



## DEPARTAMENTO DE CIENCIA, UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

### ORDEN CUS/380/2022, de 17 de marzo, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA).

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 de la Consejera o Consejero de que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

La Carta de Servicios al ciudadano de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria, fue aprobada por Orden de 6 de noviembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte y se publicó en el "Boletín Oficial de Aragón", número 233, de 26 de noviembre de 2013. Conforme al artículo 6.5 del Decreto 15/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las cartas de servicios deben actualizarse al menos cada cinco años.

De acuerdo con ello se ha seguido el procedimiento necesario para la elaboración y aprobación de una carta de servicios actualizada de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA), entidad de derecho público adscrita a este departamento.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, 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, habiendo remitido la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) el proyecto de Carta que se aprueba a la Secretaría General Técnica de este departamento.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) formulado por la unidad de administración de ésta entidad y el informe favorable emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA), que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Orden de 6 de noviembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden 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 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, 17 de marzo de 2022.

**La Consejera de Ciencia, Universidad  
y Sociedad del Conocimiento,  
MARÍA EUGENIA DÍAZ CALVO**



## CARTA DE SERVICIOS

*AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA UNIVERSITARIA DE ARAGÓN*

Este documento es propiedad de ACPUA y está incluido en la documentación del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Agencia. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de ACPUA, la cual no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.



## CARTA DE SERVICIOS

### AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA UNIVERSITARIA DE ARAGÓN

#### 1. PRESENTACIÓN

##### 1.1. 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.

##### 1.2. VISIÓN

La ACPUA pretende ser una agencia ágil y eficiente; que se haga imprescindible en el territorio por la seriedad y operacionalidad 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.

#### 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA).

Departamento de adscripción: Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento.

Dirección: Avenida Ranillas 5-D, 1ª planta 50018 Zaragoza (España)

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón  
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza  
Teléfono: 976 713386 - [acpua@aragon.es](mailto:acpua@aragon.es)





Dirección electrónica: <https://acpua.aragon.es/es>

Página web: [acpua@aragon.es](mailto:acpua@aragon.es)

Teléfono: +34 976713386

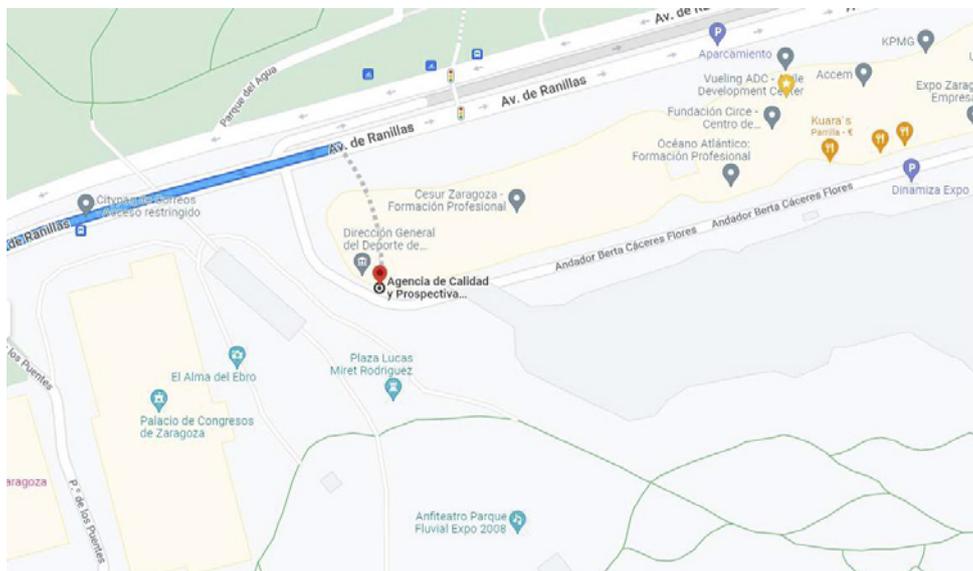
Fax: +34 976713309

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

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobús urbano líneas: Ci1, Ci2 y 23.
- Tranvía: Línea 1 (Grancasa).
- Estación de bicicleta: Av. de Ranillas/Calle Pablo Ruiz Picasso 64 – Torre del Agua.
- Parada de taxi: Calle Gertrudis de Avellaneda, 526.

