FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P2. "GESTIÓN DEL ALUMNADO"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

El proceso "gestión del alumnado" afecta a varios grupos de interés: alumnado, profesorado, otras unidades o servicios de la Universidad de Sevilla y otras organizaciones o instituciones. En nuestro mapa de procesos se concretan cuatro subprocesos (títulos, certificaciones académicas, matrícula y actas).

PERSONAS DE CONTACTO

Preferentemente, el personal de Secretaría, y, para cuestiones muy generales, de Conserjería.

- Personal de Admón./Secretaría:

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

- Personal de Conserjería / Medios Audiovisuales:

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

Asimismo, los miembros del Equipo Decanal con competencias en gestión del alumnado son:

- Decano: decaftf@us.es
- Vicedecanato de Estudiantes: estudiantesftf@us.es
- Vicedecanato de Movilidad e Internacionalización: relaintftf@us.es

DATOS A DESTACAR (CONSULTAS)

FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P2. "GESTIÓN DEL ALUMNADO"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

Todos los **TRÁMITES ADMINISTRATIVOS** que afectan al alumnado (información e impresos a gestionar) se encuentran en la página web del centro:

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

- Teléfono de información general de la Secretaría: 954551607.

- Correo electrónico de información general de la Secretaría:

infoftf@us.es

- Horario de atención de ventanillas de Secretaría:

https://ftf.us.es/la-facultad/secretaria/horario-atencion

- Acceso al programa de cita previa para ser atendido en ventanilla de Secretaría:

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

- Teléfono de la Conserjería: 954551600.

NUESTROS VALORES (CARTA DE COMPROMISOS)

FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P2. "GESTIÓN DEL ALUMNADO"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

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.

NUESTROS COMPROMISOS (CARTA DE COMPROMISOS)

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
		Comunicar a la dirección de correo electrónico facilitada por el egresado la disponibilidad del título, para su retirada, en un plazo no superior a diez días	P2-S1-I1 (Número de comunicaciones al alumnado sobre la disponibilidad del título un plazo <= diez días hábiles	80%	Anual 31-dic.	Personal Secretaría. Responsable de Secretaría	Registro de títulos y correos electrónicos

FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

P2. "GESTIÓN DEL ALUMNADO"

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
P2. GESTIÓN DEL ALUMNADO	**P2S1 Títulos**	hábiles desde su registro en el centro (en período lectivo).	desde el registro de título en el centro / Número de comunicaciones sobre disponibilidad del título) * 100				
		Emisión de resguardos de títulos en un plazo no superior a tres días hábiles, desde la solicitud y abono de las tasas correspondientes (en período lectivo).	P2-S1-I2 (Número de resguardos de título expedidos en un plazo <= tres días hábiles desde registro de solicitud en el centro / Número de resguardos de títulos emitidos) * 100	80%	Anual 31-dic.	Personal Secretaría. Responsable de Secretaría	Registro de solicitudes y registro de disponibilidad de resguardos de títulos
	P2S2 C.A.O.	Emisión de certificaciones académicas oficiales en un plazo no superior a tres días hábiles, desde la solicitud y abono de las tasas correspondientes (en período lectivo).	P2-S2-I1 (Número de certificados emitidos en un plazo <= tres días hábiles desde registro de solicitud en el centro / Número de certificados emitidos) * 100	80%	Anual 31-dic.	Personal Secretaría. Responsable de Secretaría	Registro de solicitudes y registro de disponibilidad de certificados