



Proceso Tramitación de Certificaciones UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTC- 00
	Edición: 00
	Hoja: 1 de 8

PROCESO TRAMITACIÓN DE CERTIFICACIONES

<p style="text-align: center;">UN08-PTC-00</p> <p style="text-align: center;">Proceso Tramitación de Certificaciones</p>
--

Elaborado: Grupo de Trabajo de Secretaría		Revisado: Grupo de Mejora PCASUS		Aprobado:	
Fecha: Enero-10		Fecha: Marzo.2010		Fecha:	
EDICIÓN	00	00			
FECHA					



Proceso Tramitación de Certificaciones UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTC- 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 Tramitación de Certificaciones UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTC- 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 solicitar certificaciones en el Centro.

Límite de entrada

Petición de certificación.

Límite de salida

Entrega de la certificación al cliente y archivo de la copia en el expediente.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Individuos con expediente académico en el Centro, que deseen obtener algún tipo de certificación de sus estudios.

Clientes externos:

Estudiantes de las titulaciones del Centro

Clientes internos:

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



Proceso Tramitación de Certificaciones UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTC- 00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 8

Necesidades y expectativas

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

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 obtenga una certificación académica de sus estudios.

4. Descripción del proceso

Secuencia de tareas / actividades

1. Alumno – Cliente

Presenta solicitud, en el puesto de atención de Secretaría o mediante correo electrónico, para obtener una certificación académica.

2. Secretaría del Centro

Entrega, o remite por correo electrónico al alumno, impreso de liquidación de tasas correspondiente a la emisión de certificaciones.



Proceso Tramitación de Certificaciones UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTC- 00
	Edición: 00
	Hoja: 5 de 8

3. Alumno - Cliente

Firma el impreso entregado o remitido por correo electrónico, abona las tasas y acude a la Secretaría del Centro para entregar el impreso debidamente sellado por la entidad bancaria correspondiente y/o documentación justificativa de exención de tasas, en su caso.

4. Secretaría del Centro

Procede a la emisión de la certificación y, una vez firmada y sellada, remite aviso por correo electrónico al alumno para que pase a recogerla.

5. Alumno - Cliente

Acude a la Secretaría del Centro para recoger la certificación.

