



## **ACG76/8a27: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio” de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

# **CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

#### **I.I. Datos Identificativos de la Unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada.**

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios presta apoyo administrativo y técnico al Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, al Secretariado de Planes de Estudios del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado, y al Secretariado de Innovación Docente del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y a la Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la UGR.

#### **I.II. Misión de la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada.**

El servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios tiene como misión promover una cultura de calidad en la docencia y la gestión, impulsar actividades innovadoras y desarrollar la gestión de los planes de estudios asumiendo las responsabilidades y objetivos propuestos por nuestra Universidad.

#### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta**

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada.**

Las personas usuarias del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-Forma presencial en sus instalaciones.

-Mediante correo postal dirigido al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio a la dirección: Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada.

-A través de los correos electrónicos: [vicalidadevaluacion@ugr.es](mailto:vicalidadevaluacion@ugr.es), [vicalidadformacion@ugr.es](mailto:vicalidadformacion@ugr.es), [vicalidadservicios@ugr.es](mailto:vicalidadservicios@ugr.es), [vicalidadmejora@ugr.es](mailto:vicalidadmejora@ugr.es), [vicinnova@ugr.es](mailto:vicinnova@ugr.es), [vicegp@ugr.es](mailto:vicegp@ugr.es), [unidadeigualdad@ugr.es](mailto:unidadeigualdad@ugr.es).

-Por escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada o en los lugares establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992.

-A través del formulario de Quejas y Sugerencias disponible en sus instalaciones y en las páginas <http://calidad.ugr.es/pages/quejas> y <http://innovaciondocente.ugr.es/pages/sugerencias>

-Participando en las jornadas y seminarios que se organicen a tal efecto, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad:

Expedir certificaciones y títulos del Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP).

Gestionar la evaluación de la actividad docente del profesorado.

Gestionar los planes de mejora de las titulaciones.

Asesorar y gestionar los proyectos que se presentan a la convocatoria de ayudas con cargo al Programa de Estudios y Análisis.

Organizar la convocatoria anual de Premios de Excelencia Docente.

Gestionar los programas de formación y ayudas al profesorado universitario incluidos en el Plan Propio de Docencia de la UGR.

Gestionar los sistemas de garantía de la calidad de las titulaciones de Grado, Máster y Doctorado.

Organizar actividades de formación en materia de calidad en colaboración con el Área de Formación del PAS.

Asesorar técnicamente en materia de calidad.

Gestionar la evaluación y mejora de los servicios de la Universidad de Granada.

Secretariado de Innovación Docente:

Gestionar los Proyectos de Innovación Docente.

Secretariado de Planes de Estudio:

Gestionar la elaboración, modificación y seguimiento de los planes de estudio de los títulos de Grado.

Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la UGR

Apoyo administrativo a la Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la UGR.

### II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada.

#### General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

#### Específica:

Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 23 de junio de 2008 de fecha 23 de junio de 2008, publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía el 25 de julio(BOJA nº 148).

Normativa anual para la firma de Contratos-Programa con los Servicios de la Universidad de Granada.

Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio de 2010.

Guía para la elaboración de propuestas de Planes de Estudios de títulos oficiales de Grado.

Normativa para la elaboración de propuestas de modificación de planes de estudios de títulos oficiales de grado y master.

Reglamento sobre reconocimiento de créditos por actividades universitarias por el que se desarrolla el Reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Granada.

Procedimiento para la Evaluación de la Actividad Docente del profesorado.

Plan Propio de Docencia:

Programa de Innovación y Buenas Prácticas docentes.

Programa de Acciones Formativas.

### **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración sin que pueda existir discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener información administrativa de manera eficaz, rápida y objetiva.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Acceder a la información en igualdad de condiciones sin ningún tipo de discriminación.

Respeto y confidencialidad de los datos de las personas usuarias.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los

límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad:

Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

Fax: 958 244 335.

Teléfono: 958 248491

Páginas de Internet y correos electrónicos:

<http://calidad.ugr.es>

[serviciocalidad@ugr.es](mailto:serviciocalidad@ugr.es)

Secretariado de Innovación Docente:

Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

Fax: 958 244 335.

Teléfonos: 958 241 000 (ext. 20467 y 20468)

Páginas de Internet y correos electrónicos:

<http://innovaciondocente.ugr.es>

[vicinnova@ugr.es](mailto:vicinnova@ugr.es)

Secretariado de Planes de Estudio:

Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

Teléfonos: 958 241 992/958 240 617

Páginas de Internet y correos electrónicos:

<http://vicengp.ugr.es>

[vicengp@ugr.es](mailto:vicengp@ugr.es)

### **V.II. Formas de acceso y transporte**

Al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

31 y 35 (parada Avda. del Hospicio), 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 24, 33, C y F (paradas de Gran Vía 3 y Constitución 1).

## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar el 95% de los certificados de Evaluación Global del profesorado en un máximo de 10 días laborables desde la recepción de la solicitud
2. Enviar por mensajería el Título del CAP, al 95% de las personas que lo soliciten en un máximo de 5 días laborables.

