

BREVE INFORME JUSTIFICATIVO DE LA CANDIDATURA AL PREMIO “EXCELENCIA EN EL AÑO”

Por favor, describe brevemente el trabajo realizado y los logros conseguidos que motivan el reconocimiento. Recuerda que la candidatura **debe hacer referencia al trabajo desarrollado en el año precedente, entendido como año natural anterior al de la presente convocatoria, no siendo, por tanto, valorables todas aquellas actuaciones realizadas fuera de dicho periodo.**

La candidatura será valorada conforme a los criterios de valoración recogidos en el anexo 2 de las presentes bases.

1. ¿En qué consiste el trabajo o acción objeto de la candidatura? *Preparación anual de la campaña de matrícula 2024-25 para estudios de Grado y Máster oficiales.*
2. ¿El trabajo realizado responde a los objetivos del servicio? *Sí, el objetivo es que el procedimiento de automatrícula de los estudiantes se desarrolle eficazmente y sin incidencias, poniendo a su disposición la aplicación de la automatrícula de forma que el manejo de la misma sea lo más intuitivo y amigable posible. Asimismo, respondemos a las necesarias actualizaciones tecnológicas, se proporciona a los alumnos la información funcional y académica puesta al día y se da respuesta a sus consultas o incidencias en el menor tiempo posible.*
3. ¿Las actuaciones/logros realizados pueden considerarse una buena práctica a compartir con otros Servicios? *Sí, dado que los trabajos de preparación de la matrícula suponen una adecuada planificación interna que conlleva varios meses de dedicación con antelación. Además, dicha preparación supone una necesaria coordinación con otras Unidades administrativas. El logro es poder proporcionar un servicio directo y eficaz dirigido los estudiantes.*
4. ¿Las actuaciones/logros realizados han supuesto una innovación respecto al trabajo realizado en años anteriores? *Efectivamente. Se ha implantado un servicio de ayuda a la automatrícula para los estudiantes, de forma no presencial, a través de un sistema centralizado de información online a través de redes sociales y telefónica. En consecuencia, los estudiantes son atendidos sin necesidad de tener que desplazarse físicamente a ningún Centro, Secretaría o sala de automatrícula, como hace tiempo tenían que hacer.*
Este servicio, es atendido por nuestro personal que forma parte del grupo de trabajo y cuenta con la ayuda de estudiantes becarios debidamente formados por dicho personal. Este servicio se mantiene activo durante todo el periodo de matrícula para estudios de Grado y Máster oficiales.
5. ¿Las actuaciones/logros realizados dan respuesta a las necesidades de los usuarios? *Se responde en tiempo real a las cuestiones demandadas por los estudiantes ofreciendo un servicio de calidad indudable. Entre las incidencias y consultas más atendidas podemos destacar:*
 - a. Generación y comunicación de claves de matrícula para el alumnado de nuevo ingreso.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7TUL3PLR5MTXHNQL4XN4ZXNY	Fecha	23/06/2025 11:22:19
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE LAMBERTO COLOMA BRAVO (JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN AL ALUMNADO - ÁREA DE GESTIÓN AL ALUMNADO Y RELACIONES INTERNACIONALES)		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code/IV7TUL3PLR5MTXHNQL4XN4ZXNY	Página	2/3



- b. Cuentas bancarias y pagos con tarjeta de crédito/débito. Mandatos de pago.
- c. Documentos de identidad de alumnos extranjeros. Permisos y visados.
- d. Gestión de incidencias relacionadas con alumnos que no pueden matricularse por no haber sido admitidos en el proceso de preinscripción, incumplir el régimen de permanencia, impagos u otras causas.
- e. Tarjeta UCA, cuenta de correo electrónico UCA.
- f. Información general sobre el proceso de matriculación.
- g. Otros.

El número de consultas atendidas se ha incrementado de forma sustancial en comparación con años anteriores. Por otro lado, y cada vez con mayor frecuencia, se atiende en inglés a estudiantes extranjeros que no dominan el idioma español.

Por otro lado, también se asume la ayuda a la matrícula de los alumnos del Aula Universitaria de Mayores de la UCA. En este caso, y debido a las particularidades de este colectivo de estudiantes, se considera la atención presencial.

- 6. ¿El trabajo realizado ha supuesto una mejora en el equipo o grupo de personas con los que trabaja? Se ha aumentado la profesionalidad y responsabilidad dentro del equipo de trabajo. El esfuerzo de actualización de conocimientos teóricos y habilidades técnicas da como resultado un equipo de trabajo especializado y muy cualificado.
- 7. Evidencias del interés, esfuerzo, compromiso y colaboración en el trabajo o actuaciones realizadas. Número de llamadas y consultas de chats atendidas. Actualización y puesta al día de la información en nuestra web y demás canales de comunicación. Actividades de coordinación y capacidad de integración interna. Excelente clima laboral.

La memoria se podrá acompañar de todos aquellos datos o indicadores que avalen cada uno de los aspectos anteriores.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7TUL3PLR5MTXHNQL4XN4ZXNY	Fecha	23/06/2025 11:22:19
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE LAMBERTO COLOMA BRAVO (JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN AL ALUMNADO - ÁREA DE GESTIÓN AL ALUMNADO Y RELACIONES INTERNACIONALES)		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code/IV7TUL3PLR5MTXHNQL4XN4ZXNY	Página	3/3

