2023/26

CARTA DE SERVICIOS

Subdirección General de Actividad Universitaria Investigadora, Información y Seguimiento del Sistema Universitario

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE UNIVERSIDADES

1. Información de carácter general y legal

1.1. Datos identificativos y fines del Servicio

La Subdirección General de Actividad Universitaria Investigadora, Información y Seguimiento del Sistema Universitario es un órgano adscrito a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Universidades. Sus competencias están establecidas en el Real Decreto 291/2023, de 18 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 431/2020, de 3 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Universidades, y se enumeran a continuación:

- La dirección de las actuaciones estatales en el ámbito de la actividad investigadora universitaria y de las Oficinas de Transferencia del Conocimiento en el ámbito universitario, en coordinación con el Ministerio de Ciencia e Innovación.
- El desarrollo y gestión del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) para la evaluación y seguimiento del Sistema Universitario Español, así como el impulso de las actividades en este ámbito, todo ello sin perjuicio de las competencias de otros órganos directivos del departamento.
- La elaboración, fomento y difusión de estudios, encuestas, informes, indicadores y estadísticas relativos al sistema universitario, sin perjuicio de la coordinación de otros órganos directivos del departamento en la materia.
- La realización de actividades e informes de seguimiento y evaluación del sistema universitario, de sus estrategias, planes y programas, sin perjuicio de la coordinación de otros órganos directivos del departamento en la materia, así como la elaboración y el fomento de estudios e informes sobre las actividades docentes, investigadoras, de transferencia de conocimiento de las universidades y de innovación y mejora de la calidad de la educación universitaria.

1.2. Relación de los principales servicios que presta

A. **Servicios de elaboración y publicación de las siguientes estadísticas e indicadores oficiales relacionados con el Sistema Universitario Español,** recogidos en el Plan Estadístico Nacional (Real Decreto 1110/2020, de 15 de diciembre Real Decreto 1110/2020, de 15 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Estadístico Nacional 2021-2024):

- Estadística de Precios Públicos Universitarios
- Estadística de Personal de las Universidades
- Estadística de Financiación y Gasto de las Universidades Públicas Españolas
- Estadística de Universidades, Centros y Titulaciones
- Estadística de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU)
- Estadística de Estudiantes Universitarios y de Inserción Laboral de Egresados Universitarios
- Estadística de Tesis Doctorales
- Indicadores Universitarios, tales como:
  - Estadísticas de Internacionalización Universitaria
  - Indicadores de Rendimiento Académico Universitario
  - Estadísticas de Becas y Ayudas al estudio universitario

B. **Servicio de seguimiento del Sistema Universitario Español, a través del mantenimiento del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) para dar cobertura a las necesidades de información del conjunto del sistema universitario español y de las administraciones y facilitar a los órganos de evaluación externa competentes la información necesaria para llevar a cabo los procedimientos de aseguramiento de la calidad.**

C. **Servicio de atención a usuarios del Sistema Universitario Español, a través del mantenimiento del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) para dar cobertura a las necesidades de información del conjunto del sistema universitario español y de las administraciones, y facilitar a los órganos de evaluación externa competentes la información necesaria para llevar a cabo los procedimientos de aseguramiento de la calidad.**

D. **Servicio de administración y gestión de la base de datos institucional TESEO, que recopila en formato electrónico abierto, las tesis doctorales leídas en España regulada por Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.**

E. **Servicio de atención a usuarios de la base de datos institucional TESEO, que recopila en formato electrónico abierto, las tesis doctorales leídas en España regulada por Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.**

2. Derechos de las personas usuarias

Los derechos reconocidos por el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, se reconocen a todas las personas usuarias en sus relaciones con la Subdirección General de Actividad Universitaria Investigadora, Información y Seguimiento del Sistema Universitario, así como los reconocidos en el artículo 53 de la misma ley, a aquellas personas interesadas en los procedimientos administrativos competencia de esta Subdirección.

Además, respecto de los procedimientos específicos de esta Subdirección, los usuarios tienen derecho a recibir asesoramiento en la búsqueda de información, así como a obtener información a medida de la persona solicitante.

3. Participación de las personas usuarias

La ciudadanía podrá colaborar en la mejora de la prestación de nuestros servicios mediante su participación en encuestas de satisfacción, mediante la cumplimentación del formulario de Atención Escrita en los formularios web de nuestro Portal institucional, incluyendo comentarios en las redes sociales o mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme lo establecido en esta carta:

