



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS
DE SERVICIOS**

AÑO 2013

Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y
Responsabilidad Social

Universidad Internacional de Andalucía

Octubre de 2014

Contenido

1.Introducción	3
2.El seguimiento de las Cartas de Servicios.....	4
3.Carta de Servicios del Área de Acción Cultural.....	5
4.Carta de Servicios del Área de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen	7
5.Carta de Servicios del Área de Gerencia.....	9
6.Carta de Servicios del Área de Gestión Económica y Recursos Humanos	12
7.Carta de Servicios del Área de Ordenación Académica, Innovación Docente y CRAI.....	16
8.Carta de Servicios del Área de Planificación y Calidad.....	21
9.Carta de Servicios del Área de Servicios Generales	22
10.Carta de Servicios del Área de Gestión de las TIC.....	24
11.Resumen del cumplimiento de las Cartas de Servicios en el año 2013.....	26

1. Introducción

Se presenta en este documento el tercer informe de seguimiento de las Cartas de Servicios de la Universidad Internacional de Andalucía, correspondiente al año 2013.

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 las personas usuarias en relación a estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Al igual que en el año 2012 las áreas de Registro y de Control Interno no han tenido vigentes sus cartas de servicios durante el año 2013 debido a distintos motivos; el área de registro está experimentando una reestructuración y no cuenta ni con mapa de procesos ni con responsable de área; la de control interno, al ser un área unipersonal y encontrarse durante el 2013 su titular de baja tampoco han podido asumir sus compromisos.

Respecto al resto de las áreas de gestión, 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 8 cartas, todas ellas se encuentran publicadas en la web de la Universidad: <http://www.unia.es/content/view/1824/560/>

- 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 Planificación y Calidad
- Carta de Acción Cultural
- Carta de Gestión Económica y Recursos Humanos
- Carta de Servicios Generales
- Carta de Gerencia

2. El seguimiento de las Cartas de Servicios

Es en la Guía de Cartas de Servicios de la UNIA donde se 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.

También se indica en esta guía que en el 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 de las cartas en este año ha sido el siguiente:

- Desde el Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social, se ha facilitado a las áreas correspondientes, a través de los mismos espacios de trabajo colaborativo de nuestro 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, la forma de obtenerlo, el grado de cumplimiento de cada compromiso, y las posibles propuestas de mejora o cambio para cada compromiso.
- Además se ha facilitado una ficha para cada indicador, donde entre otras cosas hemos introducido un campo donde cada responsable analiza el grado de dificultad que comporta obtener dicho indicador.
- 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, apoyándose además en el informe presentado por la Gerencia a Consejo de Gobierno sobre la Gestión por Procesos del año 2013.
- Se han analizado las observaciones manifestadas por las áreas.

A continuación aparece una breve evaluación de cada carta de servicios, junto con las modificaciones/actualizaciones que deben ser aprobadas por nuestro Consejo de Gobierno.

En total se analizan ocho cartas de servicios, que suponen 61 servicios, 10 compromisos que se han medido a través de 103 indicadores.

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: Difundir anualmente los resultados de los distintos estudios publicados por el Observatorio Atalaya a través de la web de la UNIA.	-
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.	SI
	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.	SI
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%.	SI
La difusión del programa cultural en la web permite además la participación de distintos agentes culturales en la programación.	Compromiso de calidad 3.2: Estudiar las propuestas / proyectos culturales recibidas y dar una respuesta en el plazo máximo de 10 días.	SI

	Compromiso de calidad 3.3: Incluir en la programación, al menos, un 5% de propuestas musicales o escénicas copyleft.	SI
	Compromiso de Calidad 3.4: Obtener un nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a las actividades programadas superior a 3 en una escala del 1 al 5.	SI
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.	SI
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.	SI
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.	SI
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.	SI
	Compromiso de calidad 7.2: Difundir la memoria anual de los proyectos a través de la web de la UNIA.	SI

Grado de cumplimiento

La carta de este área está compuesta de siete servicios y 12 compromisos, que se han medido a través de 12 indicadores. Se han cumplido con 11 de los compromisos adquiridos; el correspondiente a la difusión de los estudios del Proyecto Atalaya debe su no cumplimiento a la ausencia de financiación para su realización.

