FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P1. "ATENCIÓN A USUARIOS"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

El proceso "atención a usuarios" afecta a **TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS**. En nuestro mapa de procesos se concretan tres subprocesos (buzón EXPON, página WEB y atención ventanillas).

PERSONAS DE CONTACTO

Todo el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (P.T.G.A.S.) está disponible para atender telefónicamente o por correo electrónico a los usuarios, en función de la cuestión a tratar.

Además, las consultas por ventanilla se realizan previa cita en horario de mañana, durante todos los días lectivos del año, y en horario de tarde (salvo viernes y periodos vacacionales o no lectivos):

https://institucional.us.es/cprevias/index.php

- Personal de Conserjería / Medios Audiovisuales:

https://ftf.us.es/la-facultad/Servicios/conserjeriaaudiovisuales

- Personal de Admón./Secretaría:

https://ftf.us.es/la-facultad/secretaria/directorio

- Personal del Laboratorio de Informática:

Personal y Horarios | Facultad de Turismo y Finanzas (us.es)

Asimismo, y para determinadas cuestiones, habría que recurrir a los distintos miembros del Equipo Decanal:

FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P1. "ATENCIÓN A USUARIOS"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

https://ftf.us.es/la-facultad/organos-de-gestion/equipo-decanal

DATOS A DESTACAR (CONSULTAS)

- Teléfono de la Conserjería: 954551600.

- Teléfono de información general de la Secretaría: 954551607.

- Teléfono del Laboratorio de Informática: 954551659.

- Teléfono del personal de Medios Audiovisuales: 95542060

- Directorio general del centro (incluye teléfonos despachos Equipo Decanal):
https://ftf.us.es/la-facultad/directorio

- Horario de apertura y cierre del centro:
https://ftf.us.es/sites/ftf/files/La-Facultad/Infraestructura/Horarios%20apertura%20cierre%20(web).pdf

- Horario de atención de ventanillas de Secretaría:
https://ftf.us.es/la-facultad/secretaria/horario-atencion

- Correo electrónico de información de la Secretaría: infoftf@us.es

- Acceso a la página web de la Facultad:
https://ftf.us.es/

- Acceso al "buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias":

FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P1. "ATENCIÓN A USUARIOS"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

https://institucional.us.es/exponaus/

(*) PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, ESPECIALMENTE EN EL ÁREA DE ALUMNADO

El Grupo de Mejora elaboró y aprobó un Protocolo de Atención al Público, especialmente en el área de alumnado, que trata de poner en práctica en todas sus actuaciones:

https://ftf.us.es/sites/ftf/files/La-Facultad/Servicios/Administracion/Protocolo.pdf

NUESTROS VALORES (CARTA DE COMPROMISOS)

Los valores que conforman el espíritu de la Administración y Servicios en la Facultad de Turismo y Finanzas son los siguientes:

- Voluntad de servicio público. Trabajamos para los demás; a ellos nos debemos. Los miembros de la comunidad universitaria son nuestros principales clientes; satisfacer sus expectativas, nuestro primer objetivo.
- Ética. Desarrollamos nuestra labor con honradez, honestidad y transparencia, siendo leales a la institución a la que pertenecemos.
- Trabajo en equipo. Todo el mundo aporta. Fomentamos la participación e integración de todos los miembros del equipo, como clave para la consecución de nuestros objetivos.
- Profesionalidad. Procuramos hacer el trabajo lo mejor posible, con rigor y calidad, aportando valor.
- Respeto a las personas. Tratamos a los demás con respeto y consideración a su dignidad, mediante un trato asertivo, empático y amable. Nos comprometemos con la defensa de la diversidad cultural y social como elemento esencial para la convivencia. Rechazamos cualquier tipo de discriminación sexista.
- Respeto al entorno y al medioambiente. En nuestra actividad diaria somos respetuosos con el medioambiente, reciclando los materiales, optimizando el consumo de los mismos y, con carácter general, contribuyendo a la conservación de nuestro entorno desde todos los puntos de vista posibles.
- Compromiso con la calidad. Utilizamos con rigor y eficiencia los recursos, para cumplir los objetivos en plazo y con los niveles de calidad y rentabilidad exigidos, procurando la mejora continua de nuestros servicios.

FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P1. "ATENCIÓN A USUARIOS"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

Estos valores se contemplan, igualmente, en nuestro Protocolo de Atención al Público, antes reseñado.

NUESTROS COMPROMISOS (CARTA DE COMPROMISOS)

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
P1. ATENCIÓN A USUARIOS	**P1S1. Buzón EXPÓN**	Dar respuesta a las comunicaciones que se plantean a través de EXPON, y que corresponde asumir al centro, en un plazo no superior a seis días hábiles desde su recepción (en período lectivo).	P1S1-I1 (Número de respuestas generadas en EXPON en un plazo <= seis días hábiles desde que tienen entrada las comunicaciones y corresponde asumirlas / Número de respuestas en EXPON) * 100	80%	Anual 31-dic.	Administradora de Gestión	Registro de entrada y salidas de comunicaciones en EXPON
	P1S2. Página web	Mantenimiento y actualización de la página web de la Facultad, gestionando el personal de apoyo T.I.C. la publicación de la información que recibe para tal fin, en un plazo no superior a un día hábil desde su recepción (en período lectivo).	P1S2-I1 (Número de informaciones publicadas en la página web de la Facultad en un plazo <= un día hábil desde su recepción por parte del personal de apoyo T.I.C. / Número de informaciones publicadas por el	80%	Anual 31-dic.	Encargado de Equipo Apoyo T.I.C. a la Docencia	Correos electrónicos y tabla excel de control

FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P1. "ATENCIÓN A USUARIOS"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
			personal apoyo T.I.C.) * 100				
	P1S3 Ventanillas Secretaría	Dar el mejor servicio posible a los usuarios que, mediante cita previa, son atendidos a través de las ventanillas de Secretaría. Lograr que el 70% de dichos usuarios otorgue la máxima puntuación posible (5 puntos).	P1S3-I1 (Número de valoraciones generadas en el informe sobre la atención recibida = 5 / Número total de valoraciones recibidas) * 100	70%	Anual 31-dic.	Administradora de Gestión. Responsable de Secretaría	Informe que genera la aplicación de cita previa.