



MAPA DE PROCESOS

Edición 01. 02/2026 (Aprobado JC 12/02/2026)



UNIVERSIDAD
DE SEVILLA
1505
Facultad de
Comunicación

PROCESOS ESTRATÉGICOS

PE01-
Elaboración, revisión y actualización de
la política y objetivos de calidad

PE02-
Garantizar la calidad de los
programas formativos

PE03-
Garantizar y mejorar la calidad
del personal académico

PE04-
Medición,
análisis y mejora

PROCESOS CLAVE

PC01-
Diseño de la oferta
formativa

PC02-
Admisión y
matriculación

PC03-
Orientación al
estudiante

PC04-
Planificación y
desarrollo de la
enseñanza

PC08-
Evaluación de los
aprendizajes

PC10-
Gestión de la
inserción laboral

PC07-
Gestión de los TFE

PC06-
Gestión y revisión de
la movilidad

PC05-
Gestión y revisión de
las prácticas externas

PC09-
Gestión y revisión de
la orientación
profesional

PC11- Información pública

PROCESOS DE APOYO

PA01- Gestión y revisión de
quejas, incidencias,
reclamaciones, sugerencias
y felicitaciones

PA02-
Gestión de los
recursos materiales

PA03-
Gestión de los
servicios

PA04- Satisfacción,
necesidades y
expectativas de los
grupos de interés

PA05-
Gestión del PTGAS

PA06-
Coordinación con Centros Adscritos

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS



PROCESOS POR CRITERIOS

Edición 01. 02/2026 (Aprobado JC 12/02/2026)



UNIVERSIDAD
DE SEVILLA
1505

Facultad de
Comunicación

CRITERIO 2: POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

PE01-
Elaboración, revisión y actualización
de la política y objetivos de calidad

PE04-
Medición, Análisis
y Mejora

PA01-
Gestión y revisión de quejas,
incidencias, reclamaciones,
sugerencias y felicitaciones

PA04-
Satisfacción, necesidades y
expectativas de los grupos de interés

PC01-
Diseño de la oferta
formativa

PE02-
Garantizar la calidad de los
programas formativos

PA06-
Coordinación con Centros
Adscritos

CRITERIO 3: PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

PE03-Garantizar y mejorar la calidad del personal académico

CRITERIO 4: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

PA03-
Gestión de
los servicios

PA02-
Gestión de los
recursos materiales

PA05-
Gestión del PTGAS

CRITERIO 5: GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

PC02-
Admisión y
matriculación

PC03-Orientación
al estudiante

PC04-Planificación y
Desarrollo de la
Enseñanza

PC05- Gestión y
revisión de las
Prácticas Externas

PC07-
Gestión de los
Trabajos Fin de
Estudios

PC06-
Gestión y
revisión de la
movilidad

PC08-
Evaluación de
los aprendizajes

PC09-
Gestión y revisión de la
Orientación Profesional

PC10-
Gestión de la
inserción laboral

CRITERIO 1: INFORMACION PUBLICA

PC11-Información Pública