



Carta de Servicios

Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria



Carta de Servicios

### Datos Identificativos del Órgano, Organismo o Entidad

### Planos de Situación

#### Denominación:

Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias

#### Dirección:

Avenida Buenos Aires nº 5, 5ª planta, CP 38071 - Santa Cruz de Tenerife.

#### Teléfonos:

Tlf: +34 (922) 592856  
Fax: +34 (922) 592870

#### Horario de atención al ciudadano

De lunes a viernes,  
Invierno: de 09.00 a 14.00 (octubre-junio)  
Verano: de 09.00 a 13.00 (julio-septiembre)  
Correo electrónico:  
acecau.ceucd@gobiernodecanarias.org

#### Página web: <http://www.acecau.org>

#### Formas de acceso y transporte:

A 5 minutos andando de la estación de guaguas y el tranvía (intercambiador).

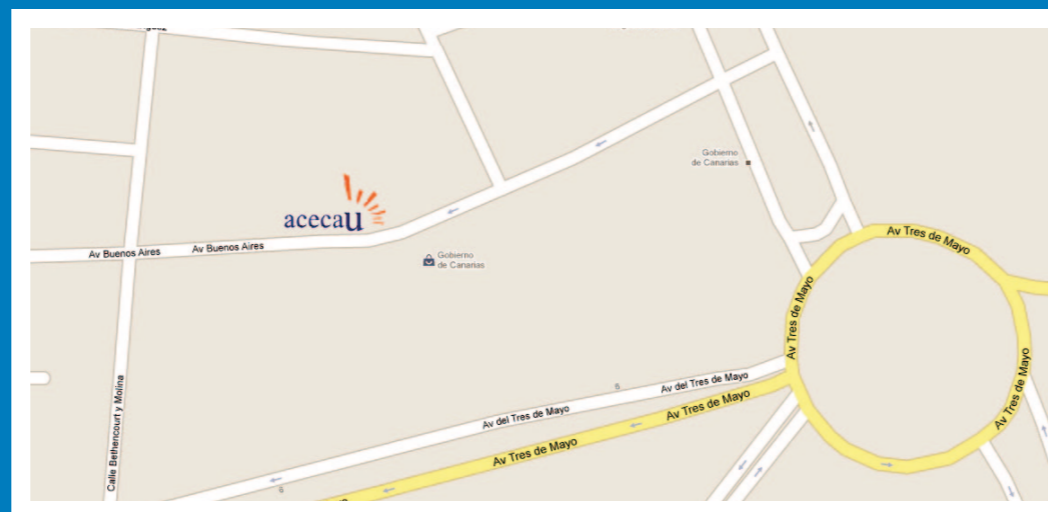
#### Fines:

La Agencia tiene como finalidad fundamental garantizar la calidad del sistema universitario canario.

En este sentido, debe promover las actuaciones necesarias para que las universidades canarias se doten de instrumentos necesarios para garantizar la calidad interna de sus enseñanzas, de las actividades docentes, investigadoras y de gestión de su profesorado, así como de las actividades, programas, servicios y gestión de centros e instituciones en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

Por ello, la Agencia mantiene un compromiso con los criterios definidos en Bolonia y concretados en los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior elaborado por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

#### S/C de Tenerife



# Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria

# ACECAU



Gobierno de Canarias



## ▲ Servicios que se Ofrecen al Ciudadano

1. Evaluación, certificación y acreditación de Enseñanzas, Titulaciones Oficiales y Propias, Centros, Departamentos, Institutos de investigación y Servicios dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
2. Evaluación exigida para la contratación de profesorado por las Universidades canarias en los términos previstos en los artículos 50 y 52 de la Ley Orgánica de Universidades, el Real Decreto 989/2008, de 13 de junio y en la normativa que dicte al respecto de la Comunidad Autónoma de Canarias.
3. Evaluación de los méritos para la asignación de retribuciones adicionales del profesorado de las Universidades públicas canarias, en los términos contemplados en los artículos 55, apartado 4, y 69, apartado 4, de la Ley Orgánica de Universidades y en la normativa que en su desarrollo dicte la Comunidad Autónoma de Canarias.
4. Análisis y estudios de la perspectiva del sistema universitario canario, incluyendo resultados y propuestas de mejoras.
5. Información requerida por los Consejos Sociales, según lo dispuesto en el artículo 14, apartado 2, de la Ley Orgánica de universidades, por los Rectores o por las administraciones Públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
6. Información a los distintos sectores de la sociedad sobre la calidad, funcionamiento y resultados de los procesos llevados a cabo por la ACECAU.
7. Asesoramiento, colaboración y realización de aquellas actividades de evaluación que deriven de los contratos-programas del Gobierno de Canarias con las universidades canarias.
8. Establecimiento de cooperaciones con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y otras Agencias Autonómicas y Europeas u otros organismos para la realización de actividad que se consideren de interés.
9. Análisis e información sobre la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios prestados.

