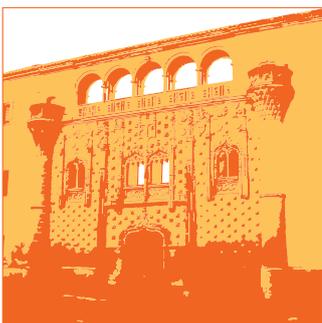


Universidad Internacional de Andalucía



Área de Gestión de la Comunicación



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
Gestión de la
Comunicación

Índice

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

Presentación

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

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

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

Identificación de la unidad prestadora del servicio

Área de Gestión de la Comunicación, formada por titulados superiores de prensa e información, ubicados en los campus de Sevilla, Baeza y La Rábida, y dependientes del Vicerrectorado de Estudiantes y Comunicación.

Misión de la Unidad

Proyectar, crear y difundir una imagen positiva de la UNIA hacia la sociedad, en los ámbitos nacional e internacional, a través de la comunicación, la cooperación y las relaciones de los órganos de gobierno con instituciones públicas y privadas. Trabajar con criterios de calidad, fiabilidad, agilidad, flexibilidad y vocación de servicio, acordes con el Plan Estratégico y el Manual de Identidad Visual Corporativa y los compromisos de responsabilidad social e innovación tecnológica. Conseguir una imagen coordinada y unificada de la Universidad.

Servicios prestados, compromisos e indicadores

Servicio 1:

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

- **Compromiso de calidad 1.1:** Difundir la información de interés de la UNIA a la comunidad universitaria y a la sociedad, a través de los medios de comunicación, las redes sociales (Facebook y Twitter) e internet (página web Institucional y revista digital mensual); con criterios de cercanía, agilidad y fiabilidad informativa, para dar cobertura a las necesidades comunicativas de la institución.
- **Indicador 1.1:** Tasa de informaciones difundidas en Facebook y Twitter.
- **Compromiso de calidad 1.2:** Facilitar documentación gráfica (fotografías, imágenes, vídeos) de actos y actividades de la UNIA a la comunidad universitaria y a la sociedad, a través de los medios de comunicación, las redes sociales (Facebook, Twitter, Flickr) e internet (página web institucional y revista digital mensual); con criterios de actualidad y oportunidad informativa, para dar cobertura



CARTA DE SERVICIOS

Área de Gestión de la Comunicación

a las necesidades comunicativas de la institución y de prensa.

- **Indicador 1.2:** Tasa imágenes difundidas a través de medios de comunicación, web institucional y redes sociales.
- **Compromiso de calidad 1.3:** Inmediatez en el envío a los medios de comunicación de comunicados de prensa (noticias, crónicas, entrevistas) de actividades institucionales, académicas y culturales relevantes, desde el Servicio de Información y Prensa de la UNIA, para facilitar las necesidades de la prensa y en interés de la institución.
- **Indicador 1.3:** Tasas de comunicados enviados a los medios de comunicación.

Responsable de la carta

El área de Gestión de la Comunicación será responsable de la implementación y seguimiento de esta carta de servicios.

Normativa reguladora de los servicios prestados

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

- Decreto Legislativo 2/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Creación de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Decreto 236/2011, de 12 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Manual de Identidad Corporativa de la Universidad Internacional de Andalucía, informado en Consejo de Gobierno en sesión celebrada el 16 de julio de 2008.
- Ley 20/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional.
- Normas de ejecución presupuestaria que para el ejercicio de cada año dicte la UNIA.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).



CARTA DE SERVICIOS

Área de Gestión de la Comunicación

- Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (B.O.E. nº 17 de 2008).

Formas de colaboración y participación de las personas usuarias

- Las personas usuarias podrán participar en la prestación y mejora de los servicios mediante la presentación de **sugerencias y quejas**, de conformidad con las normas que regule la Universidad Internacional de Andalucía.
- Mediante el envío de un correo electrónico a las siguientes direcciones:
prensa.sevilla@unia.es,
prensa.baeza@unia.es,
y **prensa.larabida@unia.es**.
- Personándose en nuestras instalaciones.
- Mediante el **Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades** que establezca la UNIA.

Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados

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

- 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.



**CARTA DE
SERVICIOS**

**Área de
Gestión de la
Comunicación**

Accesibilidad a los servicios

Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

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

Tel.: +34 954 462 299.

Fax: +34 954 462 288.

Correo electrónico: sevilla@unia.es.

Campus Tecnológico de Málaga

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

Tel.: +34 952 028 411.

Fax :+34 952 028 419.

Correo electrónico: malaga@unia.es.

Campus Santa María de la Rábida

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

Tlfn.:+34 959 350 452.

Fax:+34 959 350 158.

Correo electrónico: larabida@unia.es.

Campus Antonio Machado de Baeza

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

Tel.: +34 953 742 775.

Fax:+34 953 742 975.

Correo electrónico: baeza@unia.es.



**CARTA DE
SERVICIOS**

**Área de
Gestión de la
Comunicación**

Cómo llegar

Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

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

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

Campus Tecnológico de Málaga

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

- [Ver mapa online.](#)

Campus Santa María de la Rábida

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

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

Campus Antonio Machado de Baeza

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

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

www.UNIA.es