------------------------	----

BORRADOR

## 1 Introducción

Este documento presenta los resultados de la definición de necesidades, los conceptos de operación y las tareas de análisis de la plataforma de aprendizaje *online* de UNICyL. Como tal, es una descripción de lo que los usuarios del sistema esperan de éste, su ambiente, su perfil de uso, sus parámetros de desempeño, y la calidad y efectividad deseados.

Es importante señalar que este documento no describe la totalidad de la aplicación deseada, sino únicamente el sub-módulo SEC-ACCESO de la Secretaría Virtual. Este módulo se encargará del proceso de admisión de estudiantes de la Universidad.

## 2 Campus virtual: módulos y roles del sistema

Los grandes módulos del sistema son:

- Módulo de **Espacio personal** (EP)
- Módulo de **Secretaría virtual** (SEC)
  - Submódulo de gestión del **acceso a la Universidad** (SEC-ACCESO): que soportará todo el proceso de matriculación y seguimiento de la misma durante todo su ciclo de vida. Específicamente, debe vincular todos los resultados con la plataforma educativa, que estará basada en Moodle.
  - Submódulo de **Matrícula** (SEC-MAT), que gestionará todo lo relacionado con la matrícula del alumno (una vez que éste ya ha sido matriculado). Es decir, SEC-ACCESO gestiona el acceso a la universidad, y SEC-MAT la matrícula del alumno (como ampliaciones, o las matrículas de los siguientes cursos) a lo largo de toda su vida en la universidad.
  - Submódulo de **Expedientes e informes** (SEC-EXP)
  - Submódulo de **Atención al usuario** (SEC-CAU)
  - Submódulo de **Gestión académica** (SEC-GEST-ACAD)
  - Submódulo de **Comunicación** (SEC-COM)
  - Submódulo de **Gestión económica** (SEC-GEST-ECON)
  - Submódulo de **Seguridad** (SEC-SEG)
  - Submódulo de **Gestión documental** (SEC-GEST-DOC)
  - Submódulo de **Redes sociales** (SEC-REDES-SOC)
  - Submódulo de **Administración** (SEC-ADMIN)
- Módulo de **Aula virtual** (AUL)
- Módulo de Infraestructura tecnológica de las diversas facultades, escuelas y departamentos (WEB)
- Módulo de **Servicios** (SRV)
- Módulo de **Biblioteca** (BIB)

Por otro lado, los roles son:

- PAS (Personal de administración y servicios)
  - Personal de administración (PA)
  - Personal de captación (PC)
  - Personal de publicación (PP)
- Personal docente (PD)
- Estudiante (E)
- Administradores del sistema y dirección (AD)

La matriz de acceso de cada rol a cada módulo es la siguiente:

Módulo	Sub-módulo	Rol					
		PA	PC	PP	PD	E	AD
SEC	SEC-ACCESO		X			X	
	SEC-EXP	X			X	X	
	SEC-CAU	X	X		X	X	
	SEC-GEST-ACAD	X					
	SEC-COM	X					
	SEC-GEST-ECON	X					
	SEC-SEG						X
	SEC-REDES-SOC			X			X
	SEC-ADMIN-GLOBAL						X
WEB	WEB	X					X
AULA	AULA				X	X	X

Esta tabla resume todas las acciones que pueden llevar a cabo cada uno de los roles del sistema. Una 'X' indica que el rol tiene permisos para la administración, modificación o uso específico del módulo concreto. El uso normal del módulo no está indicado (por ejemplo, todos los roles podrían hacer uso del módulo SEC-REDES-SOC, pero sólo el operador de publicación podría incluir nuevos contenidos, o los administradores del sistema modificar su configuración).

Por otro lado, los permisos de los diferentes actores del sistema serán los siguientes:

1. (E) Entrada de datos,
2. (M) Modificación y Borrado,
3. (V) Vista de datos,
4. (A) Validación de los Datos,
5. (C) Certificación y
6. (X) Explotación de Datos.

