



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

JUSTIFICACIÓN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE NUESTROS SUBPROCESOS (EXCELENCIA RRHH) EN EL MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO (SGCC)

1. SISTEMA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PARA EL PTGAS

Durante los últimos años, el trabajo realizado por el Grupo de Mejora del P.T.G.A.S. se ha focalizado en el cumplimiento del contenido de las distintas instrucciones, informes y cuestionarios anuales de la Dirección de Recursos Humanos en materia de excelencia en la gestión:

- Instrucciones generales anuales, por las que se ejecuta la supervisión del proceso de excelencia en la gestión, definido en el Plan Propio del PAS, y se establecen objetivos de las Unidades para los distintos ejercicios.
- Informes anuales sobre el desarrollo y cumplimiento del ACPMCS en las distintas Unidades.
- Cuestionarios anuales sobre evidencias para el cumplimiento del ACPMCS.

Este sistema, basado en instrucciones, informes y cuestionarios, es el resultado de lo contenido de normativas reguladoras previas:

- Acuerdo sobre el complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios (mayo, 2007).
- I Plan Propio del PAS.
- Plan de implantación y desarrollo de la gestión excelente (PIDGE).
- Sistemática para la supervisión y seguimiento del avance en gestión excelente de las unidades administrativas de la Universidad de Sevilla.
- Plan de asesoramiento de unidades para el desarrollo de la excelencia aplicada a la gestión.
- Instrucción por la que se regula el funcionamiento de los grupos de trabajo dentro del sistema de participación en excelencia.

Estas directrices nos han llevado a trabajar y concretar documentos de distinto tipo, tales como:

- Mapa de procesos (ilustrado y literal; justificación).
- Inventario de indicadores: procesos claves y de apoyo.
- Carta de compromisos.
- Cartera de servicios.
- Factores de dimensionamiento.
- Indicadores de formación.
- Planes anuales de acción.
- Resultados encuestas de satisfacción.
- Informes anuales.
- Planes de mejora.

Pues, bien, desde febrero de 2022, fecha en la que se publica la Instrucción por la que se ejecuta la supervisión del proceso correspondiente a los ejercicios 2020 y 2021, la Dirección de Recursos Humanos, no ha vuelto a publicar ninguna otra normativa específica. Tampoco ha “derogado” o dejado sin efecto la actualmente vigente, antes detallada, con lo que entendemos seguimos obligados a darle cumplimiento, con independencia de esta falta de directrices específicas anuales por parte de dicha Dirección. Es por

Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla
Avda. San Fco. Javier s/n -41018- Sevilla. Tfno.: 9545 51600/51607



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

ello que el Grupo de Mejora ha continuado trabajando en la misma línea planteada, a la espera de algún “movimiento” estratégico que pudiera llevar a un cambio de rumbo, que aún no se ha producido. Sin embargo, en estos momentos sí se nos plantea una adaptación necesaria del sistema que hemos ido montando a lo largo de los años a las circunstancias que se exponen en el siguiente apartado.

2. PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE CENTRO (MODELO IMPLANTA)

Hasta ahora, y conforme a la legislación y reglamentación vigente, la Facultad como tal, bajo la dirección del Equipo Decanal (Decano y Vicedecana de Calidad), se ha sometido, para la acreditación individualizada de sus titulaciones, a una evaluación periódica. Nos referimos al “Sistema de Garantía de Calidad de Títulos”, que contaba con nueve procedimientos (modelo AUDIT), bajo la supervisión de la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación).

La participación del PTGAS en este sistema se ha limitado a facilitar al Decanato determinados datos cuantitativos asociados a su gestión administrativa, si bien ha sido el Vicedecanato correspondiente quien íntegramente se ha encargado de incluir dichos datos en el aplicativo asociado al referido SGCT (Logros).

