



DEPARTAMENTO DE CIENCIA, UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

ORDEN CUS/163/2023, de 15 de febrero, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Universidades del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento.

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 Dirección General de Universidades se aprobó el 23 de mayo de 2013 y se publicó en el “Boletín Oficial de Aragón”, número 113, de 11 de junio 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 Dirección General de Universidades, centro gestor dependiente del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento.

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 Dirección General de Universidades 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 Dirección General de Universidades y el informe favorable emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Universidades, que figura como anexo a esta Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Resolución de 23 de mayo de 2013, de la Secretaría General Técnica del entonces Departamento 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, 15 de febrero de 2023.

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



ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE UNIVERSIDADES

1. Presentación.

Misión: La Dirección General de Universidades tiene como misión gestionar las competencias en materia de universidades, con objeto de asegurar a la ciudadanía una adecuada y eficaz prestación del servicio de educación universitaria en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Visión: La Dirección General de Universidades aspira a conseguir el efectivo cumplimiento del derecho a la educación de la ciudadanía en el ámbito universitario, promoviendo la calidad de la educación superior y con proyección internacional, mediante la adaptación a las nuevas necesidades tecnológicas.

2. Datos de identificación.

Denominación del centro: Dirección General de Universidades.

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

Dirección: Edificio Dinamiza, avenida de Ranillas 5D, 2.ª planta, 50071 Zaragoza (Zaragoza).

Dirección electrónica: dga-universidades@aragon.es.

Página web: <https://www.aragon.es/es/organismos/departamento-de-ciencia-universidad-y-sociedad-del-conocimiento/direccion-general-de-universidades>.

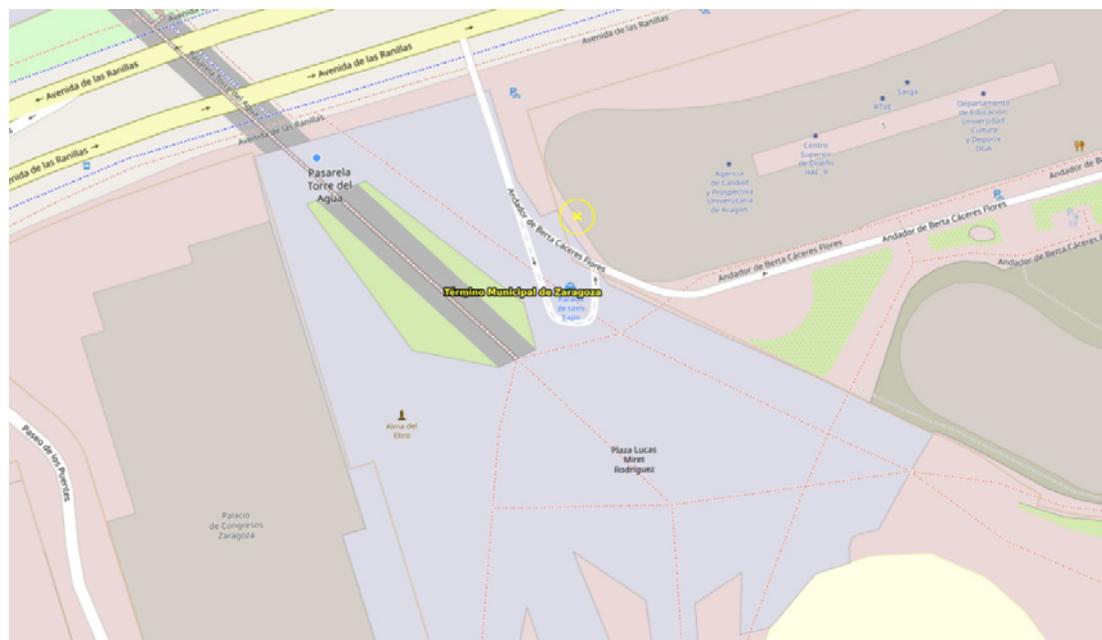
Teléfono: 976 714 935.

