



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

CARTA DE COMPROMISOS

Nuestro mapa de procesos contempla cuatro ejes en la política estratégica sobre la que se sustentan nuestros procesos, claves y de apoyo. Uno de ellos es el relativo a la política de la Facultad de la que formamos parte.

La Junta de Facultad aprobó el 21 de diciembre de 2022 un documento formal sobre cuáles son las “políticas y objetivos de calidad para el centro”. El contenido de este documento es asumido por el P.T.G.A.S. en su totalidad desde ese momento, sustituyendo al que, hasta dicha fecha, regía la misión, visión y valores específicos del colectivo.

A) MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL CENTRO

MISIÓN

La Facultad de Turismo y Finanzas persigue ofrecer una formación universitaria de Grado y de Postgrado en el ámbito del Turismo y de las Finanzas y Contabilidad dentro del campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas en la Universidad de Sevilla, de forma que se cubran las necesidades de las personas, de las organizaciones y de la sociedad y que se garanticen la empleabilidad de sus titulados, su capacitación profesional y su desarrollo personal.

VISIÓN

La Facultad de Turismo y Finanzas se propone conseguir ser referente nacional e internacional en los ámbitos de la docencia y de la investigación en las dos áreas de especialización de la misma (Turismo y Finanzas y Contabilidad).



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

Para conseguirlo, se apuesta por un impulso intenso e histórico de la innovación docente, de la investigación y la transferencia del conocimiento, de la cooperación con los agentes interesados y de la internacionalización.

VALORES

La Facultad de Turismo y Finanzas asume los valores de la Universidad de Sevilla de rigor, igualdad de oportunidades, pluralidad, responsabilidad y compromiso con la sociedad.

La Facultad de Turismo y Finanzas tiene además una fuerte cultura organizativa, con unos valores propios recogidos en su definición como 'centro amable': cohesión y consenso, empatía, respeto por el otro y por el entorno, transparencia y rendición de cuentas, gobierno con principios éticos, búsqueda de la excelencia, preocupación por las personas en las esferas sociales, profesionales y personales, inclusión y respeto por la diversidad, compromiso con la igualdad, responsabilidad social y sostenibilidad y uso eficaz y eficiente de los recursos.

B) POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DEL CENTRO

Dentro de la Universidad de Sevilla, la Facultad de Turismo y Finanzas desarrolla el servicio público de educación superior a través de las titulaciones adscritas al centro mediante la docencia, el aprendizaje, la investigación, la transferencia y la divulgación de conocimientos científicos, técnicos y profesionales.

La misión de la Facultad de Turismo y Finanzas es ofrecer una formación universitaria de Grado y de Postgrado en el ámbito del Turismo y de las Finanzas y Contabilidad dentro del campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas en la Universidad de Sevilla, de forma que se cubran las necesidades de las personas, de las organizaciones y de la sociedad y que se garanticen la empleabilidad de sus titulados, su capacitación profesional y su desarrollo personal.

Para conseguir estas metas, la Facultad se compromete con la calidad y la excelencia de los servicios que ofrece a los estudiantes, a los empleadores, a la comunidad científica y a la sociedad. La Facultad se marca como línea de trabajo fundamental la mejora continua en sus procesos internos y en la prestación de los servicios que tiene encomendados (formación de los estudiantes, investigación y transferencia de conocimientos y transmisión de cultura y de valores).



**FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS**

La Facultad de Turismo y Finanzas cuenta con la estructura organizativa necesaria para llevar a cabo estas actividades. La dirección del centro corresponde al Equipo Decanal, que se ocupa de impulsar y desarrollar las principales políticas de la Facultad y fomenta la participación y la implicación en la toma de decisiones de los agentes relevantes: profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios. Todos ellos están implicados en los procesos de toma de decisiones y de ejecución de las distintas actividades del Centro y participan en la Junta de Facultad y en las comisiones en las que se proponen y aprueban las principales acciones que buscan la mejora y la excelencia en las tareas que la Facultad tiene encomendadas.

La Facultad de Turismo y Finanzas dispone de un Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGCC), como complemento del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos (SGCT), que forman parte esencial de la estructura institucional de su política de calidad, junto a la Comisión de Calidad del Centro, que apoya al Equipo Decanal en la planificación y el seguimiento del SGCC.