Cumplimiento global: **91,67%**

Propuestas de mejora y actualización

Se propone eliminar el servicio 5 puesto que la organización de estos cursos ya no está vinculada al área de extensión universitaria

Servicio 5: Eliminar

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, 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: La realización del servicio con el mínimo de quejas por parte de los usuarios.	SI
	Compromiso de calidad 1.2: Difundir los actos institucionales de la manera más amplia posible, generalizando el uso de las herramientas informáticas de forma preferente.	SI
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.	SI

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 3.1: 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 Twiter) 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.	SI
	Compromiso de calidad 3.2: 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.	NO
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 4.1: Crear un mínimo del 50% de líneas gráficas sostenibles (difusión digital o material para impresión con formato, uso de tintas y papel ecológico).	--
	Compromiso de calidad 4.2: Elaborar el material gráfico dentro de las fechas comprometidas según su tipología (prioridad: inmediata, 1 día; corta, 3 días; media, 10 días; y larga, 3 meses).	--

Grado de cumplimiento

Forman parte de esta carta el área de apoyo al equipo de gobierno y el área de gestión de la comunicación. La evaluación de la carta es conjunta aunque cada área ha sido responsable de sus compromisos.

Consta de cuatro servicios y de 7 compromisos. Al área de apoyo al equipo de gobierno corresponden dos servicios con tres compromisos y tres indicadores, habiéndose cumplido la totalidad de los mismos.

El área de comunicación dispone de dos servicios, con cuatro compromisos e indicadores. El servicio 4 no ha estado disponible durante el año 2013 y por lo tanto no se rinde cuenta del mismo. El servicios tres consta de dos indicadores, cumpliéndose solo el primero de ello. Queda sin conseguirse el relativo a “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”.

Volvemos a que recoger aquí también la propuesta de las dos áreas de gestión que forman esta carta de servicios que creen conveniente realizar una revisión conjunta de todas las cartas de la Universidad, para realizar una Carta de Servicios de la UNIA, donde se pongan en valor aspectos más relevantes de nuestra institución.

Cumplimiento global: **80%**

Propuestas de mejora y actualización

No se ha realizado ninguna actualización de la carta.

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.	SI
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.	SI
Servicio 3: La dirección de la ejecución presupuestaria y patrimonial de la Universidad y el asesoramiento a los órganos	Compromiso de calidad 3.1: Elevar al Consejo de Gobierno trimestralmente informes de ejecución presupuestaria.	NO

<p>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.</p>		
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>SI</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>NO</p>
	<p>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.</p>	<p>SI</p>
<p>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.</p>	<p>Compromiso de calidad 6.1: Garantizar anualmente que la media de horas de formación y desarrollo por persona alcance la cifra de 10.</p>	<p>SI</p>
	<p>Compromiso de calidad 6.2: Presentación al Consejo de Gobierno de las memorias anuales de formación y de gestión por competencias.</p>	<p>SI</p>
<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>SI</p>

	por procesos.	
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.	NO
	Compromiso de calidad 8.2: Asegurar un grado de cumplimiento del plan de gestión medioambiental anual del 90% al término de cada año.	NO

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. Los compromisos no alcanzados durante el año 2013 han sido: el referente a elevar al Consejo de Gobierno trimestralmente informes de ejecución presupuestaria, el relativo a la revisión y actualización de la Relación de puestos de trabajo, y los dos compromisos incluidos en el servicio 8 relativo a las medidas de gestión medioambiental y a la ejecución del plan de gestión medioambiental.

Cumplimiento global: **66,66%**

Propuestas de mejora y actualización:

Se propone prescindir de esta carta de servicios debido a que sus procesos son todos estratégicos y tienen su reflejo en los procesos clave de otras áreas como son la de asuntos económicos y recursos humanos, y la de servicios generales.

