

**CARTA DE COMPROMISO**

CON LOS USUARIOS, DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

GM UN27 - 10-2-2020

MISIÓN: "La Administración y Servicios de la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad de Sevilla gestiona, administra y presta servicios en la Facultad a través de sus profesionales de forma eficaz y eficiente, para que ésta alcance sus objetivos académicos".

VISIÓN: "1º- Aspiramos a ser un centro reconocido por la calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros usuarios y a la sociedad. 2º- Queremos ser pioneros en innovación en la organización y en la gestión, con implicación en proyectos en los que tenga un especial protagonismo el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. 3º- Pretendemos ser un referente en la gestión de un centro universitario para lograr un alto nivel de satisfacción en nuestro personal docente, estudiantes, PAS, en la administración universitaria y en los usuarios de los servicios en general".

VALORES: "1º-Aplicar la mejora continua en la actividad cotidiana del Centro como camino hacia la excelencia. 2º- Fomentar actitudes participativas y de trabajo en equipo, aprovechando las capacidades individuales. 3º- Reconocer el trabajo de personas y equipos. 4º- Favorecer la formación continua y la incorporación de nuevas tecnologías a la actividad administrativa y de servicios. 5º- Potenciar una organización eficaz y eficiente con áreas definidas orientadas al servicio de los usuarios". (23 de febrero de 2006-Acta 7 del Grupo de Mejora).

MAPA DE PROCESOS: [poner enlace](#)

CARTERA DE SERVICIOS: [poner enlace](#)

COMPROMISO	CÓDIGO CARTERA S.	PROCESO ASOCIADO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR OBJETIVO	GRUPOS DE INTERÉS
C.1. Poner a disposición de los estudiantes los títulos recibidos en la Secretaría en un plazo máximo de 15 días hábiles, en periodo lectivo, comunicándoles la disponibilidad vía correo electrónico.	S.88	PC09	I-CC1 Porcentaje de Títulos puestos a disposición de los estudiantes en el plazo establecido.	90%	100%	Alumnos
C.2. Tener disponible las certificaciones académicas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud, en periodo lectivo, para los estudiantes incluidos en las bases de datos informatizadas de la Universidad de Sevilla.	S.77	PA04	I-CC2 Porcentaje de certificaciones puestas a disposición de los estudiantes en el plazo establecido	90%	100%	Alumnos
C.3. Emitir informes sobre los datos académicos que no requieran de firma oficial ni abono de tasas, en plazo de 24 horas desde su solicitud, en periodo lectivo.	S.79	PA04	I-CC3 Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo.	90%	100%	Alumnos
C.4. Contestar las solicitudes de reservas de espacios del Centro, en el plazo máximo de 5 días hábiles, en periodo lectivo.	S.39	PA04	I-CC4 Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido	90%	100%	PDI, Alumnos, Servicios US, Clientes externos
C.5. Gestión del cierre y firma de Actas por el PDI.	S.81	PC08	I-CC5 Porcentaje de Actas cerradas y firmadas en plazo	90%	100%	Alumnos
C.6. Responder los mensajes de correo electrónico en el plazo de 48 horas, en periodo lectivo.	S.95	PC01	I-CC6 Porcentaje de correos electrónicos contestados en el plazo establecido	90%	100%	PDI, Alumnos
C.7. Tramitar las facturas autorizadas por el responsable del gasto, que no presenten incidencias, en un plazo no superior a 7 días desde su aprobación.	S.33	PA02	I-CC7 Porcentaje de facturas tramitadas en el plazo establecido	90%	100%	Proveedores, Área de Gestión Económica
C.8. Actualizar, como máximo a los 7 días, una vez finalizada la actividad cultural objeto de publicación, la información ofrecida a través de la pantalla de información y web.	S. 177	PC01	I-CC8 Porcentaje de actualizaciones efectuadas en el plazo establecido	90%	100%	PDI, Alumnos,
C.9. Actualizar en el plazo de 24 horas la información ofrecida a través de la página web, una vez finalizada la actividad objeto de publicación.	S.165	PC01	I-CC9 Porcentaje de actualizaciones efectuadas en el plazo establecido	90%	100%	PDI, Alumnos, PAS
C10 Actualizar, como máximo a los 7 días, una vez finalizada la actividad objeto de publicación, la información ofrecida a través de los tableros de anuncios oficiales del Centro.	S.144	PA02	I-CC10 Porcentaje de actualizaciones efectuadas en el plazo establecido	90%	100%	PDI, Alumnos, PAS
C11. Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas a través de Expón, en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción, en periodo lectivo.	S.18	PA01	I-CC11 Porcentaje de respuestas efectuadas en el plazo establecido.	80%	100%	Comunidad Universitaria
C.12. Iniciar los trámites para resolver las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos para la docencia, en el plazo de un día hábil, desde su conocimiento.	S.134-135	PA02	I-CC12 Porcentaje de trámites iniciados en el plazo establecido	90%	100%	Alumnos, PDI, Cientes externos
C13. Remisión al BINUS de los contenidos de las actividades culturales del Centro, en el plazo de 48 horas, en periodo lectivo, desde la recepción de la petición.	S.177	PC01	I-CC13 Porcentaje de remisiones efectuadas en el plazo establecido.	90%	100%	PDI