



FACULTAD DE TURISMO Y  
FINANZAS

## ANEXO AL MAPA DE PROCESOS

### JUSTIFICACIÓN SOBRE LOS PROCESOS CLAVE Y DE APOYO

31 de diciembre de 2023

El mapa de procesos de una organización, que puede plasmarse en una representación gráfica o lineal, representa los distintos procesos que la organización utiliza para operar y desempeñar sus funciones, ofreciendo una visión en conjunto de su sistema de gestión.

Los procesos clave (conjuntos repetitivos de actividades interrelacionadas que se realizan sistemáticamente, mediante las cuales una entrada se convierte en una salida o resultado, después de añadirle valor) se concretan en función de una serie de interrogantes:

- Si son o no fundamentales en la unidad.
- Si ejecutan lo más importante para el usuario.
- Si consumen una gran parte de los recursos, tanto en horas de trabajo como en infraestructuras.
- Si su mal funcionamiento produce una fuerte insatisfacción en los usuarios.
- Si tienen que ser prioritarios para la introducción de mejoras.
- Si sus indicadores son vitales para la planificación.

Asimismo, existe una serie de valores que nos ayudan a priorizar la selección de procesos clave a realizar en la Facultad de Turismo y Finanzas. Todos ellos se consideran relevantes en mayor o menor medida, si bien dos de ellos (impacto satisfacción del cliente y consumo de carga de trabajo) encabezarían la clasificación para nuestra escala de selección. Es decir, los procesos clave de la unidad lo son porque afectan directamente a nuestros principales usuarios (alumnado, profesorado y P.T.G.A.S.), y por sus importantes implicaciones en la adecuada prestación del conjunto de los servicios del centro (infraestructuras, gestión del P.T.G.A.S., gestión presupuestaria, etc.). No obstante, más adelante se concretará en una tabla la ponderación entre los factores que han servido para identificar los procesos clave y dichos procesos.

Diferenciamos:

a) **Política estratégica:**

Se concretan cuatro líneas que trazan los objetivos (la visión) de la organización de forma genérica, bajo cuyo paraguas se desarrollan los procesos clave y procesos de apoyo de la misma. En nuestro caso, delimitamos:

- Planificación rectoral (política del Equipo Rectoral y del Claustro de la Universidad de Sevilla).
- Planificación del propio centro (directrices del Equipo Decanal y de la Junta de Facultad).
- Captación alumnado (objetivo prioritario y constante para la Universidad de Sevilla en su conjunto).



FACULTAD DE TURISMO Y  
FINANZAS

- Mejora continua de la calidad de los servicios (objetivo fundamental para la institución; revisión constante del sistema mediante la evaluación de la satisfacción de los usuarios).

b) **Procesos clave:**

Los procesos clave intervienen en la misión del centro, pero no necesariamente en la visión de la organización. Según el art. 25 del Estatuto de la Universidad de Sevilla, la misión de la Facultad no es otra que la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos académicos con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Por una u otra razón, en base a lo expuesto, hemos distinguido **seis macroprocesos o procesos clave**, diferenciando varios **subprocesos o procesos operativos** sobre los que centramos:

- **P1. Atención a usuarios:** proceso en el que diferenciamos tres subprocesos que consideramos relevantes por el hecho de que facilitan la interrelación de cualquier usuario con el centro en cualquier momento y lugar. La gestión del buzón EXPON, la de la página web del centro y la atención que se proporciona en las ventanillas de Secretaría, previa cita. Ello no resta relevancia al resto de canales de atención a usuarios personalizados (atención directa a través del mostrador de conserjería, atención telefónica, correo electrónico, etc.), pero sí se trata de subprocesos que nos aportan evidencias objetivas sobre su funcionamiento.