Carta de Servicios del Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: Gestión, seguimiento y control de la contabilidad presupuestaria y de la contabilidad financiera.	Compromiso de calidad 1.1: Elaborar el 90% de documentos contables de reconocimiento de obligación en un plazo no superior a 15 días.	SI
	Compromiso de calidad 1.2: Elaborar y	NO

	presentar el 95% de los informes periódicos solicitados por la administración estatal y la administración autonómica en tiempo y forma.	
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.	No evaluable
	Compromiso de calidad 2.2: Realizar el asiento de cobro en la contabilidad en un plazo máximo de 15 días desde su ingreso en las cuentas bancarias de la Universidad.	SI
Servicio 3: Tramitación, seguimiento y control de las obligaciones tributarias de la Universidad.	Compromiso de calidad 3.1: Presentar y pagar el 95% de declaraciones fiscales en tiempo y forma.	SI
Servicio 4: La gestión, control y justificación de convenios y subvenciones.	Compromiso de calidad 4.1: 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.	NO
	Compromiso de calidad 4.2: 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.	No evaluable
Servicio 5: 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 5.1: Resolver el 90% de los expedientes de contratación efectuados a través de procedimiento negociado sin publicidad en un plazo no superior a 55 días, los expedientes no sujetos a regulación armonizada en un plazo no superior a 120 días y los expedientes sujetos a regulación armonizada en un plazo no superior a 150 días.	SI

	Compromiso de calidad 5.2: Efectuar el 95% de las notificaciones a los interesados en los procedimientos de contratación en un plazo no superior a 5 días desde que se dicten los acuerdos o resoluciones que les conciernen.	SI
Servicio 6: Gestión, mantenimiento y control periódico del inventario de bienes muebles e inmuebles.	Compromiso de calidad 6.1: Incorporar el 95% de los bienes al patrimonio de la universidad en un plazo no superior a 15 días desde la recepción del bien.	SI
	Compromiso de calidad 6.2: Facilitar un informe de inventario a los órganos o servicios administrativos que lo requieran en un plazo inferior a 10 días.	SI
Servicio 7: 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 7.1: Difundir las convocatorias de selección y provisión a través de la web en el momento de su publicación.	SI
	Compromiso de calidad 7.2: 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.	SI
Servicio 8: La elaboración de la nómina de la Universidad, la gestión de los trámites relacionados con la seguridad social y otros regímenes así como de las ayudas de acción social.	Compromiso de calidad 8.1: Recordar, vía correo electrónico con al menos 3 días de antelación, la apertura del plazo de solicitud de ayudas de acción social.	SI
	Compromiso de calidad 8.2: Expedir el 95% de los certificados de empresa en un plazo no superior a 5 días desde que se produzca la baja, cese o petición.	No evaluable
Servicio 9: 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	Compromiso de calidad 9.1: 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	SI

de puestos de trabajo.	requieren informe superior o jurídico.	
	Compromiso de calidad 9.2: Comunicar al Registro Central de Personal todas las modificaciones que afecten a la vida administrativa del personal en un plazo de 15 días.	SI
Servicio 10: 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 10.1: 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 del Informe al Consejo de Gobierno por la Gerencia.	SI
	Compromiso de Calidad 10.2: 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.	SI
	Compromiso de calidad 10.3: Obtener un nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto de las acciones formativas superior a 3 en una escala de 1 a 5.	SI
Servicio 11: La coordinación y asesoramiento en la gestión por procesos de las diferentes áreas administrativas de la Universidad Internacional de Andalucía.	Compromiso de calidad 11.1: Responder a las consultas en materia de gestión por procesos en un plazo no superior a 10 días.	SI
Servicio 12: 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 12.1: 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.	SI
Servicio 13: Elaboración, coordinación y ejecución de las actividades de información y formación en materia de preventiva, así como la vigilancia de la salud de los	Compromiso de calidad 13.1: 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.	No evaluable

trabajadores y trabajadoras.	Compromiso de calidad 13.2: Garantizar el 100% de los reconocimientos médicos anuales solicitados.	NO
------------------------------	--	----

Grado de cumplimiento

Esta carta de servicios está compuesta de 13 servicios, 24 compromisos con sus correspondientes indicadores. De estos cuatro no se consideran evaluables mientras tres no se han cumplido.

