



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS
DE SERVICIO**

Año 2010

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
Universidad Internacional de Andalucía

Abril de 2010

Contenido

1. Introducción	2
2. El proceso de elaboración de las Cartas de Servicio	2
3. El seguimiento de las Cartas de Servicio	3
4. Carta de Servicios del Área de Acción Cultural	6
5. Carta de Servicios del Área de Control Interno	9
6. Carta de Servicios del Área de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen.....	11
7. Carta de Servicios del Área de Gerencia.....	14
8. Carta de Servicios del Área de Gestión Económica y Recursos Humanos.....	16
9. Carta de Servicios del Área de Ordenación Académica, Innovación Docente y CRAI...	21
10. Carta de Servicios del Área de Planificación y Calidad.....	27
11. Carta de Servicios del Área de Registro.....	29
12. Carta de Servicios del Área de Servicios Generales	31
13. Carta de Servicios del Área de Gestión de las TIC	33
Anexo 1. Actualizaciones y modificaciones propuestas en las Cartas de Servicio.....	35

1. Introducción

Se presenta en este documento el primer informe de seguimiento de las Cartas de Servicios de la Universidad Internacional de Andalucía, correspondiente al año 2010.

Las Cartas de Servicios de la Universidad Internacional de Andalucía son el instrumento por el cual la Universidad informa a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre los servicios públicos que tiene encomendados, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios/as en relación a estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

En las Cartas de Servicios están reflejadas todas las áreas de gestión de la Universidad. Cada una de ellas tiene una Carta de Servicios, bien propia o bien mancomunada, como son las Cartas de Servicios de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen, donde se incluyeron las áreas de apoyo al equipo de gobierno y el área de comunicación, y la Carta de Servicios de Ordenación Académica, Innovación Docente y CRAI, donde se incluyeron las áreas de gestión académica, área de innovación docente y el centro de recursos de aprendizaje e innovación.

De esta forma, la UNIA cuenta con un total de 10 cartas, todas ellas se encuentran publicadas en la web del Vicerrectorado de Planificación y Calidad:

- Carta de Gestión Académica, Innovación Docente y CRAI
- Carta de Gestión de las Tic's
- Carta de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen
- Carta de Registro
- Carta de Planificación y Calidad
- Carta de Acción Cultural
- Carta de Control Interno
- Carta de Gestión Económica y Recursos Humanos
- Carta de Servicios Generales
- Carta de Gerencia

2. El proceso de elaboración de las Cartas de Servicio

El punto de partida para la elaboración de Cartas de Servicio en la UNIA fue, en primer lugar, el propio Plan Estratégico de la Institución, que establecía el compromiso de “*elaboración de Cartas de Servicios*” con el objetivo de desarrollar un sistema de calidad para facilitar la mejora continua de su gestión. Por otra parte, el Acuerdo sobre Complemento de Productividad y Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, también contempla como un objetivo del tercer nivel organizativo “*la elaboración de Cartas de Servicios normalizadas*”, mientras que ya en el cuarto nivel se pide que se “*cumplan los compromisos establecidos en las cartas de servicios y asuman nuevos compromisos de mejora*”.

En el mes de mayo de 2009 comenzó el proceso de elaboración de las Cartas de Servicio. Se constituyeron los grupos de trabajo, se impartió la formación, se elaboró el Manual de Cartas

de Servicio de la Universidad que desarrollaba la metodología y calendario de trabajo, y se aprobó la "Guía para la elaboración de Cartas de Servicios de la UNIA".

Para este proyecto la Universidad contó con la colaboración y asesoramiento de la Consejería de Justicia y Administración pública, desde cuya institución se han emitieron los informes de validación de cada una de las cartas de servicio.

El proceso de elaboración culminó con la aprobación en Consejo de Gobierno, en sesión de 15 de diciembre de 2009, de todas las cartas de servicio y la publicación posterior en el B.O.J.A. del 7 de enero de 2010 de la Resolución del Rector sobre dicha aprobación y publicación en la web de todas las cartas.

<http://www.unia.es/content/view/403/495/1/4/>

3. *El seguimiento de las Cartas de Servicio*

Con la aprobación el 26 de mayo de 2009 de la Guía de Cartas de Servicios de la UNIA, se normalizaba la elaboración y el seguimiento de las mismas, teniendo como referente la regulación establecida en la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en la Comunidad Autónoma de Andalucía (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Además de establecer la estructura y contenido de las mismas y de normalizar su elaboración, aprobación y publicación, la Guía de Cartas de Servicios de la UNIA prevé el seguimiento, mejora y evaluación de las mismas. De hecho, en la presentación de las mismas se establece que su *“finalidad no acaba en esa labor de carácter informativa, sino que además las Cartas de Servicios se configuran como un compromiso público de la UNIA por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido”*

Así, la Guía establece que son las personas titulares de las áreas/unidades de los servicios referidos en las Cartas, las encargadas de la gestión, seguimiento y actualización de las mismas.

De todas las cartas se debe realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en las mismas a través de la medición de los indicadores propuestos. También se indica en esta guía que en primer trimestre del año los responsables elaborarán un informe detallado del cumplimiento de su carta de servicios durante el año anterior, en el que se incluya el grado de cumplimiento de los indicadores propuestos, se identifiquen las desviaciones con respecto a los estándares establecidos y se establezca un programa de mejora para aquellos indicadores que no alcancen los niveles de calidad previstos.

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales relativas a los datos que se contemplen.

El procedimiento seguido para el seguimiento, mejora y actualización de las Cartas ha sido el siguiente:

- Desde el Vicerrectorado de Planificación y Calidad, al ser este el primer año de implantación de las Cartas, se ha pretendido que el seguimiento y la actualización de

las mismas sea lo más sencilla posible. Para ello, se ha facilitado a las áreas correspondientes, a través de los mismos “cursos” del Campus Virtual utilizados para la elaboración, una tabla de Excel con los servicios ofertados en la Carta y sus correspondientes compromisos e indicadores.

- Los responsables de cada Carta han sido los encargados de facilitar el valor establecido para los indicadores, el resultado, el grado de cumplimiento de cada compromiso, y las posibles propuestas de mejora o cambio para cada compromiso.
- Una vez recabada la información por parte del Área de Planificación y Calidad se han revisado los indicadores, sus resultados y el nivel de cumplimiento del correspondiente compromiso.
- Se han analizado las observaciones manifestadas por las áreas, y se ha realizado un estudio amplio sobre los mapas de procesos claves de las áreas y los indicadores asociados a los mismos, proponiendo cambios a las áreas, intentando en todo momento, que todas las cartas y sus indicadores estén alineados con los mapas de procesos de las áreas.
- Se han revisado los compromisos, con el enfoque del usuario, para adecuarlos a los potenciales usuarios externos evitando un enfoque excesivo en el interior del área.
- Siguiendo la recomendación realizada por la Consejería de Justicia y Administración Pública, y no recogida en la elaboración de las cartas, debemos poner el enlace al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la universidad, y cambiar el texto que aparece en todas las cartas por el siguiente: “A través del Buzón de Quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad se llevará el control de las mismas que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados. Para la tramitación y procedimiento de respuesta a las personas usuarias se procederá según el Procedimiento que la Universidad tiene aprobado y publicado en su web y al que se puede acceder a través de: <http://www.unia.es/buzonqsf>”
- Respecto al apartado de normativa reguladora se ha recomendado a las áreas que incluyan la referencia a una web o lugar donde se pueda consultar la relación de la normativa actualizada.

Todo este trabajo conjunto entre los responsables de las Cartas y el área de planificación nos ha llevado a hacer una reflexión sobre qué queremos hacer y cómo mejorar nuestras Cartas de Servicios. Esta reflexión nos ha servido para:

- determinar nuestros usuarios y a pensar en ellos
- definir claramente los servicios que se les presta
- determinar unos compromisos y unos estándares de calidad con los que se deben facilitar los servicios
- definir unos indicadores que nos sirvan para comprobar si nuestros usuarios están satisfecho con los servicios ofrecidos
- intentar disponer de herramientas que no sólo nos sirvan para dar cuenta de nuestros indicadores sino también que nos ayuden a nuestra gestión diaria.
- conocer qué grado de conocimiento se tiene en las áreas de su respectiva Carta de Servicios. En este aspecto podemos afirmar que es un punto a mejorar y que se debería implicar más el personal de cada área en el conocimiento de la Carta.
- conocer el grado de conocimiento que los usuarios tienen de ellas. Las Cartas de Servicio no son todavía suficientemente conocidas por los destinatarios de las

mismas, que son nuestros usuarios. Debemos mejorar la divulgación de las mismas y hacerlas más visibles en nuestra Web.