El objetivo básico del SGCC de la Facultad de Turismo y Finanzas es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable (grados y másteres), revisando y mejorando sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se tendrá puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGCC.

Los objetivos que sirven de guía para el SGCC de la Facultad de Turismo y Finanzas son los siguientes:

- 1.- Proporcionar y mantener actualizada una oferta formativa de educación superior en los ámbitos de Turismo y de Finanzas y Contabilidad, de acuerdo con las demandas de la sociedad y a las necesidades de los agentes interesados.*
- 2.- Asegurar que las actividades formativas y de investigación se desarrollen buscando una mejora continua de su calidad y buscando el mayor grado de excelencia, participando activamente en los procesos de certificación y acreditación.*
- 3.- Promover el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y apostar por la innovación docente en el mismo.*



**FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS**

- 4.- *Generar una investigación de calidad, útil y acorde con los estándares académicos y científicos, y transmitir el nuevo conocimiento a los estudiantes, a las empresas, a las organizaciones y a la sociedad.*
- 5.- *Buscar el mayor grado de empleabilidad de los egresados.*
- 6.- *Convertir a la Facultad en un referente a nivel nacional e internacional, tanto en el ámbito académico como en el ámbito social.*
- 7.- *Impulsar la internacionalización de la Facultad y de sus miembros, dentro del proceso global de internacionalización de la Universidad de Sevilla.*
- 8.- *Establecer alianzas y acuerdos de cooperación con socios estables en el ámbito académico, social y empresarial que permitan a la Facultad alcanzar sus objetivos.*
- 9.- *Desarrollar una gestión transparente y centrada en la rendición de cuentas.*
- 10.- *Promover un sistema de educación superior basado en la igualdad, en la integración y en la sostenibilidad.*



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

SERVICIOS DEL CENTRO (ÁREAS):

- Administración / Secretaría:
 - Gestión administración general
 - Gestión del alumnado
 - Gestión de la docencia
 - Gestión económica / infraestructura
 - Gestión de prácticas
 - Gestión del P.T.G.A.S.

- Conserjería / Medios Audiovisuales:
 - Gestión de conserjería / medios audiovisuales.

- Laboratorio de Informática:
 - Gestión de las T.I.C.

OTROS SERVICIOS EN EL CENTRO:

- Biblioteca de área (dependiente de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla).

- Sala de Estudios 24 horas (dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes).



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

- Servicios externos:
 - Cafetería
 - Quiosco "Albatros"
 - Mupis digitales

PROCESOS CLAVE / SUBPROCESOS O PROCESOS OPERATIVOS:

- P1. Atención a usuarios:
 - P1S1. Buzón EXPÓN.
 - P1S2. Página web.
 - P1S3. Ventanillas Secretaría.
- P2. Gestión del alumnado:
 - P2S1. Títulos
 - P2S2. Certificaciones académicas oficiales
 - P2S3. Matrícula
 - P2S4. Actas
- P3. Gestión económica / infraestructura:



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

- P3S1. Mantenimiento del edificio
 - P3S2. Tramitación del presupuesto
- P4. Gestión de la docencia:
 - P4S1. Reserva de espacios
 - P4S2. Control de clases
- P5. Gestión del P.T.G.A.S.:
 - P5S1. Marcajes manuales
 - P5S3. Comunicaciones a jserpas@us.es – irpas@us.es
- P6. Gestión de Prácticas:
 - P6S1. Tutores académicos
 - P6S2. Gestión de plazas

PROCESOS DE APOYO:

- PA1. Procesos electorales.
- PA2. Gestión T.I.C. en espacios de docencia.



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

NORMATIVA APLICABLE:

- Normativa de carácter general.
- Normativa específica de la Universidad de Sevilla.
- Directrices del propio centro.