No se ha cumplido el compromiso 1.2 debido a las lagunas encontradas en el histórico del CIMCA en meses en que se había cumplido con los plazos.

El compromiso 2.1 no es evaluable pues no es aplicable su resultado al área de gestión económica puesto que ha dependido su cumplimiento a las tensiones de tesorería sufridas por la Universidad a lo largo del ejercicio 2013.

Respecto a los compromisos del servicio 4, el primero referente a la información al equipo de gobierno de las subvenciones publicadas en los diarios oficiales no se ha cumplido, mientras el referido al traslado a las instituciones contraparte de los convenios las observaciones realizadas a sus borradores no puede medirse al no haberse producido ningún caso. Recomendamos estudiar en profundidad este servicio y revisar compromisos e indicadores.

Los compromisos 8.2 y 13.1 no son evaluables, tanto porque no se ha producido el cese de personal laboral como porque no se ha producido ningún nuevo ingreso en la plantilla.

Cumplimiento global: **85%**

Propuesta de mejora y actualización

No se ha realizado ninguna actualización de la carta

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	Cumplimiento del compromiso
Servicio 1: La información y asesoramiento	Compromiso de calidad 1.1: Ofrecer una	SI

<p>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.</p>	<p>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.</p>	
<p>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.</p>	<p>Compromiso de calidad 2.1: Tramitar comunicaciones dentro de los 10 días hábiles a la celebración de la reunión de la Comisión de Extensión Universitaria y de la Comisión de Posgrado.</p>	<p>SI</p>
<p>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 didáctico-pedagógica durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de cursos impartidos a través del Campus Virtual.</p>	<p>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.</p>	<p>SI</p>
	<p>Compromiso de calidad 3.2: Ofrecer información en materia de TIC 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.</p>	<p>SI</p>
	<p>Compromiso de calidad 3.3: Proporcionar soporte técnico y formativo para la puesta en marcha de acciones/proyectos de Innovación Docente y digital.</p>	<p>SI</p>
	<p>Compromiso de calidad 3.4.: Orientar desde el punto de visto técnico-metodológico a estudiantes de cursos impartidos a través del campus virtual, ofreciendo recursos de ayuda</p>	<p>SI</p>

	y guía y resolviendo cuestiones e incidencias relativas al uso del Campus Virtual.	
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.	SI
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: Implantación del procedimiento de matrícula por vía telemática para todos los estudios relacionados con el servicio 5.	SI
	Compromiso de calidad 5.2: Garantizar que el 90% de los alumnos, matriculados en tiempo y forma, sean incorporados en el Campus Virtual de la UNIA.	NO
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.	SI
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: Comunicar la propuesta provisional de resoluciones de becas en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción del Acta de la Comisión de Becas.	SI
	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.	SI
Servicio 8: La Gestión (registro y	Compromiso de calidad 8.1: Revisar y validar	SI

expedición) de títulos oficiales y propios de la universidad, y de los diplomas y certificados de aprovechamiento de cursos de formación complementaria.	los expedientes de solicitudes de Títulos Propios en el plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción en la Sección de Títulos.	
	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.	SI
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).	SI
	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.	SI
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.	Compromiso de calidad 10.1: Adquirir los recursos documentales recomendados por el profesorado (realizados formalmente y con antelación al curso).	SI
Completa sus servicios con el préstamo interbibliotecario y las adquisiciones bibliográficas y audiovisuales.	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 siete días.	NO
Para facilitar la consulta y uso de nuestros recursos existen programas de formación.	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.	SI

