



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de Títulos**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 1 de 11

PROCESO TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE TÍTULOS

UN08-PTST-00

Proceso Tramitación de Solicitudes de Títulos

Elaborado: Grupo de Trabajo de Secretaría		Revisado: Grupo de Mejora PCASUS		Aprobado:	
Fecha: Enero-2010		Fecha: Marzo-2010		Fecha:	
EDICIÓN	00				
FECHA	20.01.2010				



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de Títulos**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 2 de 11

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	8
6. Indicadores	10
7. Ficha del proceso	11



Proceso Tramitación de Solicitudes de Títulos

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 3 de 11

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 el Título Universitario Oficial y su tramitación por la Secretaría del Centro, informando de las actuaciones a seguir por ambas partes.

Límite de entrada

Solicitud expedición del correspondiente Título Universitario Oficial de los alumnos que han finalizado sus estudios universitarios.

Límite de salida

Entrega del Título Universitario Oficial correspondiente.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Alumnos pertenecientes al Centro que soliciten el Título Universitario Oficial o que realicen consultas, de forma presencial o no presencial, sobre la obtención de éste.

Clientes externos:

Estudiantes matriculados en el Centro

Clientes internos:

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



Proceso Tramitación de Solicitudes de Títulos

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 4 de 11

Necesidades y expectativas

Accesibilidad: El cliente accede a la información sobre el procedimiento a seguir para obtener el Título Universitario Oficial o resguardo, 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 el Título Universitario Oficial de los estudios realizados.

4. Descripción del proceso

Secuencia de tareas / actividades

1. Alumno – Cliente

El alumno que ha superado todos los créditos de su plan de estudios, acude a la Secretaría del Centro para solicitar la expedición del correspondiente Título Universitario Oficial.



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de Títulos**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 5 de 11

2. Secretaría del Centro

Comprueba, en el sistema informático, que el alumno ha cursado todos los créditos necesarios para la obtención del título y le entrega el impreso de liquidación de tasas de los derechos de expedición correspondientes y los impresos de solicitud.

3. Alumno - Cliente

Recoge el recibo bancario y abona las tasas correspondientes dentro del plazo de vencimiento que consta en el citado recibo.

3. Alumno - Cliente

Entrega dos ejemplares de la solicitud de Título Universitario Oficial, aportando la siguiente documentación:

- Original y fotocopia del D.N.I, N.I.E. o Pasaporte
- Original y fotocopia del título o resguardo que le dio acceso a los estudios universitarios.
- Impreso de liquidación de tasas de los derechos de expedición sellado por la entidad bancaria correspondiente.
- Original y fotocopia de la documentación justificativa de exención de tasas académicas, en su caso.

4. Secretaría del Centro

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

5. Secretaría del Centro

Comprueba el expediente académico del alumno para ver si cumple todos los requisitos necesarios para la obtención del correspondiente título.



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de Títulos**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 6 de 11

- En caso de que el alumno reúna los requisitos para la obtención del Título Universitario Oficial, la Secretaría expide el correspondiente resguardo de abono de los derechos de expedición del título y procede a remitir aviso por correo electrónico al alumno para que pase a recoger el resguardo.
- En caso de que el alumno no reúna los requisitos para la obtención del Título Universitario Oficial, se le remite resolución de la dirección del Centro, por correo certificado y con acuse de recibo, denegándole la solicitud del título.

6. Secretaría del Centro

Procede al cierre del expediente académico y su tramitación a la Sección de 1º y 2º Ciclo y Títulos.

7. Secretaría del Centro

Procede a la apertura del “Expediente para la Expedición del Título Universitario oficial”, que constará de la siguiente documentación:

- Un ejemplar de solicitud
- Fotocopia compulsada del D.N.I., N.I.E. o Pasaporte
- Certificación Académica Oficial
- Fotocopia compulsada de la Certificación Académica Oficial de acceso a la Universidad o fotocopia compulsada del título que le dio acceso a los estudios universitarios.

8. Secretaría del Centro

Cuando la Secretaría del Centro recibe el título de la Sección de 1º y 2º Ciclo y Títulos, procede al registro en el Registro de Títulos del Centro. A continuación, notifica la llegada del título al interesado, mediante correo certificado y con acuse de recibo.



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de Títulos**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 7 de 11

9. Alumno – Cliente

Acude a la Secretaría del Centro a recoger su título.

