



Proceso Gestión de Matrícula UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGM- 00
	Edición: 00
	Hoja: 1 de 8

PROCESO GESTIÓN DE MATRÍCULA

<p>UN08-PGM-00</p> <p>Proceso Gestión de Matrícula</p>
--

Elaborado: Grupo de Trabajo de Secretaría Fecha: Enero-2010	Revisado: Grupo de Mejora PCASUS Fecha: Marzo-2010	Aprobado: Fecha:												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">EDICIÓN</td> <td style="width: 15%;">00</td> <td style="width: 15%;">00</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>FECHA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	EDICIÓN	00	00				FECHA							
EDICIÓN	00	00												
FECHA														



Proceso Gestión de Matrícula UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGM- 00
	Edición: 00
	Hoja: 2 de 8

ÍNDICE

	Pág.
1. Definición del proceso	3
2. Destinatarios/clientes	3
3. Objetivos y flujos de salida	4
4. Descripción del proceso	4
5. Representación gráfica	6
6. Indicadores	7
7. Ficha del proceso	8



Proceso Gestión de Matrícula UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGM- 00
	Edición: 00
	Hoja: 3 de 8

1. Definición del proceso

Definición funcional del proceso

Proceso que establece de forma clara y organizada el procedimiento a seguir por los clientes para realizar su matrícula, a fin de cursar los estudios ofertados en el Centro.

Límite de entrada

Recepción del sobre de matrícula en la Secretaría del Centro.

Límite de salida

Archivo de matrícula en expediente.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Individuos que ingresen en el Centro para realizar los estudios que en él se imparten, o alumnos que continúen estudios en el Centro.

Clientes externos:

Alumnos de los planes de estudio cuya docencia corresponde al Centro.

Clientes 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 el procedimiento de matriculación sin necesidad de desplazamientos, vía telefónica, a través de consultas realizadas por correo electrónico o a través de la página web del Centro.



Proceso Gestión de Matrícula UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGM- 00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 8

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 realice su matrícula y presente la documentación correspondiente.

4. Descripción del proceso

Secuencia de tareas / actividades

1. Alumno – Cliente

El alumno que ha resultado admitido en el proceso de preinscripción o que ya se encontraba matriculado en estudios que se imparten en el Centro, presenta su sobre de matrícula con la documentación exigida, una vez realizada por automatrícula.

2. Secretaría del Centro

Procede a comprobar la lista de admitidos, en su caso, y la documentación presentada por el alumno.

3. Secretaría del Centro

Si la documentación está incompleta o no es correcta, procede a remitir requerimiento de documentación, por correo certificado con acuse de recibo.



Proceso Gestión de Matrícula UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGM- 00
	Edición: 00
	Hoja: 5 de 8

4. Alumno – Cliente

Presenta la documentación requerida en el plazo establecido.

5. Secretaría del Centro

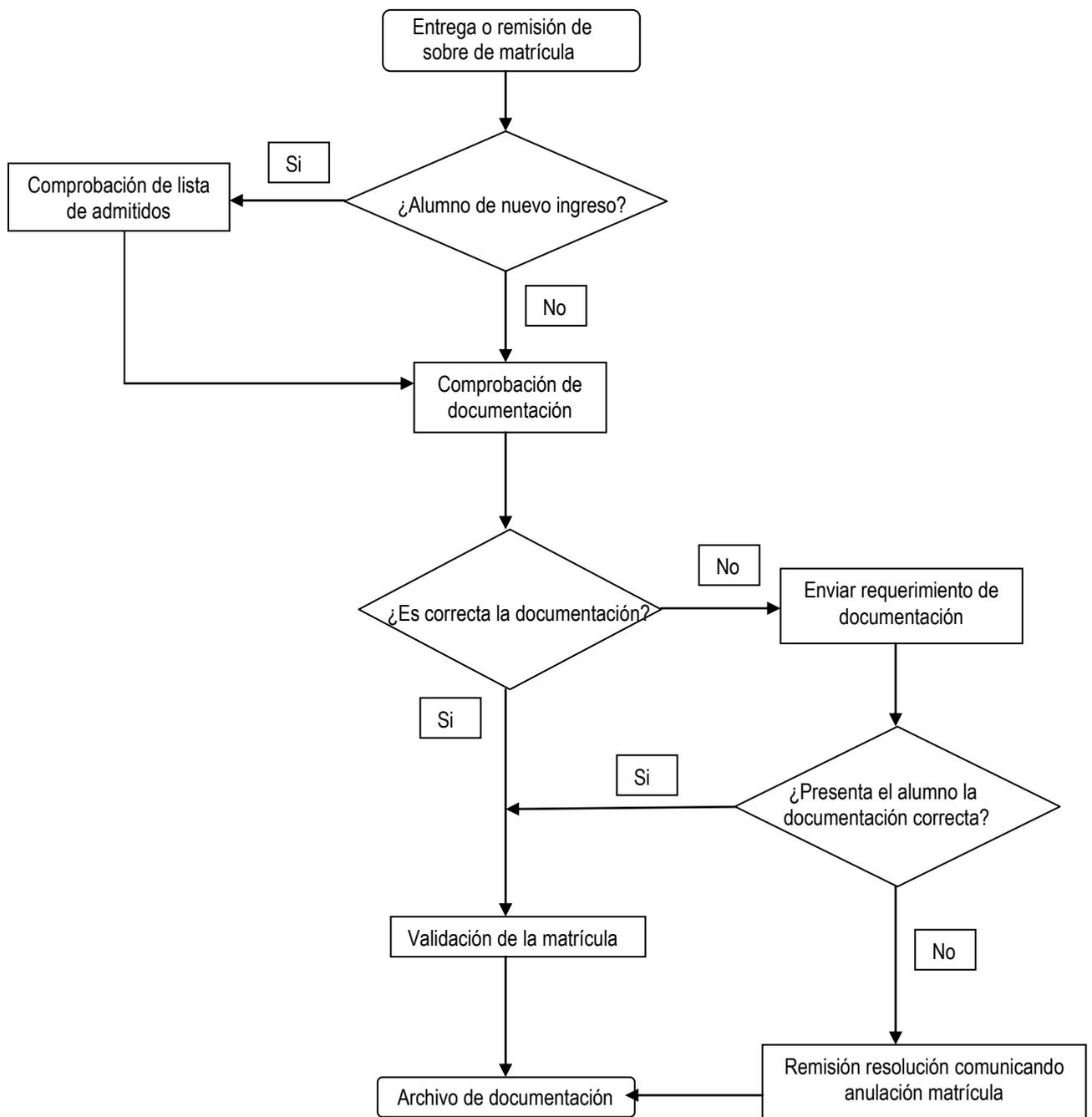
Si el alumno no presenta la documentación requerida, procede a la anulación de la matrícula.