Criterio INICIAL de asignación de roles a los participantes	E	PC	PA	PD	AD	O
<b>DATOS ABIERTOS (visibles para el Sujeto)</b>						
1.1. Personales (aportados por el Sujeto mediante la Web o por el Pers. de Captación)						
1.1.1. Personales de Identificación ( <b>validables</b> )	EV	EMVX	EMVAX		EMVACX	
1.1.2. Personales de Contacto, teléfonos, direcciones	EV	EMVX	EMVAX		EMVACX	
1.1.3. Personales de Currículum Educativo ( <b>validables</b> ) (incluye datos para la solicitud de convalidaciones y reconocimiento de créditos)	EV	EMV	EMVAX		EMVACX	
1.1.4. Personales de Currículum Laboral ( <b>validables</b> )	EV	EMV	EMVAX		EMVACX	
1.1.5. Otros Datos Personales	EV	EMV	EMVAX		EMVACX	
1.2. Académicos ( <b>aportados por la Universidad y “certificables”</b> )						
Académicos Básicos de Matrícula, Convalidaciones reconocidas, Título, Curso y fechas de Pruebas y su Asistencia ( <b>aportados por secretaría o administración</b> )	V		EMVACX	EVX	EMVACX	
1.2.1. Académicos de Materia ( <b>aportados por los profesores</b> )	V		EMVACX	EVX	EMVACX	
1.2.2. Académicos Complementarios ( <b>aportados por los profesores</b> )	V		EMVACX	EVX	EMVACX	
1.2.3. Otros Datos Académicos	V		EMVACX	EVX	EMVACX	
1.3. Económicos ( <b>aportados por secretaría o administración y “certificables”</b> )						
1.3.1. Pago de los precios por créditos, realizados y pendientes, con alertas	V		EMVACX		EMVACX	
1.3.2. Pago de Matrículas, realizados y pendientes, con alertas	V		EMVACX		EMVACX	
1.3.3. Pago de Servicios, realizados y pendientes, con alertas	V		EMVACX		EMVACX	
1.3.4. Otros Pagos, realizados y pendientes, con alertas	V		EMVACX		EMVACX	
1.4. Configurables para Consultas ( <b>propone ítem quien consulta, responde el sujeto</b> )						
1.4.1. Configurables para Consultas del Profesor	EV		EMVAX	EMVAX	EMVACX	
1.4.2. Configurables para Consultas de Secretaría	EV		EMVAX		EMVACX	
<b>DATOS CERRADOS (invisibles para el sujeto)</b>						
1.5. De Captación ( <b>aportados por los Orientadores o Perso. de Captación</b> )						
1.5.1. Agenda de contacto con el sujeto		EMVAX	V		EMVACX	
1.5.2. Personales de Contacto, teléfonos, direcciones (BIS)		EMVAX	V		EMVACX	
1.5.3. Intereses y preguntas del sujeto		EMVAX	V		EMVACX	
1.5.4. Respuestas y Otros Datos		EMVAX	V		EMVACX	
1.6. Otros Datos						
1.6.1. Principales					EMVACX	
1.6.2. Secundarios					EMVACX	

### 3 Módulo de Espacio personal: EP

A grandes rasgos, el Espacio personal (EP) es una zona del Campus virtual donde cada uno de sus usuarios cuenta con un espacio propio, y que centraliza todas las acciones que éstos pueden realizar y la información que puede serle de interés.

Su ciclo de vida será, como se comentará en detalle en la sección sobre el proceso de matrícula, el siguiente:

1. El EP se crea cuando un PC estudia la solicitud de pre-inscripción de un alumno y comprueba que es correcta.
2. Durante todo el proceso de matrícula, el alumno podrá encontrar en su EP:
  - La posibilidad de realizar una pre-inscripción, simulación de matrícula y matrícula (detalles en la sección 3).
  - El estado actualizado, la fase concreta en la que se encuentra.
  - La doc que ya ha enviado y la que falta por enviar.
  - La posibilidad de enviar y recibir mensajes a su PC, manteniendo un histórico de las conversaciones mantenidas.
  - El Espacio dispondrá de una sección de ‘Notificaciones’, donde se muestren todas los eventos relevantes o acciones a realizar. Asimismo, existirá otra sección de ‘Histórico’, donde se muestra todas las acciones realizadas hasta el momento.
  - ¿Solicitar convalidaciones?
3. Una vez que el alumno haya sido correctamente matriculado, las mismas credenciales de acceso se habilitan para el acceso al Campus virtual.
4. Las opciones del EP en este momento se ampliarán, entre otras, a las siguientes, en función del perfil del usuario.

#### 3.1 Aspecto visual del EP

El EP será el módulo que se visualice por defecto cuando se acceda al Campus virtual. Su contenido estará organizado por secciones, cuya ubicación física en la pantalla podrá cambiarse moviéndolas con el ratón, al estilo de los *gadgets* de iGoogle<sup>1</sup>.

Algunas de estas secciones o gadgets que podrían utilizarse por defecto, serían:

- **Titulación:** muestra la titulación o titulaciones en las que el alumno está matriculado.
- **Asignaturas:** es un conector directo con una asignatura, y muestra la actividad más reciente de la misma de un vistazo: comentarios en foros, etc..
- **¿Quién hay?:** muestra el número total de usuarios conectados en ese momento en el Campus, y contiene un enlace al directorio de personas.
- **Cafetería:** muestra un vistazo de las personas conectadas en las distintas salas de la cafetería, y permite acceder a ellas.
- **Buzón:** muestra el número de mensajes del correo electrónico por leer, etc. Y, por otro lado, el número de notificaciones pendientes de leer.
- **Disco duro personal:** muestra un resumen de los archivos y carpetas del ‘disco duro personal’ del usuario (implementado, por ejemplo, con una Alfresco).

---

<sup>1</sup> Esto, técnicamente, sería muy fácil de hacer con el interfaz de gadgets de iGoogle:  
<http://code.google.com/intl/es-ES/apis/gadgets/>



- **Agenda:** muestra los eventos más importantes del usuario, y los de toda la universidad (p. ej.: inicio del curso).
- **Noticias**
- **Enlaces directos**
- **Publicidad:** espacio para que la universidad pueda publicitar diversas campañas, de forma dinámica.

La siguiente captura de pantalla muestra el aspecto que tiene una idea similar a la de las secciones móviles en la UOC.