3. Enviar un mensaje a la Comunidad Universitaria y Publicar en la Web la Resolución de la Convocatoria de Proyectos de Innovación Docente en un plazo máximo de 5 días laborables desde la aprobación por el Consejo de Gobierno.
4. Enviar un mensaje a la Comunidad Universitaria y Publicar en la Página Web la Convocatoria del Programa de Estudios y Análisis del Ministerio de Educación en un plazo máximo de 5 días laborables desde la publicación en el BOE
5. Realizar un Informe de diagnóstico de cumplimiento de requisitos ISO 9001 con al menos 15 días de antelación al comienzo del ciclo de auditorías, para al menos el 90% de las unidades funcionales.
6. Elaborar el 90% de los sistemas de garantía de calidad solicitados para los títulos oficiales en un plazo máximo 5 días laborables desde la recepción del registro de solicitud.
7. Publicar el 90% los listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación del profesorado universitario, al menos 5 días laborables antes de la fecha de comienzo del curso.
8. Enviar el 100% de las comunicaciones de modificación del plan de estudios a la persona responsable de las titulaciones en el plazo máximo de 5 días laborables desde su publicación en el BOE.
9. Contestar el 90% de las consultas y/o sugerencias del formulario la página web de la Unidad de Igualdad en un plazo máximo de 3 días laborables desde que se recibe.

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de certificados de Evaluación Global tramitados dentro del plazo establecido
2. Porcentaje de certificados del CAP enviados por correo postal en plazo, con relación a los solicitados
3. Número de días laborables transcurridos desde la resolución hasta el envío del mensaje a la Comunidad Universitaria y la publicación en la Web
4. Número de días laborables transcurridos desde la resolución hasta el envío del mensaje a la Comunidad Universitaria y la publicación en la Web
5. Porcentaje de unidades con informe de diagnóstico realizado en plazo.
6. Porcentaje de sistemas de garantía de calidad realizados en plazo.
7. Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo.
8. Porcentaje de comunicaciones de modificación de planes de estudio emitidas en plazo.
9. Porcentaje de consultas y/o sugerencias contestadas en el plazo de 3 días.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público**

Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00

#### **I.II. Otros datos de interés**

Se podrán realizar los trámites online:

Gestión integral de contratos programas, cartas de servicios e ISO 9001:

[http://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado\\_evaluacion\\_servicios/acceso](http://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso)

Programa de adaptación de las enseñanzas al EEES

<http://vicengp.ugr.es/pages/experiencias/convocatoria>

Gestión económica de los proyectos de innovación docente

[http://serin.ugr.es/unidad\\_innovacion\\_docente/gestion/gestion.php](http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/gestion/gestion.php)

Envío de la memoria de finalización de proyectos de innovación docente

[http://serin.ugr.es/unidad\\_innovacion\\_docente/gestion/gestion.php](http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/gestion/gestion.php)

Presentación de solicitudes al Programa de Innovación y Buenas Prácticas Docentes  
[http://serin.ugr.es/unidad\\_innovacion\\_docente/solicitud/login.php](http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/solicitud/login.php)  
Programa de ayudas para la formación del profesorado  
[http://serin.ugr.es/secretariado\\_formacion\\_calidad/ayudas\\_formacion/index.php](http://serin.ugr.es/secretariado_formacion_calidad/ayudas_formacion/index.php)  
Premios de Excelencia docente  
[http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/mejora\\_docencia](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/mejora_docencia)  
Inscripción en acciones formativas del profesorado  
[http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/form\\_apoyo\\_calidad/index](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/form_apoyo_calidad/index)  
Consulta de acciones formativas realizadas por las personas usuarias desde enero de 2008:  
[http://serin.ugr.es/secretariado\\_formacion\\_calidad/formacion\\_profesorado](http://serin.ugr.es/secretariado_formacion_calidad/formacion_profesorado)  
Gestión de Sistemas de Garantía de la Calidad de las titulaciones. Plataforma Atenea:  
<http://www.ateneacalidad.com/>

Certificado UNE EN ISO 9001:2008, 9 de Julio 2007 por la entidad certificadora SGS, nº ES0714387D Alcance: Elaboración, reforma y tramitación de los planes de estudios y adscripción de asignaturas de los mismos. Organización del curso conducente a la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica y la gestión económica y administrativa que conlleva. Supervisión y distribución de los informes de evaluación. Ayudas al profesorado. Gestión de proyectos de innovación docente y de tutorías, los premios de innovación docente y las acciones estratégicas de mejora. Proceso administrativo asociado a la evaluación del personal docente perteneciente a la Universidad de Granada. Gestión de becas asociadas a proyectos de innovación docente y de tutorías, a las acciones estratégicas de mejora a los proyectos subvencionados por entidades externas a la Universidad. Gestión de los Premios de Excelencia Docente de la Universidad de Granada. Organización y gestión de actividades de formación del profesorado.

Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"