Todas estas cuestiones, y algunas más, tendremos que abordarlas en el seguimiento de las cartas que se realice en el año 2012. Además de pedir a cada responsable de cada carta una ficha mucho más completa de datos a aportar para el seguimiento, queremos obtener evidencias de para qué estamos utilizando esta herramienta de gestión/difusión y su utilidad interna y externa.

A continuación aparece una breve evaluación de cada carta de servicios y en informe anexo las actualizaciones/modificaciones realizadas por las áreas correspondientes y que deben ser aprobadas por nuestro Consejo de Gobierno.

4. Carta de Servicios del Área de Acción Cultural

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: El impulso a los estudios de análisis en materia cultural propios, así como en el marco del Observatorio Atalaya, proyecto en red de los Vicerrectorados de extensión Universitaria de las Universidades Andaluzas, coordinado por la Universidad de Cádiz y la UNIA.	Compromiso de calidad 1.1: Editar anualmente cada estudio realizado en materia cultural impulsados desde el Observatorio Atalaya y coordinado por UNIA y UCA.	No evaluable
	Compromiso de calidad 1.2: Difundir anualmente los resultados de los distintos estudios publicados por el Observatorio Atalaya a través de la web de la UNIA.	No evaluable
Servicio 2: La co-producción y el co-diseño de proyectos culturales de interés propuestos por diferentes colectivos del entorno cultural.	Compromiso de calidad 2.1: Apoyar anualmente, al menos, dos proyectos culturales de interés propuestos por colectivos del entorno cultural externo.	100%
	Compromiso de calidad 2.2: Mantener durante dos años consecutivos la colaboración de, al menos, dos de los proyectos en red con colectivos culturales del entorno.	100%
Servicio 3: El diseño, planificación y coordinación de un programa cultural anual para todas las sedes así como en Marruecos.	Compromiso de calidad 3.1: Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad un programa anual de actividades de Extensión Universitaria con un nivel de cumplimiento de, al menos, el 85%.	100%
	Compromiso de calidad 3.2: Estudiar las propuestas / proyectos culturales recibidas y dar una respuesta en el plazo máximo de tres semanas.	0%
	Compromiso de calidad 3.3: Incluir en la programación, al menos, un 5% de propuestas musicales o escénicas copyleft.	100%
Servicio 4: El diseño, planificación y coordinación de exposiciones de producción propia o en itinerancia.	Compromiso de calidad 4.1: Realizar una exposición anual de las obras seleccionadas en el Premio UNIA de Pintura, e itinerarla, al menos, en tres espacios culturales del entorno.	100%

Servicio 5: El diseño, planificación y coordinación de cursos de formación continua dirigidos a Gestores Culturales.	Compromiso de calidad 5.1: Organizar, al menos, dos cursos de formación continua en gestión cultural al año.	100%
Servicio 6: La planificación y organización de visitas guiadas en el entorno de las sedes de La Rábida y Baeza.	Compromiso de calidad 6.1: Realizar semanalmente visitas guiadas para la comunidad universitaria durante los cursos de verano.	100%
Servicio 7: La Planificación y coordinación de las actividades de carácter formativo y de investigación del proyecto UNIA arte y pensamiento.	Compromiso de calidad 7.1: Responder en el plazo de un mes a las propuestas de proyectos recibidas para realizar en el área de UNIA arteypensamiento.	100%
	Compromiso de calidad 7.2: Difundir la memoria anual de los proyectos a través de la web de la UNIA.	100%

Grado de cumplimiento:

Esta carta estaba compuesta por siete servicios y 12 compromisos. De éstos se han cumplido nueve. De los tres compromisos sin cumplir, dos de ellos no se han podido realizar porque la financiación destinada para los mismos no ha llegado a tiempo.

La valoración realizada por el área de Acción Cultural es la siguiente: *Aunque el grado de cumplimiento de los compromisos es bastante alto, entendemos que nos hace falta más sistematización para facilitar la recogida de datos, así como adaptar los distintos compromisos a las circunstancias económicas actuales, pues hay algunos objetivos que están vinculados directamente con nuestro entorno.*

Desde el área de planificación y calidad se le ha pedido al área de acción cultural que orientara la Carta, a través de los compromisos, a atributos de más orientados para las personas usuarias, y que dada la naturaleza de sus servicios cumplimentara la carta con obligaciones para las personas usuarias.

Cumplimiento global: **90%**

Propuestas de mejora y actualización:

Como acciones de mejora han realizado los siguientes cambios en su carta de servicios:

Han refundido los compromisos del servicio 1 para concretarlo en uno solo, por ser reiterante el segundo del primero. Ha quedado redactado de la siguiente manera:

Compromiso 1.1. Difundir anualmente los resultados de los distintos estudios publicados por el Observatorio Atalaya a través de la web de la UNIA.

El servicio 3 ha sido completado para indicar donde se puede consultar dicha programación. Y además se ha añadido un nuevo compromiso y su correspondiente indicador, quedando redactado de la siguiente forma:

Servicio 3: El diseño, planificación y coordinación de un programa cultural anual para todas las sedes así como en Marruecos. La difusión del programa cultural en

la web permite además la participación de distintos agentes culturales en la programación.

Compromiso de calidad 3.4: **Obtener un nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a las actividades programadas superior a 2 en una escala de 3.**

Indicador 3.4: **Media obtenida en el resultado de las encuestas**

5. Carta de Servicios del Área de Control Interno

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: La fiscalización previa: Controlar, antes de que sean aprobados los actos, aquellos documentos y expedientes de la Universidad que den lugar al reconocimiento de derechos o a la realización de gastos; así como los ingresos y pagos que de ello se deriven.	Compromiso de calidad 1.1: Alcanzar un tiempo medio de emisión de informes de fiscalización previa de convenios y subvenciones de 9 días, reduciendo el plazo legalmente establecido de 10 días.	100%
Servicio 2: La fiscalización posterior: Controlar el grado de legalidad de los gastos excluidos de fiscalización previa, en base a una muestra representativa de los mismos mediante la aplicación de técnicas de muestreo o auditoría.	Compromiso de calidad 2.1: Realizar informe anual de control del ejercicio de las operaciones excluidas de fiscalización previa para su entrega a la Gerencia antes del 31 de marzo.	100%
Servicio 3: El asesoramiento y orientación a las unidades implicadas en la tramitación de los gastos relacionados con la ejecución del presupuesto.	Compromiso de calidad 3.1: Contestar a los escritos solicitando asesoramiento e información, presentados por los clientes internos, en un plazo medio de 10 días hábiles desde su recepción.	No evaluable
Servicio 4: El control de las cuentas financieras de ingresos y gastos de la Universidad.	Compromiso de calidad 4.1: Presentación semestral a la Gerencia de las actas de fiscalización y control de todas las cuentas de tesorería de la Universidad.	100%
Servicio 5: La coordinación de auditorías externas de las cuentas anuales y de aquellas otras auditorías en las que se requiera colaboración, asesorando en la presentación de informes y alegaciones.	Compromiso de calidad 5.1: Preparación de informes de alegaciones a la/s auditorías externas en un plazo medio de 10 días hábiles desde su recepción.	No evaluable

Grado de cumplimiento:

Esta Carta consta de cinco servicios y cinco compromisos con sus respectivos indicadores. De ellos tres han conseguido el compromiso adquirido, mientras los dos indicadores restantes no han podido evaluarse, bien porque no han existido solicitudes para el inicio del procedimiento o porque no ha habido motivo para realizar informes de alegaciones.

Tiene un % muy alto de compromisos que dependen de la puesta en marcha de algún procedimiento o solicitud para poder cumplir el compromiso.

Esta área ya tenía los indicadores de procesos incorporados a su carta de servicios.

