

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Código: Carta de Servicios UNARP | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA |
| 24/04/2019                       | Carta de Servicios UNARP         |



## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ASESORAMIENTO Y APOYO A LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN, RECONOCIMIENTO Y PROMOCIÓN DEL PROFESORADO (UNARP)

### 1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad Francisco de Vitoria tiene como misión construir una comunidad universitaria de personas que buscan la verdad y el bien, y que, por su formación y liderazgo, promuevan la transformación cristiana de la sociedad y la cultura.

#### *Misión*

La UNARP tiene como misión asesorar y acompañar a los profesores de la Universidad Francisco de Vitoria en los procesos internos y externos que favorecen su desarrollo y reconocimiento académico, para contribuir al cumplimiento de los requisitos marcados por la legislación vigente y a la consecución de su misión.

#### *Visión*

Ser el departamento de servicios de referencia y apoyo al profesorado en cualquier tema relacionado con su desarrollo académico. Ser capaces de atender todas sus demandas en esta área a través de una atención personal de calidad y contribuir al despliegue y mantenimiento de una cultura de excelencia entre el profesorado.

### 2. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

LA UNARP depende del área de Auditoría Académica, de Gestión y de Misión y para prestar sus servicios cuenta con la colaboración de varios departamentos (Biblioteca, Calidad y Evaluación, Formación y OTRI) que dependen de otras áreas.

El **Departamento de la UNARP** se encuentra en el pasillo de Rectorado, Módulo Central del Edificio Central.

#### **Dirección postal:**

Universidad Francisco de Vitoria  
Ctra. de Pozuelo a Majadahonda, km. 1.800  
28223 Pozuelo de Alarcón – Madrid

**Teléfonos:** 91.709.14.00 (ext. 1443 y 1355)



Horario de atención al Público:

L-V: 9:30-15:30

Las 24 horas a través del correo electrónico [unarp@ufv.es](mailto:unarp@ufv.es)  
(daremos respuesta a su sugerencia lo antes posible)

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Código: Carta de Servicios UNARP | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA |
| 24/04/2019                       | Carta de Servicios UNARP         |



### 3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- **Asesoramiento y apoyo en el Programa de Evaluación del Profesorado (PEP) (acreditación como profesor de universidad privada) y ACADEMIA (acreditación Profesor Titular y Catedrático) de ANECA:**
  - ✓ Dar asesoramiento técnico en cuestiones relativas a la aplicación de solicitud de evaluación de ANECA (herramienta de CV de ANECA).
  - ✓ Informar sobre los criterios de evaluación (puntuaciones orientativas máximas).
  - ✓ Dar asesoramiento sobre la ubicación de méritos dentro de la aplicación de ANECA.
  - ✓ Resolver las consultas planteadas sobre la búsqueda de índices de calidad de las publicaciones a través de Biblioteca.
  - ✓ Dar asesoramiento técnico en cuestiones de formato para presentar la documentación.
  - ✓ Facilitar a los usuarios los documentos de ayuda publicados en la página Web de ANECA para cumplimentar la solicitud (Guía de Ayuda, principios y orientaciones para la aplicación de los criterios de evaluación y preguntas frecuentes).
  - ✓ Impartir acciones formativas anuales sobre procedimiento, herramienta de solicitud de ANECA y búsquedas de índices de impacto e índices de calidad de las publicaciones.
  
- **Asesoramiento y apoyo en los procesos de Desarrollo Académico del Profesorado.**
  - ✓ Informar sobre los itinerarios de desarrollo académico y sus requisitos.
  - ✓ Resolver las consultas planteadas sobre procedimientos que dan acceso a las distintas categorías de desarrollo académico del profesorado de la UFV.
  - ✓ Dar asesoramiento sobre la ubicación y datos a cumplimentar de índices de impacto y calidad de las publicaciones.
  
- **Asesoramiento sobre aplicación CIENTIA (aplicación de la UFV para CV del profesorado):**
  - ✓ Proporcionar información general sobre acceso y servicios que ofrece la aplicación.
  - ✓ Resolver cuestiones concretas relativas a la aplicación de CV de Cientia (ubicación de méritos, importación y exportación de CVs, etc.)
  
- **Asesoramiento y apoyo programa Docentia:**
  - ✓ Dar asesoramiento individualizado en cuestiones relativas a la organización de la información necesaria a cumplimentar en el Autoinforme que se presenta al programa de DOCENTIA.

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Código: Carta de Servicios UNARP | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA |
| 24/04/2019                       | Carta de Servicios UNARP         |



- ✓ Dar asesoramiento individualizado en cuestiones relativas al proceso del programa de DOCENTIA.
- ✓ Dar asesoramiento individualizado en cuestiones relativas a los méritos necesarios a cumplimentar en el Autoinforme que se presenta al programa de DOCENTIA.
- ✓ Atención individualizada en necesidades concretas del profesorado que se presente al programa DOCENTIA.
- ✓ Facilitar al profesorado la información relativa a a la solicitud del programa de DOCENTIA.
- ✓ Acompañamiento individualizado en la interpretación de los resultados del informe final de DOCENTIA.
- ✓ Dar asesoramiento individualizado en cuestiones relativas a las vías de reclamación sobre los resultados del programa DOCENTIA.