## ▲ Nuestros Compromisos

Realizar y hacer públicos el 95% de los informes de evaluación de Titulaciones, Departamentos y Centros universitarios, Institutos de Investigación y servicios en un plazo de 15 días una vez finalizada la evaluación.

Resolver el 100% de las solicitudes de acreditación de cara a la contratación como profesor en las universidades canarias en un plazo de cuatro meses a partir de la fecha de presentación.

Realizar una evaluación transparente, rigurosa y objetiva de los complementos retributivos en un plazo de tres meses, desde la finalización del plazo de la convocatoria o solicitud de evaluación a la ACECAU.

Enviar el 100% de los recursos resueltos sobre la asignación de complementos retributivos y acreditación del profesorado en un plazo de cuatro meses.

Realizar cada seis meses actividades de análisis, discusión e información de la evolución del sistema universitario canario.

Enviar en un plazo de 15 días toda la información requerida por los Consejos Sociales, Rectores y por

las Administraciones para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.

Actualizar semanalmente la página web de la ACECAU y mantener activo el portal interactivo para facilitar a nuestros usuarios información, asesoramiento y evaluación de los servicios de la ACECAU.

Divulgar el Plan Anual de Actuaciones de la ACECAU antes del 30 de enero del año en curso.

Presentar, aprobar y publicar la Memoria Anual de Actividades el primer semestre de cada año.

Enviar el 100% de las evaluaciones que derivan de los contratos programas a la Dirección General de Universidades (D.G.U) en un plazo de dos meses una vez presentada la solicitud en la ACECAU.

Realizar acuerdos, convenios o cooperaciones de colaboración con otras Agencias de Evaluación u Organismos al menos una vez al año.

Realizar anualmente una encuesta de satisfacción a nuestros usuarios sobre la calidad de los servicios prestados comunicando los resultados de forma transparente.

## ▲ Indicadores de la calidad del Servicio

Porcentaje de informes de evaluación publicados en la página web.

Porcentaje de informes de evaluación emitidos por la ACECAU en un plazo de 15 días una vez finalizada la evaluación.

Porcentaje de Resoluciones enviadas a los solicitantes en los 15 días siguientes a las sesiones de evaluación de las solicitudes de cualquiera de las convocatorias que se hagan desde la ACECAU.

Porcentaje de Recursos de Alzada presentados ante las Resoluciones emitidas por el director de la ACECAU contra los resultados de las evaluaciones.

Número de eventos realizados e informes emitidos en relación a la situación del Sistema Universitario Canario.

Tiempo de envío de la documentación requerida por los Consejos Sociales, Rectores y administración.

Número de visitas y actualizaciones realizadas en la página web y portal interactivo.

Porcentaje del grado de cumplimiento con el Plan Anual de Actuaciones.

Días de incumplimiento (en su caso) en la publicación de la Memoria Anual de Actividades, contando a partir del 30 de abril de cada año.

Tiempo de envío de la resolución de evaluación que deriva de los contratos programas a la Dirección General de Universidades (D.G.U).

Número de convenios, acuerdos o cooperaciones de colaboración o de intercambio de información realizados por la ACECAU con otras Agencias de Evaluación u Organismos.

Grado de satisfacción de los usuarios con los procesos realizados por la ACECAU.

## ▲ Necesitamos su Opinión: Sugerencias y Reclamaciones

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema a través de los siguientes canales: presentación telemática <http://www.gobcan.es/sugrec/solicitud.jsp>, correo electrónico ([sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org](mailto:sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org)), escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y en las sedes de la Oficina Canaria de Información. También podrá acceder verbalmente a través del Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias (012) o en las sedes de la Oficina Canaria de Información.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y locali-

zará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones deberán dirigirlas a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), conforme a lo establecido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo (BOC nº 78, de 16.6.99), modificado por Decreto 147/2001, de 1 de julio (BOC nº 88, de 18.7.01).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.