Cumplimiento global: **100%**

Propuestas de mejora y actualización:

En cuanto a las acciones de mejora, el área ha propuesto el cambio de denominación del indicador 1 del servicio 1 para establecerlo en forma de porcentaje, quedando redactado de la siguiente forma:

Indicador 1: % de informes emitidos en menos de 9 días

6. Carta de Servicios del Área de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: La organización de actos institucionales de la Universidad: inauguraciones, conferencias, firma de convenios, visitas protocolarias, viajes, recepciones.	Compromiso de calidad 1.1: Elaborar una memoria de cada acto como referencia organizacional y apoyo a la imagen institucional.	60%
Servicio 2: La coordinación y planificación de la actividad generada por el equipo de gobierno: apoyo técnico y documental en reuniones y viajes; gestión de agenda, espacios, correspondencia e invitaciones; actualización de bases de datos institucionales; orientación e información sobre los ámbitos que son competencia de los órganos de gobierno.	Compromiso de calidad 2.1: Incorporar nuevas prácticas de administración electrónica para mejorar las dinámicas de trabajo en equipo y conseguir una mayor coordinación.	100%
Servicio 3: Servir de nexo entre la Universidad y la sociedad, a través de los medios de comunicación. Relaciones informativas: Envío de comunicados y convocatorias a los medios; atención a las demandas periodísticas; organización de conferencias de prensa; cobertura de las necesidades técnicas; preparación de documentación y dossiers informativos.	Compromiso de calidad 3.1: Enviar información de todas las actividades organizadas por la Universidad a los medios de comunicación, con criterios de cercanía, agilidad y fiabilidad informativa.	100%
Servicio 4: La difusión de las actividades académicas, institucionales y culturales de la Universidad: Inserción de noticias y fotografías en la web de la UNIA; elaboración del boletín digital UNIA Informa; diseño de campañas informativas específicas y elaboración de planes de comunicación; gestión de la publicidad.	Compromiso de calidad 4.1: Elaborar y difundir un boletín mensual.	100%
Servicio 5: El control de la identidad visual corporativa de la Universidad, para que sea coherente y unificada, atendiendo a las pautas y normas recogidas en el Manual de Identidad Corporativa. Creación de material gráfico: diseño y maquetación de los elementos de difusión con la imagen de la Universidad, como invitaciones, libros, cartelería y folletos.	Compromiso de calidad 5.1: Elaboración de un protocolo de petición de materiales con la identidad visual de la Universidad, utilizando la administración electrónica.	100%

Grado de cumplimiento:

Esta carta de servicios reflejaba los compromisos de dos áreas de trabajo de la universidad: área de apoyo al equipo de gobierno y área de gestión de la comunicación. Aunque cada área ha sido responsable de sus compromisos, la evaluación de la carta es conjunta.

Consta de cinco servicios y de 5 compromisos. De éstos han cumplido en cuatro de ellos. El primer compromiso de la carta se ha quedado en un 60% de cumplimiento, pues desde casi el primer momento de implantación de la carta el área de apoyo al equipo de gobierno estimó conveniente realizar la memoria sólo de los actos más relevantes; en definitiva de los actos en los que había intervenido directamente el Rector. Fruto de esta decisión, este año se ha propuesto modificar ese servicio, los compromisos e indicadores.

Podemos concluir que el área ha realizado un profundo análisis de actualización de la misma, no sólo a través de este seguimiento anual sino también basándose en la actualización y resultados de sus procesos y de los indicadores de los mismos.

Cumplimiento global: **83,3%**

Propuestas de mejora y actualización:

Las actualizaciones realizadas por estas áreas son las siguientes:

Servicio 1: **La organización de actos institucionales de la Universidad: inauguraciones, conferencias, firma de convenios, visitas protocolarias, viajes, recepciones, tratando de transmitir la imagen institucional, la cultura corporativa y la vocación de servicio a la sociedad, con eficiencia, eficacia y sostenibilidad.**

Compromiso de calidad 1: **La realización del servicio con el mínimo de quejas por parte de los usuarios.**

Indicador 1: **número de actos organizados/número de quejas recibidas.**

Compromiso de calidad 2: **Difundir los actos institucionales de la manera más amplia posible, generalizando el uso de las herramientas informáticas de forma preferente.**

Indicador 2: **número de actos organizados/número de envíos de correo electrónico**

Servicio 2:

Compromiso de calidad: **Mantener actualizada la agenda compartida en la web institucional con las principales actividades de los cargos.**

Indicador 2: **Nº de entradas por cargo y mes en la agenda compartida.**

Servicio 3: **Servir de nexo entre la Universidad y la comunidad universitaria y la sociedad, a través de los medios de comunicación, las redes sociales e internet,**

para la difusión de las actividades académicas, institucionales y culturales de la UNIA. Gestión de las relaciones informativas y la publicidad: comunicados y convocatorias para los medios; dossiers informativos y resúmenes de prensa; asesoramiento al equipo de gobierno; diseño de campañas informativas y publicitarias; noticias y fotografías en la web institucional, y revista digital UNIA Informa.

Compromiso de calidad 1: Difundir la información de interés de la UNIA a la comunidad universitaria y a la sociedad, a través de los medios de comunicación, las redes sociales (Facebook y Twitter) e internet (página web institucional y revista digital mensual); con criterios de cercanía, agilidad y fiabilidad informativa, para dar cobertura a las necesidades comunicativas de la institución.

Indicador1: Número de informaciones de interés de la UNIA difundidas en Facebook/número total de comunicados de prensa enviados a los medios de comunicación

Compromiso de calidad 2: Difundir las actividades de la UNIA mediante nuevas tecnologías de la comunicación, dando cobertura a las necesidades comunicativas de la institución, a través de la revista digital mensual

Indicador 2: Número de boletines UNIA Informa enviados en los primeros 15 días del mes/meses del año.

Servicio 4: El control de la identidad visual corporativa de la Universidad, para que sea coherente y unificada, atendiendo a las pautas y normas recogidas en el Manual de Identidad Visual. Creación de material gráfico: diseño y maquetación de elementos con la imagen de la Universidad, atendiendo a razones de eficiencia, eficacia y sostenibilidad

Compromiso de calidad 1: Crear un mínimo del 50% de líneas gráficas sostenibles (difusión digital o material para impresión con formato, uso de tintas y papel ecológico)

Indicador 1: Tasa anual de líneas gráficas sostenibles (líneas gráficas sostenibles/total de líneas gráficas X100) =50%

Compromiso 2: elaborar el material gráfico dentro de las fechas comprometidas

Indicador 2: Cumplir con los plazos de entrega de las peticiones de servicio.

7. Carta de Servicios del Área de Gerencia

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: La elaboración del presupuesto y de la programación plurianual de la universidad siguiendo las directrices del Consejo de Gobierno.	Compromiso de calidad 1.1: Presentar el anteproyecto de presupuesto de la universidad al Consejo de Gobierno, antes del 30 de noviembre.	100%
Servicio 2: La rendición de las cuentas de la universidad ante sus órganos de gobierno así como ante los organismos competentes de la comunidad autónoma, facilitando y proporcionando la información que sea requerida y/o preceptiva.	Compromiso de calidad 2.1: Presentar al Consejo de Gobierno la rendición de las cuentas de la universidad, una vez auditadas, un mes antes del plazo legalmente previsto.	100%
Servicio 3: La dirección de la ejecución presupuestaria y patrimonial de la universidad y el asesoramiento a los órganos de gobierno en materia relativa al régimen económico y financiero y la planificación, coordinación y ejecución de la tesorería de la universidad garantizando la correcta recaudación de los ingresos y de la ejecución de los pagos.	Compromiso de calidad 3.1: Elevar al Consejo de Gobierno trimestralmente informes de ejecución presupuestaria.	100%
Servicio 4: La planificación de los aprovisionamientos y de los contratos asegurando la calidad de los recursos y de los servicios contratados y garantizando una eficaz gestión del inventario de la universidad y el aseguramiento y mantenimiento de las infraestructuras, de las instalaciones y medios instrumentales precisos para el desarrollo de las actividades.	Compromiso de calidad 4.1: Conseguir que los niveles de satisfacción de las personas usuarias con respecto a las infraestructuras, instalaciones y los servicios contratados, alcancen una puntuación media superior a 3,5 en una escala del 1 al 5.	100%
Servicio 5: La planificación, la organización y la dirección de los recursos humanos, de su estructura, selección, provisión y promoción, así como de aquellos actos que afecten a sus retribuciones y a la vida administrativa y laboral.	Compromiso de calidad 5.1: Revisar y actualizar anualmente la Relación de Puestos de Trabajo siguiendo las directrices del Consejo de Gobierno, acordes con los estudios de estructura y de puestos de trabajo.	No evaluable
	Compromiso de calidad 5.2: Ejecutar anualmente los procesos de selección y provisión que se deriven de la planificación y de los acuerdos de promoción.	No evaluable

Servicio 6: La planificación y la organización de la formación y el desarrollo del personal de administración y servicios, verificando su efectividad en el ámbito personal y profesional.	Compromiso de calidad 6.1: Garantizar anualmente que la media de horas de formación y desarrollo por persona alcance la cifra de 10.	100%
	Compromiso de calidad 6.2: Presentación al Consejo de Gobierno de las memorias anuales de formación y de gestión por competencias.	100%
Servicio 7: El control y la coordinación de la gestión basada en procesos en las distintas áreas administrativas y de gestión, comprobando el cumplimiento de los objetivos y de las mejoras establecidas.	Compromiso de calidad 7.1: Presentar a Consejo de Gobierno las propuestas de mejora de las áreas y de los servicios derivados del seguimiento y del cumplimiento de los indicadores de la gestión por procesos.	100%
Servicio 8: El impulso y la planificación de las medidas derivadas de la evaluación de riesgos laborales y de la gestión medioambiental y su integración en todos los ámbitos de la gestión.	Compromiso de calidad 8.1: presentar a Consejo de gobierno un plan anual de medidas que en el marco de la gestión medioambiental de la Universidad correspondan al ámbito de las Gerencias.	100%
	Compromiso de calidad 8.2: asegurar un grado de cumplimiento del plan de gestión medioambiental anual del 90% al término de cada año.	74%

Grado de cumplimiento:

La carta de servicios del área de gerencia cuenta con un total de ocho servicios, 11 compromisos medidos a través de 12 indicadores, puesto que tiene servicios con más de un compromiso, y en concreto el compromiso 6.2. se mide a través de dos indicadores.

Del total de compromisos, tan sólo uno no se ha cumplido, que es el correspondiente a asegurar el cumplimiento del plan de gestión medioambiental anual, que ha alcanzado el 66'60% en su cumplimiento. Los compromisos referidos, tanto a la actualización de la R.P.T. como a la ejecución de los procesos de selección, no se han llevado a cabo por las limitaciones relativas a tasa de reposición en cuanto al capítulo I y porque no se han realizado convocatorias de selección y provisión de los puestos de trabajo.

Cumplimiento global: **88,89%**

Propuestas de mejora y actualización:

No se ha realizado ninguna actualización de la carta.

8. Carta de Servicios del Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: Ejecución, seguimiento y control del presupuesto de la Universidad.	Compromiso de calidad 1: Responder al 95% de las consultas y peticiones de informes en materia de ejecución presupuestaria dirigidas a Gestión Económica en un plazo no superior a 10 días.	100%
Servicio 2: Gestión, seguimiento y control de la Tesorería de la Universidad.	Compromiso de calidad 2.1: Ejecutar el 95% de los pagos y devoluciones de ingresos en un plazo máximo de 40 días desde su entrada en el registro de la Universidad o desde la conformidad en caso de liquidación a profesores.	96,34
Servicio 3: Desarrollo, seguimiento y control de la contabilidad financiera y patrimonial de la Universidad.	Compromiso de calidad 3.1: Responder al 95% de las consultas y peticiones de informes relativos a gestión contable dirigidas a Gestión Económica en un plazo no superior a 10 días.	100%
Servicio 4: Tramitación, seguimiento y control de las obligaciones tributarias de la Universidad	Compromiso de calidad 4.1: Contestar al 95% de las consultas en materia fiscal dirigidas a Gestión Económica en un plazo no superior a 7 días.	100%
Servicio 5: La gestión, control y justificación de convenios y subvenciones.	Compromiso de calidad 5.1: Informar a los miembros del Consejo de Gobierno y a los responsables de las áreas administrativas, de las subvenciones publicadas en los diarios oficiales del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el plazo máximo de tres días desde su publicación.	93%
	Compromiso de calidad 5.2: Trasladar a las instituciones contraparte de los convenios en el plazo máximo de 3 días, las observaciones realizadas a sus borradores por los órganos competentes en la emisión de informes.	97,50%

Servicio 6: Gestionar y realizar el seguimiento de la contratación de todo tipo de suministros, obras y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la Universidad Internacional de Andalucía.	Compromiso de calidad 6.1: Gestionar al menos el 90% de los expedientes de contratación por procedimiento negociado sin publicidad en el plazo máximo de 60 días desde la recepción de la petición de la obra, suministro o servicio hasta la formalización del contrato.	100%
	Compromiso de calidad 6.2: Gestionar al menos el 90% de los expedientes de contratación por procedimiento negociado con publicidad y procedimiento abierto en el plazo máximo de 120 días desde la recepción de la petición de la obra, suministro o servicio hasta la formalización del contrato.	100%
	Compromiso de calidad 6.3: Responder desde la Sección de Gestión Económica y Contratación a las consultas recibidas en el plazo máximo de 3 días.	100%
Servicio 7: Gestión, mantenimiento y control periódico del inventario de bienes muebles e inmuebles.	Compromiso de calidad 7.1: Incorporar los bienes al patrimonio de la Universidad en un plazo no superior a 10 días desde la conformidad de la factura.	0%
	Compromiso de calidad 7.2: Facilitar un informe de inventario a los órganos o servicios administrativos que lo requieran en un plazo inferior a 10 días.	No evaluable
Servicio 8: La tramitación y difusión de los procesos de selección y provisión de puestos de trabajo del personal funcionario y laboral así como la gestión de la bolsa de empleo de la Universidad.	Compromiso de calidad 8.1: Difundir las convocatorias de selección y provisión a través de la web en el momento de su publicación.	No evaluable
	Compromiso de calidad 8.2: Incluir, mantener y actualizar en la web las resoluciones de carácter general que afecten a la gestión de las convocatorias en cada uno de los procesos en un plazo de 24 h.	No evaluable
Servicio 9: La elaboración de la nómina de la Universidad, la gestión de los trámites relacionados con la seguridad	Compromiso de calidad 9.1: Tramitar al menos el 95% de las modificaciones en la nómina del mes en curso, que se reciban antes del 15 de cada mes.	100%

social y otros regímenes así como de las ayudas de acción social.	Compromiso de calidad 9.2: Comunicar, a la vez que difundir a través de la web, a todo el Personal de Administración y Servicios mediante el envío de un correo electrónico la apertura de la convocatoria de ayuda de acción social desde la fecha de su publicación.	No evaluable
Servicio 10: La atención personalizada, el asesoramiento y la gestión de los procesos que afecten a la vida administrativa del personal así como la gestión de la relación de puestos de trabajo.	Compromiso de calidad 10.1: Contestar al menos el 95% de las consultas y peticiones que afecten a la vida administrativa del personal en un plazo de 10 días excepto si requieren informe superior o jurídico.	97,89%
Servicio 11: La información, coordinación, gestión y evaluación de los Planes de Formación y Desarrollo del personal de administración y servicios de la Universidad Internacional de Andalucía.	Compromiso de calidad 11.1: Difundir en el Campus Virtual UNIA la memoria anual de actividades de formación del personal de administración y servicios en el plazo de 10 días a partir de la toma de razón por el Consejo de Gobierno.	0%
	Compromiso de Calidad 11.2: Emitir al menos el 95% de los certificados de aprovechamiento y/o asistencia en un plazo no superior a 25 días desde la recepción de las actas de cada curso o acción formativa.	100%
	Compromiso de calidad 11.3: Obtener un nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto de las acciones formativas superior a 3 en una escala de 1 a 5.	100%
Servicio 12: La coordinación y asesoramiento en la gestión por procesos de las diferentes áreas administrativas de la Universidad Internacional de Andalucía.	Compromiso de calidad 12.1: Responder a las consultas en materia de gestión por procesos en un plazo no superior a 10 días.	100%
Servicio 13: Evaluación de los factores de riesgos determinando las medidas preventivas que corresponda, la coordinación de las actividades preventivas y la gestión de los residuos peligrosos y reciclables, así como la planificación de las emergencias.	Compromiso de calidad 13.1: Realizar la Evaluación de Riesgos al 100% de los puestos de trabajo de toda la Universidad, proponiendo su implementación en el Plan Anual de Prevención de Riesgos Laborales en un plazo no superior a 60 días.	40%

Servicio 14: Elaboración, coordinación y ejecución de las actividades de información y formación en materia de preventiva, así como la	Compromiso de calidad 14.1: Elaborar un plan de formación anual en el que se incluirá la formación de acogida para el 100% de los trabajadores/as de nuevo ingreso.	100%
vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras.	Compromiso de calidad 14.2: Garantizar el 100% de los reconocimientos médicos anuales solicitados.	100%

Grado de cumplimiento:

Esta carta de servicios está compuesta por 14 servicios desarrollados en 23 compromisos con sus respectivos indicadores. Esto supone un cumplimiento de los compromisos de un 63,16% y un 36,84% no cumplidos, mientras que cuatro compromisos no han sido evaluados no haberse puesto en marcha procedimientos adecuados para el cumplimiento de los fines o por no haber registrado ninguna evidencia del mismo.

Es muy importante destacar la observación realizada por el director de área responsable de la carta:

En este primer ejercicio de control de los servicios ofrecidos por esta área con carácter general ha habido una falta de sistematización a la hora de recoger la información para medir el mismo. La experiencia nos ha servido para poner en marcha herramientas que nos permitan recoger la información pertinente para medir la mayoría de los indicadores propuestos.

Cumplimiento global: **63,16%**

Propuestas de mejora y actualización:

Fruto de esta reflexión se han producido algunos cambios en la definición de compromisos e indicadores:

Servicio 6

Compromiso 6.3.

Indicador 6.3: Tasa anual de respuesta a las consultas en materia de contratación en un plazo no superior a 3 días

Servicio 7

Compromiso 7.1: Incorporar el 95% de los bienes al patrimonio de la Universidad en un plazo no superior a 15 días desde la recepción del bien

Indicador 7.1: Tasa anual de bienes inventariados en plazo no superior a 15 días desde la recepción del bien

Servicio 9

Compromiso 9.1: Recordar, vía correo electrónico, con al menos 3 días de antelación la apertura del plazo de solicitud de ayudas de acción social.

Indicador 9.1: **Comunicar en plazo la apertura del plazo de solicitud de ayudas de acción social**

Servicio 11

Compromiso 11.1: Difundir en la web el Plan de Formación del personal de administración y servicios en el plazo de 20 días a partir de la fecha de Informe al Consejo de Gobierno por la Gerencia

Indicador 11.1: **Publicación en plazo del Plan de Formación del PAS**

Servicio 12

Compromiso 12.1.

Indicador 12.1: **Tasa anual de respuesta de las consultas realizadas en materia de gestión por procesos.**

9. Carta de Servicios del Área de Ordenación Académica, Innovación Docente y CRAI

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: La información y asesoramiento a los docentes: tramitación de propuestas de estudios y cursos, normativa existente y directrices establecidas, diseño y organización de los estudios, retribuciones y el sistema de garantía de calidad.	Compromiso de calidad 1.1: Ofrecer una atención personalizada de la persona usuaria, ya sea de forma presencial, vía telefónica o telemática, obteniendo unos niveles de satisfacción de las personas usuarias superiores a 3,5 en una escala de 1 a 5.	100%
Servicio 2: La gestión de la programación docente: invitación a los profesores, recogida y validación de sus datos personales, asignación de la carga docente a efectos académicos y económicos, así como información sobre la infraestructura y los recursos disponibles.	Compromiso de calidad 2.1: Tramitar las invitaciones a profesores con una antelación mínima de 15 días hábiles a la participación del profesor (incluye remisión de ficha de participante y condiciones de participación, material a entregar, etc.), siempre que se respete la programación prevista.	98,60%
Servicio 3: La puesta en marcha e implementación de los proyectos para la Innovación Docente, mediante el apoyo, soporte, asesoramiento y formación al profesorado y la gestión y coordinación didáctica-pedagógica durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de cursos impartidos a través del Campus Virtual.	Compromiso de calidad 3.1: Apoyar de manera personalizada al profesorado de postgrado para la utilización de plataformas y herramientas virtuales en las tareas docentes y tutoriales, dando un soporte técnico y formativo sobre nuevas metodologías para su aplicación en el contexto de la enseñanza.	100%
Servicio 4: La información sobre modalidades de estudios y oferta académica. Incluye información sobre requisitos de acceso, documentación, plazos, etc., sobre procedimientos de preinscripción y de matrícula. Además se incluye la información sobre becas y ayudas.	Compromiso de calidad 4.1: Ofrecer una atención personalizada de la persona usuaria, ya sea de forma presencial, vía telefónica o telemática.	100%
Servicio 5: La gestión de los procesos de admisión. Incluye el acceso y admisión a los másteres oficiales y enseñanzas de doctorado, así como a las titulaciones propias y de formación complementaria.	Compromiso de calidad 5.1: Publicar vía web de las correspondientes convocatorias de admisión para estudios de postgrado, con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del inicio de la apertura del plazo de solicitud.	100%

	Compromiso de calidad 5.2: Comunicar la resolución de admisión con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del inicio de la apertura del plazo de matrícula.	97,52%
Servicio 6: La gestión del alumnado y de sus expedientes académicos: gestión de matrículas, convalidaciones y reconocimientos de estudios, actas y certificaciones académicas, traslados de expedientes, recepción y tramitación de las tesis doctorales, etc.	Compromiso de calidad 6.1: Publicar el 60% de las Actas de Evaluación en el plazo máximo de un mes contados desde el siguiente a la finalización del proceso de evaluación.	100%
Servicio 7: La gestión de becas y ayudas: convocatorias de becas y ayudas propias u otras en las que participe la Universidad; tramitación de solicitudes, alegaciones y recursos de convocatorias general y de movilidad del Ministerio de Educación.	Compromiso de calidad 7.1: Publicar vía web las correspondientes convocatorias de becas para estudios de postgrado, con una antelación mínima de 5 días hábiles al inicio de la apertura del plazo de solicitud.	100%
	Compromiso de calidad 7.2: Comunicar la resolución de concesión o denegación de becas y ayudas con una antelación mínima de 5 días hábiles al inicio de la apertura del plazo de matrícula.	100%
Servicio 8: La Gestión (registro y expedición) de títulos oficiales y propios de la Universidad, y de los diplomas y certificados de aprovechamiento de cursos de formación complementaria.	Compromiso de calidad 8.1: Revisar y validar los expedientes de solicitudes de Títulos Propios en el plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción en la Sección de Títulos.	SI
	Compromiso de calidad 8.2: Remitir o entregar los Diplomas de aprovechamiento en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación.	79,73%
Servicio 9: La información y asesoramiento en la búsqueda y selección de recursos bibliográficos y documentales necesarios para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión.	Compromiso de calidad 9.1: Ofrecer información actualizada de los servicios, así como difundir cambios y novedades en la prestación de nuestros servicios, a través de los medios disponibles (cartelería, web, correo electrónico).	0%
	Compromiso de calidad 9.2: Mantener las instalaciones de biblioteca en las mejores condiciones: climatización, iluminación y mobiliario adecuado; accesibilidad de los recursos; señalización de los servicios y otros servicios que permitan a la persona usuaria desarrollar su actividad en nuestros centros.	100%

<p>Servicio 10: El acceso de forma presencial o remoto a todos los recursos bibliográficos y documentales disponibles, para la consulta y préstamo de documentos y otros materiales pertenecientes a la colección y recursos de la Biblioteca. Incluye los recursos electrónicos contratados por la Universidad: revistas electrónicas, libros electrónicos y bases de datos.</p>	<p>Compromiso de calidad 10.1: Adquirir los recursos documentales recomendados por el profesorado (realizados formalmente y con antelación al curso).</p>	<p>100%</p>
<p>Completa sus servicios con el préstamo interbibliotecario y las adquisiciones bibliográficas y audiovisuales. Para facilitar la consulta y uso de nuestros recursos existen programas de formación.</p>	<p>Compromiso de calidad 10.2: Atender todas las solicitudes de préstamo interbibliotecario (originales y copias de documentos) para apoyar el aprendizaje y la investigación de profesores, estudiantes y PAS. Tramitar estas solicitudes en el plazo máximo de tres días.</p>	<p>0%</p>
	<p>Compromiso de calidad 10.3: Garantizar el acceso desde fuera los campus o sedes a la colección de recursos electrónicos adquiridos por la Universidad a los estudiantes y profesores de cursos de postgrado y para el PAS.</p>	<p>100%</p>
	<p>Compromiso de calidad 10.4: Realizar las sesiones de formación específica demandadas por las personas usuarias (de postgrado) a lo largo del curso.</p>	<p>100%</p>
<p>Servicio 11: La divulgación de los contenidos y resultados de las actividades docentes, de investigación, de la extensión cultural y de la gestión institucional que desarrolla la Universidad. Se realiza por medio de: La grabación, edición y posproducción de material docente, de actos culturales o actos institucionales, de conferencias, de congresos, etc., así como la distribución</p>	<p>Compromiso de calidad 11.1: Grabar las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad, previa comunicación y acuerdo con el Servicio. Entregar la edición de grabaciones realizadas por el Servicio en los plazos acordados.</p>	<p>100%</p>
<p>y difusión del material audiovisual editado por diversos medios, tanto en soporte físico como por Internet. La edición y coedición de las publicaciones de la Universidad en diferentes soportes (físico y electrónicos). Difusión de las publicaciones mediante distribución</p>	<p>Compromiso de calidad 11.2: Difundir las grabaciones vía internet por los canales establecidos.</p>	<p>100%</p>
	<p>Compromiso de calidad 11.3: Publicar anualmente, en formato electrónico y papel, el Catálogo de Publicaciones.</p>	<p>100%</p>

comercial, participación en actividades culturales y de promoción, servicio de intercambio científico y donación, y otros medios que permitan dar a conocer los contenidos y los resultados.	Compromiso de calidad 11.4: Distribuir de forma organizada, por intercambio, donación y por vía comercial, todas las publicaciones de la Universidad. Se persigue obtener la mayor difusión posible en el ámbito académico y cultural, así como controlar las publicaciones recibidas en concepto de intercambio.	100%
	Compromiso de calidad 11.5: Participar en las ferias del libro, al menos en una por cada provincia donde la universidad tiene sede.	100%
	Compromiso de calidad 11.6: Cumplir con la programación de edición de publicaciones aprobadas por la Comisión de Publicaciones de la Universidad.	100%

Grado de cumplimiento:

Esta carta de servicios no sigue ni el estándar general de la universidad, una carta por área de gestión, y además está dividida por el tipo de usuarios a la que va dirigida. Esta carta aglutina a tres áreas de gestión de la universidad, el área de gestión académica, el área de innovación docente y el área CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Innovación). Se intentó que las áreas que más directamente estaban relacionadas con nuestros principales usuarios (alumnos y profesores) se unieran y ofrecieran conjuntamente estos servicios. Así la carta ofrece los compromisos divididos en: en calidad de docente, en calidad de estudiante, y de carácter general.

El resultado fue una carta con 11 servicios y 23 compromisos con sus correspondientes indicadores. De ellos el 78,26% han cumplido con su compromiso.

De los cinco compromisos que no han logrado cumplir con su objetivo, tres de ellos se han quedado muy cerca del mismo, mientras los dos restantes no han sido realistas en su definición.

Cumplimiento global: **78,26%**

Propuestas de mejora y actualización:

Como fruto de esta labor de seguimiento y actualización, se han realizado una serie de propuestas de actualización. Hay que tener en cuenta que en el momento de la realización de la carta el área de innovación docente no tenía lo suficientemente maduros sus servicios, debido a su reciente creación, y es la que en la actualidad ha realizado una modificación de sus compromisos en mayor profundidad.

Servicio 3

Compromiso 3.1

Indicador 3.1: Número de docentes del campus virtual con acceso a recursos en red (aula virtual de profesores).

Compromiso 3.2: Ofrecer formación en materia de TICs e Innovación Docente al profesorado de la UNIA que resulte satisfactoria y responda a sus necesidades formativas, obteniendo unos niveles de satisfacción superiores a 7 en una escala de 1 a 10.

Indicador 3.2.1.: Existencia de un programa de formación anual del profesorado público y accesible para todo el profesorado de la Universidad

Indicador 3.2.2: N° de acciones formativas orientadas a docentes de postgrado realizadas anualmente.

Indicador 3.2.3: Obtener una puntuación superior al 70% en los ítems de las encuestas de satisfacción de los cursos de formación cumplimentadas por los participantes

Compromiso 3.3: Proporcionar soporte técnico y formativo para la puesta en marcha de acciones/ proyectos de Innovación Docente y Digital

Indicador 3.1.1: Número de proyectos/acciones para el fomento de la Innovación Docente y Digital puestos en marcha anualmente

Compromiso 4: Compromiso de calidad: Orientar desde el punto de vista técnico-metodológico a estudiantes de cursos impartidos a través del campus virtual, ofreciendo recursos de ayuda y guía y resolviendo cuestiones e incidencias relativas al uso del Campus Virtual

Indicador 4.1.1: Tasa de incidencias resueltas por el área de atención al usuario

Servicio 5

Compromiso 5.2: Comunicar la resolución de admisión de los estudios propios con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del inicio de la apertura del plazo de matrícula.

Servicio 9

Compromiso 9.1

Indicador 9.1.1: N° de "publicaciones de páginas" realizadas por los administradores en el facebook del CRAI cada año.

Servicio 10

Compromiso 10.2: Atender todas las solicitudes de préstamo interbibliotecario (originales y copias de documentos) para apoyar el aprendizaje y la investigación de profesores, estudiantes y PAS en el plazo máximo de cinco días.

Compromiso 10.3: **Números de búsquedas y descargas por cada usuario potencial de la biblioteca digital o electrónica de la Universidad.**

Compromiso 10.4: **Realizar, para cada trimestre, una sesión de formación específica demandadas por las personas usuarias (de postgrado) a lo largo del curso.**

Indicador 10.4.1: **Nº de formaciones en cada trimestre**

Servicio 11

Compromiso 11.1.: **Grabar las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad, difundiéndolas vía internet por los canales establecidos**

Indicador 11.1.1 **% de ediciones difundidas vía internet sobre el total de ediciones realizadas**

Compromiso 11.3: **Actualizar anualmente, en formato electrónico y papel, el Catálogo de Publicaciones.**

Compromiso 11.4

Indicador 11.4.1: **Libros distribuidos por intercambio/donación sobre el total de ejemplares editados.**

10. Carta de Servicios del Área de Planificación y Calidad

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: El soporte administrativo de la evaluación docente de nuestro profesorado que lo solicite y que cumpla los requisitos del programa Docencia-UNIA.	Compromiso de calidad 1.1: Realizar la evaluación docente del 100% del profesorado que lo solicite en el plazo máximo de tres meses.	No evaluable
Servicio 2: La remisión de certificaciones de los resultados de las encuestas de satisfacción, que en su caso hayan sido cumplimentadas por el alumnado, sobre la labor docente del profesorado que los solicite.	Compromiso de calidad 2.1: Remitir al profesorado solicitante los Certificados de la Satisfacción de Encuestas al alumnado sobre la actividad docente del profesorado en el plazo de 15 días desde su solicitud.	100%
Servicio 3: El diseño, desarrollo y soporte a las unidades administrativas que precisen realizar estudios de satisfacción, expectativas y además, la entrega de los resultados de los mismos.	Compromiso de calidad 3.1: Remitir los resultados de las encuestas, correctamente tratadas y en formato electrónico, a las personas destinatarias definidas en cada caso, en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de finalización del estudio.	100%
	Compromiso de calidad 3.2: Dar respuesta al 100% de las solicitudes de asistencia técnica cursadas a través del procedimiento establecido al respecto.	No evaluable
Servicio 4: El asesoramiento y seguimiento de las evaluaciones y planes de mejora implantados.	Compromiso de calidad 4.1: Emitir un dictamen anual de cada uno de los planes de mejora implantados en la universidad.	100%
Servicio 5: El diseño, seguimiento y evaluación de las cartas de servicios implantadas.	Compromiso de calidad 5.1: Emitir informe de valoración del seguimiento de todas las cartas de servicios en el segundo trimestre del año.	100%
Servicio 6: La coordinación de la elaboración, el seguimiento y control del Plan Estratégico.	Compromiso de calidad 6.1: Elaborar los informes de seguimiento del Plan Estratégico en el trimestre siguiente al período analizado.	100%

Grado de cumplimiento:

Esta carta consta de seis servicios y siete compromisos con sus indicadores, uno de ellos no evaluable en 2010. Ha alcanzado un cumplimiento del 80%, un 20% de no cumplimiento puesto que el área no estableció el procedimiento o estableció la herramienta para iniciarlo, mientras dos compromisos no han podido ser evaluados por no haber ninguna solicitud para la iniciación del procedimiento y porque el plazo

correspondientes se iniciaba en 2011 y no en el año que estamos evaluando (el seguimiento de las cartas de servicios que estamos realizando en este momento)

Cumplimiento global: **80%**

Propuestas de mejora y actualización:

Fruto de la reflexión y de la mejora del sistema de encuestas de la universidad, la actualización de la carta ha sido la siguiente:

Servicio 2: La remisión de informes online, a cada profesor de posgrado con carga docente igual o superior a un crédito ECTS, con los resultados de las encuestas Docentia a alumnos sobre la labor docente del profesorado.

Compromiso de calidad 2.1: Obtener una valoración superior a 3 en la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción profesores Survey WH, en una escala de 1 a 5.

Indicador 2.1: Medición de la satisfacción de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción profesores Survey WH

Servicio 3: Evacuación de los informes sobre encuestas por tipología de curso dentro los 3 meses posteriores a la finalización del curso académico.

Compromiso de calidad 3.1: Evacuar y remitir los informes de encuestas a las personas destinatarias definidas en cada caso en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de finalización del curso académico.

Indicador 3.1: % de informes enviados en plazo.

