

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA

*RESOLUCIÓN de 9 de junio de 2008, de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.*

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA ANDALUZA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA

##### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía 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 Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria 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 Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.

La Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (AGAE) fue creada el 4 de Enero de 2005, por Decreto 1/2005, de 11 de enero, conforme a lo establecido en el Capítulo II del Título V de la Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andalucía de Universidades. AGAE es un Organismo Autónomo dependiente de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

I.II. Misión de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.

La Agencia busca prestar servicio al Sistema Andaluz de Universidades e Investigación (SAUI) en todas las actuaciones que se demanden en relación a la evaluación y la acreditación de actividades de Enseñanza Superior e Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I). Las actuaciones han de adecuarse a las demandas sociales y a los requisitos de calidad de la formación universitaria e investigadora en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Para ello, la Agencia es miembro de la Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en Educación Superior (ENQA), lo que representa un compromiso de la misma con los criterios de calidad establecidos en Bolonia y concretados en los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior definidos por ENQA. En esta línea, todas sus actuaciones se basan en los principios de independencia, objetividad, transparencia, eficiencia, distancia y equidad.

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

El director de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria es el 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 Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria en calidad de clientes, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo a la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Buzón de sugerencias vía web: <http://www.agae.es/presentacion/consultas.htm>.

Correo electrónico: [sugerencias.agae@juntadeandalucia.es](mailto:sugerencias.agae@juntadeandalucia.es).

Teléfono: +34 957 352 385.

Fax: +34 957 355 039.

Dirección postal:

Avenida Al Nasir, núm. 3.

Planta 3.ª, puerta 2.

C.P. 14006, Córdoba.

##### II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria le corresponde la:

1. Evaluación del profesorado para su acreditación y futura contratación por las Universidades Andaluzas.

2. Evaluación del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito de las Universidades Públicas Andaluzas.

3. Evaluación de la Actividad del Profesorado de las Universidades Públicas Andaluzas para la asignación de retribuciones adicionales ligadas a méritos individuales docentes, investigadores y de gestión.

4. Evaluación de Titulaciones Oficiales y Propias, Centros, Departamentos y Servicios de las Universidades Andaluzas.

5. Evaluación de la actividad docente del Profesorado Universitario Andaluz.

6. Evaluación y acreditación de los Títulos Oficiales de Posgrado que se imparten en las Universidades Públicas de Andalucía.

7. Evaluación de los Proyectos de Investigación de Excelencia en Equipos de Investigación.

8. Evaluación de la Actividad Interanual de los Grupos de Investigación y Desarrollo Tecnológico (Grupos PAIDI).

9. Evaluación para la Asignación de Incentivos a Actividades de Carácter Científico y Técnico.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.

- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio de Educación Superior establecidos por ENQA.

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica de 4/2007, de 12 de abril, de Universidades.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andalucía de Universidades.

- Ley 16/2007, de 3 de diciembre, de la Ciencia y el Conocimiento.

- Decreto 1/2005, de 11 de enero, por el que se aprueba el Estatutos de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (AGAE).

- Resolución de 9 de noviembre de 1998 por el que se crea el Consorcio, Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 22 de diciembre de 2003 que aprueba el establecimiento de un complemento autonómico destinado a fomentar e incentivar la actividad docente, investigadora y de gestión del personal docente e investigador de las Universidades Públicas Andaluzas.

- Orden de 26 de mayo de 2006 que establece el procedimiento de evaluación de los méritos docentes, investigadores y de gestión del Personal Docente e Investigador Andaluz para los años 2006, 2007 y 2008.

- Resolución de 15 de diciembre de 2005, por la que se establece el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz.

- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Orden de 11 de diciembre de 2007, por la que se establece las bases reguladoras del Programa de incentivos a los Agentes del Sistema Andaluz del Conocimiento y se efectúa su convocatoria para el periodo 2008-2013.

### 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 a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Además AGAE considera que las personas usuarias tienen derecho a:

- Conocer las características de los servicios, funciones y prestaciones que desarrolla la AGAE.

- Recibir información sobre los servicios de AGAE de manera presencial, por correo postal, correo electrónico, fax o teléfono.

