



Junta de
Castilla y León

CARTA DE SERVICIOS

ACCUCYL
Agencia para la Calidad del Sistema
Universitario de Castilla y León

**AGENCIA PARA LA
CALIDAD DEL SISTEMA
UNIVERSITARIO DE
CASTILLA Y LEÓN**

**NUESTROS
COMPROMISOS ...**

2017

1. Datos de carácter general

A) IDENTIFICACIÓN y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN: Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, en adelante ACSUCYL.

CONSEJERÍA/ D.G. / O.A: Consejería de Educación/
Ente público de derecho privado ACSUCYL.

DIRECCIÓN: Avda. Reyes Católicos, 2. Edificio Emilio Alarcos. 47006 Valladolid.

TELÉFONO: 983 411743.

FAX. 983 414654.

CORREO ELECTRÓNICO: info@acsucyl.es.

FACEBOOK: <https://www.facebook.com/Acsucyl>.

DIRECCIÓN DE INTERNET: www.acsucyl.es.

B) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Laborables de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ACSUCYL es miembro de pleno derecho de la Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en Educación Superior (ENQA) y forma parte del Registro Europeo de Agencias (EQAR), tras haber superado una evaluación externa de acuerdo con los criterios y directrices de garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).

ACSUCYL cuenta con un Comité de Calidad encargado de la revisión y mejora de su Sistema de Gestión Interno, y está certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), para la gestión de las actividades de evaluación de la calidad del sistema universitario (evaluación de profesorado, titulaciones e investigación) conforme a las exigencias de la Norma UNE-EN ISO 9001. Junto con este certificado ACSUCYL tiene también el certificado IQNet que facilita el reconocimiento internacional del certificado de AENOR.

2. Datos de carácter funcional

MISIÓN

En el marco de lo establecido en la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades, la Ley 3/2003 de Universidades de Castilla y León crea ACSUCYL como el órgano de evaluación externa del sistema universitario de Castilla y León, teniendo como fines de interés general:

- a) Potenciar la mejora de la actividad docente, investigadora y de gestión de las Universidades y de los centros de investigación y de educación superior, favoreciendo la mejora de la competitividad y el desarrollo económico de Castilla y León.
- b) Proporcionar información adecuada sobre el sistema universitario a las Administraciones públicas, al sector productivo y a la sociedad en general para la toma de decisiones en sus ámbitos de actuación.

VISIÓN

ACSUCYL aspira a ser referente en el ámbito de la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior por el valor de nuestras actuaciones y su contribución efectiva a la mejora del Sistema Universitario.

VALORES

- Independencia y autonomía en el desarrollo de funciones.
- Transparencia en las actividades realizadas.
- Eficacia y eficiencia en su funcionamiento, optimizando los recursos disponibles.
- Responsabilidad en su actuación, estableciendo mecanismos para la propia rendición de cuentas.
- Orientación al usuario en un permanente proceso de adaptación de los servicios a sus necesidades y expectativas.
- Proactividad y anticipación desarrollando acciones innovadoras orientadas a la mejora continua.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Las funciones y competencias de ACSCUYL son las que establece el artículo 36 de la Ley 3/2003 de Universidades de Castilla y León

OBJETO

La evaluación, acreditación y certificación de la calidad en el ámbito de las Universidades, centros de investigación y de educación superior de dentro y fuera de Castilla y León en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior.

2. Datos de carácter funcional

SERVICIOS QUE PRESTA

Programas de evaluación:

Marco normativo universitario autonómico y nacional

- A solicitud de candidatos a profesorado universitario: evaluación previa a la contratación laboral en las figuras de contratado doctor, ayudante doctor, profesor de universidad privada.
- A solicitud de las Universidades: evaluación para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de calidad (SGIC) de los centros universitarios, evaluación para la acreditación institucional de centros universitarios, evaluación previa a la promoción de los profesores contratados doctores básicos a permanentes.
- A solicitud del Consejo de Universidades (Ministerio de Educación): evaluación para la verificación y/o modificación de planes de estudio de títulos universitarios oficiales.
- A solicitud de la Dirección General de Universidades de la Consejería de Educación: evaluación para la renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales, evaluación previa a la creación o adscripción de institutos universitarios de investigación y periódica de éstos, evaluación previa a la creación, reconocimiento, modificación, supresión, adscripción y autorización de centros universitarios, evaluación de la adecuación de la formación equivalente a la formación pedagógica y didáctica exigida para personas que no pueden realizar los estudios de máster.
- En el ejercicio de las competencias de la Agencia: evaluación para el seguimiento de los títulos universitarios oficiales.

Marco normativo de las enseñanzas artísticas superiores autonómico y nacional

- A solicitud del Ministerio de Educación: evaluación para la homologación de planes de estudio y/o la renovación de la acreditación de títulos de máster.
- A solicitud de la Dirección General de Formación Profesional y Régimen Especial de la Consejería de Educación: evaluación para la modificación de planes de estudio.
- En el ejercicio de las competencias de la Agencia: evaluación para el seguimiento de los títulos de máster.
- A solicitud de los centros de enseñanzas artísticas superiores: evaluación de los sistemas de garantía interna de calidad (SGIC) de los títulos superiores y másteres impartidos en los centros de enseñanzas artísticas superiores

Marco de la estrategia regional de I+D+i de Castilla y León

- A solicitud de la Dirección General de Universidades e Investigación de la Consejería de Educación: evaluación de proyectos de investigación presentados a convocatorias de subvenciones, evaluación ex-post de resultados obtenidos en proyectos de investigación subvencionados, evaluación de solicitudes presentadas a convocatorias de ayudas para contratos predoctorales de personal investigador, evaluación de solicitudes de Unidades de Investigación Consolidadas.
- A solicitud de entidades públicas o privadas: evaluación de proyectos y/o contratos de investigación.

