



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

AÑO 2011

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

Universidad Internacional de Andalucía

Mayo de 2012

Contenido

1. Introducción	3
2. El seguimiento de las Cartas de Servicios	3
3. Carta de Servicios del Área de Acción Cultural	6
4. Carta de Servicios del Área de Control Interno	8
5. Carta de Servicios del Área de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen	9
6. Carta de Servicios del Área de Gerencia	11
7. Carta de Servicios del Área de Gestión Económica y Recursos Humanos	13
8. Carta de Servicios del Área de Ordenación Académica, Innovación Docente y CRAI	16
9. Carta de Servicios del Área de Planificación y Calidad	20
10. Carta de Servicios del Área de Servicios Generales	22
11. Carta de Servicios del Área de Gestión de las TIC	24
12. Resumen del cumplimiento de las Cartas de servicio en el año 2011	26

1. *Introducción*

Se presenta en este documento el segundo informe de seguimiento de las Cartas de Servicios de la Universidad Internacional de Andalucía, correspondiente al año 2011.

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.

Todas las áreas de gestión de la Universidad cuentan con una carta de servicios, excepto el área de Registro. Este área está sufriendo una reestructuración y en el año 2011 no ha contado ni con un mapa de procesos ni con un responsable de área, por lo que se ha optado por no informar a nuestros usuarios sobre dicha carta hasta que no cuente con el soporte suficiente para su gestión y seguimiento. 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 9 Cartas de Servicios. 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 Control Interno
- Carta de Gestión Económica y Recursos Humanos
- Carta de Servicios Generales
- Carta de Gerencia

2. *El seguimiento de las Cartas de Servicios*

Como ya quedó referenciado en el informe anterior, además de establecer la estructura y contenido de las Cartas 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 cada una de ellas 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”*.

De esta forma, 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 deberán elaborar 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 también 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 y Calidad, se ha facilitado a las áreas correspondientes, a través de los espacios de trabajo colaborativo de nuestro Campus Virtual utilizados para la elaboración, una tabla 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 conseguido, la forma de obtención, 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, apoyándose además en el informe presentado por la Gerencia al Consejo de Gobierno sobre la Gestión por Procesos del año 2011
- Finalmente, se han revisado y analizado las observaciones manifestadas por las áreas.

Este año se ha pospuesto el estudio sobre los mapas de procesos claves de las áreas y los indicadores asociados a los mismos, que se realizó el año anterior, puesto que en este momento todas las áreas de gestión están en el proceso de redefinición de los indicadores para su validación por la Gerencia, de forma que todas las cartas y sus indicadores estén alineados con los mapas de procesos de las áreas. Una vez se concluya este trabajo, desde el Vicerrectorado de Planificación y Calidad, se procederá a contactar con los responsables de las Cartas y a realizar las oportunas adecuaciones de las mismas.

Una vez realizado el análisis pormenorizado de cada una de las cartas, desde este Vicerrectorado se han revisado las reflexiones reflejadas en el informe del año 2010, tras el primer año de implantación de las Cartas, llegando a la conclusión de que aunque en la mayoría de los casos se ha avanzado significativamente en el desarrollo de este proyecto, todavía nos encontramos con algunos aspectos que es necesario acometer. En concreto, podemos mencionar los siguientes:

- Es necesario disponer de herramientas que no sólo nos sirvan para dar cuenta de nuestros indicadores, sino también que nos ayuden a nuestra gestión diaria y no la ralenticen.
- Debemos poner en marcha mecanismos para evaluar el grado de conocimiento que las personas usuarias tienen las Cartas de Servicios. Creemos que no son todavía suficientemente conocidas por las personas destinatarias, que son nuestros/as usuarios/as., y que debemos mejorar la divulgación de las mismas y hacerlas más visibles en nuestra web.

