



## **ACG50/425: Modificación de carta de servicios: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

## **CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIOS**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios 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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios 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 Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios depende del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, del Secretariado de Planes de Estudios del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado y del Secretariado de Innovación Docente del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

##### **I.II. Misión de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

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 de Servicios**

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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

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)

-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/contactar> y <http://innovaciondocente.ugr.es/pages/contacto>

-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.
  - Gestionar los Proyectos de Estudios y Análisis correspondientes a la UGR.
  - Organizar la convocatoria anual de Premios de Excelencia Docente.
  - Gestionar los programas de iniciación a la docencia universitaria, de formación permanente y de ayudas a la formación del 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.

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

- **General:**

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, 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, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano 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 DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

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

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**

1. Las personas usuarias del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, 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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, 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, el responsable del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios 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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

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

1. 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:

1, 3, 6, 21, 23, 33, 121, 4, 7, 8 y 9 (paradas de Gran Vía 3 y Constitución 1)

2. Plano de situación:



## 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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios 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 su 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. Confeccionar un calendario semestral de auditorías externas con al menos un mes de antelación al inicio de cada semestre
6. Tener disponibles en el 100% de las jornadas con plazo de inscripción los certificados de asistencia el día de finalización de las mismas.

## **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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios:

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 calendarios de auditorías confeccionados en plazo.
6. Porcentaje de jornadas con certificados disponibles el mismo día de su celebración.

## **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)
- Inscripción en las Jornadas de Innovación Docente a efectos de realizar la presentación pública de un proyecto terminado [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\\_new/login.php](http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/solicitud_new/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)

Certificado UNE EN ISO 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”