



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023		MEDICIONES									
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)	
UN12-P1 Atención a usuarios	UN12-P1S1 Buzón EXPON	UN12-P1S1-I1. Plazo respuestas buzón EXPON (<=6 días)	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		UN12-P1S1-I2. Número de respuestas en EXPON	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.	33	25	20	12	3	7	3	33	13	12	12	
		UN12-P1S1-I3. Promedio plazo respuestas buzón EXPON	Dato (promedio)	31-diciemb.	0,4	1,89	0,66	0,59	3	1,86	0	0,91	0,62	1	0,75	
	UN12-P1S2 Página web	UN12-P1S2-I1. Plazo actualización de datos en página web (<=1 día)	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.	97,66%	98,84%	98,66%	97,25%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,12%	99,39%
		UN12-P1S2-I2. Número de actuaciones en la página web	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.	170	257	148	217	175	146	178	164	218	228	163	

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023		MEDICIONES									
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)	
UN12-P1S3 Ventanillas Secretaría (cita previa)		UN12-P1S2-I3. Promedio plazo actualización datos en página web	Dato (promedio)	31-diciemb.	0,24	0,26	0,28	0,39	0,10	0,08	0,01	0,00	0,00	0,04	0,08	
		UN12-P1S3-I1. Máxima puntuación en la valoración de la atención recibida por los usuarios	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.								72,42% (2º sem)	76,30%	80,48%	79,31%	
		UN12-P1S3-I2. Puntuación media (valoración usuarios)	Dato (promedio)	31-diciemb.								4,48 (2º sem)	4,53	4,57	4,48%	
		UN12-P1S3-I3. Número de usuarios atendidos	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.								4882 (2º sem)	6496	3911	3130	
		UN12-P1S3-I4. Promedio personas atendidas diariamente	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.								49,82 (2º sem)	26,51	15,83	12,72	

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023										
					MEDICIONES										
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)
UN12-P2 Gestión del alumnado		UN12-P2S1-I5. Número de comunicaciones sobre disponibilidad del título	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.	928	572	509	498	389	306	475	345	384	342	227
		UN12-P2S1-I6. Número de resguardos de título emitidos	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.				357	355	405	367	321	447	393	336
		UN12-P2S1-I7. Número de alumnos que han abonado derechos del título	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	473	436	420	392	376	394	382	445	401	408	373
	UN12-P2S2 C.A.O.	UN12-P2S2-I1. Plazo de emisión de C.A.O. (<=3 días)	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.	89,82%	87,71%	95,43%	92,13%	90%	91,69%	95,91%	91,55%	96,69%	92,31%	95,87%
		UN12-P2S2-I2. Promedio plazo emisión de C.A.O	Dato (promedio)	31-diciemb.			1,71	1,8	1,98	1,93	1,63	1,94	1,45	1,73	1,40

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023											
					MEDICIONES											
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)	
		UN12-P2S2-I3. Número de C.A.O. abonadas por curso académico	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	326	354	408	362	377	379	360	407	337	302	330	
		UN12-P2S2-I4. Número de C.A.O. abonadas por traslado de expediente	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	283	240	219	190	169	193	186	229	152	144	160	
	UN12-P2S3 Matrícula		UN12-P2S3-I1. Número de alumnos matriculados (grado y máster)	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	3753	3740	3691	3617	3590	3587	3440	3408	3248	3146	2956
			UN12-P2S3-I2. Número de alumnos matriculados TFG/TFM	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	333	543	655	705	751	709	766	725	740	751	690
			UN12-P2S3-I3. Número de alumnos entrantes (Erasmus, SICUE, convenios, etc.). Centro preferente	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	112	93	76	96	80	74	94	92	32	79	70

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023										
					MEDICIONES										
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)
		UN12-P2S3-I4. Número de anulaciones de matrícula	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	278	269	247	293	298	268	311	204	335	296	312
		UN12-P2S3-I5. Número de egresados	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	466	439	400	298	241	200	265	321	302	237	272
		UN12-P2S3-I6. Líneas de reconocimiento de créditos manuales	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	1303	1695	774	630	386	418	758	636	695	540	443
		UN12-P2S3-I7. Líneas de reconocimiento de créditos automáticas	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	2311	1369	1078	352	208	89	120	312	166	126	120
	UN12-P2S4 Actas	UN12-P2S4-I1. Número de actas asignaturas cerradas	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	1573	1613	1806	1679	1665	1701	1701	1719	1631	1696	1628

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023										
					MEDICIONES										
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)
UN12-P3 Gestión económica/ infraestruc.	UN12-P3S1 Mantenimiento del edificio	UN12-P3S1-I1. Plazo tramitación de partes al Servicio de Mantenimiento (<=1 día)	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.	100%	100%	100%	100%	100%	99,80%	100%	96,74%	98,40%	98%	98,98%
		UN12-P3S1-I2. Número de partes que se tramitan al Servicio de Mantenimiento	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.	363	233	636	726	542	501	540	184	312	300	394
		UN12-P3S1-I3. Promedio plazo tramitación de incidencias al Servicio de Mantenimiento	Dato (promedio)	31-diciemb.	0	0	0	0	0	0,02	0,01	0,16	0,05	0,09	0,06
	UN12-P3S2	UN12-P3S2-I1. Crédito a gestionar a través de Universitat XXI-Económico	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.	130.709	143.133	145.072	153.132	141.476	161.398	136.851	127.518	125.704	131.520	153.943