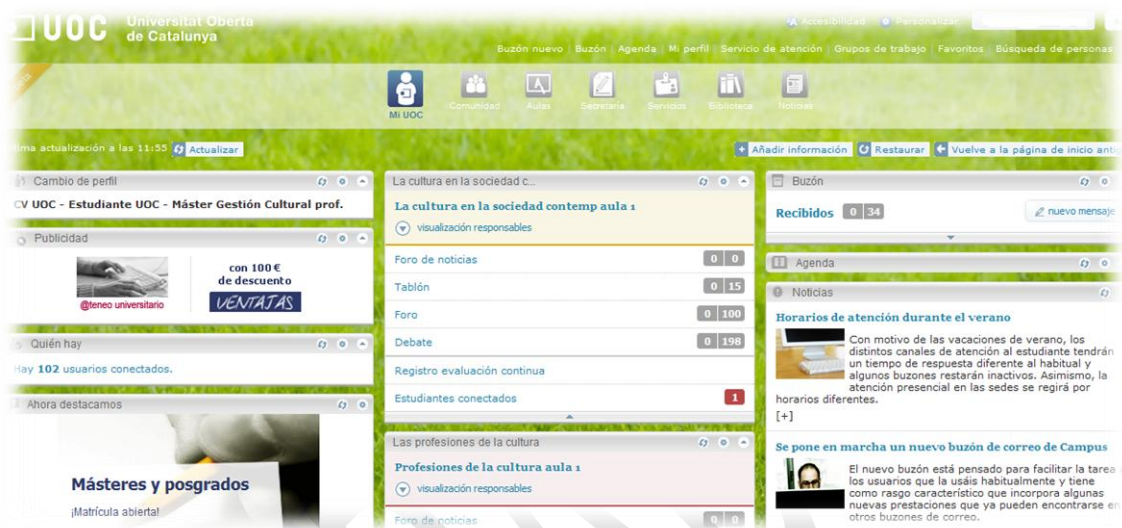


Ilustración 1. Aspecto visual orientativo del EP

Existen algunas secciones, como la de **Notificaciones**, el acceso a la **Secretaría**, o la **Biblioteca**, que, debido a su importancia, no se definirán como gadgets móviles, sino que se visualizarán, por ejemplo, siempre en la barra superior. Una disposición orientativa que podría tener el Espacio personal se muestra en la siguiente figura:



Ilustración 2. Disposición orientativa del Espacio personal

Por otro lado, el usuario podrá incluir, también, en cualquier momento otros gadgets

puestos a su disposición por la universidad.

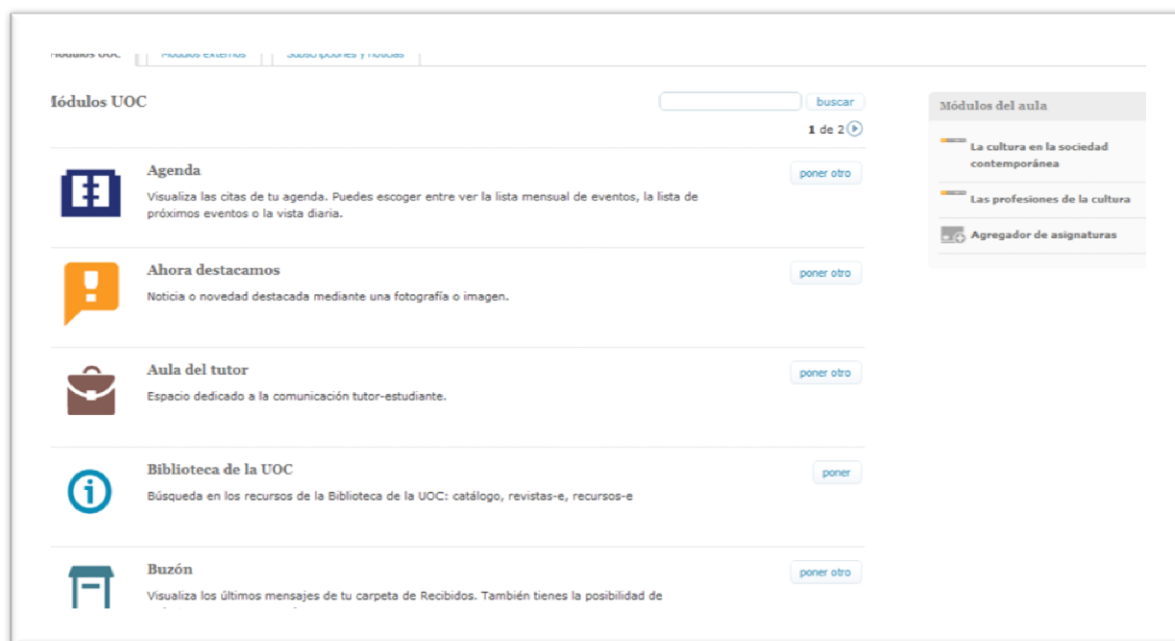


Ilustración 3. Más gadgets propios de la universidad a disposición del usuario

Incluso pueden ofrecerse también gadgets externos (Dropbox o Gmail han creado los suyos propios). En este sentido, podría incentivarse a los alumnos a que creen sus propios gadgets. Los mejores, previa validación y autorización por parte de la universidad, se pondrán a disposición del resto de alumnos.