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

COMPROMISOS ASOCIADOS A PROCESOS CLAVE

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	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

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
			publicadas por el 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.
	P2S1 Títulos	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 hábiles desde su registro en el centro (en período lectivo).	P2-S1-I1 (Número de comunicaciones al alumnado sobre la disponibilidad del título un plazo <= diez días hábiles desde el registro de título en el centro / Número de comunicaciones sobre disponibilidad del título) * 100	80%	Anual 31-dic.	Personal Secretaría. Responsable de Secretaría	Registro de títulos y correos electrónicos



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
P2. GESTIÓN DEL ALUMNADO		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 \leq tres días hábiles desde registro de solicitud en el centro / Número de resguardos de títulos emitidos) * 100	80%	Anual 31-dic.	Personal Secretaria. Responsable de Secretaria	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 \leq tres días hábiles desde registro de solicitud en el centro / Número de certificados emitidos) * 100	80%	Anual 31-dic.	Personal Secretaria. Responsable de Secretaria	Registro de solicitudes y registro de disponibilidad de certificados
	P3S1 Mantenimiento del edificio	Tramitar al Servicio de Mantenimiento, en un plazo no superior a un día hábil, las incidencias que son detectadas en el centro (o bien por el propio	P3-S1-I1 (Número de incidencias tramitadas al Servicio de Mantenimiento en un plazo \leq un día hábil desde su detección /	80%	Anual 31-dic.	Encargada de Equipo (Conserjería)	Registro de incidencias detectadas e incidencias tramitadas



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
P3. GESTIÓN ECONÓMICA / INFRAESTRUCTURA		personal de conserjería o bien comunicadas al mismo por cualquier otra persona).	Número de incidencias tramitadas) * 100				(PROMUS)
	P3S2 Tramitación del presupuesto	Tramitar facturas a partir de su registro, en un plazo no superior a cinco días hábiles (en período lectivo).	P3-S2-I1 (Número de facturas tramitadas en un plazo <= cinco días hábiles desde su registro / Número de facturas tramitadas) * 100	80%	Anual 31-dic.	Gestora Económica	Registro de entrada de facturas y fechas de documentos contables
P4. GESTIÓN DE LA DOCENCIA	P4S1 Reserva de espacios	Dar respuesta, a las solicitudes de reserva de espacios del centro, en un plazo no superior a dos días hábiles (en período lectivo).	P4-S1-I1 (Número de solicitudes de reserva de espacios contestadas en un plazo <= dos días hábiles desde su formulación / Número de solicitudes de reserva formuladas) * 100	80%	Anual 31-dic.	Responsable de Unidad (área Ordenación Académica)	Registro de solicitudes y correos de respuesta
		Formalizar en e-tempo marcajes	P5-S1-I1 (Número de	80%	Anual	Administradora de	Registro de



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

PROCESO CLAVE (P1)	SUBPROCESO (S)	COMPROMISO (C)	INDICADOR	Estándar calidad	Frecuencia	Medidor (responsable)	Evidencias
P5. GESTIÓN DEL P.T.G.A.S.	P5S1 Marcajes manuales	manuales, a solicitud de los interesados, en un plazo no superior a dos días hábiles desde la fecha de solicitud (en período lectivo).	marcajes manuales realizados en un plazo \leq dos días hábiles desde la formulación de la solicitud / Número de marcajes manuales realizados) * 100		31-dic.	Gestión	marcajes manuales. Correos electrónicos. Programa e-tempo

ACLARACIÓN. Por analogía con lo establecido en el art. 30.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, todos los plazos computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la presentación del escrito (solicitud de certificados, comunicación a través de EXPON, solicitud de cambio en la web, presentación de facturas, solicitud de reserva de espacios, comunicación de incidencias mantenimiento y solicitud de formalización de marcajes) o, en el caso de los títulos, desde que se registra su recepción.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

- Datos de contacto:

Facultad de Turismo y Finanzas
Avda. San Fco. Javier s/n
41018 SEVILLA
Tfno. conserjería: 954551600
Tfno. secretaría (información general): 954551607
Web: <http://ftf.us.es/>
Email información general (secretaría): infoftf@us.es



FACULTAD DE TURISMO Y
FINANZAS

- Horarios de apertura/cierre del centro:

Consultar en la web: <https://ff.us.es/sites/ff/files/La-Facultad/Infraestructura/horariosapertura.pdf>

- Localización y planos:

Consultar en la web: <https://ff.us.es/la-facultad/infraestructura/localizacion-y-planos>