- Detectamos todavía un escaso conocimiento de gran parte del personal. Aunque el esfuerzo de comunicación interna ha sido grande, el trabajo de elaboración e implantación de las cartas no parece haber llegado a todo el personal de la Universidad, quedándose en los niveles altos y medios de la Institución.
- El Sistema de Cartas de Servicios presenta excesivos compromisos e indicadores. Sería necesario racionalizarlo y buscar compromisos que recojan los aspectos más relevantes de nuestra Institución.

Por el contrario, entre los aspectos que se han visto fortalecidos podemos destacar los siguientes:

- Refuerzo de la comunicación interna y el trabajo en equipo. El uso de la plataforma de trabajo colaborativo ha reforzado el proceso de comunicación interna.
- La coordinación entre diferentes herramientas de gestión que han de ser complementarias como las Cartas de Servicios y la Gestión por Procesos.
- La implantación del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. En la Universidad no contábamos con esta herramienta que nos permitiera tener mayor contacto con nuestros/as usuarios/as; integrada como una herramienta más del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad, que persigue la mejora continua de los servicios ofertados, a la vez que establece otro cauce de comunicación con las personas usuarias.

A continuación se presenta una breve evaluación de cada una de las Cartas de Servicios, junto con las modificaciones/actualizaciones que deben ser aprobadas por el Consejo de Gobierno. En total se analizan nueve Cartas de Servicios, que suponen 68 servicios y 105 compromisos que se han medido a través de 108 indicadores.

Al final de este informe, como apartado 12, se presenta el resumen del seguimiento de las Cartas de Servicios en el año 2011, y se compara con los resultados obtenidos en el año 2010. El cumplimiento medio de las Cartas ha sido de un 88,05 %, en un intervalo que va desde el 63,16 % hasta el 100 %. Es importante destacar que, en general, todas las Cartas han mejorado su cumplimiento en el año 2011, y el cumplimiento medio se ha elevado 6 puntos desde el 82,31 %.

3. 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.	SI
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. La difusión del programa cultural en la web permite además la participación de distintos agentes culturales en la programación.	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
	Compromiso de calidad 3.2: Estudiar las propuestas / proyectos culturales recibidas y dar una respuesta en el plazo máximo de tres semanas.	NO
	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 2 en una escala de 3.	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:

Esta carta estaba compuesta por siete servicios y 12 compromisos, medidos a través de 12 indicadores. De éstos se han cumplido once. Respecto al compromiso no cumplido, referente al tiempo de respuesta a las propuestas de proyectos, el área ya ha establecido procedimientos para su próximo cumplimiento.

Cumplimiento global: **91,67%**

Propuestas de mejora y actualización:

Como acciones de mejora han realizado el siguiente cambio en su carta de servicios:

Compromiso 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.

4. 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.	SI
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.	SI
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.	SI
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.	SI

Grado de cumplimiento:

Esta Carta consta de cinco servicios y cinco compromisos con sus respectivos indicadores. De ellos cuatro han conseguido el compromiso adquirido, mientras el compromiso correspondiente al servicio tres no es evaluable al no haberse recibido solicitudes de informes escritos, situación que se ha desarrollado en los dos años de vigencia de la carta.

Proponemos se elimine o cambie el compromiso nº 3, puesto que parece claro que las personas usuarias no han hecho uso del mismo, y el área debe plantearse un compromiso que no esté supeditado a la espera de que los mismos hagan uso de él.

Cumplimiento global: **100%**

Propuestas de mejora y actualización:

No se ha realizado ninguna actualización de la carta.

5. 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.	No evaluable
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 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.	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).	SI
	Compromiso de calidad 4.2: Elaborar el material gráfico dentro de las fechas comprometidas.	SI

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 cuatro servicios y de 7 compromisos. Al área de apoyo al equipo de gobierno corresponden

dos servicios con tres compromisos y tres indicadores. De estos compromisos consideramos que se ha cumplido en primero pero que el compromiso correspondiente a la “Coordinación y planificación de la actividad generada por el equipo de gobierno: ..” no es evaluable al no disponerse de una herramienta que facilite la obtención de los resultados.

El área de comunicación dispone de dos servicios, con cuatro compromisos e indicadores. De estos se han cumplido tres, quedando sin conseguir 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”.