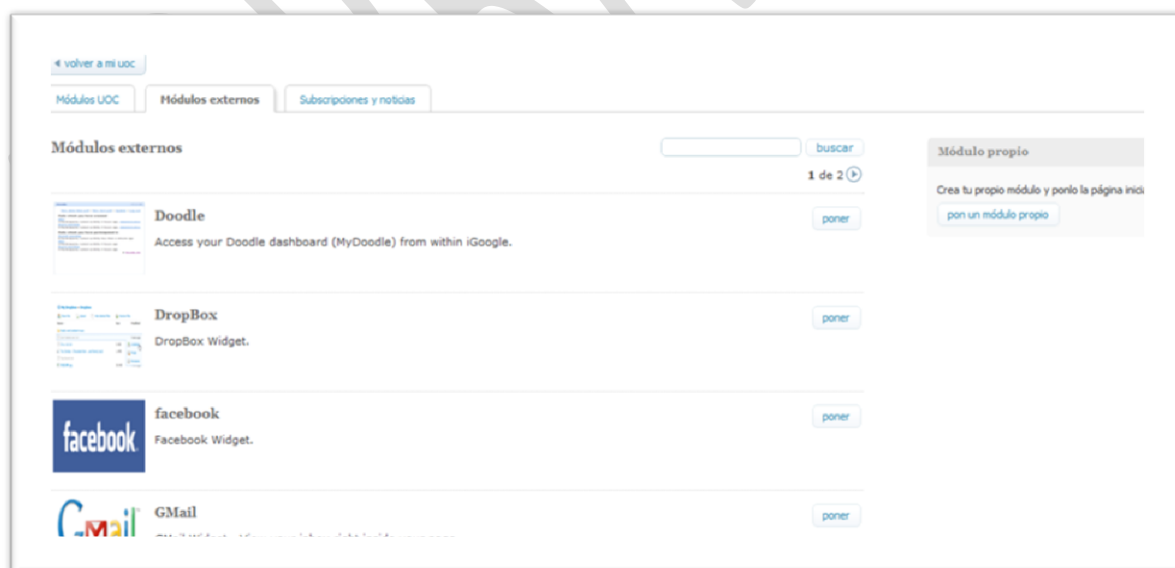


Ilustración 4. Gadgets externos

### 3.2 Opciones del EP del alumno

- Acceso al correo electrónico del alumno (posiblemente ofrecido a través de Google Apps)

- Acceso a su “Carpeta personal”, que estará alojada en el gestor documental corporativo.
- Acceso al módulo de Secretaría.
- Acceso a la sección de Notificaciones, donde se recibirán, y se guardará un histórico, de todos los mensajes importantes: notificaciones por parte de Secretaría, institucionales de inicio del curso, etc. Los docentes también podrán generar notificaciones (con restricciones, deberemos generar un “protocolo de actuación”, puesto que las notificaciones deberían reservarse para situaciones importantes), en casos excepcionales, como un cambio de fecha de examen, o inicio de clases, etc.
- Posibilidad de comunicación con secretaría para trámites no contemplados o consulta de dudas:
  - Posibilidad de envío y recepción de mensajes, con histórico.
  - ¿Teléfono?

### 3.3 Opciones del EP del profesor

**COMPLETAR**

## 4 Módulo de Secretaría virtual: SEC

La secretaría virtual (módulo SEC) constituye uno de los módulos más importantes de la herramienta, pues debe permitir realizar todos los trámites y procesos propios de una secretaría universitaria, tanto a sus alumnos, como a sus profesores y personal administrativo.

### 4.1 Módulo de gestión del acceso a la Universidad (SEC-ACCESO)

Este módulo gestiona todo el proceso desde que una persona realiza el primer contacto con la Universidad, hasta que éste, finalmente, paga su matrícula y se convierte en estudiante. Será utilizado por, un lado, por el rol de Estudiante para realizar su matrícula en la Universidad y, por otro, por el rol de PC, que revisará los diferentes contactos realizados y gestionará los mismos, actualizando su estado y realizando las acciones necesarias.

El proceso se será iniciado por el contacto inicial del estudiante con la Universidad, por alguna de las siguientes vías:

- Solicitud de llamada por parte de la Universidad (“Lláname”)
- Teléfono.
- Llamada por VoIP (Skype).
- Formulario de solicitud de información.
- Formulario de pre-inscripción (o reserva de plaza).

#### 4.1.1 Solicitud de llamada por parte de la Universidad

El alumno solicita que un operador le llame por teléfono, en una fecha y franja horaria determinados. Las siguientes capturas de ejemplo son de la UEM.



Máster Universitario en Seguridad de Tecnologías de la  
Comunicaciones

**Te llamamos**

Nombre  Apellido

[Aviso Legal](#) **LLÁMAME**

#### 4.1.2 Contacto inicial por teléfono o llamada de VoIP

La llamada es atendida por un operador, que solicita algunos datos al interesado, y estos quedan registrados en el sistema, junto con el resultado del contacto. Se hará constar explícitamente el origen del contacto. Como resultado del contacto, el operador podrá marcar el resultado del mismo:

- **Acción futura:** se registra una alarma en el sistema, en una fecha concreta.
- **Anotación:** se registra un texto que resume el resultado del contacto.

#### 4.1.3 Formulario de solicitud de información

El formulario de solicitud es recibido en el sistema, atendido por un operador, que dispondrá de las mismas opciones que en el caso anterior. Específicamente, podrá seleccionar el teléfono proporcionado por el usuario y realizar, directamente, una llamada con un sistema de VoIP.

#### 4.1.4 Formulario de pre-inscripción

El formulario de solicitud es recibido en el sistema, atendido por un operador, que dispondrá de las mismas opciones que en el caso anterior. Específicamente, podrá seleccionar el teléfono proporcionado por el usuario y realizar, directamente, una llamada con un sistema de VoIP.

#### 4.1.5 SEC-ACCESO para el Rol de PC

Este módulo, desde el punto de vista del PC, permitirá gestionar todo el proceso de solicitud de información, pre-matrícula y matrícula. A grandes rasgos, este es un módulo de *workflow*, o de gestión de flujos de información que se inician en el futuro alumno.