- Formulación de quejas y sugerencias en la dirección: https://universidades.sede.gob.es/procedimientos/portada/ida/3513/idp/1024
- Comentarios a las entradas de las redes sociales:
  - https://twitter.com/UniversidadGob
  - https://www.facebook.com/UniversidadGob/
  - https://www.instagram.com/universidadgob/
  - https://www.youtube.com/channel/UC1rvgLWmCizTmzyZ-IFLp1A
  - https://www.flickr.com/people/universidadgob/
- Encuestas de satisfacción disponibles para quienes realicen consultas escritas: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWB8vTeCCKXxmaODDKHYFGC-CXIc30-tktF_kq51dJZ97jWpQ/viewform
- Escritos dirigidos a nuestro buzón de consultas, en la siguiente dirección de nuestro Portal institucional: https://www.universidades.gob.es/atencion-escrita/

4. Normativa reguladora

- Real Decreto 291/2023, de 18 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 431/2020, de 3 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Universidades.
- 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.
- Real Decreto 1110/2020, de 15 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Estadístico Nacional 2021-2024.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE 11-05-1989) (Modificación de la Ley (Disposición 11311 del BOE 08-07-2022)).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

5. Acceso al sistema de quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre) en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la sede electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, para lo que debe acceder al siguiente enlace, cumplimentando el formulario establecido para presentación de quejas y sugerencias:

  https://universidades.sede.gob.es/procedimientos/portada/ida/3513/idp/1024

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la el Registro General del Ministerio de Universidades y en las oficinas de asistencia en materia de registro de cualquier organismo de la Administración General del Estado, así como en nuestro Portal institucional: https://universidades.sede.gob.es/fichero-publico/descargar/id/2521 señalando que se trata de una Queja o Sugerencia destinada a este Organismo.

- Por correo postal o presencialmente en nuestra Oficina de Asistencia en Materia de Registro, mediante envío del formulario establecido citado en el punto anterior, a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Universidades, Paseo de la Castellana 162, 28071 MADRID.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado R.D. 951/2005, de 29 de julio, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si, transcurrido el plazo legalmente establecido, la persona usuaria no hubiera obtenido respuesta a la queja interpuesta, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Universidades, a través de la dirección inspeccion.reclamaciones@universidades.gob.es, para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

6. Compromisos e Indicadores de calidad

Respecto de los servicios de elaboración y publicación de las siguientes estadísticas e indicadores oficiales relacionados con el Sistema Universitario Español, recogidos en el *Plan Estadístico Nacional*:

Servicio 1: Elaboración de estadísticas oficiales relacionadas con el Sistema Universitario Español y posterior publicación en la web del Ministerio de Universidades, en las fechas establecidas conforme al calendario de difusión de estadísticas aprobado para cada curso académico (se hace público el 1 de septiembre de cada año en la web).

Compromiso 1

Publicación de los datos de las estadísticas en la web del Ministerio de Universidades en las fechas establecidas conforme al calendario de difusión de estadísticas aprobado para cada curso académico (se hace público el 1 de septiembre de cada año en la web).

Indicador 1

Porcentaje de estadísticas oficiales publicadas en la web del Ministerio de Universidades en las fechas establecidas conforme al calendario de difusión de estadísticas aprobado para cada curso académico (se hace público el 1 de septiembre de cada año en la web).

Valor esperado: 100%

Respecto del servicio de seguimiento del Sistema Universitario Español, a través del mantenimiento del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) para dar cobertura a las necesidades de información del conjunto del sistema universitario español y de las administraciones:

Servicio 2: Seguimiento del Sistema Universitario Español, a través del mantenimiento del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU)

Compromiso 2

Actualización de los informes estadísticos disponibles en el SIIU y del informe de síntesis "Datos y Cifras del SUE" en las fechas establecidas en el calendario de difusión de estadísticas aprobado para cada curso académico y difundido a los usuarios a través del SIIU.

Indicador 2

Porcentaje de informes publicados en el SIIU en las fechas establecidas en el calendario de difusión de estadísticas aprobado para cada curso académico y difundido a los usuarios a través del SIIU.

Valor esperado: 100%

Respecto del servicio de atención a usuarios del Sistema Universitario Español, a través del mantenimiento del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) para dar cobertura a las necesidades de información del conjunto del sistema universitario español y de las administraciones, y facilitar a los órganos de evaluación externa competentes la información necesaria para llevar a cabo los procedimientos de aseguramiento de la calidad:

Servicio 3: Atención a peticiones de información personalizadas que los usuarios del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) realizan a los buzones:
Siiu.estudiantes@educacion.gob.es
Siiu.rrhh@educacion.gob.es
Siiu.becas@educacion.gob.es
Siiu.organizacion@educacion.gob.es

Compromiso 3

Contestar de forma personalizada, en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción, las peticiones de información que los usuarios del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) solicitan a través de los buzones institucionales.

Indicador 3

Porcentaje de respuestas personalizadas a las peticiones de información que los usuarios del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) solicitan a través de los buzones indicados en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.

Valor esperado: 100%

Respecto del servicio de administración y gestión de la base de datos institucional TESEO, que recopila en formato electrónico abierto, las tesis doctorales leídas en España:

Servicio 4: Administración y gestión del servicio de publicación de tesis doctorales en el repositorio institucional TESEO, que recopila en formato electrónico abierto, las tesis doctorales leídas en España.