Tenemos 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.

Desde el Vicerrectorado de Planificación y Calidad consideramos que esta posibilidad debe ser debatida en el seno del Equipo de Gobierno. Entendemos la propuesta puesto que el área de apoyo al equipo de gobierno no cuenta con los usuarios a los que normalmente van dirigidas las Cartas de Servicios ni con herramientas de gestión adecuadas. Sin embargo, creemos que el área de comunicación si debe tener una Carta de Servicios.

Cumplimiento global: **83,3%**

Propuestas de mejora y actualización:

No se ha realizado ninguna actualización de la carta.

6. 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.	No evaluable
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 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.	SI
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.	SI
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.	SI
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.	SI
	Compromiso de calidad 6.2: Presentación al Consejo de Gobierno de las memorias anuales de formación y de gestión por competencias.	SI
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.	SI
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.	SI
	Compromiso de calidad 8.2: asegurar un grado de	NO

	cumplimiento del plan de gestión medioambiental anual del 90% al término de cada año.	
--	---	--

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. De estos compromisos, concretamente el 1.1 y el 5.1, no son evaluables, debido a que variables externas lo han imposibilitado, concretamente la indefinición de la financiación operativa y la cota impuesta en los Presupuestos Generales de la Junta de Andalucía, al Capítulo I.

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, al igual que ocurrió el año anterior.

Recomendamos análisis de los compromisos no evaluables para adecuar su obtención a variables no externas, así como la revisión del compromiso 8.2.

Cumplimiento global: **90%**

Propuestas de mejora y actualización:

No se ha realizado ninguna actualización de la carta.

7. 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.	SI
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.	SI
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.	SI
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.	SI
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.	NO
	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.	NO
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.	SI
	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.	NO
	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.	SI
Servicio 7: Gestión, mantenimiento y control periódico del inventario de bienes muebles e inmuebles.	Compromiso de calidad 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.	NO
	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.	SI
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	Compromiso de calidad 8.1: Difundir las convocatorias de selección y provisión a través de la web en el momento de su publicación.	SI
	Compromiso de calidad 8.2: Incluir, mantener y actualizar en	SI

de la bolsa de empleo de la universidad.	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.	
Servicio 9: 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 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.	SI
	Compromiso de calidad 9.2: Recordar, vía correo electrónico, con al menos 3 días de antelación la apertura del plazo de solicitud de ayudas de acción social.	SI
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.	SI
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 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 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.	SI
	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.	SI
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.	SI
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.	No evaluable
Servicio 14: Elaboración, coordinación y ejecución de las actividades de información y formación en materia de preventiva, así como la vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras.	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.	No evaluable
	Compromiso de calidad 14.2: Garantizar el 100% de los reconocimientos médicos anuales solicitados.	No evaluable

Grado de cumplimiento:

Esta carta de servicios está compuesta por 14 servicios desarrollados en 23 compromisos con sus respectivos indicadores. Están divididos en cinco subáreas o secciones: económica, convenios y subvenciones; contratación; recursos humanos; y prevención de riesgos laborales.

Del total de los compromisos e indicadores, han dado respuesta a 12 servicios, 20 compromisos y

20 indicadores puesto que los correspondientes al área de prevención no han podido ser evaluados por encontrarse su responsable de baja por enfermedad. Esto supone un cumplimiento de los compromisos de un 75% frente al 63,16% del año anterior y un 25% no cumplidos.

Dentro de área económica se ha dado cumplimiento a tres de los cuatro indicadores, el indicador correspondiente al servicio 2 no ha cumplido con el compromiso por segundo año consecutivo. Proponemos un estudio más detallado del mismo, bien a través del compromiso o a través de propio servicio.

Respecto a la sección de convenio y subvenciones, no se ha cumplido con los dos compromisos que poseen, al igual que ocurrió el año anterior. El primer compromiso, además, debería especificarse algo más y explicar el proceso que lo soporta. Deben replantearse los mismos.