	Compromiso de calidad 10.4: Realizar para cada trimestre, una sesión de formación específica demandadas por las personas usuarias (de postgrado) a lo largo del curso.	SI
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 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 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 11.1: Grabar las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad, difundiéndolas vía internet por los canales establecidos.	SI
	Compromiso de calidad 11.2: Difundir las grabaciones vía internet por los canales establecidos.	SI
	Compromiso de calidad 11.3: Actualizar anualmente, en formato electrónico y papel, el Catálogo de Publicaciones.	SI
	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.	SI
	Compromiso de calidad 11.5: Participar en las ferias del libro, al menos en una por cada provincia donde la Universidad tiene sede.	SI
	Compromiso de calidad 11.6: Cumplir con la programación de edición de publicaciones aprobadas por la Comisión de Publicaciones de la Universidad.	SI

Grado de cumplimiento

Esta carta, mancomunada de tres áreas de la universidad, consta de 11 servicios, 26 compromisos y

28 indicadores. El área de Ordenación Académica es responsable de siete servicios, 10 compromisos y 10 indicadores. El área de innovación da respuesta de un servicio con 4 compromisos y 6 indicadores. El área Crai responde de 3 servicios, 12 compromisos y 12 indicadores.

Todos los compromisos se han cumplido excepto el relativo a la incorporación de los alumnos de los títulos de posgrado al campus virtual debido a que a los alumnos matriculados en posgrados no coordinados por la unia no se les facilita el acceso, y el relativo al plazo para atender las solicitudes del préstamos interbibliotecario.

Cumplimiento global: **92,86%**

Propuestas de mejora y actualización

Compromiso2: Ofrecer un apoyo eficiente y de calidad durante el desarrollo de la programación docente de estudios de postgrado.

Indicador: Media de puntuación obtenida en los resultados del ítem de las encuestas de satisfacción al Profesorado de Estudios de Postgrado “atención por parte del personal de Ordenación académica durante el desarrollo del curso”, superior a 3,5 en una escala de 1 a 5.

Compromiso 3. 1 y 3.2: Se propone fusionar y quedando su redacción de la siguiente manera:

Ofrecer y apoyar al profesorado de posgrado en materia TIC e Innovación sobre el uso y aplicación de herramientas y metodologías en el contexto de la enseñanza-aprendizaje respondiendo además, de manera satisfactoria, a sus necesidades formativas.

Indicador 3.1. Indicador 3.1 : Obtener una puntuación superior a 3,5 en los ítems de las encuestas de satisfacción de los cursos de formación cumplimentadas por los participantes.

Compromiso 5.2: Garantizar que el 90% de los alumnos de los títulos de posgrados coordinados por la Unia sean incorporados en el Campus Virtual de la UNIA

Compromiso 8.1: Remitir o entregar los Diplomas de asistencia en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación.

Indicador 8.1: Porcentaje de diplomas de asistencia remitidos o entregados en el plazo establecido.

Compromiso 10

Indicador 10.2: Tiempo medio de espera para el acceso al documento solicitado en préstamo interbibliotecario y fotodocumentación.

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 Docentia-UNIA.	Compromiso de calidad 1.1: Realizar la evaluación docente del 100% del profesorado que lo solicite en el plazo máximo de seis meses.	SI
Servicio 2: Acceso a los informes online de cada profesor de posgrado, con carga docente igual o superior a un crédito ECTS, de los resultados de las encuestas Docentia.	Compromiso de calidad 2.1: Conseguir que el 100% del profesorado, de posgrados oficiales con docencia superior a un crédito ECTS, tenga acceso electrónico al resultado de sus encuestas Docentia.	SI
Servicio 3: Evacuación de los informes sobre encuestas por tipología de curso dentro de los 3 meses posteriores a la fiscalización del curso académico.	Compromiso de calidad 3.1: Evacuar y remitir los informes de encuestas de los diferentes tipos de enseñanzas al Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de finalización del curso académico.	SI
	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 diseño, seguimiento y evaluación de las cartas de servicios implantadas.	Compromiso de calidad 4.1: Emitir informe de valoración del seguimiento de todas las cartas de servicios en el segundo trimestre del año.	SI
Servicio 5 La coordinación de la elaboración, el seguimiento y control del Plan Estratégico.	Compromiso de calidad 5.1: Elaborar la Memoria Anual de Ejecución del Plan Estratégico.	NO

Grado de cumplimiento

Esta carta consta de 5 servicios y seis compromisos con sus indicadores. El relativo a la asistencia técnica cursadas no es posible medirlo por no disponer herramientas para el seguimiento de su indicador.

