FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

CARTA DE COMPROMISOS

MISIÓN

La Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla, como Centro de Educación Superior, tiene como misión la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, conducentes a la obtención de los títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior: Grado en Finanzas y Contabilidad; Grado en Turismo; Doble Grado en Derecho y en Finanzas y Contabilidad; Doble Grado en Finanzas y Contabilidad y en Relaciones Laborales y Recursos Humanos; y Master Universitario en Dirección y Planificación del Turismo. El apoyo a la investigación, a la inserción profesional y a la organización de actividades culturales forman parte de esta misión, desarrollada por personas comprometidas con los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo que inspiran a esta institución universitaria.

La Administración y Servicios de la Facultad de Turismo y Finanzas desarrolla los procesos administrativos y de gestión de la organización, y presta los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la actividad académica del centro, valiéndose de los recursos materiales y humanos a su alcance. Y ello a través de profesionales con adecuada preparación, dedicación y responsabilidad, que actúan con eficacia y eficiencia, con el propósito de alcanzar los objetivos estratégicos definidos en el marco universitario general, así como, en particular, los objetivos propios que marcan los órganos de gobierno de la Facultad.

VISIÓN

La Administración y Servicios de la Facultad de Turismo y Finanzas mantiene un claro compromiso con la calidad de los servicios prestados a sus usuarios y grupos de interés, asumiendo la voluntad de mejorar de manera continua la eficacia de su sistema de gestión, cumpliendo con los requisitos y expectativas de los mismos, así como con los legales y reglamentarios aplicables.

VALORES

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.

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).

- 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:
    - 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.

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

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

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 <= 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
	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 <= un día hábil desde su detección /	80%	Anual 31-dic.	Encargada de Equipo (Conserjería)	Registro de incidencias detectadas e incidencias tramitadas

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

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 <= 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

- Horarios de apertura/cierre del centro:

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

- Localización y planos:

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