



PROTOCOLO LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS, Y ESPECÍFICAMENTE EN EL ÁREA DEL ALUMNADO

(*) Cita en género femenino de los preceptos de este documento. Las referencias a personas o colectivos figuran en género masculino como género gramatical no marcado.

INTRODUCCIÓN

Los valores que conforman el espíritu de la Administración y Servicios en la Facultad de Turismo y Finanzas, recogidos en nuestra “carta de compromisos”, 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.

Las encuestas de satisfacción al profesorado y al alumnado, que realizamos anualmente, constituyen un referente a la hora de conocer si dichos colectivos perciben positivamente nuestro esfuerzo por poner en práctica todos estos valores que nos definen en el día a día.

Centrándonos exclusivamente en la atención al alumnado, y sobre todo en base a los resultados de las encuestas durante los últimos años, conviene plantear una serie de pautas de conducta a seguir para todo el colectivo, de modo que la percepción del trabajo en equipo sea homogénea, y que cualquier persona que pueda incorporarse a la Secretaría pueda conocer y asumir dichas directrices de antemano. No incluiremos en este documento las directrices COVID, suficientemente difundidas por la Universidad de Sevilla, y cuyo respeto se presupone sin excepción.



PROCOLO LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS, Y ESPECÍFICAMENTE EN EL ÁREA DEL ALUMNADO

PAUTAS DE CONDUCTA A SEGUIR

1. La Secretaría es un espacio físico común de trabajo y convivencia. Salvo los despachos de la Administradora de Gestión y del Responsable de Secretaría, que son individuales, el resto del personal comparte mesas que se encuentran ubicadas a poca distancia entre sí. Por lo tanto, tanto a la hora de recibir a alguna persona en el lugar de trabajo, como de atenderla telefónicamente, o simplemente cuando conversemos entre nosotros, debemos tener en cuenta que otros compañeros están trabajando a poca distancia, y necesitan la máxima concentración posible para hacerlo. No está permitido conectar música en nuestro PC; evitemos, igualmente, alzar la voz más de lo necesario en cualquier situación. El ruido es el factor que más estrés provoca en el trabajo; colaboremos todos para optimizar nuestro espacio de trabajo.
2. Debemos pensar en todo momento que la razón de ser de nuestro trabajo son los demás, por lo que siempre hay que ponerse en el lugar del otro. Se espera de nosotros una atención sobresaliente, tanto en el trato como en el resultado de nuestra gestión, y ese debe ser nuestro objetivo en el día a día.
3. Salvando nuestras diferencias de carácter y/o bondad natural, debemos realizar un esfuerzo para mostrar siempre nuestra predisposición a ayudar al usuario con la máxima amabilidad posible. El lenguaje nos define (seamos respetuosos y profesionales en su uso). No debemos tomarnos “confianzas” que no nos corresponden cuando no conozcamos suficientemente a quien tengamos enfrente (hacer algún tipo de broma que pueda no entenderse o incluso molestar).
4. No podemos perder las buenas formas en ninguna situación. Si una persona constata que la falta de entendimiento con un usuario no es posible, por el motivo que sea, antes de llegar a una situación límite debe recurrir a un responsable que se haga cargo de la situación. Nunca entremos en provocaciones; la paciencia debe ser nuestra mejor arma.
5. Debemos estar perfectamente familiarizados con el contenido de nuestra página web y con la web del CAT, para que, con independencia de la información que podamos facilitar al alumnado, en base a nuestros propios conocimientos y/o directrices recibidas de nuestros responsables, podamos redirigir al alumnado, a ser posible en paralelo, hacia la fuente original de la información (nuestra página web, apartado “procedimientos”, o la página web del C.A.T.), recomendándole su consulta:

<https://ff.us.es/la-facultad/secretaria/procedimientos>
<http://cat.us.es/>

6. La atención telefónica es parte fundamental de nuestro trabajo. Con independencia de la línea de “información general” (51607), que siempre debe estar atendida por alguna persona (organización interna en la Secretaría), el resto de líneas del resto de puestos de trabajo debe tener similar consideración. Hay que procurar que, en nuestra ausencia, porque estemos en el tiempo de desayuno



PROTOCOLO LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS, Y ESPECÍFICAMENTE EN EL ÁREA DEL ALUMNADO

u otra razón, sea otro compañero/a quien se encargue de atender nuestras llamadas, aunque sea para indicar al usuario que en ese momento no se encuentra la persona con quien se quiere contactar y que vuelva a llamar un poco más tarde. Tengamos en cuenta, además, que nuestros dispositivos nos facilitan información sobre posibles llamadas perdidas, lo que nos ofrece la oportunidad de que seamos nosotros quienes devolvamos dichas llamadas y sorprendamos muy gratamente a nuestros interlocutores.

7. El correo electrónico es otro de los pilares en nuestro quehacer diario. Con independencia de la dirección de correo de “información general” (infofft@us.es), cuya atención está regulada a nivel interno en la Secretaría (siempre hay una persona designada para contestar en un plazo y, en su ausencia, delegación de funciones en otro compañero), la atención por correo electrónico debe procurarse a todas las consultas que recibamos, con prontitud y corrección. Aunque no haya una resolución que aportar al alumnado, este debería saber que su correo ha sido leído y tenido en cuenta en la medida que corresponda o sea posible por el funcionario (ej.: “recibida tu consulta, te recuerdo que tu solicitud se encuentra aún en vías de estudio y resolución, lo que te trasladaré en cuanto sea dictada”).
8. Nuestra credibilidad debe ser una constante en la atención personalizada. El alumnado no debe quedarse nunca con la sensación de que lo que estemos indicándole pueda no ser correcto; tenemos que ser fiables y evitar comportamientos que muestren alguna desconfianza en nuestra gestión. Si nos surge alguna duda cuando estemos atendiendo a una persona, debemos indicar al usuario que espere un momento y, de forma discreta, realizar la consulta oportuna a quien corresponda (Responsable de Secretaría, Responsable de Unidad, Gestores área alumnado, responsables de gestión de cuestiones específicas y resto del equipo). Si fuese necesario, comprometernos con el alumnado a telefonarlo a la mayor brevedad posible, para aportarle una respuesta correcta con absoluta certeza.
9. Mantengamos el orden y buen uso de los elementos de uso común (libros registro, sellos, impresiones a través de la fotocopidora, etc.). Igualmente, mantengamos ordenada, en lo posible, nuestra mesa de trabajo:

<https://www.previsorageneral.com/10-consejos-para-tener-ordenada-la-mesa-de-trabajo/>

10. Por último, respetemos las medidas técnicas, organizativas y de control que garantizan los objetivos de la “Política de Seguridad de la Información de la Universidad de Sevilla”:

<https://sic.us.es/sites/default/files/seguridad/01politicaseguridad.pdf>