Nos hemos marcado tres compromisos sobre el plazo de respuesta a los usuarios a través de EXPON, sobre el plazo para la actualización de información en la web del centro por parte del personal del laboratorio de informática y sobre la puntuación otorgada por los usuarios en la atención recibida a través de las ventanillas de Secretaría. También analizamos tres datos: promedio de plazo para responder en Expon o subir información en la web y puntuación media obtenida en la valoración de la atención de secretaría. Y varios datos-magnitudes y/o valores: número de actuaciones en la web, número respuestas en Expon, número de usuarios atendidos globalmente, media de usuarios atendidos diariamente y porcentaje de valoraciones efectuadas sobre la atención de ventanilla con relación al número de usuarios atendidos.

- **P2. Gestión del alumnado:** proceso clave fundamentado en la satisfacción de nuestros principales "clientes": los estudiantes. Hemos delimitado cuatro procesos operativos muy relevantes: títulos, certificaciones académicas oficiales, matrícula y actas.

A este respecto, nos hemos marcado tres compromisos relacionados con aspectos relevantes para los usuarios (plazo de emisión de certificaciones académicas, plazo de emisión de resguardos de títulos y comunicaciones sobre disponibilidad del título), sobre los que analizamos cumplimiento de objetivos y promedios, al tiempo que consideramos distintos indicadores-dato (magnitudes) sobre diversos aspectos por curso académico: número de alumnos matriculados en cada titulación, matrícula en TFG/TFM, número de actas cerradas, egresados, alumnos erasmus, líneas de reconocimiento de créditos (manuales y automáticas), número de personas que abonan certificaciones o derechos del



FACULTAD DE TURISMO Y  
FINANZAS

título, número de certificaciones académicas oficiales por traslados de expedientes, anulaciones de matrícula, número de resguardos de título expedidos, etc.

- **P3. Gestión económica/infraestructura:** aunamos en este proceso clave dos procesos operativos diferenciados; uno relacionado con el mantenimiento del edificio y otro con la tramitación del presupuesto asignado al centro.

Nos hemos marcado un compromiso relativo al plazo de gestión de las incidencias detectadas sobre las infraestructuras al servicio de mantenimiento del campus, otro relacionado con el plazo de tramitación de facturas por parte de la gestora económica del centro, así como varios indicadores-dato sobre el volumen del crédito que cada año natural se maneja a través de la aplicación corporativa Universitas XXI-Económico (crédito inicial + modificaciones presupuestarias positivas), número de actuaciones y promedio de plazo para ejecutarlas.

- **P4. Gestión de la docencia:** proceso clave, junto con el de gestión del alumnado, por su incidencia directa en la satisfacción de los usuarios (profesorado y alumnado). Hemos distinguido dos subprocesos relacionados con la organización docente: reserva de espacios (para uso docente) y control de clases.

Nos hemos marcado un compromiso con relación al plazo para la reserva de espacio para uso docente, circunstancia que se repite a diario y que requiere de una pronta y adecuada respuesta. Analizamos también su volumen y promedio en resolver las solicitudes planteadas. También manejamos otros indicadores-datos (magnitudes) que contribuyen a definir nuestro centro: número de profesores implicados en la docencia, número de clases reales impartidas y número de clases en las que se producen incidencias durante el curso académico.

- **P5. Gestión del P.T.G.A.S.:** sin un adecuado desarrollo de la política de personal, difícilmente podría contarse con los recursos humanos adecuados para la gestión del resto de procesos (clave o de apoyo). Delimitamos dos subprocesos: la gestión de marcajes manuales y el traslado de comunicaciones a [jserpas@us.es](mailto:jserpas@us.es) o [irpas@us.es](mailto:irpas@us.es) (relativas a marcajes, gestión de permisos y licencias, etc.).

En este ámbito, hemos distinguido un indicador-compromiso (plazo para realizar marcajes manuales en la aplicación e-tempo a solicitud de los interesados), sobre el que también analizamos volumen y promedio, así como otros indicadores-dato (número de validaciones, y número de correos enviados a [jserpas@us.es](mailto:jserpas@us.es) o [irpas@us.es](mailto:irpas@us.es)).

