

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Proceso</b>	2.70-80-90 Empresas
<b>Indicador</b>	Nº DE EMPRESAS/CAMPUS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:
<b>Cálculo del Indicador</b>	
<b>Responsable de Medición</b>	Coordinador Empresas
<b>Periodicidad de medición</b>	Finales de Octubre
<b>Fecha de medición</b>	Octubre de 2018

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Resultado de la medición</b>	<p><b>Pozuelo:</b> Nº DE EMPRESAS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS: 0</p> <p><b>Tudela:</b> Nº DE EMPRESAS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:</p> <p><b>Sevilla:</b> Nº DE EMPRESAS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:</p> <p><b>Pamplona:</b> Nº DE EMPRESAS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:</p> <p><b>Zaragoza:</b> Nº DE EMPRESAS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:</p> <p><b>Valencia:</b> Nº DE EMPRESAS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:</p> <p><b>Málaga</b> Nº DE EMPRESAS: Nº DE EMPRESAS A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:</p>
<b>Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición</b>	
<b>Acciones a tomar (si procede)</b>	

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

Revisión por parte del Responsable del Proceso (nombre y puesto que ocupa)	
Fecha de revisión	
Revisión por parte del Aprobador del Proceso (nombre y puesto que ocupa)	
Fecha de revisión	

Proceso	2.100-110-120 Colegios
Indicador	Nº DE Colegios/CAMPUS Nº DE Alumnos en Colegios Nº DE colegios A LAS QUE NO SE HA PODIDO DAR SERVICIO: Nº DE INCIDENCIAS:
Cálculo del Indicador	
Responsable de Medición	Coordinador Colegios
Periodicidad de medición	Anual

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<p><b>Fecha de medición</b></p>	<p>Finales Octubre 2018</p>
<p><b>Resultado de la medición</b></p>	<p>Pozuelo.  Nº de colegios:  Nº de alumnos:  Nº de Colegios a los que no se ha podido dar el servicio:  Nº de Incidencias:</p> <p>Tudela.  Nº de colegios:  Nº de alumnos:  Nº de Colegios a los que no se ha podido dar el servicio:  Nº de Incidencias:</p> <p>Sevilla:  Nº de colegios:  Nº de alumnos:  Nº de Colegios a los que no se ha podido dar el servicio:  Nº de Incidencias:</p> <p>Pamplona:  Nº de colegios:  Nº de alumnos:  Nº de Colegios a los que no se ha podido dar el servicio:  Nº de Incidencias:</p> <p>Zaragoza:  Nº de colegios:  Nº de alumnos:  Nº de Colegios a los que no se ha podido dar el servicio:  Nº de Incidencias:</p> <p>Valencia:  Nº de colegios:  Nº de alumnos:  Nº de Colegios a los que no se ha podido dar el servicio:  Nº de Incidencias:</p> <p>Málaga:  Nº de colegios:  Nº de alumnos:  Nº de Colegios a los que no se ha podido dar el servicio:  Nº de Incidencias:</p>

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición</b>	
<b>Acciones a tomar (si procede)</b>	
<b>Revisión por parte del Responsable del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Revisión por parte del Aprobador del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Proceso</b>	2.130-140-150 Open Groups
<b>Indicador</b>	Nº DE OPEN GROUPS/CAMPUS. Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO DR EL SERVICIO. Nº DE INCIDENCIAS.
<b>Cálculo del Indicador</b>	
<b>Responsable de Medición</b>	COORDINADOR OPEN Groups
<b>Periodicidad de medición</b>	Anual
<b>Fecha de medición</b>	Octubre 2018

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

## Resultado de la medición

Nº DE OPEN GROUPS/Madrid:

Open groups:

Individuales:

Grupos cerrados:

Intensivos:

Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO  
DAR EL SERVICIO:

Nº DE INCIDENCIAS:

Nº DE OPEN GROUPS/Tudela:

Open groups:

Individuales:

Grupos cerrados:

Intensivos:

Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO  
DR EL SERVICIO:

Nº DE INCIDENCIAS:

Nº DE OPEN GROUPS/Sevilla:

Open groups:

Individuales:

Grupos cerrados:

Intensivos:

Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO  
DAR EL SERVICIO:

Nº DE INCIDENCIAS:

Nº DE OPEN GROUPS/Pamplona:

