

MAPA DE PROCESOS – CENTRO UNIVERSITARIO DE LENGUAS MODERNAS

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 05/02/2026]

PROCESOS ESTRATÉGICOS

[PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

- [Qs_0102] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)
[PRE_0101] Elaboración, seguimiento y actualización del plan anual de actuación y mejora (PAM) del Centro Universitario de Lenguas Modernas

[PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- [Qs_0202] Elaboración y desarrollo encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea
[PRE_0201] Identificación, análisis y satisfacción grupos de interés

[PC03] SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD [SIGC]

- [Qs_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio
[PRE_0301] Procedimiento de acreditaciones de ACLES

PROCESOS CLAVE

[PC04] ENSEÑANZA DE IDIOMAS

- [PRC_0401] Planificación anual de la oferta académica
[PRC_0402] Gestión y administración
[PRC_0403] Impartición, seguimiento académico, evaluación y certificación

[PC05] ACREDITACIONES OFICIALES: CERTACLES

- [PRC_0501] Diseño y elaboración de pruebas
[PRC_0502] Análisis de las pruebas y calidad: pilotaje y/o juicio de expertos
[PRC_0503] Gestión y administración de convocatorias
[PRC_0504] Realización de pruebas, calificación, y publicación de resultados
[PRC_0505] Certificación
[PRC_0506] Análisis de resultados y calidad: post-análisis

[PC06] PROYECCIÓN CULTURAL Y SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

- [PRC_0601] Traducción, mediación, y asesoramiento lingüístico
[PRC_0602] Programación y ejecución de actividades culturales

EXPECTATIVAS

- Órganos de gobierno
- Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

[PC07] ALIANZAS INTERCENTROS E INTERNACIONALIZACIÓN

- [PRC_0701] Gestión de alianzas y proyectos con otras instituciones

PROCESOS DE APOYO

[PC08] 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
[PRA_0801] Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC del Centro Universitario de Lenguas Modernas

[PC09] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

- [Qs_0301] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios
[PRA_0901] Información pública y visibilidad
[PRA_0902] Difusión de actividades del Centro y captación de usuarios

[PC10] RECURSOS HUMANOS y MATERIALES

- [PRA_1001] Formación y capacitación del PTGAS docente y de administración
[PRA_1002] Renovación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos