

Universidad Internacional de Andalucía

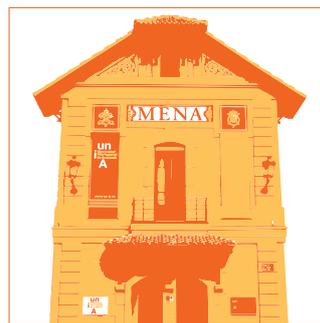
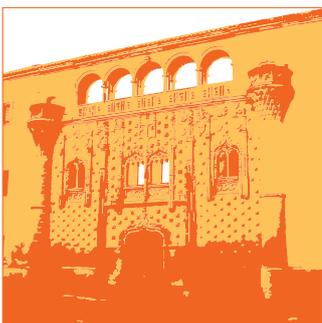


CARTA DE  
SERVICIOS

---

# Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

---



Campus Antonio Machado de Baeza | Campus Santa María de La Rábida  
Campus Tecnológico de Málaga | Campus La Cartuja / Rectorado - Sevilla

[www.UNIA.es](http://www.UNIA.es)



# CARTA DE SERVICIOS

Área de  
Apoyo al Equipo  
de Gobierno

## Índice

- 02 Presentación
- 03 Identificación de la Unidad prestadora del servicio
- 03 Misión de la Unidad
- 04 Servicios prestados, compromisos e indicadores
- 05 Responsable de la carta
- 06 Normativa reguladora de los servicios prestados
- 07 Formas de colaboración y participación de las personas usuarias
- 08 Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados
- 10 Accesibilidad a los servicios



## Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

### Presentación

La situación actual del Sistema Universitario Español exige de las Universidades que lo integran una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia. Por ello, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

El documento que se presenta forma parte del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), que lo concibe como un instrumento esencial para informar a las personas usuarias, grupos de interés y a la ciudadanía en general, acerca de los servicios que se ofrecen, de las condiciones en que se prestan y de los compromisos de calidad que persiguen, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Pero 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.

### Identificación de la unidad prestadora del servicio

Este órgano lo conforma el Área de Apoyo al Equipo de Gobierno, donde se ubican los Servicios de Protocolo y las Secretarías de órganos unipersonales y colegiados;

La Unidad prestadora del servicio depende funcionalmente de los distintos órganos unipersonales que conforman el Consejo de Gobierno de la Universidad.

### Misión de la Unidad

Coordinar y planificar la actividad generada por el Equipo de Gobierno. Trabajar con criterios de calidad, fiabilidad, agilidad y flexibilidad, acordes con el Plan Estratégico y los compromisos de responsabilidad social e innovación tecnológica. Conseguir una imagen coherente, coordinada y unificada de la Universidad.

### Servicios prestados, compromisos e indicadores

#### 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 1.1:** Elaborar para todos los intervinientes en los actos institucionales una secuencia de actos con el orden de de intervenciones, etc.
- **Indicador 1.1:** Número de protocolos de actos/ Número de actos organizados.
- **Compromiso de calidad 1.2:** Difundir los actos institucionales generalizando el uso de las herramientas informáticas.
- **Indicador 1.2:** Número de actos organizados/número de envíos de correo electrónico.

#### 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:** Mantener actualizada la agenda compartida en la web institucional

con las principales actividades de los cargos.

- **Indicador 2.1:** Número de entradas por cargo y mes en la agenda compartida/ Número de comunicados y convocatorias.
- **Compromiso de calidad 2.2:** Optimizar el uso del coche oficial para traslado de cargos y realización de tareas que impliquen el traslado del personal de la UNIA.
- **Indicador 2.2:** Suma mensual de traslados y actividades realizadas, exceptuando los traslados al Rector.
- **Compromiso de calidad 2.3:** Homogeneizar el proceso de reservas de viajes y comisiones de servicio de los cargos.
- **Indicador 2.3:** Elaborar un protocolo con el procedimiento de viajes adaptado a las comisiones de servicio.

### Responsable de la carta

Será responsable de la gestión y seguimiento de la carta de servicios el área de Apoyo al Equipo de Gobierno.

### Normativa reguladora de los servicios prestados

La normativa reguladora de los servicios prestados por gabinete de protocolo, secretaría de cargos, comunicación e imagen se encuentra recogida en los siguientes textos legales:

- Decreto Legislativo 2/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Creación de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Decreto 236/2011, de 12 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto por el que se aprueba el ordenamiento General de Precedencias del Estado (B.O.E. nº 188 de 8 de agosto de 1983).
- Reglamento de Uso y Concesión de Símbolos, Distinciones Honoríficas y Protocolo de la Universidad Internacional de Andalucía (BOJA nº 52, de 4 de mayo de 2002).

- Manual de Identidad Corporativa de la Universidad Internacional de Andalucía, informado en Consejo de Gobierno en sesión celebrada el 16 de julio de 2008.
- Normas de ejecución presupuestaria que para el ejercicio de cada año dicte la UNIA.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (B.O.E. nº 17 de 2008).

### Formas de colaboración y participación de las personas usuarias

Las personas usuarias podrán participar en la prestación y mejora de los servicios mediante la presentación de sugerencias y quejas, de conformidad con las normas que regule la Universidad Internacional de Andalucía.

- Mediante el envío de un **correo electrónico** a: [sec.gabinete@unia.es](mailto:sec.gabinete@unia.es).
- Personándose en nuestras **instalaciones**.
- Mediante el **Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones** que establezca la UNIA.

### Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados

Las personas usuarias tendrán los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico; en particular, los establecidos en la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Asimismo, tendrán derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.

Además de los establecidos con carácter general, las personas usuarias del servicio relacionado en la presente carta, tienen **derecho** a:



## Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

- Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- A recibir una atención personalizada, respetuosa y adaptada a sus condiciones personales.
- Al respeto y confidencialidad de los datos de las personas usuarias.
- A acceder a la información en igualdad de condiciones sin ningún tipo de discriminación.

### Accesibilidad a los servicios

#### Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

Américo Vespucio 2. Monasterio de Sta. María de las Cuevas. Isla de la Cartuja, 41092. Sevilla, España.

Tel.: +34 954 462 299.

Fax: +34 954 462 288.

Correo electrónico: [sevilla@unia.es](mailto:sevilla@unia.es).

#### Campus Tecnológico de Málaga

Edificio de la Congregación de Mena. Plaza de la Legión Española 1. 29007. Málaga, España.

Tel.: +34 952 028 411.

Fax :+34 952 028 419.

Correo electrónico: [malaga@unia.es](mailto:malaga@unia.es).

#### Campus Santa María de la Rábida

Paraje La Rábida s/n. 21819. La Rábida - Huelva, España.

Tlfno.:+34 959 350 452.

Fax:+34 959 350 158.

Correo electrónico: [larabida@unia.es](mailto:larabida@unia.es).

#### Campus Antonio Machado de Baeza

Palacio de Jabalquinto, Plaza de Santa Cruz s/n. 23440. Baeza - Jaén, España.

Tel.: +34 953 742 775.

Fax:+34 953 742 975.

Correo electrónico: [baeza@unia.es](mailto:baeza@unia.es).



**CARTA DE  
SERVICIOS**

**Área de  
Apoyo al Equipo  
de Gobierno**

## **Cómo llegar**

### **Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla**

Américo Vespucio 2. Monasterio de Sta. María de las Cuevas. Isla de la Cartuja, 41092. Sevilla, España.

- Autobuses urbanos: C1 & C2.
- [Ver mapa online.](#)

### **Campus Tecnológico de Málaga**

Edificio de la Congregación de Mena. Plaza de la Legión Española 1. 29007. Málaga, España.

- [Ver mapa online.](#)

### **Campus Santa María de la Rábida**

Paraje La Rábida s/n. 21819. La Rábida - Huelva, España.

- Autobús: Damas. Dirección Palos Mazagón - Palos Moguer.
- [Ver mapa online.](#)

### **Campus Antonio Machado de Baeza**

Palacio de Jabalquinto, Plaza de Santa Cruz s/n. 23440. Baeza - Jaén, España.

- Tren: estación RENFE más cercana: Linares - Baeza.
- Autobús: Alsina-Graells Sur y Sepulvedana.
- [Ver mapa online.](#)

[www.UNIA.es](http://www.UNIA.es)