11. Carta de Servicios del Área de Registro

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: Realización de la gestión documental de las entradas de solicitudes, escritos y comunicaciones en la Universidad y de las salidas de escritos y comunicaciones de la Universidad, así como el archivo informático de las mismas y su remisión a los destinatarios, expidiendo, en caso de ser requeridos, recibos de las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas.	Compromiso de calidad 1.1: Gestionar y remitir a los órganos, servicios o unidades de la UNIA dentro de las 24 horas siguientes a su presentación.	100%
Servicio 2: Realización de cotejo y expedición de copias compulsadas de documentos que acompañen a solicitudes, escritos o comunicaciones presentadas por las personas interesadas en la unidad de registro; expedición de copias selladas de los documentos originales sean aportados y deban obrar en el procedimiento, así como la devolución de los documentos originales, previa compulsas de sus copias, cuando aquéllos no deban obrar en el procedimiento.	Compromiso de calidad 2.1: Cotejar y compulsar los en el momento de la presentación de las solicitudes, escritos o comunicaciones.	100%
Servicio 3: Gestión de las publicaciones en los Tablones de Anuncios de la Universidad.	Compromiso de calidad 3.1: Insertar los actos, disposiciones y resoluciones de los órganos administrativos que hayan de ser objeto de publicación en los Tablones de Anuncios de la Universidad dentro del siguiente día hábil a su puesta a disposición de la unidad de Registro.	100%
Servicio 4: Facilitación de información básica y elemental sobre los servicios y procedimientos que se tramitan en la Universidad, y de las unidades administrativas responsables de los mismos.	Compromiso de calidad 4.1: Proporcionar atención personalizada y apoyo para resolver las cuestiones que se le demanden durante el tiempo necesario, obteniendo una media de puntuación superior a 2 en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias.	0%

Grado de cumplimiento:

Esta Carta del registro consta de cuatro servicios, cuatro compromisos con sus correspondientes indicadores. El grado de cumplimiento de la misma es del 75% de sus compromisos, habiéndose quedado sin realizar el compromiso 4. En el proceso de elaboración parecía intención del personal realizar una encuesta para poder medir el nivel de satisfacción de sus usuarios respecto a la atención recibida sobre el servicio que prestan de información básica y elemental. Ahora mismo, y dado que la persona responsable de esta carta ya no está adscrita a esa área, no es posible la realización de dicha encuesta, por lo que se ha optado por el sistema de quejas para poder medir el cumplimiento de dicho servicio.

Por lo tanto, y hasta la situación del área se clarifique, tan sólo se ha procedido a realizar una actualización.

Cumplimiento global: **75%**

Propuestas de mejora y actualización:

Servicio 4

Compromiso 4 **Proporcionar atención personalizada y apoyo para resolver las cuestiones que se le demanden durante el tiempo necesario.**

Indicador 4.1. **% de quejas recibidas referente a la información básica**

12. Carta de Servicios del Área de Servicios Generales

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: La realización y/o supervisión del mantenimiento (preventivo y correctivo), de los edificios y sus instalaciones para asegurar su correcto funcionamiento.	Compromiso de calidad 1.1: Responder a todos los avisos de incidencias en el plazo de 3 días laborables siguientes a la recepción de la solicitud, informando del estado y forma de resolución de los mismos.	100%
Servicio 2: La ejecución de las acciones planificadas en el marco de la gestión medioambiental de la Universidad, dirigidas a aumentar el rendimiento de las instalaciones y su sostenibilidad.	Compromiso de calidad 2.1: Ejecutar las acciones previstas por la Gerencia en el marco del plan de gestión medioambiental para cada semestre.	88,89%
Servicio 3: La planificación de la ocupación de la residencia y, en su caso, gestión del alojamiento en hoteles, de los alumnos, profesores y demás miembros de la comunidad universitaria, durante el período necesario para la actividad en la que participen, en habitaciones compartidas, teniendo en cuenta las necesidades individuales y de grupos de las personas que se alojan.	Compromiso de calidad 3.1: Garantizar el alojamiento de todas las personas que participen en las actividades de la Universidad previa presentación de solicitud, teniendo en cuenta sus características específicas.	100%
Servicio 4: La gestión del equipamiento, limpieza y funcionamiento de las instalaciones y de los servicios que se prestan en las residencias de la universidad.	Compromiso de calidad 4.1: Realizar la limpieza diaria, de lunes a viernes, de las habitaciones y el cambio de lencería semanal.	100%
Servicio 5: La prestación del servicio de restauración, en la sede de la Rábida, a residentes y alumnos, profesores y otros miembros de la comunidad universitaria que no se alojan en la residencia, en régimen de pensión completa o media pensión, ofreciendo menús que incluyen una dietas equilibradas y variadas así como menús especiales para aquellas personas que justificadamente lo demanden.	Compromiso de calidad 5.1: Atender las solicitudes justificadas de dietas especiales.	100%
Servicio 6: La atención e información sobre la ubicación física de las dependencias y personas de la universidad, la vigilancia y control de carácter complementario de los edificios, la apertura, cierre y acondicionamiento de las aulas, el envío y reparto de correspondencia y la gestión de reprografía.	Compromiso de calidad 6.1: Garantizar la accesibilidad a los espacios comunes y aulas, así como su acondicionamiento para cada actividad planificada.	100%
	Compromiso de calidad 6.2: Asegurar el envío diario de correspondencia.	100%

Grado de cumplimiento:

Esta carta de servicios reúne las unidades de mantenimiento, conserjería, residencia y comedor. Consta de 6 servicios, con 7 compromisos medidos a través de siete indicadores. Tan sólo un compromiso se ha quedado sin cumplir, estando el % de cumplimiento en un 85,71%. En esta Carta es que no se habían establecido los valores a alcanzar en el cumplimiento, y a la hora del seguimiento han optado por recoger los que han establecido para la gestión por procesos. Damos por supuesto que son los que toman como punto de partida para el cumplimiento de sus compromisos con sus usuarios. De todas formas, y al no presentar ninguna actualización de la misma, le recomendaríamos especificarlos en la redacción de los compromisos y de sus indicadores.

Cumplimiento global: **85,71%**

Propuestas de mejora y actualización:

No presenta ninguna actualización

13. Carta de Servicios del Área de Gestión de las TIC

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: Gestión de Incidencias. La gestión de incidencias demandadas por la comunidad universitaria para resolver cualquier solicitud, consulta o problema relacionado con la prestación de los servicios ofrecidos por el Área TIC, solicitadas por el PAS preferentemente a través de la plataforma de gestión de incidencias http://cau.unia.es (autenticándose como usuario) y, en el caso del alumnado y personal docente, a través del personal técnico informático de la sede o mediante correo electrónico cau@unia.es	Compromiso de calidad 1.1: Obtener una valoración anual mínima de 3 sobre 5 a la calidad del servicio prestado en la encuesta de satisfacción que se realiza en la plataforma de gestión de incidencias.	100%
Servicio 2: Gestión de la red de comunicaciones de la universidad. El mantenimiento de las infraestructuras que dan soporte a todas las comunicaciones de voz y datos, así como de la telefonía corporativa fija y móvil.	Compromiso de calidad 2.1: Garantizar la disponibilidad de la infraestructura del servicio de comunicaciones al menos el 95% del tiempo.	0%
Servicio 3: Instalación de software. La instalación de software para la realización de actividades docentes y de las actividades administrativas que se soliciten desde las distintas áreas gestoras.	Compromiso de calidad 3.1: Instalar las aplicaciones solicitadas en un plazo máximo de 15 días hábiles en el 95% de los casos.	100%
Servicio 4: Aplicaciones corporativas. La gestión de la infraestructura informática (hardware y software) necesaria para dar soporte a la gestión de la universidad, asesorando y gestionando la implantación y mantenimiento de las aplicaciones corporativas, portales web y administración electrónica.	Compromiso de calidad 4.1: Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas en al menos el 95% del tiempo.	100%
Servicio 5: Mantenimiento de los puestos informáticos. La adquisición y mantenimiento preventivo de los equipos microinformáticos de las áreas administrativas y de apoyo a la docencia.	Compromiso de calidad 5.1: Garantizar que sólo el máximo del 10% de los equipos informáticos, tanto de aulas como de PAS, puedan presentar algún tipo de avería.	100%

<p>Servicio 6: Gestión de la identidad corporativa. La tramitación de altas y mantenimiento de perfiles de las personas usuarias que deban tener acceso a las distintas aplicaciones corporativas, directorio corporativo y correo electrónico.</p>	<p>Compromiso de calidad 6.1: Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios de identidad y autenticación de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos puestos a disposición de la comunidad universitaria serán atendidas como máximo en 10 días.</p>	<p>0%</p>
<p>Servicio 7: Gestión de sistemas de seguridad. La seguridad de los sistemas informáticos y ficheros para garantizar la integridad, el acceso y la protección de los datos.</p>	<p>Compromiso de calidad 7.1: Garantizar la disponibilidad de los servicios de protección antivirus, firewall, etc... para los ordenadores del PAS y aulas, al menos en el 95% del tiempo.</p>	<p>100%</p>

Grado de cumplimiento:

La carta del área de gestión de las Tic's consta de siete servicios con sus respectivos compromisos e indicadores. De los siete compromisos el área ha cumplido con cinco, mientras dos se han quedado sin cumplir con los objetivos correspondientes a garantizar la disponibilidad de la infraestructura del servicio de comunicaciones y garantizar las respuestas en los servicios de identidad y autenticación en diez días.

Cumplimiento global: **71,43%**

Propuestas de mejora y actualización:

No se han recibido propuestas de actualización de la carta.

Anexo 1.

*Actualizaciones y modificaciones propuestas en las Cartas
de Servicio.*

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE ACCIÓN CULTURAL

Servicio 1

Compromiso 1.1. Difundir anualmente los resultados de los distintos estudios publicados por el Observatorio Atalaya a través de la web de la UNIA.