Compromiso 4

Gestionar, en la aplicación TESEO, las tesis doctorales leídas en España, en un plazo inferior a seis meses desde que la tesis doctoral consta como validada por la universidad correspondiente.

Indicador 4

Porcentaje de tesis doctorales gestionadas en la aplicación TESEO en un plazo inferior a seis meses desde que la tesis doctoral consta como validada por la universidad correspondiente.

Valor esperado: 100%

Respecto del servicio de atención a usuarios de la base de datos institucional TESEO, que recopila en formato electrónico abierto, las tesis doctorales leídas en España:

Servicio 5: Atención técnica a los usuarios de la aplicación institucional TESEO que solicitan soporte en el uso de la base de datos, a través del buzón teseo@minuniversidades.com

Compromiso 5

Dar soporte, en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción, a las peticiones de apoyo técnico de la aplicación TESEO, que los usuarios de la misma solicitan a través del buzón teseo@minuniversidades.com

Indicador 5

Porcentaje de respuestas realizadas en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción, a las peticiones de apoyo técnico de la aplicación TESEO, que los usuarios de la misma solicitan a través del buzón teseo@minuniversidades.com.

Valor esperado: 100%

7. Aseguramiento y otras medidas

Medidas destinadas a asegurar la igualdad de género, la atención a la diversidad, que faciliten el acceso a los servicios y mejoren las condiciones de su prestación.

Siguiendo lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que establece en el artículo 20, la adecuación de las estadísticas y estudios a la perspectiva de género, desde esta Subdirección General, se tiene en cuento, en la elaboración de sus estadísticas y estudios:

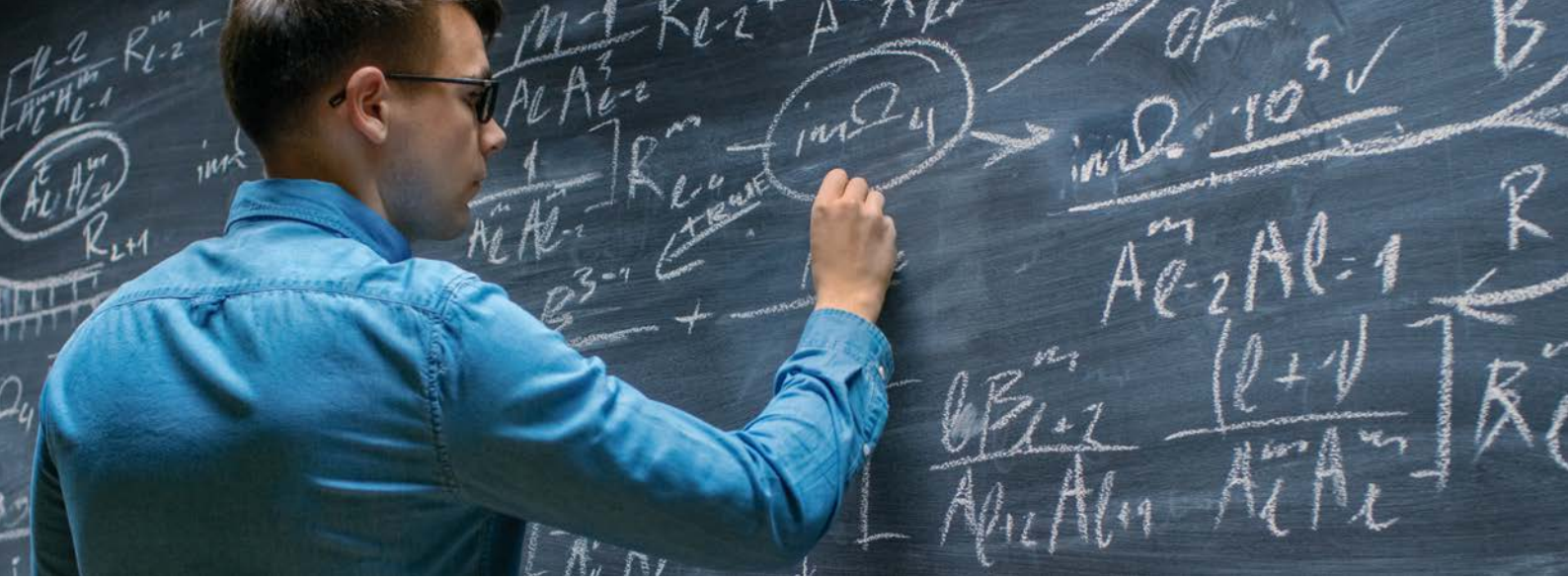
- La inclusión de la variable de sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos
- La inclusión en las operaciones estadísticas nuevos indicadores que hagan posible conocer las diferencias en los roles, situaciones y necesidades de mujeres y hombres.
- Introducción de indicadores necesarios para poder conocer la incidencia de otras variables cuya concurrencia resulta generadora de situaciones de discriminación múltiple en los diferentes ámbitos de intervención.
- La explotación de datos de los que se dispone de modo que se puedan conocer las diferentes situaciones, condiciones, necesidades de mujeres y hombres en los diferentes ámbitos de actuación.
- La revisión, en la medida de lo posible, para una adecuación de las definiciones estadísticas ya existentes, con objeto de contribuir al reconocimiento y valoración del trabajo de las mujeres y evitar estereotipos negativos sobre las mujeres.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, garantizándose los principios de igualdad, atención a la diversidad y a las personas en riesgos de exclusión social, así como los principios de no discriminación por género, sexo, raza, nacionalidad, ideología o religión, en el acceso a los servicios y las condiciones de su prestación.

Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

Medidas en materia de seguridad, accesibilidad y sostenibilidad que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación

- Se dispone de planes de emergencia y, mediante paneles y planos de situación, informa de los procedimientos y vías de evacuación de su edificio.
- Se efectúa un mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medidas de extinción de incendios.
- Se realizan simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Se imparte formación al personal sobre salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Se practican políticas públicas activas en materia de sostenibilidad mediante la mejora en la utilización de sus recursos materiales.
- Se cuenta con accesibilidad a nuestras instalaciones, así como señalización exterior e interior (carteles informativos, paneles, placas indicadoras, etc..)



8. Medidas de subsanación, compensación y reparación

Las personas usuarias de nuestros servicios que consideren que se han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito a Subdirección General de Actividad Universitaria Investigadora, Información y Seguimiento del Sistema Universitario, Secretaría General de Universidades del Ministerio de Universidades, Paseo de la Castellana, 162.-28046 Madrid.

En caso de que se verifique ese incumplimiento, la persona responsable de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para paliar y/o mejorar la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

9. Identificación de la información complementaria

Contacto:

- Telemáticamente: a través de los formularios web de INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO disponibles en nuestro Portal Institucional: https://www.universidades.gob.es/atencion-escrita/
- Por correo postal, en la siguiente dirección:

  Ministerio de Universidades
  (Subdirección General de Actividad Universitaria Investigadora, Información y Seguimiento del Sistema Universitario)
  Paseo de la Castellana, 162
  28046 Madrid
- Telefónicamente: a través del servicio 060

  Horarios de lunes a viernes de 9.00 a 17.30 horas
- Presencia en redes sociales.
  - https://twitter.com/UniversidadGob
  - https://www.facebook.com/UniversidadGob/
  - https://www.instagram.com/universidadgob/
  - https://www.youtube.com/channel/UC1rvgLWmCizTmzyZ-IFLp1A
  - https://www.flickr.com/people/universidadgob/

Identificación de la Unidad responsable de la Carta de Servicios:

El responsable de atender cualquier duda respecto a los servicios prestados relacionados en esta Carta de Servicios, así como encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos y de impulsar las pertinentes acciones de mejora es la persona titular de la Subdirección General de Actividad Universitaria Investigadora, Información y Seguimiento del Sistema Universitario (Secretaría General de Universidades-Ministerio de Universidades).

Otros datos de interés:

- Atención a peticiones Estadísticas tanto para la ciudadanía como para fines de investigación, en Peticiones.estadisticas.universitarias@universidades.gob.es.

  Más información en la página: https://www.universidades.gob.es/catalogo-de-datos/
- Consultas sobre la aplicación *Qué Estudiar y Dónde en la Universidad* (QEDU):

  qedu@minuniversidades.com
- Soporte para consultas generales sobre SIIU:

  Siiu.organizacion@educacione.gob.es
- Soporte para usuarios SIUU en cada una de las áreas:

  Siiu.estudiantes@educacion.gob.es
  Siiu.rrhh@educacion.gob.es
  Siiu.economica@educacion.gob.es
  Siiu.becas@educacion.gob.es
- Atención a consultas de la ciudadanía y de las personas usuarias de las universidades sobre la aplicación TESEO:

  teseo@minuniversidades.com
- Atención a los comentarios asociados a datos referenciados en el portal:

  datos.gob.es

Localización de las instalaciones:

Paseo de la Castellana, 162
28046 Madrid

Medios de acceso y transporte

Acceso en transporte público:
Estaciones de Metro: Cuzco (Línea 10)
Paradas de Autobús: 34 (CUZCO), 48/48 (CASTELLANA, SAN GERMAN).
Líneas 5, 11, 27, 40, 147

Año de publicación y periodo de vigencia:

Marzo 2023, versión inicial
Abril de 2023, actualización denominación de la S.G.
Periodo de Vigencia: 2023-2026