



MAPA DE PROCESOS – C M U RAMÓN ACÍN

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 03/01/2026]

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) de gestión del CM Universitario Ramón Acín
[PRE_0102] Convocatoria becas de apoyo Subdirecciones

[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] SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DE LA CALIDAD (SIGC)

[Qs_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio

PROCESOS CLAVE

[PC04] ADMISIÓN Y ESTANCIAS

[PRC_0401] Admisión de nuevos colegiales
[PRC_0402] Renovación de colegiales
[PRC_0403] Gestión de estancias ocasionales
[PRC_0404] Gestión control de accesos a través de SALTO

[PC05] CONTROL CALIDAD Y SERVICIOS

[PRC_0501] Elaboración y análisis de las encuestas de satisfacción de los residentes
[PRC_0502] Elaboración y análisis de las encuestas de satisfacción de los usuarios externos

[PC06] GESTIÓN ECONÓMICA

[PRC_0601] Gestión de los gastos descentralizados de la Unidad
[PRC_0602] Liquidación de ingresos
[PRC_0603] Devolución de fianzas
[PRC_0604] Gestión de Cargos internos
[PRC_0605] Gestión de caja en metálico y datáfono

EXPECTATIVAS

- Residentes
- PTGAS
- PDI
- Familias de colegiales
- Residentes de otras universidades

SATISFACCIÓN

- Residentes
- PTGAS
- PDI
- Familias de colegiales
- Residentes de otras universidades

PROCESOS DE APOYO

[PC10] DOCUMENTACIÓN DEL SIGC

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

[PC11] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[PRA_1101] Gestión y actualización de la Web
[PRA_1102] Difusión de actividades y proyección social
[PRA_1103] Gestión lista de difusión a través de Whatsapp
[Qs_0301] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios

[PC12] RECURSOS HUMANOS y MATERIALES

[PRA_1201]] Gestión de espacios en el CM Ramón Acín
[PRA_1202] Gestión de partes GIM en el CM Ramón Acín
[PRA_1203] Control servicio de comedor del CM Ramón Acín
[PRA_1204] Proceso de mantenimiento de instalaciones
[PRA_1205] Gestionar las entradas y salidas de residentes