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

Medios de transporte público próximos al centro:

- Línea autobús Ci1 (Circular 1): Av. de Ranillas / Palacio de Congresos.
- Línea autobús Ci2 (Circular 2): Av. de Ranillas / Torre del Agua.
- Estación Bizi, localización: Torre del Agua - Avda. Pablo Ruiz Picasso.

Mapa geográfico de localización:



3. Principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la presente carta:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- 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.
- Orden autonómica por la que se regulan los procedimientos de implantación, modificación y extinción y otras medidas relacionadas con la sostenibilidad y aseguramiento de la calidad de enseñanzas universitarias oficiales en la Comunidad Autónoma de Aragón.



- Orden IIU/777/2016, de 20 de julio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de investigación, innovación, sociedad de la información y universidad.
- Orden IIU/748/2016, de 11 de julio, por la que se establecen las bases reguladoras de las becas de movilidad en los campus universitarios en Aragón.
- Orden CUS/814/2021, de 30 de junio, por la que se aprueban las bases reguladoras de las becas salario para la realización de estudios oficiales de Grado en el Sistema Universitario de Aragón.
- Orden CUS/1115/2022, de 14 de julio, por la que se aprueban las bases reguladoras de las subvenciones destinadas a las asociaciones de estudiantes sin ánimo de lucro en el ámbito universitario.

4. Relación de servicios prestados:

4.1. Becas. Convocar y resolver las becas complementarias a las del programa europeo Erasmus y a las de otros programas de movilidad internacional; las becas de movilidad en los campus universitarios de Aragón; las becas salario para la realización, por primera vez, de estudios oficiales de Grado; y las subvenciones destinadas a las asociaciones de estudiantes sin ánimo de lucro. Se dará publicidad de la convocatoria y la resolución en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la sede electrónica.

4.2. Información sobre ordenación académica universitaria. Ayuda a la ciudadanía en la búsqueda tanto de normativa e información universitaria en la página web como de enlaces de interés para dar respuesta a sus consultas.

5. Derechos de la ciudadanía en relación con los servicios prestados.

Recibir información comprensible y clara sobre los procedimientos que les afecten y que se tramiten en esta Dirección General, a través de diferentes vías:

- La propia Dirección General de Universidades.
- La página web www.aragon.es y/o por correo electrónico: dga-universidades@aragon.es.
- El tablón de anuncios digital de información general del Gobierno de Aragón.

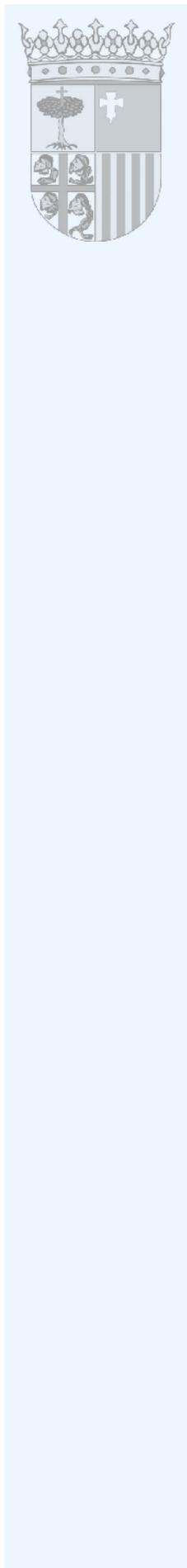
6. Libro de quejas y sugerencias de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:

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 Dirección General de Universidades.
- 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.

7. Compromisos de calidad que se asumen, indicadores de calidad y modos de medición: compromisos de calidad indicadores medición.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Los contenidos de la página web se mantendrán actualizados. Para ello se verificará mensualmente que los contenidos y referencias externas, así como los enlaces no han sufrido variaciones.	Número de actualizaciones realizadas mensualmente	Registro de información en el gestor de contenidos del portal web.
Las becas y ayudas se convocarán antes de finalizar el tercer trimestre de cada año.	Fecha de la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de Aragón.	Registro de la fecha de publicación.



Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de siete días hábiles, a contar desde su recepción en la Dirección General de Universidades.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido.	Registro de la fecha de puesta a disposición de la resolución a la persona interesada
Remisión a los solicitantes de becas de un correo electrónico para informarles de la resolución de su solicitud.	Porcentaje de correos enviados, sobre el total de solicitantes.	Registro de los correos electrónicos remitidos.
Contestación, en el plazo máximo de dos días hábiles, a consultas realizadas, a través de la dirección corporativa habilitada en la convocatoria, por las personas interesadas en la presentación electrónica de las solicitudes de becas y ayudas al estudio o durante la tramitación del procedimiento.	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido.	Registro de consultas realizadas y respuestas remitidas por correo electrónico.
Mantenimiento actualizado del mapa de titulaciones.	Número de veces al año que se actualizan los contenidos.	Registro de información de las actualizaciones del mapa de titulaciones.
Publicación en la página web la Memoria anual de actuaciones.	Publicación de la memoria anual antes del primer trimestre del año siguiente..	Registro de la publicación de la memoria en la página web.

8. Sistemas de participación y colaboración de la ciudadanía en la mejora de la prestación del servicio:

Anualmente, antes de redactar el texto de las convocatorias de becas, se revisan las consultas recibidas por correo electrónico durante la tramitación de las becas de la convocatoria anterior, especialmente las que versan sobre dudas y aspectos que generan confusión en las personas destinatarias de las becas.

El análisis de estas consultas contribuye a mejorar los contenidos, tanto en la convocatoria como en el portal web, con el fin de aportar claridad en la redacción de la información.

La ciudadanía podrá formular quejas y sugerencias conforme a lo establecido en el punto 6 de esta carta de servicios.

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:

La Dirección General de Universidades está comprometida con la protección de medio ambiente, procurando una gestión medioambiental eficiente mediante medidas tales como el uso de papel reciclado y la impresión de papel en doble cara, la potenciación del uso de la comunicación electrónica, el reciclaje, y el fomento de medidas similares en la Universidad de Zaragoza.

La tramitación de todas las líneas de subvenciones que se gestionan en la Dirección General de Universidades se realiza de manera electrónica en todos sus trámites, lo que ha supuesto un impacto positivo en la huella ecológica.

Se ha implantado una nueva línea de financiación para acciones realizadas por la Universidad de Zaragoza, materializada en un nuevo Contrato-programa para una Universidad Abierta, Verde y Amable (AVA), que está vinculada y condicionada al cumplimiento de, entre otros, el objetivo general de fomentar la integración de la sostenibilidad en la actividad universitaria.

Por lo que respecta a la igualdad de género, la redacción de los actos y disposiciones administrativas tramitadas por la Dirección General de Universidades se incorpora la perspectiva de género, siendo respetuosa con las directrices de un lenguaje inclusivo, integrador y no sexista, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de



oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón. Asimismo, la información estadística que se elabora se incluyen datos desagregados por sexo.

En relación con la calidad del servicio, en la sede electrónica desde donde se inicia el trámite para solicitar las becas y ayudas al estudio se facilitan dos canales de ayuda, uno referido a cuestiones administrativas y otro para problemas técnicos, que incluyen, además de teléfono y dirección de correo electrónico de contacto, un documento FAQ y tutoriales sobre aspectos clave en la tramitación electrónica.

Por otro lado, la aplicación de tramitación electrónica desarrollada para la solicitud de becas se revisa anualmente con objeto de ofrecer la información de manera clara e intuitiva e incluye notas informativas para ayudar a resolver las dudas que se susciten durante la presentación de la solicitud.

Finalmente, a través del citado Contrato-programa, suscrito el 18 de noviembre de 2022 entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para una Universidad Abierta, Verde y Amable, se ha materializado la intensificación de los compromisos perseguidos por la Dirección General de Universidades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), principalmente el ODS 4 “Educación de Calidad” que contempla el objetivo intrínseco a la actividad de la Dirección General de Universidades, complementado y directamente relacionado con el fomento de acciones relacionadas con los objetivos 3 “Salud y Bienestar” y 10 “Eliminación de Desigualdades”.

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://www.aragon.es/-/carta-de-servicios>.

Los procedimientos de la Dirección General de Universidades se pueden consultar en la página web <https://www.aragon.es/-/mapa-de-procedimientos>.