Cumplimiento global: **100%**

Propuestas de mejora y actualización

Compromiso 3:

Indicador 3.2: Se propone su supresión por no disponer herramientas para el seguimiento del mismo.

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.	SI
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.	SI
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.	SI
Servicio 4: La gestión del equipamiento, limpieza y funcionamiento de las	Compromiso de calidad 4.1: Realizar la limpieza diaria, de lunes a viernes, de las	SI

instalaciones y de los servicios que se prestan en las residencias de la Universidad.	habitaciones y el cambio de lencería semanal.	
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.	SI
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.	SI
	Compromiso de calidad 6.2: Asegurar el envío diario de correspondencia.	SI

Grado de cumplimiento:

Esta carta de servicios engloba el servicio de mantenimiento, conserjería, residencia y comedor. Dan cuenta de 6 servicios, con 7 compromisos medidos a través de siete indicadores.

Todos los compromisos se han cumplido.

Seguimos señalando que no se han atendido las recomendaciones en la redacción de los compromisos para adecuarlos a la definición de los valores bases y la medición. Desde el área de calidad seguimos utilizando los valores establecidos en los procesos de este área para poder realizar la oportuna evaluación.

Por otro lado, sigue sin concretarse la Carta separada del Servicios de Residencias de la UNIA.

Cumplimiento global: **100%**

Propuestas de mejora y actualización:

Verbalmente se ha manifestado el interés en modificar determinados compromisos del área y en la

realización de la Carta de Residencias pero no se han llegado a materializar.

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.	SI
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.	No evaluable
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.	SI
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	Compromiso de calidad 4.1: Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas en al menos el 95% del tiempo.	SI

administración electrónica.		
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.	SI
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.	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.	SI
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 datos.	Compromiso de calidad 7.1: Garantizar la disponibilidad de los servicios de protección antivirus, firewall, etc., para los ordenadores del PAS y aulas.	No evaluable

Grado de cumplimiento

Esta carta consta de siete servicios con sus respectivos compromisos e indicadores. De los siete compromisos se han cumplido cinco mientras los otros dos se han quedado sin poder evaluarse. El correspondiente a garantizar la disponibilidad de la infraestructura del servicio de comunicaciones no ha contado con las herramientas necesarias para poder monitorizarlo. El referido a garantizar la disponibilidad de los servicios de protección antivirus, antispyware, etc, no ha podido cumplirse por ajustes presupuestarios puesto que se han eliminado los antivirus corporativos de la institución.

Cumplimiento global: **100%**

Propuestas de mejora y actualización

No se ha realizado ninguna actualización de la carta

11. Resumen del cumplimiento de las Cartas de Servicios en el año 2013

Carta de Servicios	N° de compromisos	Grado de cumplimiento			
		Año 2013	Año 2012	Año 2011	Año 2010
Carta de Gestión Académica, Innovación Docente y CRAI	26	92,86%	100	78,57 %	78,26%
Carta de Gestión de las TIC	7	100%	100	100%	71,43 %
Carta de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen	7	80%	83,33%	83,3 %	83,3 %
Carta de Planificación y Calidad	6	100%	80%	100%	80 %
Carta de Acción Cultural	12	91,67%	91,67%	91,67 %	90 %
Carta de Control Interno	-	-	-	100 %	100 %
Carta de Gestión Económica y Recursos Humanos	24	85%	82,35%	63,16 %	63,16 %
Carta de Servicios Generales	7	100%	100%	85,71 %	85,71 %
Carta de Gerencia	11	66,67%	90	90 %	88,89 %
Total UNIA	100	89,53%	90,92%	88,05 %	82,31%