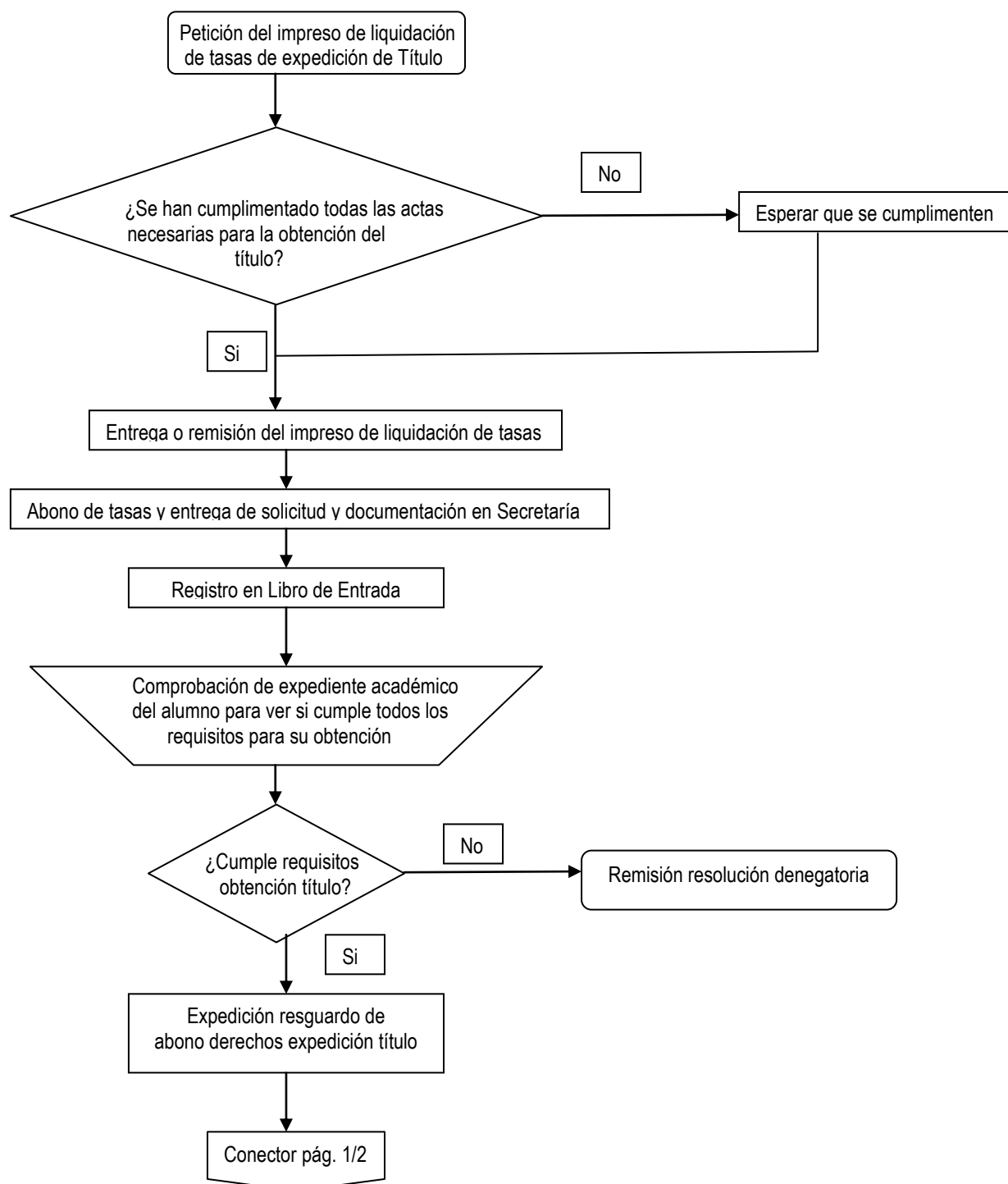
- Si es el interesado, presenta el D.N.I. y el resguardo de haber abonado los derechos de expedición y procede a la firma del título y del libro de Registro de Títulos.
- Si es persona autorizada por el alumno, presenta poder notarial y D.N.I. y procede a la firma en el libro de Registro de Títulos.
- Si el alumno reside fuera de la localidad, solicita al Centro la remisión del Título a la Subdelegación del Gobierno en la provincia u Oficina Consular más próxima a su residencia.