Open groups:

Individuales:

Grupos cerrados:

Intensivos:

Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO  
DR EL SERVICIO:2

Nº DE INCIDENCIAS:

Nº DE OPEN GROUPS/Zaragoza:

Open groups:

Individuales:

Grupos cerrados:

Intensivos:

Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO  
DAR EL SERVICIO:

Nº DE INCIDENCIAS:

Nº DE OPEN GROUPS/Valencia:

Open groups:

Individuales:

Grupos cerrados:

Intensivos:

Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO  
DAR EL SERVICIO:

Nº DE INCIDENCIAS:

Nº DE OPEN GROUPS/Málaga:

Open groups:

Individuales:

Grupos cerrados:

Intensivos:

Nº DE ASPIRANTES A LOS QUE NO SE HA PODIDO  
DAR EL SERVICIO:

Nº DE INCIDENCIAS:

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición</b>	
<b>Acciones a tomar (si procede)</b>	
<b>Revisión por parte del Responsable del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Revisión por parte del Aprobador del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	



# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Proceso</b>	3.20 Proceso Académico
<b>Indicador</b>	Oferta de nuevos exámenes Oferta de nuevos programas de idiomas
<b>Cálculo del Indicador</b>	
<b>Responsable de Medición</b>	Coordinador académico
<b>Periodicidad de medición</b>	Anual
<b>Fecha de medición</b>	Abril 2018
<b>Resultado de la medición</b>	Oferta de nuevos programas de idiomas Madrid: Tudela: Zaragoza: Pamplona: Sevilla: Valencia: Málaga:
<b>Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición</b>	

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Acciones a tomar (si procede)</b>	
<b>Revisión por parte del Responsable del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Revisión por parte del Aprobador del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Proceso</b>	3.40 Formación, Impartición de Programas y Evaluación
<b>Indicador</b>	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS RESPECTO AL PROFESORADO

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Cálculo del Indicador</b>	Media ponderada
<b>Responsable de Medición</b>	Coordinador de programas
<b>Periodicidad de medición</b>	Octubre 2018

## Fecha de medición

### Madrid:

-Universitaria:

-Colegios:

-Open groups:

El contenido del curso cumple con las expectativas del alumno:

El dominio de la materia por parte del profesor es el adecuado:

El profesor se esfuerza por hacer las clases amenas:

Los conocimientos adquiridos tienen un valor práctico:

La puntualidad del profesor:

-Empresas:

### Tudela:

-Colegios:

-Open groups:

El contenido del curso cumple con las expectativas del alumno:

El dominio de la materia por parte del profesor es el adecuado:

El profesor se esfuerza por hacer las clases amenas:

Los conocimientos adquiridos tienen un valor práctico:

La puntualidad del profesor:

-Empresas:

### Sevilla:

-Universitaria:

-Colegios:

-Open groups:

El contenido del curso cumple con las expectativas del alumno:

El dominio de la materia por parte del profesor es el adecuado:

El profesor se esfuerza por hacer las clases amenas:

Los conocimientos adquiridos tienen un valor práctico:

La puntualidad del profesor:

-Empresas:

### Pamplona:

-Universitaria:

-Colegios:

-Open groups:

El contenido del curso cumple con las expectativas del alumno:

El dominio de la materia por parte del profesor es el adecuado:

El profesor se esfuerza por hacer las clases amenas:

Los conocimientos adquiridos tienen un valor práctico:

La puntualidad del profesor:

-Empresas:

### Zaragoza:

-Universitaria:

-Colegios:

-Open groups:

El contenido del curso cumple con las expectativas del alumno:

El dominio de la materia por parte del profesor es el adecuado:

El profesor se esfuerza por hacer las clases amenas:

Los conocimientos adquiridos tienen un valor práctico:

La puntualidad del profesor:

-Empresas:

### Valencia:

-Universitaria:

-Colegios:

-Open groups:

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

	<p>El contenido del curso cumple con las expectativas del alumno: El dominio de la materia por parte del profesor es el adecuado: El profesor se esfuerza por hacer las clases amenas: Los conocimientos adquiridos tienen un valor práctico: La puntualidad del profesor: <b>-Empresas:</b></p>
	<p><b>Málaga:</b> <b>-Universitaria:</b> <b>-Colegios:</b> <b>-Open groups:</b> El contenido del curso cumple con las expectativas del alumno: El dominio de la materia por parte del profesor es el adecuado: El profesor se esfuerza por hacer las clases amenas: Los conocimientos adquiridos tienen un valor práctico: La puntualidad del profesor: <b>-Empresas:</b></p>

