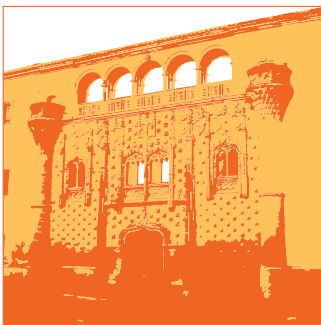


Universidad Internacional de Andalucía



Área de Acción Cultural



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

www.UNIA.es



CARTA DE SERVICIOS

Área de
Acción
Cultural

Índice

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



**CARTA DE
SERVICIOS**

**Área de
Acción
Cultural**

Presentación

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

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

Pero su finalidad no acaba en esa labor de carácter informativa, sino que además las Cartas de Servicios se configuran como un compromiso público de la UNIA por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.



**CARTA DE
SERVICIOS**

**Área de
Acción
Cultural**

Identificación de la unidad prestadora del servicio

El Área de Acción Cultural desarrolla el plan de actuación cultural de la UNIA.

Misión de la Unidad

El Área de Acción Cultural desarrolla el programa cultural de la UNIA generando un espacio permanente de debate y reflexión en torno a la cultura a través de la creación de redes de trabajo estables, la formación en gestión cultural y la difusión de propuestas culturales emergentes. El plan de actuación cultural responde a criterios de responsabilidad, innovación, eficiencia, cooperación y trabajo en equipo para contribuir a la formación integral y permanente de las personas.

Servicios prestados, compromisos e indicadores

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.
- **Indicador 1.1:** % de estudios difundidos.

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.
- **Indicador 2.1:** Nº. de proyectos apoyados anualmente.
- **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.
- **Indicador 2.2:** Nº. de proyectos en red renovados anualmente.

Servicio 3:

El diseño, planificación y coordinación de un programa cultural anual para todas los campus 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%.
- **Indicador 3.1:** % actividades realizadas.
- **Compromiso de calidad 3.2:** Estudiar las propuestas/proyectos culturales recibidas y dar una respuesta en el plazo máximo de 10 días.
- **Indicador 3.2:** Tiempo medio transcurrido desde la fecha de entrada del proyecto hasta la fecha de salida de la respuesta.
- **Compromiso de calidad 3.3:** Incluir en la programación, al menos, un 5% de propuestas musicales o escénicas copyleft.
- **Indicador 3.3:** N° de actividades Copyleft*100 / n° total de actividades culturales anuales.
- **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.
- **Indicador 3.4:** Media obtenida en el resultado de las encuestas.

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.
- **Indicador 4.1:** N° de itinerancias realizadas de la exposición del Premio UNIA de Pintura al año.

Servicio 5:

El diseño, planificación y coordinación de cursos de formación continua dirigidos a gestores culturales.

- **Compromiso de calidad 5.1:** Realizar semanalmente visitas guiadas para la comunidad universitaria durante los cursos de verano.
- **Indicador 5.1:** N° de semanas de cursos de verano en las que se realiza la visita.

Servicio 6: La planificación y coordinación de las actividades de carácter formativo y de investigación del proyecto UNIA artepensamiento.

- **Compromiso de calidad 6.2:** Difundir la memoria anual a través de la web de la UNIA.
- **Indicador 6.2:** si/no.

Responsable de la carta

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es la propia Área de Acción Cultural.

Normativa reguladora de los servicios prestados

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Área se encuentra en los siguientes textos legales:

- Decreto Legislativo 2/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Creación de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Decreto 236/2011, de 12 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOE nº 159, de 4 de julio de 2007).
- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía (BOE nº 15 de 18 de enero de 2000).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE nº 97, de 22 de abril de 1996).
- Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual. (BOE nº 75, de 28 de marzo de 2003).

Formas de colaboración y participación de las personas usuarias

Los usuarios podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las **encuestas de calidad** que se realizan después de cada espectáculo o actividad cultural.
- Anotando su correo electrónico en los listados que se facilitan en las distintas actividades culturales y espectáculos que se realizan, así como dándose de alta en las **listas de distribución de Actividades Culturales y en UNIA arteypensamiento**, a través de la web de la UNIA, para recibir periódicamente alertas culturales informándoles de las actividades culturales que se van a realizar.
- A través del correo electrónico: area.cultural@unia.es.
- A través del **Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones** que establece la Universidad, la cual llevará el control de las mismas que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados. Para la tramitación y procedimiento de respuesta a las personas usuarias se procederá según el Procedimiento que la Universidad tiene aprobado y publicado en su web y al que se puede acceder a través de: <http://www.unia.es/buzonqsf>, de conformidad con las normas que regula la UNIA.

Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados

Las personas usuarias de esta Carta tendrán los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico; en general, los establecidos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Así mismo, tendrán derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.

Además de los establecidos con carácter general, las personas usuarias de los servicios relacionados en la presente carta, tienen derecho a:



**CARTA DE
SERVICIOS**

**Área de
Acción
Cultural**

- Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- A recibir una atención personalizada, respetuosa y adaptada a sus condiciones personales.
- Al respeto y confidencialidad de los datos de las personas usuarias.
- A acceder a la información en igualdad de condiciones sin ningún tipo de discriminación.
- Ser informado de una manera eficaz y rápida de la resolución de las convocatorias ofertadas en las que se vea directamente implicado.

Accesibilidad a los servicios

Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

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

Tel.: +34 954 462 299.

Fax: +34 954 462 288.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 - 14:00 h, salvo julio y agosto que será de 9:00 a 14:00.

Correo electrónico: area.cultura@unia.es.

Cómo llegar

Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

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

• Autobuses urbanos: C1 & C2.

• [Ver mapa online](#).

www.UNIA.es