

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE UNIVERSIDAD, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Resolución de 24 de enero de 2025, de la Dirección de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía.

Visto el proyecto de Carta de Servicios de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía, conforme al procedimiento establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, previo Informe favorable de la Secretaría General de la Administración Pública de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, y en uso de las competencias conferidas por el artículo 7.1 del citado decreto,

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía, que se incorpora como anexo a esta resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente resolución tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Córdoba, 24 de enero de 2025.- El Director, Antonio José Cubero Atienza.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA PARA LA CALIDAD CIENTÍFICA Y UNIVERSITARIA DE ANDALUCÍA

Í N D I C E

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la carta de servicios.
6. Sugerencias y reclamaciones.
7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
8. Acceso a los servicios.

1. Aspectos generales.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de autonomía de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

00314722

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), en adelante la Agencia, es una agencia administrativa adscrita a la Consejería competente en materia de Universidad e Investigación.

La Agencia tiene como misión promover la calidad del Sistema Andaluz del Conocimiento, de acuerdo con los estándares científicos y académicos internacionales, y proporcionar a las Universidades, Centros de Enseñanza Superior, Instituciones de Investigación y demás Agentes del Sistema Andaluz del Conocimiento, los criterios y referencias de calidad que les permitan el óptimo cumplimiento de su función social.

La actuación de la Agencia estará presidida por los siguientes valores:

a) Autonomía, imparcialidad e independencia en el ejercicio de sus funciones de evaluación y acreditación.

b) Competencia científica y técnica y ética profesional, de acuerdo con los estándares académicos y sociales.

c) Aseguramiento interno y externo de la calidad, atendiendo a las directrices internacionales de garantía de la calidad.

d) Innovación metodológica y mejora continua de los procesos en aras de maximizar su eficiencia y eficacia.

A través de estos principios, la Agencia aspira a convertirse en una institución de referencia nacional e internacional en evaluación y acreditación de las actividades universitarias y de investigación, desarrollo e innovación de los Agentes del Sistema Andaluz del Conocimiento, atender con excelencia las demandas de la sociedad y anticipar las necesidades del futuro.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que se indican a la ciudadanía en general y, en especial, a las Universidades Andaluzas (Personal docente e investigador, Estudiantes, Personal técnico de gestión y de administración y servicios, Órganos de gobierno), Consejería competente en materia de Universidad e Investigación, Personal colaborador técnico y Agencias de evaluación.

La Secretaría General de la Agencia es la responsable de la elaboración, gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio prestado	Evaluación de las enseñanzas universitarias oficiales, grados, másteres y doctorados Evaluación que deben superar los títulos universitarios para poder impartirse, modificarse y renovarse	
Compromiso/s de calidad	1	Obtener un valor de satisfacción superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de las personas solicitantes del procedimiento de evaluación de las enseñanzas universitarias
Servicio prestado	Evaluación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros (SGCC) Universitarios Evaluación de los Sistemas de garantía interna de la calidad de los Centros para velar por la mejora del funcionamiento y de la calidad de los programas formativos facilitando así el diseño, la modificación, el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos que se imparten y gestionan en el Centro	
Compromiso/s de calidad	2	Obtener un valor de satisfacción superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de las personas solicitantes del procedimiento de evaluación de los SGCC

00314722

Servicio prestado	Evaluación y Acreditación del profesorado universitario Evaluación previa a la contratación del profesorado universitario	
Compromiso/s de calidad	3	Resolver las solicitudes del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz en un máximo de 5 meses, inferior al plazo legal de 6 meses
	4	Obtener un valor de satisfacción superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de las personas solicitantes con los procedimientos de evaluación y acreditación del profesorado

Servicio prestado	Información y Atención a la ciudadanía y grupos de interés	
Compromiso/s de calidad	5	Mantener actualizada la información de la Agencia en la Web mensualmente
	6	Responder las reclamaciones y sugerencias en un plazo máximo de 12 días, inferior al plazo legal de 15 días establecido de 15 días

La información sobre los indicadores, sus valores y su evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios.

Esta información se podrá consultar también en la página web de la agencia <https://ws262.juntadeandalucia.es/accua/>

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. BOE núm. 70, de 23.3.2023.
- Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades. BOJA núm. 8, de 11.1.2013.
- Decreto-ley 8/2023, de 24 de octubre, por el que se modifica el artículo 40 del Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades, aprobado por Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero. BOJA núm. 207, de 27 de octubre de 2023.
- Ley 16/2007, de 3 de diciembre, de la Ciencia y el Conocimiento. BOE núm. 20, de 23 de enero de 2008.
- Decreto 17/2023, de 14 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA). BOJA núm. 39, de 27.2.2023.

Se puede consultar la normativa específica de cada programa en la dirección web de la agencia <https://ws262.juntadeandalucia.es/accua/>

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios en su relación con la Agencia, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, son los siguientes:

Derechos:

a) Ser atendidos adecuadamente, a recibir el trato de respeto y consideración debidos y a ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.

b) Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Administración (salvo que exista obligación de relacionarse a través de medios electrónicos).

c) Ser informados sobre la actividad y funciones de la Agencia, tanto de forma genérica como en respuesta a sus preguntas concretas.

d) Acceder a la información pública, archivos y registros de acuerdo con lo previsto en la ley.

e) Protección de los datos de carácter personal y en particular de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

f) Participar en los procesos de mejora de los servicios e informar sobre el incumplimiento de los compromisos que se establecen en esta Carta.

