



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA Y DEPORTE

ORDEN de 6 de noviembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, vistos:

- El proyecto de Carta de Servicios de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria elaborado por su Director.
- El informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden y del anexo que la acompaña en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma, incluido su anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 6 de noviembre de 2013.

**La Consejera de Educación, Universidad,
Cultura y Deporte,
DOLORES SERRAT MORÉ**

CARTA DE SERVICIOS

Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA)

1. PRESENTACIÓN

Misión: La ACPUA tiene como misión garantizar y promover la calidad del sistema universitario de Aragón. Forma parte de este cometido tanto el desarrollo de vínculos útiles entre la universidad, el tejido socio-productivo, los órganos institucionales de decisión y el conjunto de la sociedad aragonesa como el fomento del intercambio de experiencias, no sólo con otros sistemas universitarios nacionales e internacionales sino también con otros niveles educativos (enseñanza media, formación profesional, etc.).

Para alcanzar esta misión, la ACPUA realiza fundamentalmente tareas técnicas de evaluación, certificación y acreditación. Esta actividad de servicio público se completa con labores de estudio y prospectiva y actividades de promoción de una cultura educativa de calidad de la enseñanza superior dentro del territorio.

Visión: La ACPUA pretende ser una agencia ágil y eficiente; que se haga imprescindible en el territorio por la seriedad y operabilidad de su actividad prestacional. Aportando el valor añadido de la garantía de la calidad, seremos un referente indispensable para todas las instituciones y agentes con responsabilidades educativas en la región.

Aspiramos a convertirnos fuera de Aragón en una agencia cualificada y un interlocutor reconocido en el espacio europeo de la calidad y la evaluación universitarias.

Para alcanzar esta visión, la ACPUA ha de regirse en todos sus procedimientos y actuaciones por los estándares y directrices europeos (ESG). Con transparencia, independencia de criterio y compromiso con la rendición de cuentas sustentamos la reflexión, la mejora continua y la creatividad.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Denominación de la entidad: Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA)

Departamento de adscripción: Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte.

Dirección: Avenida de Gómez Laguna 25, 5ª planta, 50009 Zaragoza.

Dirección electrónica: acpua@aragon.es

Página web: acpua.aragon.es

Teléfono: 976713386

Fax: 976713309

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00h.

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses: Líneas 22, 41, 53
- Estación bizi nº 118 Avda. Juan Pablo II - Avda. Gómez Laguna
- Parada de taxis (Avda. Gómez Laguna 25)



3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:

- [Ley 5/2005, de 14 de junio](#), de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- [Decreto 239/2006, de 4 de diciembre](#), del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón.
- [Real Decreto 1393/2007](#), de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- [Real Decreto 99/2011](#), de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Más información sobre normativas y convocatorias en la página web de la Agencia acpu.aragon.es apartado "Legislación".

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:

Evaluación de profesorado

- Evaluación de la actividad investigadora del profesorado contratado a tiempo completo de la Universidad de Zaragoza y del Centro Universitario de la Defensa.
- Certificación del procedimiento de la Universidad de Zaragoza para valorar los méritos docentes y de dedicación del profesorado.

Evaluación de Institutos Universitarios de Investigación

- Evaluación previa a la creación de Institutos Universitarios de Investigación de la Universidad de Zaragoza.
- Evaluación periódica de los Institutos Universitarios de Investigación de la Universidad de Zaragoza.

Evaluación de enfoque institucional

- Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente (DOCENTIA)
- Programa para el diseño de Sistemas de Garantía Interna (AUDIT)
- Certificación de centros de prácticas del Máster Universitario en Profesorado
- Certificación de centros de prácticas de los Grados de Maestro en Educación Infantil y Primaria.
- Evaluación de centros universitarios adscritos

Evaluación de titulaciones

- Informes previos a la autorización de la implantación de nuevas titulaciones (autorización, modificación o supresión) en el Sistema Universitario Aragonés
- Seguimiento de las titulaciones del Sistema Universitario Aragonés
- Renovación de la acreditación de titulaciones del Sistema Universitario Aragonés

Estudios de prospectiva

- Estudios de prospectiva realizados sobre el Sistema Universitario Aragonés

Acciones de difusión de la calidad en la universidad

- Seminario ACPUA de Calidad Universitaria
- Acciones de difusión realizadas en colaboración con otras entidades

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

Los ciudadanos tienen derecho:

- A recibir información detallada sobre la calidad del Sistema Universitario Aragonés.
- A conocer los protocolos y procedimientos de actuación de la Agencia en cada uno de los procesos.
- A conocer los resultados de las acciones de evaluación llevadas a cabo por la Agencia.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la administración de la comunidad autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- estas dependencias
- todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
La página web de la Agencia se actualizará al menos tres veces al mes	Número de actualizaciones mensuales de la página web	Registro establecido al efecto
Se publicará en la página web de la agencia información pertinente sobre todos los procesos de evaluación.	Número de procesos en los que se ha cumplido el compromiso frente al número de procesos total.	Registro establecido al efecto
La Agencia realizará al menos una acción de difusión al mes	Número de acciones de difusión mensuales	Plan de Actividades de la Agencia

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la carta de servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:

La Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón toma las siguientes medidas:

- en relación a la protección del medio ambiente:
 - reducción del intercambio de documentación en papel en relación a los procesos evaluativos (utilización de soportes electrónicos).
- en relación a la calidad del servicio:
 - certificación de la actividad de la Agencia según norma ISO9001:2008.
 - realización de encuestas de satisfacción sobre los procesos de evaluación realizados que se tendrán en cuenta a efectos de la metaevaluación.

- revisión anual de todos los procesos para asegurar la mejora continua de los mismos.
- en relación con la salud laboral:
 - implantación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

10. OTRA INFORMACIÓN:
