



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de
Convalidación**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTSC- 00

Edición: 00

Hoja: 1 de 8

PROCESO TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE CONVALIDACIÓN

UN08-PTSC-00

**Proceso Tramitación de Solicitudes de
Convalidación**

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



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de
Convalidación**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTSC- 00

Edición: 00

Hoja: 2 de 8

ÍNDICE

	<i>Pág.</i>
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 Solicitudes de Convalidación UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTSC- 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 obtener la convalidación de los estudios realizados en otro Centro o Universidad, al continuar estudios cuya docencia corresponde a este Centro.

Límite de entrada

Petición de convalidación de los estudios realizados.

Límite de salida

Remisión de la resolución de convalidación.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Alumnos que continúan estudios en alguna titulación del Centro, que hayan superado asignaturas de otra titulación en otro Centro o Universidad, o que realicen consultas sobre este tema, de forma presencial o no presencial.

Cientes externos:

Estudiantes que continúan estudios en el Centro

Cientes internos:

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



Proceso Tramitación de Solicitudes de Convalidación UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTSC- 00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 8

Necesidades y expectativas

Accesibilidad: El cliente accede a la información sobre el procedimiento a seguir para obtener la convalidación de los estudios realizados, sin necesidad de desplazamientos, vía telefónica, a través de consulta realizada por correo electrónico o a través de la página web del Centro. En cuanto a la información sobre el estado de tramitación de su solicitud, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

Comunicación: Información en lenguaje sencillo y claro, que le ayude a resolver cualquier duda, de acuerdo con la normativa vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

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 la convalidación de sus estudios.

4. Descripción del proceso

Secuencia de tareas / actividades

1. Alumno – Cliente

Inicia el procedimiento con la presentación de la solicitud de convalidación, adjuntando la siguiente documentación:



Proceso Tramitación de Solicitudes de Convalidación UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTSC- 00
	Edición: 00
	Hoja: 5 de 8

- Original y fotocopia de Certificación Académica Personal expedida por su Centro o Universidad de procedencia.
- Programas de las asignaturas cursadas, sellados por el Centro de procedencia y en los que conste el curso académico a que corresponden dichos programas, sin rectificaciones ni tachaduras.

2. Secretaría del Centro

Recibe toda la documentación y registra la solicitud en el libro de entrada.

3. Secretaría del Centro

Comprueba la documentación presentada y requiere al alumno, en su caso, que la complete o modifique. Si el alumno no la presenta, procede a remitir resolución de archivo de la solicitud.

4. Secretaría del Centro

Solicita informe a los Departamentos correspondientes, en relación con las solicitudes de convalidación de asignaturas superadas en la Universidad de procedencia, aportando copia del programa y de la certificación académica presentada por el alumno.

