



Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 1 de 9

PROCESO DE GESTIÓN DEL ALUMNADO

<p>Proceso-UN08-PGAL-00</p> <p>Proceso de Gestión de Alumnado</p>

Grupo de Trabajo Unidad ETSII	Revisado Grupo de Mejora PCASUS	Aprobada
Fecha: Enero-08	Fecha: Febrero-08	Fecha:
EDICIÓN	00	00
FECHA	05.01.2008	15.02.2008



Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 2 de 9

ÍNDICE

	Pág.
1. Defi ni ci óndel proceso	3
2. Desti natari os/d i entes	3
3. Obj eti vos y fl ujos desal i da	4
4. Descri pci óndel proceso	4
5. Representaci ón gráfi ca	6
6. Indi cadores	7
7. Fi cha del indi cador	7
8. Fi cha del proceso	8



Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 3 de 9

1. Definición del proceso

Definición funcional del proceso

Proceso que establece de forma clara y organizada el procedimiento a seguir por los clientes para cursar los estudios ofertados en el Centro, a fin de obtener el Título Universitario Oficial correspondiente.

Límite de entrada

Matriculación del alumno en primer curso.

Límite de salida

Entrega del Título Universitario Oficial.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Individuos que ingresen en el Centro para realizar los estudios que en él se imparten, a fin de obtener el Título Universitario Oficial correspondiente.

Ci entes externos:

Estudiantes matriculados en el Centro e individuos que soliciten información sobre las actividades de éste.

Ci entes internos:

Profesorado y Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla.

Necesidades y expectativas

Accesibilidad: El cliente puede acceder a la información sobre los distintos procedimientos sin necesidad de desplazamientos, vía telefónica, a través de consultas realizadas por correo electrónico o a través de la página Web del Centro.



Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 9

Comunicación: Información en lenguaje sencillo y claro, que le ayude a resolver cualquier duda.

Cortesía: El cliente recibe un trato adecuado tanto en la comunicación telefónica, personal, a través de correo electrónico o en la publicada en el servicio Web del Centro.

3 Objetivos y flujos de salida

Objetivos del proceso

En él se establecen y ordenan, de forma clara y organizada, las actuaciones a seguir para que el cliente curse sus estudios y obtenga el Título Universitario Oficial.

4 Descripción del proceso

Secuencia de tareas / actividades

1. Alumno – Cliente

El alumno que ha resultado admitido en el proceso de preinscripción o por traslado de expediente, acude a la Secretaría del Centro para realizar su matrícula, entregando la documentación exigida.

2. Secretaría del Centro

Abre expediente del alumno y, si éste ha superado asignaturas en otra Universidad y solicita las convalidaciones o adaptaciones correspondientes, se procede a su tramitación.

3. Secretaría del Centro

Procede, a lo largo del curso académico, a la tramitación de las actas de las distintas convocatorias oficiales.



Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 5 de 9

4. Alumno – Cliente

El alumno realiza su automatrícula, hasta superar el total de créditos establecido en su Plan de Estudios.

5. Secretaría del Centro

Se tramitan asimismo las solicitudes de prácticas en empresas, tanto las ofertadas por el Centro como los reconocimientos de créditos por aquellas prácticas realizadas en virtud de convenio con otras Empresas o Entidades.

6. Secretaría del Centro

Gestiona los acuerdos de Programas de Movilidad autorizados por el Responsable de dichos Programas, de aquellos alumnos que desean cursar estudios en otra Universidad.

7. Secretaría del Centro

Gestiona todas las Certificaciones que le son solicitadas, tanto por el alumno como por los distintos Servicios de esta Universidad.

8. Alumno - Cliente

Una vez superados todos los créditos exigidos en su Plan de Estudios, acude a la Secretaría del Centro a solicitar la expedición de su Título Universitario Oficial.

9. Secretaría del Centro

Procede a la remisión del Título a la Sección de 1º y 2º Ciclo y Títulos y procede a su anotación en el Registro de Títulos del Centro.

10. Alumno - Cliente

Acude a la Secretaría del Centro a recoger su título.