Este módulo concentrará todas las solicitudes anteriores. A alto nivel, las acciones que puede llevar a cabo un rol Operador de Admisión en este módulo son las siguientes:

- Ingresar en el módulo con sus credenciales específicas.
- Revisar todos los contactos y solicitudes de información realizados por los alumnos interesados.
- Actualizar el estado del alumno, en función de las acciones realizadas (envío de

- documentación, etc.). También permitirá editar sus datos personales.
- Guardar una solicitud de contacto futuro (el alumno solicita que se le llame en una fecha y franja horaria concreta). El sistema permitirá conocer:
  - Las solicitudes de contacto que deban realizarse en el día en curso. Cuando llegue la hora concreta de contacto, dicha solicitud debe cambiar de color.
  - Las solicitudes de contacto que no se hayan realizado en la fecha convenida (atrasadas).

Otras características del sistema serán:

- Los contactos realizados estarán ordenados en las siguientes categorías:
  - Contactos iniciales
  - Envíos de documentación y dudas, provenientes del Espacio personal del alumno
  - Avisos (p. ej: alumnos que se han matriculado pero no han enviado la doc, etc.).
  - Otros
- A su vez, dentro de cada una de estas categorías, las solicitudes se organizarán y filtrarán según diversos criterios (Titulación de interés, pre-inscritos desde una fecha hasta otra, etc.). No debe reconocer mayúsculas, tildes u otros acentos diacríticos.
- El sistema mantendrá un histórico del estado actual del alumno, donde se recoja todos los contactos y acciones realizadas por el alumno, conversaciones mantenidas con él, etc.
- En general, un alumno tendrá asignado un PC que le asesorará durante todo el proceso de matrícula. Sin embargo, cada PC deberá poder visualizar y “tomar el control”, temporal o permanentemente, del alumno de otro PC.
- Todo contacto, sea cual sea el origen, genera una entrada en el sistema CRM de la Universidad.

#### 4.1.6 SEC-ACCESO para el Rol de Estudiante

Las acciones que puede llevar a cabo un rol Estudiante en este módulo son las siguientes:

1. Solicitar información por alguna de las vías anteriores.
2. Registrarse en el sistema, lo que le da acceso a su Espacio Personal. Este Espacio será un lugar donde el alumno podrá acceder, en todo momento, a lo largo del proceso de matriculación y que le permitirá saber en qué estado se encuentra éste. Desde este Espacio, durante el trámite de la matrícula, el estudiante podrá:
  - El Espacio dispondrá de una sección de ‘Notificaciones’, donde se muestren todas los eventos relevantes o acciones a realizar. Asimismo, existirá otra sección de ‘Histórico’, donde se muestra todas las acciones realizadas hasta el momento.
  - Realizar nuevos contactos con la Universidad (no se pedirán los datos de los que ya disponga el sistema).
  - Realizar una pre-inscripción, simulación de matrícula y matrícula, y seguir el estado de la misma a lo largo de todo el proceso (detalles en la sección **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

- ¿Solicitar convalidaciones?
- 3. Una vez que el alumno está oficialmente matriculado, el acceso al Espacio Personal “provisional” se cierra y, con las mismas credenciales de acceso, ya puede ingresar en el Campus Virtual.
- 4. Puede encontrarse más información sobre el Espacio Personal en la sección 3.

#### 4.1.6.1 *Proceso de matrícula*

A grandes rasgos, el proceso de matrícula se lleva a cabo a través del Espacio Personal, que, en esencia, permite enviar y recibir archivos del sistema, y enviar y recibir mensajes, manteniendo un histórico de los mismos. También tendrá componentes de *workflow*, pues la diversa documentación enviada por el alumno irá fluyendo entre diversos departamentos internos durante el proceso de matriculación.

Desde el primer momento del proceso de matriculación, y dentro de su Espacio Personal, el alumno dispondrá de una sección donde simular una matrícula, con el fin de obtener un precio orientativo, asignaturas que podría elegir, etc...

El alumno contactará con la Universidad por alguna de las vías especificadas en el punto 4.1, iniciando entonces el siguiente proceso:

1. Si la vía de acceso es ‘Teléfono’, se le informa o se resuelven sus dudas, pero se le pide que rellene un ‘Formulario de pre-inscripción’. Sólo por esta vía se puede iniciar formalmente el trámite de matrícula.
2. Si la vía de acceso es ‘Llámame’, el sistema generará un evento adecuado que será tratado por un PC cuando se haya especificado. Cuando se trate, se le pedirá que rellene una ‘Solicitud de información’ o ‘Formulario de pre- inscripción’.
3. Si la vía de acceso es ‘Solicitud de información’ o ‘Formulario de pre-inscripción’, un PC le llama por teléfono y establece un primer contacto, actualizando su estado (p.ej: no interesado, llamar en el futuro). Si está interesado, le informa de la documentación que debe enviar y se generan las siguientes acciones:
  - Se generan credenciales de acceso al Espacio personal para el usuario, que le son enviadas por mail.
  - El PC selecciona la documentación que el alumno debe enviar y el sistema genera la correspondiente Solicitud de envío de documentación (SED) en el sistema. Para ello, dispondrá de una matriz u otra forma fácil y rápida de seleccionar la doc que se debe enviar. Existirán también una serie de plantillas para los casos más comunes.
4. El alumno ingresa en el Espacio Personal, utilizando las credenciales que han sido enviadas por correo electrónico. La SED anterior queda reflejada en el Espacio Personal del alumno, que le permitirá ir enviando la documentación necesaria, e informándole en cada momento de la doc que falta. Cuando el sistema comprueba que toda la doc está completa, genera un aviso al PC e informa al alumno.
5. El PC comprobará la doc, y dará un OK. Esto habilitará una serie de opciones en función de la vía de acceso:
  - **Acceso directo:** el alumno inicia, por primera vez, estudios universitarios.
  - **Con reconocimiento de créditos:** el alumno posee estudios parciales, y solicita que éstos sean convalidados en el Grado en el que se matricula.
  - **Prueba mayores de 25:** antes de matricularse en el Grado deseado, debe

realizar una prueba presencial. Opcionalmente puede realizar, también, un curso de preparación para dicha prueba.