Recientemente, se ha puesto en marcha un nuevo modelo nacional de acreditación institucional (IMPLANTA), basado en una evaluación única del centro, supervisado por la ACCUA (Agencia para la Acreditación Científica y Universitaria). De conseguir la acreditación a dicho modelo, ya no serán las titulaciones las que se evalúen de forma independiente, como ahora, sino la Facultad como tal (SGCC).

El modelo Implanta contempla la planificación de la oferta formativa, evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora. El SGCC integra dos documentos:

- Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGCC).
- Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad (MPSGC). Contiene las definiciones de las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o los procedimientos que lo desarrollan.

La Facultad de Turismo y Finanzas ha optado por someterse a dicho modelo, encontrándose actualmente en proceso de evaluación. Para ello, ha ido aprobando en su Junta de Centro la siguiente documentación:

- Mapa de procesos: estratégicos (4), claves (10) y de apoyo (6). Total 20 procesos.
- Mapa de procesos por criterios:
 - o Criterio 1: información pública (1).
 - o Criterio 2: política y aseguramiento de calidad (7).
 - o Criterio 3: personal docente e investigador (1).
 - o Criterio 4: gestión de recursos materiales y servicios (3).
 - Procedimiento para la gestión de los recursos materiales.
 - **Procedimiento para la gestión de los servicios**
 - **Procedimiento de gestión del P.T.G.A.S**
 - o Criterio 5: gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje (8).

¿Qué significa todo esto para el PTGAS?

Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla
Avda. San Fco. Javier s/n -41018- Sevilla. Tfno.: 9545 51600/51607



Para nuestro trabajo práctico diario, no mucho, pero “formalmente”, para nuestro propio sistema de análisis de datos (procesos, indicadores...), sí. Como centro que somos, debemos someternos al nuevo modelo, participando directa o indirectamente en los distintos procesos documentados. En concreto, la Administradora de Gestión es responsable de dos de ellos (marcados en color rojo en el párrafo anterior), si bien nuestra implicación sería ampliable a muchos otros (gestión de los recursos materiales, gestión y revisión de las prácticas externas, gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes, etc.). Pero, al mismo tiempo, nos debemos al sistema al que la Dirección de Recursos Humanos nos ha ido redireccionando y al que, hasta el momento, estamos igualmente obligados, ya que ninguna normativa lo ha cuestionado o derogado.

Por lo tanto, no podemos “desmontar” todo lo hecho para comenzar de cero, pero sí hemos de adaptar nuestro sistema de excelencia en la gestión al SGCC, de modo que no exista discordancia entre ambos. En el aplicativo Logros hay una serie de indicadores del SGCC para los que el P.T.G.A.S. debe aportar datos cuantitativos a la persona responsable de su registro (Equipo Decanal). A parte, nosotros seguiremos midiendo los subprocesos, que así vamos a denominar, que, entendemos, nos aportan información para el análisis y mejora de nuestra gestión.

3. ADAPTACIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN (DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS) AL ESQUEMA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO

Se plantea lo siguiente:

1. Partiendo del mapa de procesos del SGCT, reestructurar nuestro propio mapa de procesos, que pasaría a ser un organigrama de “relaciones entre el mapa de procesos (SGCT) y nuestros subprocesos (excelencia RRHH)”. Supeditar nuestro mapa de seguimiento al mapa de procesos del SGCT, lo que conllevará un cambio relaciones y dependencias.
2. Modificar la nomenclatura de los procesos del que ha sido hasta ahora nuestro mapa de procesos. Pasarán a considerarse subprocesos, dependientes de los procesos del mapa de procesos del centro (SGCC).
3. Dependencia de todos los subprocesos de dos procesos incluidos en el criterio nº 4 (gestión de los recursos materiales y servicios) del SGCC:
 - a. PA03- Gestión de los servicios: pasará a tener seis áreas, y quince subprocesos.
 - b. PA05- Gestión del P.T.G.A.S.: una única área, con un único subproceso.