- Recibir una información veraz con respuestas eficaces y rápidas.

- Ser atendida de forma directa y personalizada.

- Ser asesorada en la cumplimentación de documentos y en la formulación de reclamaciones, quejas y sugerencias en relación con los servicios que presta la AGAE.

- Conocer, en cada momento, el estado de la tramitación de sus asuntos por parte de este organismo.

### IV. Sugerencias y reclamaciones.

#### IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas

en sus relaciones con la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, ya que pueden presentar las reclamaciones 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.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)).

#### IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

#### IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

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

Para contactar con los distintos servicios de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

##### Dirección postal:

Avenida Al Nasir, núm. 3.

Planta 3.ª, puerta 2.

C.P. 14006, Córdoba.

Teléfono: +34 957 352 385.

Fax: +34 957 355 039.

Correo electrónico: [sugerencias.agae@juntadeandalucia.es](mailto:sugerencias.agae@juntadeandalucia.es).

web: [www.agae.es](http://www.agae.es).

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

1. La Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas 5, 9, 10, 11 y 12 (parada Llanos del Pretorio).

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

##### 2. Plano de situación:



**Agencia Andaluza de Evaluación**  
Al Nasir 3, 14006

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

**I. Compromisos de calidad.**

**I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.**

La relación de servicios prestados por la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Enviar las evaluaciones del profesorado para su acreditación, en un plazo de cuatro meses.
- Enviar los recursos resueltos sobre la evaluación del profesorado para su acreditación, en un plazo de cuatro meses.
- Enviar las evaluaciones del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito, en un plazo de cuatro meses.
- Enviar las evaluaciones para la asignación de retribuciones adicionales ligadas a méritos individuales docentes, investigadores y de gestión, en un plazo de cinco meses.
- Enviar los recursos resueltos sobre la asignación de retribuciones adicionales ligadas a méritos individuales docentes, investigadores y de gestión, en un plazo de cuatro meses.
- Realizar y hacer públicos los Informes Andaluces de Evaluación de Titulaciones realizados por convocatoria.
- Asesorar y apoyar el seguimiento de la evaluación de la actividad docente del Profesorado Universitario Andaluz.
- Enviar a la CICE los Informes de evaluación de los Títulos Oficiales de Posgrado en un plazo de un mes.
- Enviar a la CICE las evaluaciones de los Proyectos de Investigación de Excelencia, en un plazo de tres meses.
- Enviar a la CICE los informes de los recursos sobre los Proyectos de Investigación de Excelencia, en un plazo de un mes.
- Enviar a la CICE las evaluaciones de la Actividad Interanual de los Grupos PAIDI, en un plazo de tres meses.
- Enviar a la CICE los informes de los recursos sobre la Actividad Interanual de los Grupos PAIDI, en un plazo de un mes.
- Enviar a la CICE las evaluaciones sobre la Asignación de Incentivos, en un plazo de tres meses.

**II. Indicadores.**

**II.1. Indicadores de calidad.**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Agencia:

- Porcentaje de evaluaciones del profesorado para su acreditación realizadas, en el plazo de cuatro meses.
- Porcentaje de recursos resueltos sobre las evaluaciones del profesorado para su acreditación, en el plazo de cuatro meses.
- Porcentaje de evaluaciones del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito realizadas, en el plazo de cuatro meses.
- Porcentaje de evaluaciones para la asignación de retribuciones adicionales ligadas a méritos individuales docentes, investigadores y de gestión, en el plazo de cinco meses.
- Porcentaje de recursos resueltos sobre las evaluaciones para la asignación de retribuciones adicionales ligadas a méritos individuales docentes, investigadores y de gestión, en el plazo de cuatro meses.
- Número de informes publicados en web de la Agencia.
- Número de reuniones mantenidas con las Universidades.
- Publicación en la página web de la Agencia de la información relacionada con el programa DOCENTIA.
- Porcentaje de Informes de evaluación de los Títulos Oficiales de Posgrado enviados a la CICE, en el plazo de un mes.
- Porcentaje de evaluaciones de los Proyectos de Investigación de Excelencia enviadas a la CICE, en el plazo de tres meses.
- Porcentaje de informes sobre los recursos de los Proyectos de Investigación de Excelencia enviados la CICE, en el plazo de un mes.
- Porcentaje de evaluaciones de la Actividad Interanual de los Grupos PAIDI enviadas a la CICE, en el plazo de tres meses.