- **Prueba mayores de 40:** antes de matricularse en el Grado deseado, debe acreditar una cierta experiencia profesional y superar, asimismo, una entrevista personal. En este caso, no se oferta curso para la preparación para dicha entrevista.
- **Prueba mayores de 45:** antes de matricularse en el Grado deseado, debe superar una prueba presencial y, posteriormente, una entrevista personal. Opcionalmente puede realizar, también, un curso de preparación para dicha prueba.

### **Acceso directo**

El PC informa al E de que ya puede rellenar el formulario de matrícula, el PC autoriza esta operación (hasta ese momento, la simulación de matrícula no permitía formalizarla), y de la documentación que debe enviar por correo postal certificado. También se le dice que, una vez enviada, entre de nuevo en su espacio personal e informe de ello.

Posteriormente, el E entrará en el ‘Espacio personal’ de nuevo y formalizará la matrícula adecuada (si tenía alguna simulación guardada). Tras esta operación, el sistema dará la opción de informar de que la documentación física ha sido enviada vía correo certificado. Esto generará un aviso al PC correspondiente en la sección ‘Avisos’ de su panel.

El sistema generará un aviso en el panel del PC correspondiente, X días (configurable) antes de empezar una convocatoria, con aquellos alumnos que hayan realizado la matrícula pero no hayan enviado aún la documentación física.

### **Con reconocimiento de créditos**

El PC generará un aviso de Reconocimiento de créditos.

- El departamento de Reconocimientos estudia la doc, y genera un informe, dando un nuevo OK, que provoca que:
  - Se genere una notificación en la sección ‘Avisos’ del panel del PC.
  - Este informe se refleja en el Espacio Personal del alumno, junto con la correspondiente notificación y correo electrónico (configurable su envío).
- El PC original recibe este aviso y llama de nuevo al alumno, informándole que el informe está ya disponible en su espacio personal:
  - Si el alumno no está conforme con el informe de Reconocimiento de créditos, el PC puede solicitar una revisión del informe, con la posibilidad de explicar, en un cuadro de texto, las exigencias del alumno.
  - Si está conforme, se le informa de que ya puede realizar la matrícula, el PC autoriza esta operación (hasta ese momento, la simulación de matrícula no permitía formalizarla), y de la documentación que debe enviar por



correo postal certificado. También se le dice que, una vez enviada, entre de nuevo en su espacio personal e informe de ello.

### **Prueba para mayores de 25**

El PC informa al E de que ya puede rellenar el formulario de matrícula, el PC autoriza esta operación (hasta ese momento, la simulación de matrícula no permitía formalizarla), y de la documentación que debe enviar por correo postal certificado. También se le dice que, una vez enviada, entre de nuevo en su espacio personal e informe de ello.

A la hora de formalizar la matrícula en su 'Espacio personal' el E deberá elegir, en este caso, entre otras opciones la forma de pago, y si desea cursar también un curso de preparación o sólo la prueba, y la fecha de la misma. Para ello, el rol de AD debe poder definir estas fechas.

Tras esta operación, el sistema dará la opción de informar de que la documentación física ha sido enviada vía correo certificado. Esto generará un aviso al PC correspondiente en la sección 'Avisos' de su panel.

Una vez recibida y comprobada la documentación física (de acuerdo al punto 6, más adelante), el alumno queda matriculado en el curso de preparación de la prueba (que dura alrededor de 4 meses). Una vez realizada la prueba, se procederá de la siguiente forma:

- Si el alumno no la supera, no podrá matricularse en la Universidad. El PA deberá disponer de una opción para señalar esta circunstancia y terminar el trámite de matriculación del alumno (no se borrará del CRM).
- Si la supera, el PA señalará esta circunstancia y se expide al alumno el correspondiente certificado. En ese momento, el alumno ya puede iniciar la matrícula de otros estudios, si así lo desea.

### **Prueba para mayores de 40**

El PC informa al E de que ya puede rellenar el formulario de matrícula para la prueba, el PC autoriza esta operación (hasta ese momento, la simulación de matrícula no permitía formalizarla), y de la documentación que debe enviar por correo postal certificado. También se le dice que, una vez enviada, entre de nuevo en su espacio personal e informe de ello.

A la hora de formalizar la matrícula en su 'Espacio personal' el E deberá elegir, en este caso, entre otras opciones, la forma de pago y la fecha de una posterior entrevista personal. Para ello, el rol de AD debe poder definir estas fechas.

Una vez recibida, un PA revisa la documentación y realiza una evaluación. Si se considera apta (recibe un mínimo de 5 puntos sobre 10), el E accede a la segunda fase, donde tiene que superar una entrevista

personal:

- Si no supera dicha entrevista, el alumno no podrá matricularse en la Universidad. El PA deberá disponer de una opción para señalar esta circunstancia y terminar el trámite de matriculación del alumno (no se borrará del CRM).
- Si la supera, el PA señalará esta circunstancia y se expide al alumno el correspondiente certificado. En ese momento, el alumno ya puede iniciar la matrícula de otros estudios, si así lo desea.