Servicio 3: El diseño, planificación y coordinación de un programa cultural anual para todas las sedes así como en Marruecos. La difusión del programa cultural en la web permite además la participación de distintos agentes culturales en la programación.

Compromiso de calidad 3.4: Obtener un nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a las actividades programadas superior a 2 en una escala de 3.

Indicador 3.4: Media obtenida en el resultado de las encuestas

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO

Servicio 1

Indicador 1: % de informes emitidos en menos de 9 días

CARTA DE SERVICIOS GABINETE, SECRETARÍA DE CARGOS, COMUNICACIÓN E IMAGEN

Servicio 1: La organización de actos institucionales de la Universidad: inauguraciones, conferencias, firma de convenios, visitas protocolarias, viajes, recepciones, tratando de transmitir la imagen institucional, la cultura corporativa y la vocación de servicio a la sociedad, con eficiencia, eficacia y sostenibilidad.

Compromiso de calidad 1: La realización del servicio con el mínimo de quejas por parte de los usuarios.

Indicador 1: número de actos organizados/número de quejas recibidas.

Compromiso de calidad 2: Difundir los actos institucionales de la manera más amplia posible, generalizando el uso de las herramientas informáticas de forma preferente.

Indicador 2: número de actos organizados/número de envíos de correo electrónico

Servicio 2:

Compromiso de calidad: Mantener actualizada la agenda compartida en la web institucional con las principales actividades de los cargos.

Indicador 2: N° de entradas por cargo y mes en la agenda compartida

Servicio 3: Servir de nexo entre la Universidad y la comunidad universitaria y la sociedad, a través de los medios de comunicación, las redes sociales e internet, para la difusión de las actividades académicas, institucionales y culturales de la UNIA. Gestión de las relaciones informativas y la publicidad: comunicados y convocatorias para los medios; dossiers informativos y resúmenes de prensa; asesoramiento al equipo de gobierno; diseño de campañas informativas y publicitarias; noticias y fotografías en la web institucional, y revista digital UNIA Informa.

Compromiso de calidad 1: Difundir la información de interés de la UNIA a la comunidad universitaria y a la sociedad, a través de los medios de comunicación, las redes sociales (Facebook y Twitter) e internet (página web institucional y revista digital mensual); con criterios de cercanía, agilidad y fiabilidad informativa, para dar cobertura a las necesidades comunicativas de la institución.

Indicador 1: Número de informaciones de interés de la UNIA difundidas en Facebook/número total de comunicados de prensa enviados a los medios de comunicación

Compromiso de calidad 2: Difundir las actividades de la UNIA mediante nuevas tecnologías de la comunicación, dando cobertura a las necesidades comunicativas de la institución, a través de la revista digital mensual

Indicador 2: Número de boletines UNIA Informa enviados en los primeros 15 días del mes/meses del año.

Servicio 4: El control de la identidad visual corporativa de la Universidad, para que sea coherente y unificada, atendiendo a las pautas y normas recogidas en el Manual de Identidad Visual. Creación de material gráfico: diseño y maquetación de elementos con la imagen de la Universidad, atendiendo a razones de eficiencia, eficacia y sostenibilidad

Compromiso de calidad 1: Crear un mínimo del 50% de líneas gráficas sostenibles (difusión digital o material para impresión con formato, uso de tintas y papel ecológico)

Indicador 1: Tasa anual de líneas gráficas sostenibles (líneas gráficas sostenibles/total de líneas gráficas X100) =50%

Compromiso 2: elaborar el material gráfico dentro de las fechas comprometidas

Indicador 2: Cumplir con los plazos de entrega de las peticiones de servicio.

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECURSOS HUMANOS

Servicio 6

Compromiso 6.3.

Indicador 6.3: Tasa anual de respuesta a las consultas en materia de contratación en un plazo no superior a 3 días

Servicio 7

Compromiso 7.1: Incorporar el 95% de los bienes al patrimonio de la Universidad en un plazo no superior a 15 días desde la recepción del bien

Indicador 7.1: Tasa anual de bienes inventariados en plazo no superior a 15 días desde la recepción del bien

Servicio 9

Compromiso 9.1: Recordar, vía correo electrónico, con al menos 3 días de antelación la apertura del plazo de solicitud de ayudas de acción social.

Indicador 9.1: Comunicar en plazo la apertura del plazo de solicitud de ayudas de acción social

Servicio 11

Compromiso 11.1: Difundir en la web el Plan de Formación del personal de administración y servicios en el plazo de 20 días a partir de la fecha de Informe al Consejo de Gobierno por la Gerencia

Indicador 11.1: Publicación en plazo del Plan de Formación del PAS

Servicio 12

Compromiso 12.1.

Indicador 12.1: Tasa anual de respuesta de las consultas realizadas en materia de gestión por procesos.

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE ORDENACIÓN ACADÉMICA, INNOVACIÓN DOCENTE Y CRAI

Servicio 3

Compromiso 3.1

Indicador 3.1: Número de docentes del campus virtual con acceso a recursos en red (aula virtual de profesores).

Compromiso 3.2: Ofrecer formación en materia de TICs e Innovación Docente al profesorado de la UNIA que resulte satisfactoria y responda a sus necesidades

formativas, obteniendo unos niveles de satisfacción superiores a 7 en una escala de 1 a 10.

Indicador 3.2.1.: Existencia de un programa de formación anual del profesorado público y accesible para todo el profesorado de la Universidad

Indicador 3.2.2.: N° de acciones formativas orientadas a docentes de postgrado realizadas anualmente.

Indicador 3.2.3.: Obtener una puntuación superior al 70% en los ítems de las encuestas de satisfacción de los cursos de formación cumplimentadas por los participantes

Compromiso 3.3.: Proporcionar soporte técnico y formativo para la puesta en marcha de acciones/ proyectos de Innovación Docente y Digital

Indicador 3.1.1.: Número de proyectos/acciones para el fomento de la Innovación Docente y Digital puestos en marcha anualmente

Compromiso 4.: Compromiso de calidad: Orientar desde el punto de vista técnico-metodológico a estudiantes de cursos impartidos a través del campus virtual, ofreciendo recursos de ayuda y guía y resolviendo cuestiones e incidencias relativas al uso del Campus Virtual

Indicador 4.1.1.: Tasa de incidencias resueltas por el área de atención al usuario

Servicio 5

Compromiso 5.2.: Comunicar la resolución de admisión de los estudios propios con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del inicio de la apertura del plazo de matrícula.

Servicio 9

Compromiso 9.1

Indicador 9.1.1.: N° de "publicaciones de páginas" realizadas por los administradores en el facebook del CRAI cada año.

Servicio 10

Compromiso 10.2.: Atender todas las solicitudes de préstamo interbibliotecario (originales y copias de documentos) para apoyar el aprendizaje y la investigación de profesores, estudiantes y PAS en el plazo máximo de cinco días.

Compromiso 10.3.: Números de búsquedas y descargas por cada usuario potencial de la biblioteca digital o electrónica de la Universidad.

Compromiso 10.4.: Realizar, para cada trimestre, una sesión de formación específica demandadas por las personas usuarias (de postgrado) a lo largo del curso.

Indicador 10.4.1: N° de formaciones en cada trimestre

Servicio 11

Compromiso 11.1.: Grabar las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad, difundiéndolas vía internet por los canales establecidos

Indicador 11.1.1 % de ediciones difundidas vía internet sobre el total de ediciones realizadas

Compromiso 11.3: Actualizar anualmente, en formato electrónico y papel, el Catálogo de Publicaciones.

Compromiso 11.4

Indicador 11.4.1: Libros distribuidos por intercambio/donación sobre el total de ejemplares editados.

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

Servicio 2: La remisión de informes online, a cada profesor de posgrado con carga docente igual o superior a un crédito ECTS, con los resultados de las encuestas Docencia a alumnos sobre la labor docente del profesorado.

Compromiso de calidad 2.1: Obtener una valoración superior a 3 en la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción profesores Survey WH, en una escala de 1 a 5.

Indicador 2.1: Medición de la satisfacción de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción profesores Survey WH

Servicio 3: Evacuación de los informes sobre encuestas por tipología de curso dentro los 3 meses posteriores a la finalización del curso académico.

Compromiso de calidad 3.1: Evacuar y remitir los informes de encuestas a las personas destinatarias definidas en cada caso en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de finalización del curso académico.

Indicador 3.1: % de informes enviados en plazo.

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE REGISTRO

Servicio 4

Compromiso 4 Proporcionar atención personalizada y apoyo para resolver las cuestiones que se le demanden durante el tiempo necesario.

Indicador 4.1. % de quejas recibidas referente a la información básica