Mapa geográfico:



ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón  
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza  
Teléfono: 976 713386 - [acpua@aragon.es](mailto:acpua@aragon.es)





### 3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 17/2018, de 4 de diciembre, de Investigación e Innovación 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 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

### 4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

#### 4.1. EVALUACIÓN DE PERSONAS

- Evaluación de la actividad investigadora.
- Acreditación de la figura de profesor contratado doctor con vinculación clínica.

#### 4.2. 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.

#### 4.3. EVALUACIÓN DE CENTROS UNIVERSITARIOS

- Programa de certificación de la implantación de los sistemas de garantía internos de calidad de los centros (Programa PACE-SGIC).
- Acreditación institucional.



- Protocolo de evaluación internacional sobre los Objetivos de Desarrollo sostenible (Programa ALCAEUS).
- Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente (Programa DOCENTIA).
- Certificación de centros de prácticas.
- Certificación del procedimiento de la Universidad de Zaragoza para la asignación de complementos retributivos del profesorado.

#### 4.4. EVALUACIÓN DE TITULACIONES

- Verificación/modificación de las titulaciones del Sistema Universitario Aragonés.
- Seguimiento de las titulaciones del Sistema Universitario Aragonés.
- Renovación de la acreditación de titulaciones del Sistema Universitario Aragonés.
- Homologación de Másteres en Enseñanzas Artísticas Superiores en Aragón.
- Renovación de la acreditación de Másteres en Enseñanzas Artísticas Superiores en Aragón.

#### 4.5. ESTUDIOS Y ANÁLISIS DE PROSPECTIVA

- Estudios y análisis de prospectiva realizados sobre el Sistema Universitario Aragonés.

#### 4.6. ACCIONES DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD

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

#### 4.7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EVALUACIÓN POR CONVENIO/ CONTRATO

- Servicios de evaluación vía contrato o convenio con agencias, universidades, entidades u organismos de fuera del Sistema Universitario de Aragón.
- Servicios de evaluación vía contrato o convenio con agencias, universidades, entidades y agentes del sector privado, tanto de dentro como de fuera del Sistema Universitario de Aragón.



#### 4.8. APOYO A LA TOMA DE DECISIONES EN EL SISTEMA UNIVERSITARIO

- Informes bajo petición.

#### 5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- 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:

- en las dependencias de la ACPUA.
- en todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- en Internet, en la página Web del Gobierno de Aragón: [www.aragon.es](http://www.aragon.es)

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

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Divulgar en el primer semestre del año la Memoria Anual de Actuaciones	Fecha de publicación de la Memoria Anual de Actuaciones	Publicación realizada en la página web el primer semestre del año



COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Publicar la Programación Anual de Actuaciones en el primer trimestre del año	Fecha de publicación de la Programación Anual de actuaciones	Publicación realizada en la página web en el primer trimestre del año
Obtener una evaluación superior a 3 sobre 4 en las encuestas de satisfacción en todos los servicios prestados anualmente por la Agencia	Media aritmética anual del valor obtenido en todos los cuestionarios de satisfacción respondidos por los grupos de interés participantes en los procesos/eventos de la agencia	Encuestas de satisfacción
Asegurar anualmente la ausencia de conflicto de interés en el nombramiento de expertos en los diferentes procesos de evaluación	Porcentaje de paneles de expertos aceptados por las universidades (Paneles aceptados/ Paneles propuestos x 100)	Registro establecido al efecto
Organizar al menos 8 eventos al año de promoción de la cultura de la calidad	Número anual de eventos organizados por ACPUA	Registro página web
Participar al menos en 5 eventos al año de promoción de la cultura de la calidad en colaboración con otras entidades	Número anual de eventos en los que interviene ACPUA	Registro página web
Realizar anualmente al menos dos procesos de evaluación fuera del Sistema Universitario Aragonés	Número anual de procesos de evaluación realizados fuera del Sistema Universitario Aragonés	Registro establecido al efecto



COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Alcanzar la igualdad de género entre los expertos externos que colaboran con la Agencia a lo largo del año	Porcentaje de mujeres sobre el total de expertos externos convocados en un año (Expertos mujeres/ total expertos x 100)	Anexo memoria de actividades

## 8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las personas usuarias (grupos de interés) y la ciudadanía en general pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta la Agencia, mediante:

- Medición de la satisfacción de los grupos de interés:
  - Encuestas de satisfacción realizadas al finalizar un estudio, análisis, evaluación o jornada.
  - Reunión anual de aprobación de la Memoria de actividades junto con el Consejo Rector.
- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo establecido en el punto 6 de esta carta.
- Comunicación directa a través del correo electrónico corporativo, la página web y las redes sociales.