### **Prueba para mayores de 45**

Similar a los casos anteriores, excepto que, en este caso, el alumno debe superar un examen y una entrevista personal.

6. La doc física llega a la secretaría académica, donde comprueban su validez y que se ha realizado el pago (si se trata de pago por transferencia):

○ *Si todo es correcto:*

- Se le llama por teléfono.
- Se señala en el sistema que la matrícula es correcta, y el sistema envía un correo y actualiza su estado en el área personal. El alumno podrá seguir accediendo al Espacio personal hasta el inicio de las clases. En ese momento, el login del Espacio redirige al Campus virtual. Mientras tanto, el Espacio podrá informar de hechos relevantes para los alumnos, a través de notificaciones, como la fecha prevista de inicio, acceso a cursos cero, etc.
- Se crean cuentas de usuario en la plataforma académica, aula virtual, sistemas de videoconferencia, etc.
- Una vez que el curso comienza, el área personal se transforma en el Campus Virtual.

○ *Si no es correcto:*

- El PA marca en la aplicación la documentación concreta que es incorrecta o incompleta, con un texto explicativo opcional. Entonces se producen las siguientes acciones:
  - Se produce una notificación al PC correspondiente en su sección de 'Avisos'. Éste llama por teléfono e informa al alumno de la falta de documentación.
  - Simultáneamente, se le envía un correo (si se envía o no, también es configurable) y se notifica este hecho en su 'Espacio personal', que de nuevo permitirá subir la doc que falta o es incorrecta, reiniciándose el proceso.

Otras consideraciones generales del proceso de matrícula son:

- El proceso de matriculación debería contar, en su parte superior, con una serie de pestañas que marquen los diferentes pasos administrativos del proceso (al estilo de los procesos de compra de billetes de avión) y, en la parte inferior, con una barra de progreso, que muestre el tanto por ciento del tiempo (aproximado) de cumplimiento hasta ese momento.

- A grandes rasgos, el PC podrá, en cualquier momento, generar una Solicitud de envío de documentación (SED) o redirigir documentación a otros departamentos, con el fin de soportar casos de matriculación que no hayan sido contemplados.
- Al margen de los procesos automatizados, el sistema debe disponer de un módulo de “mensajería interna” con el PC, de forma que puedan hacerse consultas o preguntas no contempladas. Cada mensaje, se registrará en la aplicación del PC.
- El sistema deberá generar una serie de estadísticas, como el número de alumnos matriculados por cada PC, cuántos alumnos están en cada estado del proceso de matriculación, el tiempo medio del proceso de matriculación, etc...

#### **4.1.6.2 Proceso de simulación de matrícula**

Estas simulaciones, excepto por el hecho de que no pueden formalizarse hasta que el PC lo autoriza, contienen todos los elementos y conceptos de la matrícula real. De hecho, la forma más habitual de matrícula podría ser elegir una de la simulaciones y pulsar en ‘Formalizar’ una vez autorizada la operación.

Tras el registro inicial en el Espacio Personal, el usuario podrá:

- Elegir titulación, materias a matricular, descuentos, etc... y, en general, todos aquellos datos de una matrícula real.
- El sistema comprobará las diversas restricciones (p.ej: número mínimo de créditos a matricular) y mostrará un precio orientativo de matrícula<sup>2</sup> y una planificación estimada.
- El usuario podrá guardar diversas simulaciones, asignándoles un nombre identificador, y recuperarlas posteriormente.
- El usuario podrá generar o imprimir en PDF las simulaciones realizadas.
- El usuario dispondrá de una opción para formalizar la simulación de matrícula, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Otras consideraciones son:

- Desde el punto de vista del PC, una simulación de matrícula generará un aviso en el sistema después de X días de realizada la simulación y que ésta no haya sido formalizada. Además, el sistema deberá:
- Proporcionar la posibilidad de conocer el número de contactos realizados por cada una de las vías, organizados por fechas, tipo, etc..
- Eliminar de forma automática las simulaciones guardadas y no formalizadas después de X días, previo envío de un email advirtiéndolo del proceso unos días antes.

#### **4.1.7 SEC-ACCESO para el Rol de Personal de Administración**

El personal de administración participa también en el proceso de matrícula, recibiendo notificaciones para cada acción que debe realizar (revisar documentación, realización de convalidaciones, etc...), y teniendo la posibilidad de informar del resultado de dicha acción.

---

<sup>2</sup> El sistema mostrará un aviso legal, informando de que el precio es orientativo, no vinculante, etc...

BORRADOR

## 5 Módulo de matrícula (SEC-MAT)

Este módulo gestionará todos los aspectos relacionados con la matrícula del alumno, una vez que éste ya ha sido matriculado. Es decir, SEC-ACCESO gestiona el acceso a la universidad, y SEC-MAT la matrícula del alumno (como ampliaciones, o las matrículas de los siguientes cursos) a lo largo de toda su vida en la universidad.

A grandes rasgos, un alumno podrá, desde este módulo:

- Aquí podrá consultar el estado actual de su matrícula, y generar certificados de matrícula (gratuitos, que pueden descargarse directamente en PDF).
- Solicitar la ampliación de matrícula. Esto generará un aviso en Secretaría.
- **AMPLIAR**

## 6 Módulo de expedientes e informes (SEC-EXP)

Soportará, en función del perfil de acceso, la expedición de diferentes certificados o informes, con los mecanismos de control de identidad adecuados (basado en firma electrónica cuando sea necesario).