El área de contratación tiene dos servicios con cinco compromisos y cinco indicadores. Se han cumplido tres de los cinco compromisos. Deben estudiarse en profundidad los compromisos aportados, sobre todo los dos referentes al servicio 7, de gestión, mantenimiento y control periódico del inventario de bienes muebles e inmuebles.

El área de recursos humanos tiene cinco servicios, con nueve compromisos y nueve indicadores. Todos han sido cumplidos.

El área de prevención de riesgos laborales, como ya se ha indicado, no ha podido ser evaluada.

En un análisis más global, queremos dejar constancia que en esta carta de servicios el 30% de los indicadores han basado su obtención en consultas difícilmente verificables y que provocan una gran carga de trabajo para llegar a su obtención. Positivamente destacamos que a través del trabajo de obtención de dichos indicadores el área está consiguiendo imponer una pautas de trabajo más procedimentadas en determinadas áreas que carecen de herramientas más verificables de medición.

Proponemos que poco a poco estos indicadores vayan sustituyéndose por otros a medida que se encuentren herramientas más seguras que faciliten, en mayor medida, su medición.

Cumplimiento global: **63,16%**

Propuestas de mejora y actualización:

No se han realizado propuestas concretas.

8. 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.	SI
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.	SI
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.	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.	SI
	Compromiso de calidad 3.2: Ofrecer información en materia 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.	SI
	Compromiso de calidad 3.3: Proporcionar soporte técnico y formativo para la puesta en marcha de acciones/proyectos de Innovación docente y digital.	SI
	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 y guía y resolviendo cuestiones e incidencias relativas al uso del Campus Virtual.	SI
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: 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.	SI

	Compromiso de calidad 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.	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: 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.	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 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.	NO
	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. 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.	Compromiso de calidad 10.1: Adquirir los recursos documentales recomendados por el profesorado (realizados formalmente y con antelación al curso).	SI
	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 cinco días.	SI
	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.	NO

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, difundirlas vía internet por los canales establecidos.	NO
	Compromiso de calidad 11.2: Difundir las grabaciones vía internet por los canales establecidos.	NO
	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.	NO
	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 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/as principales usuarios/as (alumnado y profesorado) 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 26 compromisos y 28 indicadores.

Esta carta ha cumplido con el 78,57% de los compromisos. De ellos el 78,26% han cumplido con su compromiso.

El área de ordenación académica es responsable de siete servicios, 10 compromisos y 10 indicadores. De todos ellos no han respondido a dos de sus compromisos.

El área de innovación ofrece un servicio con 4 compromisos y 6 indicadores, todos con resultado positivo.

Aunque la responsable del área académica ha realizado actualizaciones puntuales de la carta, que se puntualizan a continuación, realizarán una revisión más profunda de la misma una vez concluida la revisión de los procesos. Igual intención ha manifestado el director de la biblioteca.

Cumplimiento global: **78,57%**

Propuestas de mejora y actualización:

- Servicio 5:

Compromiso 5.1: Implantación del procedimiento de matrícula por vía telemática para todos los estudios relacionados en el servicio 5.

Indicador 5.1: Obtener una tasa del 60% de programas que permitan automatrícula

- Servicio 7:

Compromiso 7.1:

Indicador 7.1: Tasa (20%) de solicitudes presentadas por la plataforma telemática establecida al efecto.

Compromiso 7.2:

Indicador 7.2: Tasa (50%) de alegaciones estimada en relación con el total de alegaciones presentadas.

9. 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 tres meses.	SI
Servicio 2: La remisión de informes online, a cada profesor de postgrado con carga docente igual o superior a un crédito ECTS, con los resultados de las encuestas Docentia a alumnos sobre la labor docente del profesado.	Compromiso de calidad 2.2: 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.	No evaluable
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 y Calidad 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.	SI
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.	No evaluable
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.	SI
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.	No evaluable

Grado de cumplimiento:

Esta carta consta de seis servicios y siete compromisos con sus indicadores. De los siete compromisos tres de ellos no han podido ser evaluados.