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<p><b>Resultado de la medición</b></p>	
<p><b>Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición</b></p>	

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Acciones a tomar (si procede)</b>	
<b>Revisión por parte del Responsable del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Revisión por parte del Aprobador del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Proceso</b>	4.10 Marketing Idiomas

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Indicador</b>	Nº DE ACCIONES PUBLICITARIAS/ CAMPUS % IMPACTO POR CAMPAÑAS/EVENTOS
<b>Cálculo del Indicador</b>	
<b>Responsable de Medición</b>	Director General
<b>Periodicidad de medición</b>	Enero 2017- Dic. 2017
<b>Fecha de medición</b>	<p><b>Madrid:</b> Nº de Acciones Publicitarias: % impacto por campaña:</p> <p><b>Tudela:</b> Nº de Acciones Publicitarias: % Impacto por campañas:</p> <p><b>Sevilla:</b> Nº acciones publicitarias: % impacto por campañas:</p> <p><b>Zaragoza:</b> Nº de Acciones Publicitarias: % Impacto por campañas:</p> <p><b>Navarra:</b> Nº de Acciones Publicitarias: % Impacto por campañas:</p> <p><b>Valencia:</b> Nº de Acciones Publicitarias: % Impacto por campañas:</p> <p><b>Málaga:</b> Nº de Acciones Publicitarias: % Impacto por campañas:</p>



# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Resultado de la medición</b>	
<b>Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición</b>	
<b>Acciones a tomar (si procede)</b>	
<b>Revisión por parte del Responsable del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Revisión por parte del Aprobador del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Proceso</b>	IDI.2.160-170-180- Apoyo a Exámenes Oficiales
<b>Indicador</b>	Numero de exámenes oficiales realizados en 2017
<b>Cálculo del Indicador</b>	
<b>Responsable de Medición</b>	Coordinador de Campus/ Coordinador Examen Oficial
<b>Periodicidad de medición</b>	Enero 2017- Dic. 2017

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

Fecha de medición

**Madrid:**  
Número de exámenes oficiales realizados  
Cambridge:

- . KET:
- . PET:
- . FCE:
- . CAE:
- . CPE:
- . BEC:

DELE:  
CCSE:  
TOEFL:

**Tudela:**  
Número de exámenes oficiales realizados  
Cambridge:

- . KET:
- . PET:
- . FCE:
- . CAE:
- . CPE:
- . BEC:

DELE:  
CCSE:  
TOEFL:

**Sevilla:**  
Número de exámenes oficiales realizados  
Cambridge:

- . KET:
- . PET:
- . FCE:
- . CAE:
- . CPE:
- . BEC:

DELE:  
CCSE:  
TOEFL:

**Zaragoza:**  
Número de exámenes oficiales realizados  
Cambridge:

- . KET:
- . PET:
- . FCE:
- . CAE:
- . CPE:
- . BEC:

DELE:  
CCSE:  
TOEFL:

**Navarra:**  
Número de exámenes oficiales realizados  
Cambridge:

- . KET:
- . PET:
- . FCE:
- . CAE:
- . CPE:
- . BEC:

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

	DELE:
	CCSE:
	TOEFL:
	<b>Valencia:</b>
	Número de exámenes oficiales realizados
	Cambridge:
	· KET:
	· PET:
	· FCE:
	· CAE:
· CPE:	
· BEC:	
DELE:	
CCSE:	
TOEFL:	
<b>Málaga:</b>	
Numero de exámenes oficiales realizados	
Cambridge:	
· KET:	
· PET:	
· FCE:	
· CAE:	
· CPE:	
· BEC:	
DELE:	
CCSE:	
TOEFL:	

# FICHA DE MEDICIÓN DE PROCESO

<b>Resultado de la medición</b>	
<b>Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición</b>	
<b>Acciones a tomar (si procede)</b>	
<b>Revisión por parte del Responsable del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Revisión por parte del Aprobador del Proceso (nombre y puesto que ocupa)</b>	
<b>Fecha de revisión</b>	