2. Datos de carácter funcional

SERVICIOS QUE PRESTA

Marco de la estrategia de calidad de las universidades

- A solicitud de las Universidades: evaluación del profesorado universitario (previa a su contratación como emérito, previa a su cambio de adscripción de área de conocimiento, previa a su candidatura a plazas de profesorado con vinculación permanente), evaluación de la investigación (productividad investigadora de profesores, investigadores y/o grupos de investigación, proyectos presentados a convocatorias propias, previa a la contratación posdoctoral, previa a la candidatura a plazas de profesorado contratado), evaluación de la calidad institucional (modelos de evaluación del desempeño del personal docente e investigador y/o del personal de administración y servicios).

Programas de promoción de la calidad en las actividades universitarias:

- Actividades de dinamización y potenciación de la mejora de las universidades: colaboración con las Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades, acciones formativas en materia de calidad, jornadas de intercambio de buenas prácticas en el ámbito de la calidad, reconocimientos y certificaciones de la calidad.
- Elaboración de estudios y análisis sobre la evaluación de las actividades universitarias, publicación de informes sobre la calidad del sistema universitario.
- Colaboración y cooperación con los agentes implicados en la educación superior, participación en organizaciones y foros en el ámbito de la calidad universitaria

3. Relación de normativa aplicable

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- DECRETO 15/2015, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León.
- Más información sobre la normativa específica de aplicación a cada uno de los programas de actuación, en la página web de la Agencia:
<http://www.acsucyl.es/>

4. Derechos y obligaciones de los ciudadanos

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- Los usuarios de los servicios de ACSUCYL tienen derecho a:
- Recibir información, asistencia técnica y orientación personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que obra en la Agencia, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Conocer el estado de la tramitación de sus solicitudes, pudiendo efectuar las reclamaciones que se estimen oportunas.
- Expresar su opinión acerca del servicio y formular quejas y/o sugerencias en relación con el servicio de ACSUCYL a través de los medios previstos en esta Carta de Servicios.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS:

- Aplicar a los fines previstos el servicio que se le presta.
- Hacer buen uso de los bienes, equipos e instalaciones que la Agencia pone a su disposición.
- Respetar la normativa vigente reguladora de cada programa de actuación.
- Mantener un trato respetuoso y correcto con el personal de la Agencia.

5. Compromisos de Calidad

- 1) Publicar la Programación Anual de Actuaciones de ACSUCYL en el mes de enero.
- 2) Publicar la Memoria Anual de Actuaciones en el mes de abril.
- 3) Resolver los procesos de evaluación en un tiempo inferior al 10% de los plazos establecidos en la normativa reguladora en cada caso.
- 4) Comunicar las resoluciones de evaluación en un plazo de 5 días una vez adoptada la decisión por el órgano de evaluación competente en cada caso.
- 5) Alcanzar un nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados superior al 80%.
- 6) Tramitar las sugerencias, quejas y consultas en menos de 5 días.

6. Indicadores de Calidad

- 1) Fecha de publicación de la Programación anual de Actuaciones.
- 2) Fecha de publicación de la Memoria Anual de Actuaciones.
- 3) Porcentaje de procesos de evaluación resueltos en un tiempo inferior al 10% del plazo establecido normativamente.
- 4) Porcentaje de resoluciones de evaluación comunicadas en el plazo de 5 días una vez adoptada la decisión por el órgano de evaluación competente.
- 5) Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.
- 6) Porcentaje de sugerencias, quejas y consultas tramitadas en menos de 5 días.

7. Otras consideraciones

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

- Contacto directo: presencial y telefónico.
- Otras vías de contacto: correo postal y electrónico.
- A través de la página web de la Agencia:
<http://www.acsucyl.es/>
- A través de la red social facebook:
<https://www.facebook.com/Acsucyl>.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES Y MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los usuarios de los servicios de ACSUCYL y los agentes implicados en la actividad de la Agencia pueden participar en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios mediante:

- Escritos remitidos a la Agencia.
- Encuestas de satisfacción.
- Reuniones de:
 - Órganos de dirección, asesoramiento y consulta de la agencia.
 - Formación y metaevaluación de los diferentes programas.
- Presentación de sugerencias o quejas a través de:

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- En atención a las reclamaciones formuladas a través de los canales de participación de los usuarios, la Agencia se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas, en cada caso, con el objetivo de mejorar los servicios que presta.
- Asimismo, se compromete a proporcionar información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados en un plazo no superior a quince días hábiles y en ella se indicarán, de existir, tanto las razones que hubieran podido motivar el posible incumplimiento como las medidas adoptadas para su subsanación.
- El incumplimiento de los compromisos señalados en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de ACSUCYL en ningún caso.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Buzón de sugerencias en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- [Buzón virtual de Sugerencias y Quejas de la Junta de Castilla y León](#), accesible también desde la página web de la Agencia.
- Servicio 012 de información administrativa y atención al ciudadano, llamando a los teléfonos 012 / 983 327 850.
- Libro de Sugerencias y Quejas, disponible en la Agencia y en las Unidades de Información y Atención al Ciudadano, Castilla y León.

RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Corresponde al Director de ACSUCYL impulsar la elaboración de la carta de servicios, de velar por la consecución de los compromisos contenidos en la misma y de impulsar las acciones de mejora que procedan.