



FACULTAD DE COMUNICACIÓN

CARTA DE SERVICIOS Y COMPROMISOS

FACULTAD DE COMUNICACIÓN (FCom)

Universidad de Sevilla

Versión 2026

1. Política, Misión y Objetivos Estratégicos

La Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla, como centro universitario público, tiene como misión la prestación del servicio público de la educación superior en el ámbito de la comunicación, a través de la docencia, el estudio, la investigación y la transferencia de conocimiento.

Su objetivo estratégico fundamental es proporcionar una formación de Grado, Máster y Doctorado orientada a la excelencia académica, el pensamiento crítico, la creatividad, la responsabilidad social y la empleabilidad, contribuyendo al desarrollo cultural, social y democrático de la sociedad.

En este marco, el **Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS)** de la Facultad de Comunicación tiene como misión planificar y desarrollar, en tiempo y forma, los sistemas de gestión e información administrativa de manera eficaz y eficiente, facilitando el cumplimiento de los objetivos académicos y de servicio público del Centro.

La Facultad aspira a consolidar su posicionamiento a nivel nacional e internacional mediante una gestión eficaz y una óptima capacidad de respuesta, fomentando la innovación, la internacionalización, el compromiso con la calidad y la mejora continua, atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés: estudiantado, profesorado, PTGAS y sociedad en general.

2. Visión y Valores

Visión

El PTGAS de la Facultad de Comunicación desarrolla una gestión eficaz, eficiente y orientada al servicio, con una actitud proactiva y una elevada capacidad de adaptación a los nuevos procedimientos implantados por la Universidad de Sevilla. Su labor

contribuye decisivamente a que la Facultad sea reconocida como un Centro de primer nivel en la formación de comunicadores sociales y periodistas con rigor académico y estándares de calidad internacional, comprometidos con la construcción de una sociedad más justa, libre y plural.

Valores

La actuación de la Facultad de Comunicación y de su PTGAS se fundamenta en los siguientes valores:

- Orientación al servicio público y a las personas usuarias.
- Profesionalidad, responsabilidad y compromiso con la calidad.
- Eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y de servicios.
- Formación continua y mejora permanente de competencias.
- Incorporación de nuevas tecnologías a los procesos de gestión.
- Trabajo en equipo, participación y cooperación.
- Igualdad, libertad, justicia, pluralismo y respeto institucional.

3. Información General

La presente Carta de Servicios y Compromisos tiene como finalidad facilitar a las personas usuarias información clara, accesible y actualizada sobre:

- Los servicios que presta la Facultad de Comunicación.
- Los compromisos de calidad asumidos.
- Los mecanismos de participación y colaboración.
- Los derechos y deberes de las personas usuarias.
- Otros datos de interés que contribuyan a la mejora continua de los servicios.

4. Oferta Académica de la Facultad de Comunicación

Grados Oficiales

- Grado en Periodismo
- Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
- Grado en Comunicación Audiovisual
- Doble Grado en Periodismo y Comunicación Audiovisual

Másteres Universitarios

- Máster Universitario en Comunicación Institucional y Política

- Máster Universitario en Comunicación y Cultura
- Máster Universitario en Escritura Creativa
- Máster Universitario en Guion, Narrativa y Creatividad Audiovisual
- Máster Universitario en Publicidad y Gestión de Contenidos

Doctorado

- Programa de Doctorado en Comunicación

El apoyo a la investigación, a la inserción profesional del estudiantado y a la organización de actividades culturales y académicas forma parte esencial de la misión de la Facultad.

5. Servicios que presta la Facultad de Comunicación

5.1 Secretaría Académica

- Información y orientación académica y administrativa.
- Gestión de matrícula, expedientes y certificados.
- Tramitación de títulos y duplicados.
- Gestión de movilidad nacional e internacional.
- Gestión de prácticas externas.
- Gestión de actas y evaluaciones.
- Atención presencial, telefónica y electrónica.

5.2 Ordenación Académica

- Elaboración y seguimiento del Plan de Organización Docente.
- Calendarios académicos y de exámenes.
- Gestión de horarios y espacios docentes.
- Apoyo a la actividad docente.

5.3 Apoyo a Órganos de Gobierno

- Apoyo administrativo al Equipo Decanal.
- Gestión de documentación y registro auxiliar.
- Organización de actos institucionales.

5.4 Conserjería

- Atención al usuario.

- Control de accesos y gestión de llaves.
- Gestión de incidencias.
- Apoyo logístico a actividades universitarias.
- Gestión medioambiental y planes de emergencia.

5.5 Aulas TIC

- Apoyo técnico a la docencia.
- Gestión de aulas y recursos informáticos.

5.6 Aulas de Medios Audiovisuales

- Apoyo técnico a la docencia.
- Gestión de espacios y recursos audiovisuales.
- Grabación y retransmisión de actos académicos.

5.7 Biblioteca

- Atención al usuario.
- Apoyo al aprendizaje, la investigación y la innovación.
- Gestión de recursos bibliográficos y digitales.

6. Formas de Colaboración y Participación

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios mediante:

- Participación en los órganos de gobierno universitarios.
- Encuestas de satisfacción.
- Sistema de Quejas y Sugerencias (EXPON@US).
- Sede Electrónica de la Universidad de Sevilla.

7. Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

La Universidad de Sevilla dispone del Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias (EXPON@US), accesible a estudiantes, personal universitario y ciudadanía.

8. Normativa Aplicable

La normativa vigente puede consultarse en:

- Normativa Universitaria: <https://sacu.us.es/norm-univ>
- Normativa no Universitaria: <https://sacu.us.es/norm-no-univ>

9. Relación de Procesos de Administración y Servicios

- UN21-PC02 Admisión y Matriculación
- UN21-PC03 Orientación al Estudiante
- UN21-PC04 Planificación y Desarrollo de la Enseñanza
- UN21-PC05 Gestión y revisión de las Prácticas Externas
- UN21-PC06 Gestión y revisión de la Movilidad
- UN21-PC07 Gestión de TFG/TFM
- UN21-PC11 Información Pública
- UN21-PE04 Medición, Análisis y Mejora
- UN21-PA01 Gestión y revisión de quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
- UN21-PA02 Gestión de los Recursos Materiales
- UN21-PA03 Gestión de los Servicios
- UN21-PA04 Satisfacción, necesidades y expectativas de los Grupos de Interés
- UN21-PA05 Gestión del PTGAS

10. Derechos y Deberes de las Personas Usuarias

Derechos

- Recibir información clara, veraz y actualizada.
- Ser tratados con respeto y consideración.
- Protección de datos personales.
- Conocer el estado de sus trámites.
- Acceso a la información pública conforme a la legislación vigente.

Deberes

- Respetar al personal y a otros usuarios.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y recursos.
- Cumplir la normativa universitaria y las instrucciones de prevención.

11. Compromisos de Calidad

La Facultad de Comunicación y su PTGAS se comprometen a:

- Mantener actualizada de forma continua la información institucional.
- Emitir certificaciones académicas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Atender consultas electrónicas en un plazo máximo de 1 día hábil.
- Resolver quejas y sugerencias en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Gestionar incidencias docentes y técnicas en un plazo no superior a 1 día hábil.
- Revisar y actualizar anualmente los procesos gestionados.
- Mejorar progresivamente el grado de satisfacción de los grupos de interés.

12. Datos de Contacto

Facultad de Comunicación – Universidad de Sevilla
Avda. Américo Vespucio s/n
41092 Sevilla
Tel.: 954 55 98 19