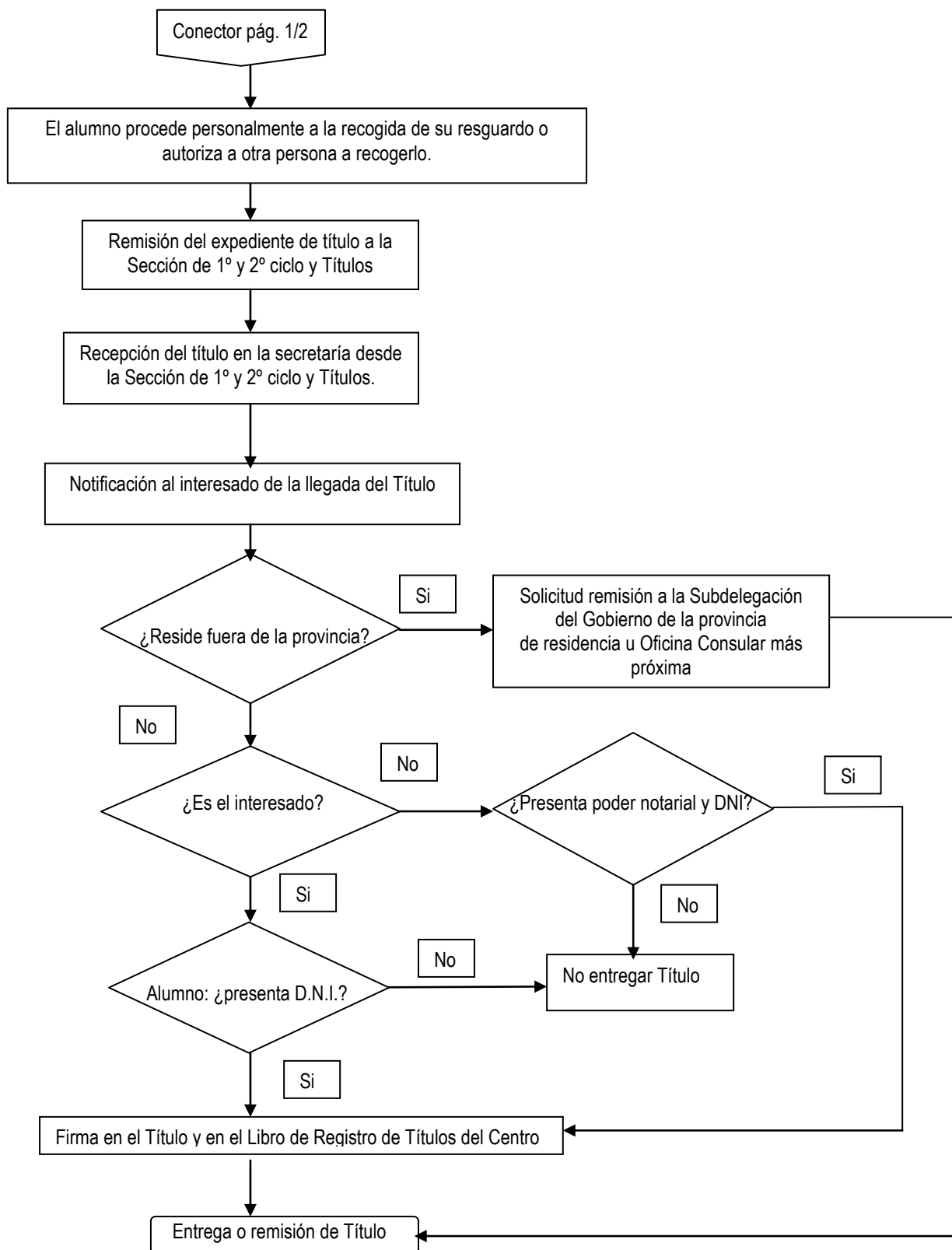
10. Secretaría del Centro

Procede a la entrega o remisión del título.

5. Representación gráfica

Diagrama de flujo







Proceso Tramitación de Solicitudes de Títulos

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 10 de 11

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

- Porcentaje de solicitudes tramitadas al Servicio de Alumnos en el plazo de un mes.

FICHA DE INDICADOR

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-I1PTSP-00				
Denominación	Porcentaje de solicitudes remitidas en el plazo de un mes.				
Forma de cálculo	(Solicitudes remitidas x 100) / solicitudes presentadas				
Valores	Umbral o Standard		Valor de meta		
	14% de títulos tramitados en un mes		30% de títulos tramitados en un mes		
Responsables	De medición:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO. María del Mar Luna Olmo			
	De seguimiento:	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO. Isabel Fuentes Yebra			
Fuentes de Información	Registro de entrada y salida y bases de datos de entrada y salida de solicitudes de títulos.				
Periodicidad	Trimestral				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	20.01.2010			
	01	14.05.2010	Periodicidad		



**Proceso Tramitación de
Solicitudes de Títulos**

UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PTST- 01

Edición: 01

Hoja: 11 de 11

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE TÍTULO				Código: UN08-PTST-00	
Definición: Proceso que establece de forma clara y organizada el procedimiento a seguir por los clientes para obtener el Título Universitario Oficial y su tramitación por la Secretaría del Centro, informando de las actuaciones a seguir por ambas partes.					
Propietario: Isabel Fuentes Yebra					
Límites:		De Entrada:		De Salida:	
		Petición del correspondiente Título Universitario Oficial de los alumnos que han finalizado sus estudios universitarios.		Entrega del Título Universitario Oficial.	
Destinatarios/Clientes		Alumnos pertenecientes al Centro que soliciten el Título Universitario Oficial o que realicen consultas, de forma presencial o no presencial, sobre la obtención de éste.			
Indicadores	Porcentaje de solicitudes remitidas al Área de Alumnos en el plazo de un mes.				
Histórico de cambios:		Edición:	Fecha:	Cambios:	
		00	20.01.2010		