Las opiniones y consideraciones de las personas usuarias y de la ciudadanía serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta 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

### 9.1. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

#### PROGRAMA ALCAEUS – AGENDA 2030

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón  
 Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza  
 Teléfono: 976 713386 - [acpua@aragon.es](mailto:acpua@aragon.es)





La certificación 2030 de centros y/o universidades otorgada por el programa ALCAEUS tiene como objetivo principal dar visibilidad al esfuerzo que las instituciones están llevando a cabo en el cumplimiento de los ODS fijados en la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

## 9.2. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DE LA SALUD LABORAL

La agencia dispone de un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) subcontratado con la finalidad de dar cumplimiento con la ley de prevención 31/1995. Este servicio se encarga de realizar la identificación de los distintos puestos de la organización según los riesgos laborales, la vigilancia de salud, el plan de prevención y la actividad de la planificación preventiva.

## 9.3. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA IGUALDAD DE GÉNERO

### **PROGRAMA ACPUA POR LA IGUALDAD Y DIVERSIDAD**

Dentro de su ámbito de actuación, la ACPUA viene trabajando ya desde hace unos años a favor de la oportunidad de igualdades entre hombres y mujeres, la reducción de la brecha de género en la educación superior y la introducción de la perspectiva de género. Viene manteniendo interlocución con asociaciones y colectivos como AMIT-Aragón (Asociación de Mujeres Investigadoras y Tecnólogas de Aragón), EUFEM (Plataforma Universitaria de Estudios Feministas y de Género) o la Cátedra sobre Igualdad y Género de la Universidad de Zaragoza.

Desde el punto de vista concreto de la introducción de la perspectiva de género, ha intercambiado metodologías e información sobre elementos de diagnóstico e indicadores de evaluación con agencias españolas especialmente comprometidas en temas de igualdad, como AQU Catalunya y Unibasq.

En 2021 se ha creado expresamente un comité técnico (Subcomisión de Evaluaciones Temáticas – SETE) que está desarrollando sendos protocolos de evaluación en igualdad de género y respeto a la diversidad.

### **PARIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO EN LA COMPOSICIÓN DE COMITÉS Y PANELES**



Desde 2018 incluye en sus Memorias de actividad un informe sobre paridad e igualdad de género en la composición de comités y paneles de la Agencia.

#### 9.4. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

**Miembro de ENQA** (Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior): asociación de agencias de calidad cuyo objetivo es contribuir al mantenimiento y la mejora de la calidad de la educación superior europea actuando como una fuerza impulsora importante para el desarrollo de la garantía de calidad en todos los países signatarios del Proceso de Bolonia. ENQA monitoriza periódicamente la calidad de nuestras actividades de evaluación según estándares europeos.

**Miembro de EQAR** (Registro Europeo de Agencias de Calidad Universitaria): el registro EQAR pone a disposición de los usuarios la lista de agencias de garantía de la calidad que operan en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) consideradas solventes, dignas de confianza y con credibilidad. EQAR evalúa a la ACPUA cada cinco años al efecto de renovar su inscripción en este Registro.

**Miembro de ECA** (Consortio Europeo para la Acreditación en la Educación Superior): asociación de agencias de acreditación y garantía de calidad reconocidas en Europa.

**Miembro de INQAAHE** (Red Internacional de Agencias de Garantía de Calidad en la Educación Superior): asociación mundial de organizaciones que participa activamente en la teoría y la práctica de la garantía de calidad (QA) en la educación superior (HE).

#### 10. OTRA INFORMACIÓN

La difusión de la carta de servicios se hará a través de la Intranet del Gobierno de Aragón, del portal de transparencia y de la página web <https://acpua.aragon.es/>

Los procedimientos de ACPUA se pueden consultar en <https://www.aragon.es/tramites>

El Director de la Agencia, será responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar la mejora.