

## **CARTA DE SERVICIOS Y COMPROMISOS**

### **FACULTAD DE COMUNICACIÓN (FCom)**

**Universidad de Sevilla**

**Versión 2026**

#### **1. Política y Objetivos Estratégicos de la Facultad de Comunicación**

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.

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

#### **2. Información General**

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

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

#### **3. 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 forman parte esencial de la misión de la Facultad, desarrollada por personas comprometidas con los valores de igualdad, libertad, justicia, pluralismo y servicio público.

## **4. Servicios que presta la Facultad de Comunicación**

### **4.1 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.

### **4.2 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.

### **4.3 Apoyo a Órganos de Gobierno**

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

- Organización de actos institucionales.

#### **4.4 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.

#### **4.5 Aulas TIC y Medios Audiovisuales**

- Apoyo técnico a la docencia.
- Gestión de aulas y recursos tecnológicos.
- Grabación y retransmisión de actos académicos.
- Administración de la página web del Centro.

#### **4.6 Biblioteca**

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

### **5. 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.
- Sistemas de Quejas y Sugerencias (EXPON@US).
- Sede Electrónica de la Universidad de Sevilla.

### **6. 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.

### **7. 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>

## **8. Relación de Procesos de Administración y Servicios**

- UN20-PC02 Admisión y Matriculación
- UN20-PC03 Orientación al Estudiante
- UN20-PC04 Planificación y Desarrollo de la Enseñanza
- UN20-PC05 Gestión de Prácticas Externas
- UN20-PC06 Gestión de la Movilidad
- UN20-PC07 Gestión de TFG/TFM
- UN20-PC11 Gestión de la Información Pública
- UN20-PC12 Medición, Análisis y Mejora
- UN20-PA01 Quejas y Sugerencias
- UN20-PA02 Recursos Materiales
- UN20-PA03 Gestión de Servicios
- UN20-PA04 Satisfacción de Grupos de Interés
- UN20-PA05 Gestión del PTGAS

## **9. 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.

## **10. Compromisos de Calidad**

La Facultad de Comunicación se compromete a:

- Actualizar de forma continua la información de la página web.
- 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.

Los plazos se contabilizan en días hábiles durante el periodo lectivo.

## **11. Datos de Contacto**

**Facultad de Comunicación – Universidad de Sevilla**

Avda. Américo Vespucio s/n

41092 Sevilla