6. Secretaría del Centro

Si la documentación presentada está completa, procede a la validación de la matrícula y al archivo de la matrícula en el expediente del alumno.

5. Representación gráfica

Diagrama de flujo





Proceso Gestión de Matrícula UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PGM- 00
	Edición: 00
	Hoja: 7 de 8

6. Indicadores

Cumpliendo con los parámetros de calidad, se detectan aspectos del proceso susceptibles de mejora. Los siguientes indicadores nos medirán la satisfacción del cliente en el procedimiento de matriculación.

Elaboración de indicadores

- Porcentaje de incidencias de documentación en la matrícula de nuevo ingreso.
- Porcentaje de incidencias de matrícula de alumnos ya matriculados en el Centro en cursos anteriores.

FICHA DE INDICADOR: GESTIÓN DE MATRÍCULA

Código	UN08-I1GM-00				
Denominación	Porcentaje de incidencias de documentación en la matrícula de nuevo ingreso.				
Forma de cálculo	$(\text{Número de incidencias} \times 100) / \text{Número de alumnos matriculados de nuevo ingreso}$				
Valores	Umbral o Standard			Valor de meta	
				30% incidencias documentación	
Responsables	De medición:	Gestor de Centro. Lidia Fernández Martínez			
	De seguimiento:	Responsable de Administración de Centro. Isabel Fuentes Yebra			
Fuentes de Información	Registro de entrada y salida del Centro y bases de datos de incidencias de automatrícula.				
Periodicidad	Anual				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	Febrero-2010			



Proceso Gestión de Matrícula

UNIIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PGM- 00

Edición: 00

Hoja: 8 de 8

FICHA DE INDICADOR: GESTIÓN DE MATRÍCULA

Código	UN08-I2GM-00			
Denominación	Porcentaje de incidencias en la matrícula de alumnos ya matriculados en cursos anteriores.			
Forma de cálculo	(Número de incidencias x 100) / Número de alumnos matriculados de cursos anteriores			
Valores	Umbral o Standard		Valor de meta	
			10% incidencias matrícula	
Responsables	De medición:	Gestor de Centro. Lidia Fernández Martínez		
	De seguimiento:	Responsable de Administración de Centro. Isabel Fuentes Yebra		
Fuentes de Información	Registro de entrada y salida del Centro y bases de datos de incidencias de matrícula.			
Periodicidad	Anual			
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:	
	00	Febrero-2010		

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: GESTIÓN DE MATRÍCULA			Código: UN08-PGM-00	
Definición: Proceso que establece de forma clara y organizada el procedimiento a seguir por los clientes para realizar su matrícula a fin de cursar los estudios ofertados en el Centro.				
Propietario: Responsable de Administración de Centro - Isabel Fuentes Yebra				
Límites:	De Entrada:		De Salida:	
	Entrega del sobre de automatrícula		Archivo de la matrícula	
Destinatarios/Clientes	Individuos que inician o cursan estudios que se imparten en el Centro.			
Indicadores	Porcentaje de incidencias de documentación en la matrícula de nuevo ingreso.			
	Porcentaje de incidencias en la matrícula de alumnos ya matriculados en cursos anteriores			
Histórico de cambios:	Edición:	Fecha:	Cambios:	
	00	Febrero-2010		