

SERVICIOS AL ESTUDIANTE	Código: PA01.01
	Fecha aprobación: Junio'25
Gestión de títulos y certificaciones académicas oficiales	Versión: 3.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO (Según mapa de procesos de la organización)	PA01 SERVICIOS AL ESTUDIANTE		
PROCESO	PA01.01 Gestión de títulos y certificaciones académicas oficiales	ALCANCE	Titulaciones Oficiales
SUBPROCESOS	PA01.01.01 Gestión de certificaciones académicas oficiales PA01.01.02 Gestión de títulos oficiales		
RESPONSABLE (Incluir Departamento responsable)	Secretaría General		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO Expedir documentos acreditativos de los logros conseguidos por el estudiante durante su proceso formativo en formación reglada.

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS			ALINEACIÓN CON ODS	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO	
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Expedir documentación oficial de las enseñanzas cursadas por los estudiantes				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES (Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)	SISTEMA DE SEGUIMIENTO (Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)
Estudiante	La obtención de la documentación solicitada	Número de certificaciones emitidas en un plazo no superior a 10 días
RUCT/Ministerio de Universidades	El registro de todos los títulos oficiales expedidos por la Universidad	Número de certificaciones provisionales sustitutorias emitidas en un plazo no superior a 10 días
Facturación	La facturación al estudiante de las cantidades correspondientes a los derechos de expedición de certificaciones académicas oficiales y títulos	Número de abonos no realizados y abonos incorrectos

SERVICIOS AL ESTUDIANTE	Código: PA01.01
	Fecha aprobación: Junio'25
Gestión de títulos y certificaciones académicas oficiales	Versión: 3.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>	Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>
BB.DD. de la Universidad, equipos informáticos, papel, aplicaciones informáticas propias y externas.	PAS de la Oficina del Estudiante, Secretario General y Rectora	Estudiante	Solicitud, documento acreditativo de identidad en vigor y el documento acreditativo de haber abonado los derechos de expedición	Certificación académica oficial, certificación provisional sustitutoria del título, el título.	Estudiante

REQUISITOS NORMATIVOS			
SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	No aplica	Cláusula	8. Operación.
Directriz		Subcláusula	8.1. Planificación y control operacional. 8.5. Producción y provisión del servicio. 8.6. Liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes.

SERVICIOS AL ESTUDIANTE	Código: PA01.01
	Fecha aprobación: Junio'25
Gestión de títulos y certificaciones académicas oficiales	Versión: 3.0 WEB

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>
Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro	Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos. Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales. Registro de solicitud en aplicación externa (RUCT) Número nacional de título.
N/A	Modelo normalizado de solicitud de certificado oficial	N/A	GEA	
N/A	Registro de solicitud en Excel de la Oficina del Estudiante de CAOS y Títulos	N/A	Registro de solicitud en aplicación externa (<i>etítulo</i>)	
N/A	Comunicación al estudiante	N/A	Fichero XML de la aplicación informática propia GEA	
N/A	Registro de solicitud en aplicación propia (BB.DD)	N/A	Fichero XML en la aplicación de títulos del RUCT	
N/A	Certificado académico	N/A	Fichero Excel de la aplicación interna GESTIÓN LOTES	
N/A	Título oficial en papel			
N/A	Comunicación oficial al estudiante			
N/A	Título Registro en Excel de la Oficina del Estudiante de CAOS y Títulos.			
N/A	Modelo normalizado de solicitud de título universitario y título propio			

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REvisa	APRUEBA
SECRETARÍA GENERAL	VICERRECTORADO DE CALIDAD	RECTORADO

SERVICIOS AL ESTUDIANTE	Código: PA01.01
	Fecha aprobación: Junio'25
Gestión de títulos y certificaciones académicas oficiales	Versión: 3.0 WEB

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	14/12/2022	Edición inicial del documento.
02	Febrero'24	Incorporación criterios SISCAL & ISO. Revisión de indicadores
03	Junio'25	Actualización de registros y documentos relacionados. Se cambia quién aporta la información del indicador 478.