Si bien algunos subprocesos guardan relación con otros procesos, clave o de apoyo, del SGCC, nuestros subprocesos están enfocados a un seguimiento de nuestra propia gestión como PTGAS, por lo que primaría su dependencia, por así decirlo, al PA03 “gestión de los servicios” (excepto el de “gestión del P.T.G.A.S., que es el PA05).

El mapa de procesos del SGCC contempla un proceso estratégico (PE04-Medición, análisis y mejora) que incidiría sobre todos nuestros subprocesos.

4. Cambio de nomenclatura en todos los documentos donde proceda (carta de compromisos, cartera de servicios, etc.).



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

5. Dejar de realizar el proceso de encuestación que veníamos realizando, ya que el modelo Implanta lleva a cabo encuestas (homogéneas y con garantías de validez para todos).

Las relaciones entre procesos del SGCC y nuestros subprocesos (excelencia RRHH) quedarían integradas del siguiente modo:

- PA03-Gestión de los servicios:
 - o Área atención a usuarios:
 - Buzón EXPON (relacionado con el PA1-Gestión y revisión de quejas).
 - Página web (relacionado con el PC10-Información pública).
 - Ventanillas de Secretaría (relacionado con el PC10-Información pública).
 - o Área gestión del alumnado:
 - Títulos (relacionado con el PC02-Admisión y matriculación).
 - C.A.O. (relacionado con el PC02-Admisión y matriculación).
 - Matrícula (relacionado con el PC02-Admisión y matriculación).
 - Actas (relacionado con el PC02-Admisión y matriculación).
 - o Área gestión económica e infraestructura:
 - Mantenimiento del edificio (relacionado con el PA02-Gestión de los recursos materiales).
 - Tramitación del presupuesto (relacionado con el PA02-Gestión de los recursos materiales).
 - o Área: Gestión de la docencia:
 - Reserva de espacios (relacionado con el PC04-Planificación y desarrollo de la enseñanza).
 - Control de clases (relacionado con el PC04-Planificación y desarrollo de la enseñanza).
 - o Área: Gestión de las prácticas:
 - Tutores académicos y alumnado (relacionado con el PC05-Gestión y revisión de prácticas externas).
 - Gestión de plazas y empresas (relacionado con el PC05-Gestión y revisión de prácticas externas).
 - o Área: procesos electorales:
 - Procesos electorales (no guarda relación con ningún proceso).
 - o Área: Gestión T.I.C. en espacios de docencia:
 - Gestión T.I.C. en espacios docentes (relacionado con el PA02-Gestión de los recursos materiales).
- PA05-Gestión del P.T.G.A.S.:
 - o Área Gestión del P.T.G.A.S.:
 - Gestión E-tempo
 - Comunicaciones a jserpas@us.es e irpas@us.es

El proceso estratégico PE04-Medición, análisis y mejora se relaciona directamente con los dos anteriores proyectos de apoyo y, por supuesto, con todos nuestros “subprocesos”. La mejora continua de la calidad de los servicios y de la gestión del P.T.G.A.S. se revisa constantemente a través de los distintos indicadores.

Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla
Avda. San Fco. Javier s/n -41018- Sevilla. Tfno.: 9545 51600/51607



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

4. FACTORES QUE AVALAN LA SELECCIÓN DE NUESTROS SUBPROCESOS

En cuanto al origen de la determinación de nuestros subprocesos, a continuación planteamos una tabla ponderada de las áreas en las que se encuadran, con 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.

Área / valoración	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL	CLAS.
Atención a usuarios	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54	2aº
Gestión del alumnado	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1aº
Gestión económica/infraestructura	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	52	3º
Gestión de la docencia	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54	2bº
Gestión de prácticas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1bº
Procesos electorales	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	6º
Gestión T.I.C. en espacios doc.	5	4	4	3	4	5	3	3	1	4	3	39	5º
Gestión del P.T.G.A.S.	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	50	4º

La tabla ponderada priorizaría nuestros subprocesos 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.
- 5º. Gestión T.I.C. en espacios de docencia
- 6º. Gestión de procesos electorales.