En general, permitirá a un alumno obtener una certificación en formato electrónico de cualquier aspecto relevante de su vida académica:

- Cada certificación podrá solicitarse de forma telemática y pagarse en el momento:
  - Por TPV o Paypal, el alumno puede descargarse inmediatamente una copia digital (en PDF) de la certificación que haya solicitado. Se generará un aviso en Secretaría para la generación de la copia física en papel, firmada y con el sello de la Universidad que será enviada por correo postal tradicional.
  - Por transferencia, el alumno no podrá descargarse la copia hasta que no se haya verificado la transferencia. En ese momento, se enviará la copia física y la digital estará disponible en su EP, donde generará la correspondiente notificación.
- Se guardará cada certificación solicitada (las de pago, no las gratuitas) en un histórico, de forma que el alumno pueda recuperarlas posteriormente y no tenga que volver a solicitarlas.

Entre otros, un alumno podrá solicitar las siguientes certificaciones:

- Lista de asignaturas matriculadas
- Expediente académico
- **AMPLIAR**

## **7 Módulo de atención al usuario (SEC-CAU)**

El Centro de Atención al Usuario dará soporte a diversos usuarios, estudiantes, profesores y PAS, de forma que éste pueda enviar consultas o incidencias y recibir las respuestas.

## **8 Módulo de gestión académica (SEC-GEST-ACAD)**

Este módulo de gestión académica permitirá toda la operativa relacionada en éste área, como marcar el inicio del curso académico, finalización, alta y baja de grados, materias, asignaturas, etc...

BORRADOR



## **9 Módulo de comunicación, alertas y avisos (SEC-COM)**

Constituirá la plataforma oficial de notificación de la Universidad. También podrá enviar mensajes personalizados, boletines, correos masivos a cualquier grupo de usuarios, etc... por diversas vías, como correo electrónico o mensajes de texto a teléfonos móviles.

## **10 Cobros y pagos (SEC-GEST-ECON)**

Este módulo permitirá la interacción de los procesos de cobros y pago con los sistemas de gestión económica existentes de la Universidad. Permitirá el pago por Paypal, TPV virtual, domiciliación bancaria y otros sistemas.

BORRADOR

## 11 Seguridad (SEC-SEG)

Gestionará todos los procesos relacionados con la seguridad del sistema, incluyendo procesos como la creación de roles, usuarios, grupos de usuarios, gestión de sus credenciales de acceso, interconexión con sistemas de directorio (como LDAP), gestión de permisos, *logs*, etc...

Concretamente, la herramienta debe soportar el uso de formas de autenticación de doble factor, como el DNIe, para ciertas operaciones que sean consideradas críticas (como, por ejemplo, la asignación de notas y calificaciones).

## **12 Gestión documental (SEC-GEST-DOC)**

Este módulo debe proporcionar todo un marco de gestión documental corporativa, permitiendo el acceso con diferentes perfiles y privilegios a profesores, personal administrativo, etc...

BORRADOR

### **13 Socialización (SEC-REDES-SOC)**

Para estimular la comunicación y cooperación entre alumnos y profesores, este módulo funcionará a modo de punto de encuentro o “cafetería virtual”. Tendrá un aspecto visual atractivo, y contará con funciones de red social.

BORRADOR

## **14 Módulo de administración global (SEC-ADMIN-GLOBAL)**

Este módulo de administración de todo el sistema permitirá que todas las acciones realizadas en o por el sistema queden registradas, de acuerdo a diversos niveles de abstracción, y su acceso protegido convenientemente de acuerdo a ciertos perfiles o permisos. En general, todos los procesos y operaciones automáticos deben poder ser “corregidos” de forma manual, en cualquier punto del proceso, con el fin de solventar situaciones que no hayan sido previstas.

BORRADOR

## 15 Infraestructura tecnológica de las diversas facultades, escuelas y departamentos (IT)

Estos módulos presentarán información genérica sobre los diversos conceptos académicos de la Universidad, que serían, de mayor a menor nivel de abstracción, Universidad, Facultades, Departamentos y Profesores:

- **Universidad:** Información corporativa, listado de facultades, etc...
- **Facultades y departamentos:** organigramas, vídeos de bienvenida, programas formativos, contactos, agenda, noticias, etc...
- **Profesores:** perfil personal del profesor, publicaciones, etc...

## 16 Aula virtual (AULA)

El aula virtual debe proporcionar todos los elementos y procesos necesarios para proporcionar una experiencia educativa rigurosa, amena y práctica, que aproveche al máximo las capacidades de las nuevas tecnologías y el carácter online de la Universidad. A grandes rasgos debe:

- Proporcionar información sobre cada asignatura o materia: programa, guía de estudio, propuesta de actividades, calendario, comentarios de los profesores...
- Proporcionar módulos que integren la herramienta de forma adecuada e imperceptible para el usuario con la plataforma educativa Moodle.
- Facilitar la comunicación con el profesor. Punto de comunicación individual con el profesor para enviarle consultas, dudas y trabajos y recibir sus respuestas.
- Proporcionar módulos que, en general, permitan llevar a cabo todas las gestiones y operaciones propias de la vida académica Universitaria, como asignación de calificaciones, gestión de actas académicas, etc...