- **P6. Gestión de prácticas:** proceso clave con un peso sustancial en sí mismo que hemos preferido entresacar del proceso de gestión del alumnado en el que, por lógica, tendría cabida. Las prácticas son asignaturas del currículum académico de los estudiantes, pero no se desarrollan en el centro, siendo necesaria la colaboración de empresas externas con las que hay que interactuar estrechamente para que puedan realizarse. Merece la gestión de prácticas, por tanto, un tratamiento específico en el que diferenciamos específicamente dos subprocesos: tutores académicos y gestión de plazas.



FACULTAD DE TURISMO Y  
FINANZAS

Se analizan cinco indicadores-dato cuantitativos que nos ofrecen un fiel reflejo de su evolución: matrícula del alumnado, número empresas colaboradoras externas, tutores académicos, número de plazas gestionadas y reconocimiento de prácticas.

A continuación planteamos una tabla ponderada de nuestros procesos clave en relación a los factores que avalan nuestra selección, si bien puntualizando que las diferencias entre ellos son apreciaciones de carácter subjetivo del GM. Son los siguientes:

1. Impacto satisfacción del cliente.
2. Trascendencia del error.
3. Dificultad técnica.
4. Impacto en la estrategia global.
5. Necesidad de innovación.
6. Necesidad de acondicionamiento tecnológico.
7. Consumo de carga de trabajo.
8. Rotación cuantitativa en recursos humanos.
9. Rotación normativa.
10. Coste económico de su funcionamiento.
11. Impacto en el dimensionamiento general.

Proceso / valoración	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL	CLAS.
P1. Atención a usuarios	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54	2º
P2. Gestión del alumnado	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1º
P3. Gestión económica/infraestructura	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	52	3º
P4. Gestión de la docencia	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54	2º
P5. Gestión del P.T.G.A.S.	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	50	4º
P6. Gestión de prácticas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1º

La tabla ponderada priorizaría los procesos clave del centro en el siguiente orden:

- 1º. Gestión del alumnado y gestión de prácticas.
- 2º. Gestión de la docencia y atención a usuarios.
- 3º. Gestión económica/infraestructura.
- 4º. Gestión del P.T.G.A.S.

c) **Procesos de apoyo:** son procesos necesarios para la correcta prestación de los servicios, si bien no consumen los mismos recursos que los procesos clave o no inciden tan directamente en la satisfacción de los usuarios. Destacamos dos líneas:

- Procesos electorales de distinta consideración, tanto de carácter interno del propio centro (elecciones a Decano, a Junta de Facultad, a Delegación de Alumnos, a Delegado de curso/grupo), como aquellos en los que participamos como circunscripción electoral (elecciones al Claustro). Nos referimos tanto a elecciones totales como parciales. Se trata de procesos indispensables para la elección/renovación de los órganos de gobierno de la Universidad de Sevilla y del propio centro, en los que el P.T.G.A.S. participa con distinta



**FACULTAD DE TURISMO Y  
FINANZAS**

implicación. Es decir, hay procesos que se gestionan prácticamente en su totalidad y de forma periódica desde la Administración, como es la elección anual de delegados de curso y grupo (elaboración del calendario, difusión, preparación documentación, recepción de actas y elaboración de listados, etc.), y hay otros en los que las tareas se llevan a cabo bajo las directrices del Secretario/a del centro y/o la Junta Electoral (elecciones a Junta de Facultad) o del propio Rectorado (elecciones a claustro).

- Gestión T.I.C. en espacios de docencia (actuaciones llevadas a cabo por el personal del Laboratorio de Informática para el correcto funcionamiento de los equipos informáticos y normal desarrollo de la actividad académica). Esta actividad, indispensable para la impartición de la docencia, puede P.T.G.A.S.ar desapercibida para los usuarios, que sólo advierte, aquellas incidencias que no pueden ser resueltas de forma inmediata por el personal del laboratorio de informática. Pero hay un trabajo planificado, constante y organizado de dicho personal para que los equipos estén a punto en todo momento, por lo que conviene resaltar y cuantificar esta labor como un proceso de apoyo a considerar.