El correspondiente a la obtención de una valoración superior a 3 en la encuesta a los profesores usuarios de la herramienta SurveyWh, no se ha podido medir debido al bajo nivel de participación. El referente a emitir un dictamen anual de cada uno de los planes de mejora implantados en la universidad, no se ha podido llevar a cabo por existir ningún plan de mejora en marcha. El compromiso de elaborar los informes de seguimiento del plan estratégico en el primer trimestre siguiente al período analizado, no ha podido llevarse a cabo pues durante el año 2011 se ha procedido al despliegue del plan por los responsables y a la elaboración de la base de datos, y no ha existido Protocolo de Seguimiento del mismo.

Ha alcanzado un cumplimiento del 100% aunque con tres compromisos no evaluables. Se recomienda revisar el compromiso del servicio nº 2 y además se deben buscar herramientas más fiables para obtener el indicador relativo a las solicitudes de asistencia. Además se debe sustituir el compromiso nº1 correspondiente al soporte de la evaluación docente pues ahora el procedimiento está sujeto al Modelo Docentia UNIA-Marco Andaluz, que establece seis meses para resolver. Igualmente debería

replantearse el servicios n° 4 puesto que está sujeto a la puesta en marcha de esos procesos de evaluación no continuos.

El área, una vez replantado su mapa de procesos y sus indicadores, pasará a realizar la labor de adecuación de su carta de servicios.

Cumplimiento global: **100%**

Propuestas de mejora y actualización:

No se ha realizado ninguna actualización de la carta.

10. 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.	NO
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 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.	SI
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 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 porcentaje de cumplimiento en un 85,71%.

No se ha atendido a las recomendaciones que se realizaban el año anterior de modificaciones en la redacción de los compromisos para adecuarlos a la definición de los valores bases y la medición. La redacción de los mismos, excepto el primero, es tan genérica que no supone compromiso alguno, no correspondiéndose después con la medición realizada en el indicador. Concretamente el año pasado se le recomendaba: *“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.”

Por parte de la responsable de la Residencia de La Rábida se presenta una primera propuesta de realización de una carta separada para las residencias de la UNIA, encontrándose una primera versión de la misma en el espacio virtual que el área tiene en el campus para su carta de servicios.

Cumplimiento global: **85,71%**

Propuestas de mejora y actualización:

Se realiza una petición para realizar una carta de servicios independiente de las residencias de la Universidad.

11. 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 administración electrónica.	Compromiso de calidad 4.1: Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas en al menos el 95% del tiempo.	SI
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, al menos en el 95% del tiempo.	SI

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 seis, mientras se ha quedado sin evaluar el objetivo correspondiente a garantizar la disponibilidad de la infraestructura del servicio de comunicaciones puesto que no se ha podido realizar inversiones en un sistema de monitorización de red que permita evidenciar su cumplimiento.

Cumplimiento global: **100%**

Propuestas de mejora y actualización:

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: Garantizar la disponibilidad de los servicios de protección antivirus, antispyware y firewall para los ordenadores del PAS y aulas.

Indicador: Garantizar la disponibilidad de software antivirus, antispyware y firewall en al menos, el 95% de los equipos indicados.

12. Resumen del cumplimiento de las Cartas de Servicios en el año 2011

Carta de Servicios	N° de compromisos	Grado de cumplimiento	
		Año 2010	Año 2011
Carta de Gestión Académica, Innovación Docente y CRAI	26	78,26 %	78,57 %
Carta de Gestión de las TIC's	7	71,43 %	100 %
Carta de Gabinete de Protocolo, Secretaría de Cargos, Comunicación e Imagen	7	83,3 %	83,3 %
Carta de Planificación y Calidad	7	80 %	100 %
Carta de Acción Cultural	12	90 %	91,67 %
Carta de Control Interno	5	100 %	100 %
Carta de Gestión Económica y Recursos Humanos	23	63,16 %	63,16 %
Carta de Servicios Generales	7	85,71 %	85,71 %
Carta de Gerencia	11	88,89 %	90 %
Total UNIA	105	82,31 %	88,05%