5. Departamento

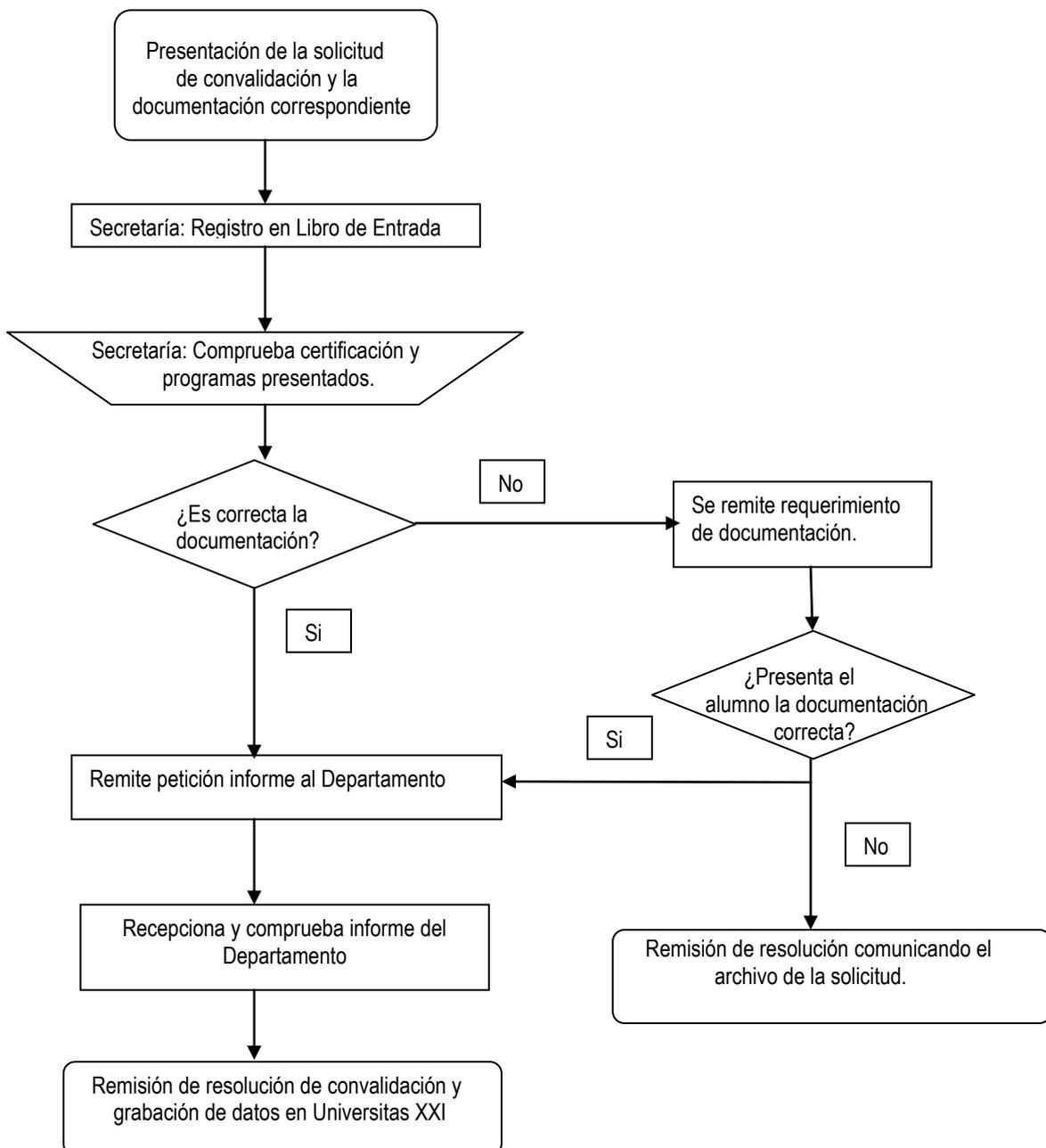
Remite a la Secretaría del Centro el informe solicitado, en el plazo reglamentario.

6. Secretaría del Centro

Elabora y remite al alumno resolución de convalidación de asignaturas, certificado y con acuse de recibo y procede a la introducción de los datos en la aplicación informática Universitas XXI.

5. Representación gráfica

Diagrama de flujo





Proceso Tramitación de Solicitudes de Convalidación

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTSC- 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 las distintas actuaciones que se siguen en el Centro respecto a este proceso.

Elaboración de indicadores

- Tiempo de remisión de la resolución de convalidación.

FICHA DE INDICADOR: TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE CONVALIDACIÓN					
Código	UN08-I1TSC-00				
Denominación	Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo de un mes.				
Forma de cálculo	$(\text{Solicitudes remitidas} \times 100) / \text{solicitudes presentadas}$				
Valores	Umbral o Standard		Valor de meta		
	20% de solicitudes		40% de solicitudes		
Responsables	De medición:	Gestor de Centro - Isabel Carballo Montero			
	De seguimiento:	Responsable de Administración de Centro - Isabel Fuentes Yebra			
Fuentes de Información	Registros de entrada y salida del Centro y bases de datos de entrada y salida de solicitudes de convalidaciones.				
Periodicidad	Semestral				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	Enero-2010			



Proceso Tramitación de Solicitudes de Convalidación UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PTSC- 00
	Edición: 00
	Hoja: 8 de 8

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE CONVALIDACIÓN		Código: UN08-PTSC-00			
Definición: Proceso que establece de forma clara y organizada el procedimiento a seguir por los clientes para obtener la convalidación de los estudios realizados en otro Centro o Universidad, al continuar estudios cuya docencia corresponde a este Centro.					
Propietario: Grupo de trabajo de Secretaría					
Límites:	De Entrada:			De Salida:	
	Petición de la correspondiente convalidación.			Remisión de resolución de convalidación.	
Destinatarios/Clientes		Alumnos que continúan estudios en alguna titulación del Centro, que hayan superado asignaturas de otra titulación en otro Centro o Universidad, o que realicen consultas sobre este tema, de forma presencial o no presencial.			
Indicadores	Tiempo de remisión de la resolución de convalidación.				
Histórico de cambios:		Edición:	Fecha:	Cambios:	
		00	Febrero-2010		