➤ **Asesoramiento y apoyo desde OTRI, en la evaluación de la actividad investigadora (sexenios):**

- ✓ Dar asesoramiento técnico sobre la conveniencia de presentar una solicitud de evaluación de la actividad investigadora.
- ✓ Dar asesoramiento técnico en cuestiones relativas a la aplicación informática de solicitud de evaluación de la actividad investigadora (herramienta del Ministerio de Educación Cultura y Deporte).
- ✓ Informar sobre los criterios de evaluación.
- ✓ Dar asesoramiento sobre la selección de las aportaciones más relevantes para ser incluidas en la evaluación.
- ✓ Resolver las consultas planteadas sobre la búsqueda de índices de calidad de las aportaciones a través de la Biblioteca.
- ✓ Dar asesoramiento técnico en cuestiones de defensa de la calidad de las aportaciones a través de Biblioteca.
- ✓ Dar asesoramiento sobre las incidencias y subsanaciones que se puedan producir después de haberse presentado la solicitud.

**4. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO**

- ✓ Asesoramiento sobre procedimientos de desarrollo académico del profesorado. Apoyo y asesoramiento en la cumplimentación de formularios web y aplicaciones informáticas para la solicitud de las acreditaciones en las distintas agencias de calidad. ([c.domene@ufv.es](mailto:c.domene@ufv.es))
- ✓ Información relacionada con revistas académicas y editoriales (índices de impacto, índices de calidad, etc.): ([b.luengo@ufv.es](mailto:b.luengo@ufv.es))
- ✓ Asesoramiento y formación sobre criterios de acreditación, baremos y procedimientos de evaluación del Profesorado de ANECA ([s.munoz@ufv.es](mailto:s.munoz@ufv.es))
- ✓ Asesoramiento en la evaluación de la actividad investigadora (sexenios): ([f.hap@ufv.es](mailto:f.hap@ufv.es))

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Código: Carta de Servicios UNARP | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA |
| 24/04/2019                       | Carta de Servicios UNARP         |



- ✓ Asesoramiento sobre Programa Docencia: ([docencia@ufv.es](mailto:docencia@ufv.es))
- ✓ Resolución de cuestiones concretas relativas a la aplicación de CV de Ciencia ([asesoriacv@ufv.es](mailto:asesoriacv@ufv.es))

## 5. DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Recibir atención personalizada y profesional.
- ✓ Presentar una reclamación ante una actuación indebida a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad (sugerencias de mejora del servicio)

## 6. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

01 de septiembre de 2018

## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

La UNARP tiene establecidos los siguientes **compromisos respecto a la prestación de los servicios**:

- ✓ Realizar un acompañamiento o seguimiento continuo al candidato, a lo largo de todos los procesos, tratando de evitar que se desanime frente a posibles dificultades y abandone, favoreciendo su motivación y progreso continuo (Indicador: Informe anual de resultados)
- ✓ Dar a conocer los procedimientos haciéndolos públicos a través del portal universitatio y la página web de la Universidad, actualizándolos cuando sea necesario (Indicador: Procedimientos publicados y actualizados)
- ✓ Valorar el grado de satisfacción de los usuarios a través de la realización de encuestas, con el compromiso de un resultado global mínimo de 4 puntos sobre 6. La encuesta se efectuará anualmente (Indicador: Encuesta de satisfacción con los servicios prestados por al UNARP)
- ✓ Dar respuesta a cualquier consulta planteada por correo electrónico en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto si la contestación incluye copia o digitalización de documentos, en cuyo caso el plazo se amplía hasta los diez días hábiles. (Indicador: cumplimiento del plazo establecido)
- ✓ Estudiar y dar respuesta a las quejas y las sugerencias de mejora recibidas en el plazo máximo de 10 días hábiles.

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Código: Carta de Servicios UNARP | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA |
| 24/04/2019                       | Carta de Servicios UNARP         |



## 8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La presente carta de servicios se difundirá a través de:

- ✓ Publicación en el aula virtual.
- ✓ Publicación en la intranet.
- ✓ Publicación en la web.

## 9. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O FELICITACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Los usuarios de la UNARP que deseen presentar una sugerencia, queja o felicitación lo pueden hacer:

- ✓ A través del buzón de sugerencias de la página web de la universidad <http://www.ufv.es/sugerencias-quejas-o-felicitaciones>

## 10. OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO.

### Normativa:

- ✓ Itinerarios y promoción del profesor de la UFV (2ª edición).
- ✓ Reglamento de desarrollo académico del profesor de la UFV (1ª Edición)

### Enlaces:

- ✓ Programa de Evaluación del Profesorado (PEP) de ANECA: <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-de-profesorado/PEP>
- ✓ Programa ACADEMIA: para la obtención de la acreditación para el acceso a los cuerpos docentes universitarios de Profesor Titular de Universidad y Catedrático de Universidad. <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-de-profesorado/ACADEMIA>
- ✓ Convocatoria Sexenios Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora <https://www.mecd.gob.es/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/general/educacion/050920/ficha.html>