

MAPA DE PROCESOS – CMU PABLO SERRANO

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 19/12/2025]

PROCESOS ESTRATÉGICOS

[PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

- [Qs_0102] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)
- [PRE_0101] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM) del informe de gestión del CMU Pablo Serrano
- [PRE_0102] Convocatoria becas de apoyo subdirección

[PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- [Qs_0202] Elaboración y desarrollo encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea
- [PRE_0201] Gestión de quejas y sugerencias

[PC03] DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC/GESTIÓN DE LA CALIDAD

- [Qs_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio

PROCESOS CLAVE

[PC04] ADMISIÓN Y ESTANCIAS

- [PRC_0401] Admisión nuevos colegiales
- [PRC_0402] Renovación de plaza
- [PRC_0403] Gestión de estancias ocasionales
- [PRC_0404] Gestión de solicitudes de invitados

[PC05] CONTROL CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- [PRC_0501] Elaboración y análisis de las encuestas de satisfacción de los colegiales
- [PRC_0502] Elaboración y análisis de las encuestas de satisfacción de los usuarios ocasionales

[PC06] GESTIÓN ECONÓMICA

- [PRC_0601] Liquidación de ingresos
- [PRC_0602] Gestión de gastos descentralizados
- [PRC_0603] Devolución de fianzas
- [PRC_0604] Gestión de Cargos internos por reservas de alojamiento

EXPECTATIVAS

- Colegiales
- PTGAS
- PDI
- Resto de estudiantado
- Familias de colegiales
- Residentes de otras universidades

SATISFACCIÓN

- Colegiales
- PTGAS
- PDI
- Resto de estudiantado
- Familias de colegiales
- Residentes de otras universidades

PROCESOS DE APOYO

[PC11] GESTIÓN DE LA CALIDAD

- [IT_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SGIC
- [Qs_1501] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios

[PC12] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

- [PRA_1201] Gestión y actualización de la web
- [Qs_0301] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios

[PC13] RECURSOS HUMANOS y MATERIALES

- [PRA_1301] Gestión de espacios en CMU Pablo Serrano
- [PRA_1302] Gestión de partes GIM en CMU Pablo Serrano
- [IT_1301] Solicitud de personal auxiliar para CMU Pablo Serrano