

➤ PROCESOS DE PLANIFICACIÓN:

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN			
CÓDIGO	PROCESOS	PROPIETARIO	INDICADORES
	PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Administrador de Centro	% del presupuesto inicial modificado
	PLANIFICACIÓN DE LAS MEJORAS, MEDICIÓN, y ANÁLISIS	Administrador de Centro	% de objetivos de planificación cumplidos
	PLAN ORDENACIÓN ACADÉMICA	Gestora de Ordenación Académica	% de incidencias justificadas

➤ PROCESOS OPERATIVOS:

CÓDIGO	PROCESOS	PROPIETARIO	INDICADORES
	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	Responsable de Administración de Centro	% de certificados entregados en plazo igual o inferior a cinco días hábiles
	EXPEDICIÓN DE TÍTULOS	Responsable de Administración de Centro	Plazo promedio de tramitación del Título % de Títulos devueltos/ títulos totales tramitados
	GESTIÓN DE ESPACIOS	Administradora de Centro / Encargado de Equipo	
	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	Responsable de Administración de Centro / Responsable de cada Área	Nº de comunicaciones realizadas a los grupos de interés Resultados de las encuestas de satisfacción
	ATENCIÓN A LOS USUARIOS	Responsable de Administración de Centro / Responsable de cada Área	Nº de solicitudes de atención presencial atendidas/ día (ver más)
	GESTIÓN DE LOS PROCESOS ELECTORALES	Responsable de Administración de Centro	
GESTIÓN DEL EXPEDIENTE ACADÉMICO			
CÓDIGO	PROCESOS	PROPIETARIO	INDICADORES
	GESTIÓN DE MATRÍCULA	Responsable de Administración de Centro	
	RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS	“ “ “	
	CONTROL DE PAGOS	“ “ “	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	“ “ / Gestora de Prácticas	
	PRÁCTICAS EN EMPRESAS	“ “ / Gestora de Prácticas	
	PROGRAMAS DE MOVILIDAD	“	

➤ PROCESOS DE APOYO:

CÓDIGO	PROCESOS	PROPIETARIO	INDICADORES
	GESTIÓN ECONÓMICA	Administradora de Centro / Gestora	Índice de errores: % de facturas devueltas por Intervención / nº total de facturas Tiempo medio tramitación facturas (desde registro entrada hasta hoja transmisión)
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Administradora de Centro	% validaciones anuales / número de puestos en RPT Nº de marcajes manuales.; Nº de incidencias a jserspas
	GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	Administradora de Centro/ Encargado de Equipo	Número de partes PROMUS
	APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	Encargada de Equipo Aulas TIC Director de Laboratorios	Resultados de las encuestas de satisfacción