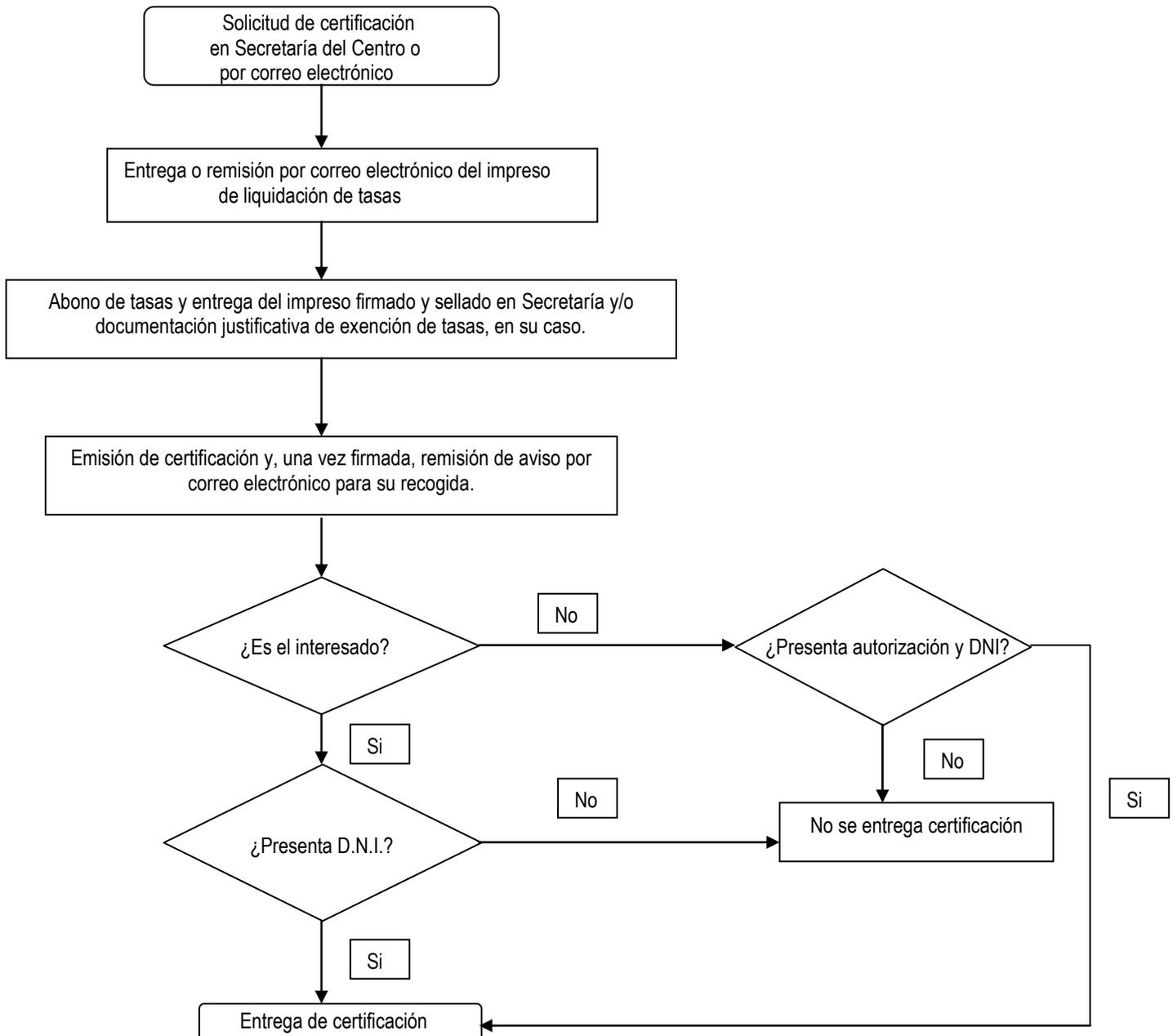
- Si es el interesado, presenta su D.N.I. y procede a la firma del recibí de la certificación.
- Si es persona autorizada por el alumno, presenta D.N.I., fotocopia del D.N.I. del alumno y autorización firmada por éste para recoger la certificación.

6. Secretaría del Centro

Procede a la entrega de la certificación y al archivo del recibí en el expediente del alumno.

5. Representación gráfica

Diagrama de flujo





Proceso Tramitación de Certificaciones UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTC- 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 los distintos procedimientos que se siguen en el Centro respecto a la gestión del alumnado.

Elaboración de indicadores

- Porcentaje de certificaciones solicitadas y remitido impreso de liquidación de tasas por correo electrónico.

FICHA DE INDICADOR: TRAMITACIÓN DE CERTIFICACIONES					
Código	UN08-I1TC-00				
Denominación	Porcentaje de certificaciones solicitadas y remitido impreso de liquidación de tasas por correo electrónico.				
Forma de cálculo	(Número de solicitudes por correo electrónico x 100) / Número total de solicitudes				
Valores	Umbral o Standard			Valor de meta	
				50% de certificaciones	
Responsables	De medición:	ADMINISTRATIVO. Sergio Baena Colmena			
	De seguimiento:	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO. Isabel Fuentes Yebra			
Fuentes de Información	Carpetas de correo electrónico y bases de datos de certificaciones solicitadas.				
Periodicidad	Semestral				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	Enero-2010			



Proceso Tramitación de Certificaciones UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTC- 00
	Edición: 00
	Hoja: 8 de 8

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: TRAMITACIÓN DE CERTIFICACIONES		Código: UN08-PTC-00			
Definición: Proceso que establece, de forma clara y organizada, el procedimiento a seguir por los clientes para obtener certificaciones académicas de sus estudios.					
Propietario: Grupo de trabajo de Secretaría					
Límites:	De Entrada:		De Salida:		
	Solicitud de certificación.		Entrega de la certificación al cliente.		
Destinatarios/Clientes	Alumnos de alguna de las titulaciones que se imparten en el Centro que quieran obtener una certificación de sus estudios.				
Indicadores	Porcentaje de certificaciones solicitadas y remitido el impreso de liquidación de tasas por correo electrónico, del total de solicitudes.				
Histórico de cambios:	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	Febrero-2010			