

MAPA DE PROCESOS LITERAL – CUADRO DE INDICADORES

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADORES	CARTA DE SERVICIO	COMPROMISO
PLANIFICACIÓN	- CAPTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN - ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	Nivel de consecución de objetivos finales	NO	No hay compromisos
MEJORA CONTÍNUA	- AUTOEVALUACIÓN - EVALUACIÓN EXTERNA - PLAN DE MEJORA	Puntuación del informe de Evaluación Externa	NO	No hay compromisos
GESTIÓN DE MATRÍCULAS	- MATRÍCULA ALUMNOS NUEVO INGRESO - MATRÍCULA ALUMNOS ANTERIORES CURSOS	Índice de quejas en Automatrícula	NO	No hay compromisos
GESTIÓN DE BECAS	- BECAS ORDINARIAS - BECAS SÓCRATES/ERASMUS - BECAS SICUE/SÉNECA	Nº solicitudes de Becas tramitadas	NO	No hay compromisos
GESTIÓN DE CONVALIDACIÓN	- CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS - ADAPTACIÓN DE PLANES	Tiempo de tramitación de convalidación de asignaturas a departamentos	SI	Tramitar la solicitud de convalidación de asignaturas para su informe a los Dptos, en un plazo máximo de 15 días hábiles durante el período lectivo (80% anualmente)
GESTIÓN DE ACTAS	- ACTAS DE ASIGNATURAS REGLADAS - ACTAS DE ASIGNATURAS DE L. C. - ACTAS ERASMUS	Índice de cumplimiento de plazo en Actas	NO	No hay compromisos
GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS	- ASIGNACIÓN DE PLAZAS - RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	Volumen de prácticas realizadas	NO	No hay compromisos
GESTIÓN DE PFC	- ASIGNACIÓN DE TRIBUNAL - DEFENSA DE PFC	Volumen de proyectos defendidos en una misma convocatoria	NO	No hay compromisos
GESTIÓN DE TÍTULOS	- TRAMITACIÓN DEL TÍTULO - ENTREGA DEL TÍTULO	Plazo de notificación de entrega de títulos vía sms	SI	Comunicar via SMS a los egresados la disponibilidad del título para su recogida en un plazo no superior a 15 días (80% anualmente)

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADORES	CARTA DE SERVICIO	COMPROMISO
ATENCIÓN AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> - ATENCIÓN PRESENCIAL - ATENCIÓN TELEFÓNICA - ATENCIÓN TELEMÁTICA 	Tiempo de respuestas de reclamaciones	SI	Dar respuesta a las quejas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción en período lectivo (80% anualmente)
		Tiempo de entrega de correspondencia		Entregar la correspondencia en las respectivas dependencias del centro en un plazo de 2 horas desde la recepción y clasificación, durante el período lectivo (80% semestralmente)
		Tiempo de respuesta a solicitud de reservas de espacios del centro para uso docente		Contestar a la solicitud de reservas de espacios del centro para uso docente en un plazo máximo de 2 días (80% anualmente)
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - PLAN PREVENTIVO - PLAN CORRECTIVO 	Plazo de resolución de incidencias correctivas	SI	Corregir las incidencias detectadas en un plazo de 72 horas durante el periodo lectivo (70% trimestralmente)
		Sensibilización en el ahorro de energía y consumibles		Colaborar en la protección del medioambiente, realizando al menos una vez al año una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles (≥ 1 anualmente)
GESTIÓN PRESUPUESTARIA	<ul style="list-style-type: none"> - CONTROL Y GESTIÓN DE INGRESOS - CONTROL Y GESTIÓN DE GASTOS 	Número de documentos contables expedidos en plazo	SI	Expedición de documentos contables a partir de la recepción de la factura en un plazo no superior a 10 días hábiles en período lectivo (80% anualmente)