Obligaciones:

a) Relacionarse por medios electrónicos en el caso de ser sujeto obligado.

b) Responsabilizarse de la veracidad de los documentos aportados.

c) Identificarse y firmar en las solicitudes, declaraciones o comunicaciones, recursos y desistimientos.

d) Acreditar la representación cuando se actúa en nombre de otra persona.

e) Aportar los datos y documentos exigidos en la normativa y cumplir con los términos y plazos establecidos.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la carta de servicios.

La Agencia establece diversas formas de colaboración y participación con las personas usuarias de sus servicios.

a) Información: la información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Portal de Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>

- Página web de la Agencia: <https://ws262.juntadeandalucia.es/accua/>

- Sede institucional de la Agencia. Calle Doña Berenguela, s/n, 14006, Córdoba.

b) Comunicación: además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Foros, seminarios u otros espacios de encuentro cuyos programas se publican en el espacio de «Noticias, Novedades y Seminarios en Línea» de la web institucional.

- Folleto divulgativo de la Carta de Servicios, y guías y procedimientos sobre los servicios prestados, enviados en la primera comunicación a las personas o entidades.

- Redes sociales: X @ACCUAndalucia

c) Participación: para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Escrito de sugerencias presentado a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Reuniones periódicas con los grupos de interés.

- Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.

- Encuestas de satisfacción de las personas usuarias.

Buzón de correo electrónico: info.accua@juntadeandalucia.es

6. Sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias y reclamaciones sobre los servicios prestados y sobre los posibles incumplimientos de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, se pueden presentar a través de:

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en la sede de la Agencia, si no se trata de un sujeto obligado a relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

También disponible en todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Junta de Andalucía y en Internet en el siguiente enlace:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp

Desde esta página, es posible cumplimentar un formulario que, si dispone de certificado digital, podrá presentarse directamente a través de este canal. Si no dispone de certificado digital puede imprimir el formulario en papel y presentarlo, debidamente firmado, en cualquier Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía o de cualquier otra administración pública. También podrá presentarlo en las oficinas de Correos y, si se encuentra en el extranjero, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España.

La Agencia ofrecerá una respuesta antes de 12 días desde la recepción de la sugerencia o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la persona titular de la Dirección de la Agencia, enviará a la persona usuaria una carta comunicando las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los correspondientes servicios a los que se refiere, y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en la pertenencia de la Agencia a la Asociación Europea para la Calidad de la Educación Superior (ENQA) como miembro de pleno derecho y en su inscripción en el Registro Europeo de Agencias de Calidad Universitaria (EQAR), lo que garantiza y afianza su compromiso con los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG2015).

8. Acceso a los servicios.

A los servicios prestados por la Agencia referidos en esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

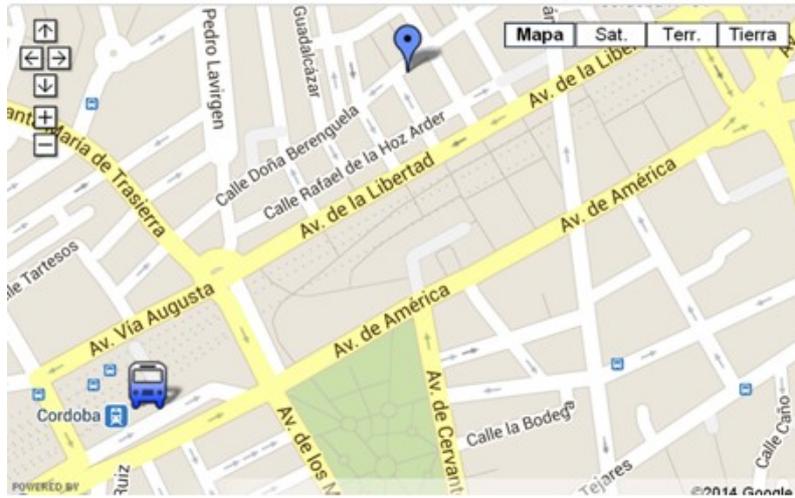
Servicios presenciales:

Sede central de la Agencia en calle Doña Berenguela, s/n, Edificio Vial Norte, 3.ª planta, 14006, Córdoba.

Horario de atención al público: De lunes a viernes todos los días hábiles del año, en horario ininterrumpido de 9:00 a 14:00 horas

La Agencia está situada a 10 minutos andando de las estaciones de Renfe y de Autobús.

Plano de Situación:



Coordenadas GPS:

Latitud: 37.892134 - Longitud: -4.785275

Latitud N 37° 53' 31.7" - Longitud O 4° 47' 7"

Servicios telefónicos: 957 355 037 (Servicio de Información y Atención a la ciudadanía y grupos de interés).

Horario de atención al público: De lunes a viernes todos los días hábiles del año, en horario ininterrumpido de 9:00 a 14:00 horas

Servicios telemáticos: En relación con el Servicio de Información y Atención a la ciudadanía y grupos de interés.

Web de la agencia <https://ws262.juntadeandalucia.es/accua/> y la web de Registro de Procedimientos y Servicios de la Junta de Andalucía

<https://juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos.html>

Redes sociales: X @ACCUAndalucia

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el Decreto 317/2003, y entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).