11. Secretaría del Centro

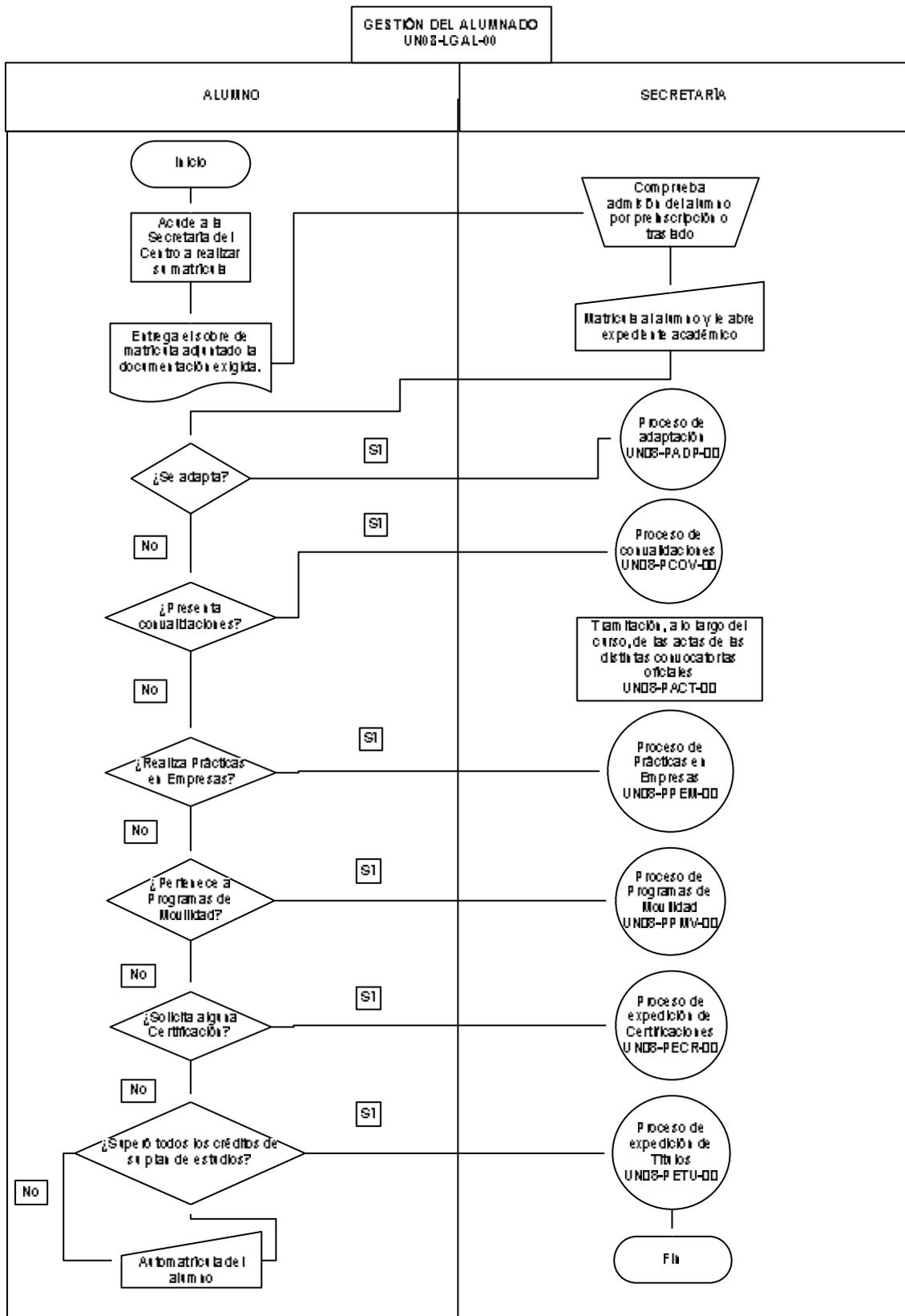
Procede a la entrega o remisión del título.



Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 6 de 9

5 Representación gráfica

Diagrama de flujo





Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 8 de 9

Cumpliendo con los parámetros de calidad, se detectan aspectos del proceso susceptibles de mejora. Los siguientes indicadores nos medirán la satisfacción del cliente en los distintos procedimientos que se siguen en el Centro respecto a la gestión del alumnado.

Elaboración de indicadores

- Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo

7. Ficha del indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo		Código: UN08-I1GAL-00			
Definición:	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo				
Forma de cálculo	(Número de solicitudes contestadas en 1 mes) 100 / Número total de solicitudes				
Valores	Umbral o Standard		Valor de meta		
	3 meses		> 40%		
Responsables	De medición:	Responsable de Alumnos. Lidia Fernández Martínez			
	De seguimiento:	Responsable de Administración de Centro. Isabel Fuentes Yebra			
Fuentes de Información	Registro de entrada / Registro de salida / Base de Datos				
Periodicidad	Anual				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		

8. Ficha del proceso



Proceso de Gestión de Alumnado UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGAL-00
	Edición: 00
	Hoja: 9 de 9

Nombre de proceso: GESTIÓN DEL ALUMNADO		Código: UN08FGAL-00			
Definición Proceso que establece, de forma clara y organizada, el procedimiento a seguir por los clientes para cursar los estudios ofertados en el Centro a fin de obtener el Título Universitario Oficial correspondiente.					
Propietario: Responsable de Administración de Centro. Isabel Fuentes Yebra					
Límites	De Entrada:		De Salida:		
	Matriculación en primer curso.		Entrega del Título Universitario Oficial.		
Destinatarios/Clientes	Individuos que ingresan en el Centro para realizar los estudios que en él se imparten.				
Indicadores	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo				
Historial de cambios:	Edición:	Fecha:	Cambios:		