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023										
					MEDICIONES										
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)
	Tramitación del presupuesto	UN12-P3S2-I2. Plazo de tramitación de facturas (<=5 días)	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.	98,52%	97,37%	98,13%	99,56%	97,70%	93,75%	84,03%	98,92%	99,13%	100%	97,5%
		UN12-P3S2-I3. Número de facturas tramitadas	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.	135	228	214	228	217	256	238	185	230	206	200
		UN12-P3S2-I4. Promedio plazo tramitación de facturas	Dato (promedio)	31-diciemb.	1,67	2,32	1,85	2,09	1,93	2,65	4,19	1,86	1,53	1,50	2,04
UN12-P4 Gestión de la docencia	UN12-P4S1 Reserva de espacios	UN12-P4S1-I1. Plazo para dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios (<=2 días)	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.	96,15%	95,09%	99,21%	98,61%	98,74%	98,62%	100%	98,31%	100%	100%	100%
		UN12-P4S1-I2. Número de reservas de espacio tramitadas	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.	440	538	377	716	949	869	1.090	414	542	676	793

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023		MEDICIONES									
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)	
		UN12-P4S1-I3. Promedio plazo para respuestas a solicitudes de espacio	Dato (promedio)	31-diciemb.	0,52	0,54	0,52	0,47	0,43	0,32	0,24	0,47	0,32	0,18	0,14	
	UN12-P4S2 Control de clases	UN12-P4S2-I1. Número de clases en las que se producen incidencias (partes)	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	232	303	290	310	305	318	877	664	5.091	928	855	
		UN12-P4S2-I2. Número de clases impartidas	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	12.421	13.690	12.699	13.844	13.284	13.367	15.437	8.298	13.125	13.701	13.583	
		UN12-P4S2-I3. Número de profesores que imparten docencia	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	281	283	282	255	302	306	317	317	328	340	337	
UN12-P5		UN12-P5S1-I1. Plazo realización marcajes manuales en e-tempo (<=2 días)	Compromiso (porcentaje)	31-diciemb.		100%	100%	100%	98,80%	99,47%	100%	100%	100%	100%	99,19%	

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023		MEDICIONES									
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)	
Gestión del P.T.G.A.S.	UN12-P5S1 Gestión e-tempo	UN12-P5S1-I2. Promedio plazo para realización de marcajes manuales	Dato (promedio)	31-diciemb.		0,61	0,31	0,32	0,60	0,08	0,09	0,29	0,12	0,15	0,09	
		UN12-P5S1-I3. Número de marcajes manuales realizados	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.		186	146	121	167	189	277	238	240	183	248	
		UN12-P5S1-I4. Número de validaciones en e-tempo	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.			849	1111	1214	1348	1.451	1.210	2.305	1.730	1.767	
	UN12-P5S2 Comunicación jserpas -irpas	UN12-P5S2-I1. Número de comunicaciones a jserpas@us.es - irpas@us.es	Dato-magnitud (unidades)	31-diciemb.		93	103	103	99	81	143	114	116	153	125	
UN12-P6 Gestión de Prácticas	UN12-P6S1 Tutores académicos y alumnado	UN12-P6S1-I1. Número de tutores académicos	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	97	147	146	145	144	116	121	135	153	171	172	
		UN12-P6S1-I2. Número de alumnos matriculados	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	289	379	416	380	397	326	332	339	339	343	296	

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

INVENTARIO DE INDICADORES DE PROCESOS CLAVE (UN12) (31 de diciembre de 2023)

PROCESO CLAVE (P)	SUBPROCESO (S)	INDICADOR (I)	TIPO Compromiso (porcentaje), dato (promedio) o dato-magnitud (unidades o valor)	TOMA DATO (anual)	Datos 2013 a 2023										
					MEDICIONES										
					2013 (12/13)	2014 (13/14)	2015 (14/15)	2016 (15/16)	2017 (16/17)	2018 (17/18)	2019 (18/19)	2020 (19/20)	2021 (20/21)	2022 (21/22)	2023 (22/23)
		UN12-P6S1-I3. Número de prácticas curriculares reconocidas	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. (no se modifica fecha)				40	34	44	45	79	66	54	41
	UN12-P6S2 Gestión de plazas y empresas	UN12-P6S2-I1. Número de plazas ofertadas	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	589	619	613	621	619	639	609	607	388	473	550
		UN12-P6S2-I2. Número de empresas colaboradoras	Dato-magnitud (unidades)	30-septiem. 31-agosto desde 22/23	125	159	186	151	162	150	125	137	163	138	140

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

UNIVERSIDAD DE SEVILLA