

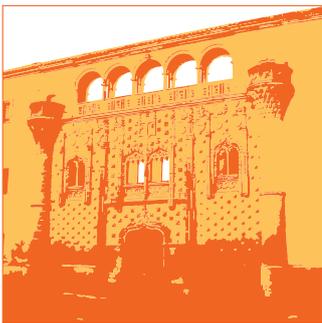
Universidad Internacional de Andalucía



---

# Área de Planificación y Calidad

---



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

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



# CARTA DE SERVICIOS

Área de  
Planificación  
y Calidad

## Índice

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



# CARTA DE SERVICIOS

## Área de Planificación y Calidad

### 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 Planificación y Calidad

### Identificación de la unidad prestadora del servicio

El Área de Planificación y Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía, es un área administrativa de la misma, dependiente del Vicerrectorado de Planificación, Evaluación y Responsabilidad Social, según la estructura establecida en la Relación de Puestos de Trabajo de la UNIA.

### Misión de la Unidad

El Área de Planificación y Calidad tiene como misión proporcionar apoyo técnico, asesoramiento y formación para fomentar y apoyar la cultura de la calidad y la mejora continua de la Universidad, con orientación innovadora, así como gestionar y dar soporte al sistema de planificación y dirección estratégica con criterios de agilidad, flexibilidad, eficiencia, responsabilidad, participación y espíritu de cooperación.

### Servicios prestados, compromisos e indicadores

#### 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.
- **Indicador 1.1:** % de evaluaciones realizadas en plazo.

#### 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 2.2:** 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.
- **Indicador 2.2:** % de profesorado con acceso electrónico a sus encuestas Docentia.

#### Servicio 3:

Evacuación de los informes sobre encuestas por tipología de curso dentro de los 3 meses posteriores a la finalización del curso académico.



## CARTA DE SERVICIOS

## Área de Planificación y Calidad

- **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.
- **Indicador 3.1:** % de informes enviados en plazo.

### 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.
- **Indicador 4.1:** % de informes de valoración de seguimiento de cartas de servicio en plazo sobre el total de cartas existentes.

### 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.
- **Indicador 5.1:** Publicación en la Web de la UNIA de la Memoria de Ejecución anual del Plan Estratégico.

## Responsable de la carta

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

## Normativa reguladora de los servicios prestados

La normativa reguladora del Área de Planificación y Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía está 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.



## CARTA DE SERVICIOS

## Área de Planificación y Calidad

- 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. nº 285, de 27 de noviembre de 1992).
- Plan Estratégico de la UNIA, aprobado por el Patronato de la Universidad Internacional de Andalucía en sesión de 12 de junio de 2007.
- Guía de Cartas de Servicios de la UNIA, (Acuerdo 34/2009, del Consejo de Gobierno de 26 mayo de 2009).

### 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:  
**[encuestas@unia.es](mailto:encuestas@unia.es)**. Para temas relacionados con las encuestas de satisfacción.  
**[oficina.plan.estrategico@unia.es](mailto:oficina.plan.estrategico@unia.es)**. Para temas relacionados con el Plan Estratégico.  
**[calidad@unia.es](mailto:calidad@unia.es)**. Para temas generales del área.
- **Personándose en nuestras instalaciones.**
- Mediante la **formulación de quejas y sugerencias, a través del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones** de 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.



# CARTA DE SERVICIOS

## Área de Planificación y Calidad

### 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.

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 de los servicios relacionados 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  
Planificación  
y Calidad**

## 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.

Correo electrónico: [calidad@unia.es](mailto:calidad@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](http://www.UNIA.es)