- Porcentaje de informes de recursos sobre la Actividad Interanual de los Grupos PAIDI enviados a la CICE, en el plazo de un mes.
- Porcentaje de evaluaciones sobre la Asignación de Incentivos enviado a la CICE, en el plazo de tres meses.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias con los procesos realizados por la AGAE.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.  
I.I. Horarios de atención al público.  
El horario de atención al público es de:

Lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas.  
Lunes a jueves de 16,30-18,30 horas.

I.II. Otros datos de interés.  
Los clientes de AGAE además podrán realizar sus reclamaciones y sugerencias a través de:

Buzón de sugerencia, vía web: <http://www.agae.es/presentacion/consultas.htm>.  
Correo electrónico: [sugerencias.agae@juntadeandalucia.es](mailto:sugerencias.agae@juntadeandalucia.es).  
Teléfono: +34 957 352 385.  
Fax: +34 957 355 039.  
Dirección postal:  
Avenida Al Nasir, núm. 3.  
Planta 3.ª, puerta 2.  
C.P. 14006, Córdoba.

La dirección de la AGAE llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados, debiéndose notificar al interesado, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

Córdoba, 9 de junio de 2008.- El Director General, Elías Fereres Castiel.

### CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*ORDEN de 23 de mayo de 2008, por la que se aprueban los Estatutos provisionales del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía.*

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, dispone en su artículo 79.3.b) que la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencia exclusiva en materia de Colegios Profesionales y ejercicio de las profesiones tituladas sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 36 y 139 de la Constitución Española. La regulación de dicha materia se ha concretado en la Ley 10/2003, de 6 de noviembre, reguladora de los Colegios Profesionales de Andalucía y el Decreto 216/2006, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Colegios Profesionales de Andalucía.

La Ley 12/2005, de 31 de mayo, de creación del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía, dispone, en su Disposición transitoria primera, de una parte, que el titular de la Consejería de Justicia y Administración Pública designará una Comisión Gestora, a la que corresponderá redactar, en el plazo de seis meses, los Estatutos provisionales del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía, que regularán, necesariamente, el

procedimiento de convocatoria de la Asamblea constituyente del Colegio Profesional, su funcionamiento, los requisitos para la adquisición de la condición de colegiado, que permitirá participar en dicha Asamblea, así como la constitución de los órganos de gobierno del Colegio Profesional. De otra parte, dispone que los Estatutos Provisionales del Colegio serán remitidos a la Consejería de Justicia y Administración Pública, para su aprobación y publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Mediante la Orden de 17 de octubre de 2005, de la Consejería de Justicia y Administración Pública se nombraron a los miembros de la Comisión Gestora del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía, para la elaboración y posterior remisión de sus Estatutos provisionales a la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Verificada la adecuación a la legalidad de los Estatutos provisionales del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía, en virtud de las competencias que me otorga la citada Ley 12/2005, de 31 de mayo, de creación del mismo, y de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 216/2006, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Colegios Profesionales de Andalucía,

### RESUELVO

Primero. Aprobación.

Aprobar los Estatutos provisionales del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía.

Segundo. Publicación.

Ordenar la publicación de los Estatutos provisionales del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía como Anexo a la presente Orden.

Tercero. Convocatoria.

La Asamblea constituyente del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Andalucía deberá convocarse en el plazo de máximo de 4 meses contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de los Estatutos provisionales.

Dicha convocatoria se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y, al menos, en dos de los periódicos de mayor difusión en la Comunidad Autónoma de Andalucía, con una antelación mínima de dos meses respecto de la fecha de su celebración.

Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso potestativo de reposición ante este órgano, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, o interponer, directamente, el recurso contencioso-administrativo ante los correspondientes órganos de este orden jurisdiccional, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación de esta Orden en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Sevilla, 23 de mayo de 2008

EVANGELINA NARANJO MÁRQUEZ  
Consejera de Justicia y Administración Pública