Presentación y servicios ofrecidos

La Subdirección General de Formación del Profesorado Universitario y Gestión de Programas de Ayuda (SGFPU) es un órgano adscrito a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Universidades.

Relación de los principales servicios que presta

A. SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE AYUDAS PARA LA FORMACIÓN, MOVILIDAD, PERFECCIONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN POSTGRADO, DOCTORADO Y POSTDOCTORADO:

- Ayudas para la Formación de Profesorado Universitario (FPU)
- Programa de ayudas "Salvador de Madariaga" en el Instituto Universitario Europeo (IUE) de Florencia
- Ayudas para la realización de estudios de máster en Estados Unidos de América
- Declaración de nota media

B. SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE AYUDAS PARA LA FORMACIÓN, MOVILIDAD, PERFECCIONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR UNIVERSITARIO Y DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS UNIVERSITARIO:

- Programa de ayudas para la realización de estancias de personal docente y/o investigador senior en centros extranjeros
- Programa de ayudas para la realización de estancias de movilidad en el extranjero "José Castillejo" para jóvenes doctores
- Convocatoria "Beatriz Galindo" para la atracción del talento investigador
- Subvenciones en el marco del instrumento europeo de recuperación "Next gGeneration"

C. SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PROGRAMAS DESTINADOS A LA ORDENACIÓN, Y POTENCIACIÓN DE ESTRUCTURAS DE GESTIÓN E INFRAESTRUCTURAS UNIVERSITARIAS:

- Firma de convenios con las universidades y entidades colaboradoras

D. SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PROGRAMAS DE PRÉSTAMOS UNIVERSITARIOS DIRIGIDOS A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS:

- Programa "Préstamos Renta Universidad"

E. SERVICIOS RELACIONADOS CON OTRO TIPO DE AYUDAS ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO NO SOMETIDAS AL SISTEMA ESTATAL DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO:

- Subvenciones a asociaciones juveniles y a federaciones y confederaciones de estudiantes y de egresados cuyo ámbito de actuación sea la universidad
- Subvenciones a sindicatos del ámbito universitario
- Certamen "Jóvenes Investigadores"
- Programa "campus inclusivos" para una universidad inclusiva
- Convocatoria de premios nacionales de fin de carrera de educación universitaria
- Certamen universitario "Arquímedes"

F. SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA DE LOS DIVERSOS PROGRAMAS GESTIONADOS POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO Y GESTIÓN DE PROGRAMAS DE AYUDA.

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, así como los reconocidos en el artículo 53 de la misma ley, a aquellas personas interesadas en los procedimientos administrativos competencia de esta Subdirección.

Participación de las personas usuarias

Las personas usuarias podrán colaborar en la mejora de la prestación de nuestros servicios mediante:

- 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/
- Escritos dirigidos a nuestro buzón de consulta:
  - sgfpu@universidades.gob.es
  - Atención escrita - (universidades.gob.es)
- Encuestas de satisfacción disponibles para quienes realicen consultas escritas: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWB8vTeCCKXxmaODDKHYFGCCXIc30-tktF_kq51dJZ97jWpQ/viewform

Normativa reguladora

Entre otras normas:

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la tecnología y la Innovación.
- Ley 17/2022, de 5 de septiembre, por la que se modifica la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Convocatorias de los programas de ayudas, préstamos y premios de la gestionados por la Subdirección General, así como las Órdenes de bases reguladoras asociadas a cada una de ellas.
- 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.

Acceso al sistema de quejas y sugerencias

- 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.

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.

Compromisos e Indicadores de calidad

1. Servicios relacionados con la gestión de los programas de ayudas para la formación, movilidad, perfeccionamiento y actualización de conocimientos en postgrado, doctorado y postdoctorado:

Servicio 1.1: Atención personalizada a los diferentes usuarios de las convocatorias de ayudas para la formación del profesorado universitario (FPU) para la financiación de contratos predoctorales para la realización de tesis doctorales, en Universidades Españolas.

Compromiso 1.1
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas para la Formación de Profesorado Universitario (FPU) recibidas en los buzones siguientes:

- solicitantes de ayudas: solicitantes.fpu@universidades.gob.es
- centros de adscripción de los solicitantes: gestionfpu@universidades.gob.es
- beneficiarios de las ayudas: activos.fpu@universidades.gob.es
- centros de adscripción de los beneficiarios: centros.adscripcion@universidades.gob.es
- estancias breves: estanciasbreves.fpu@universidades.gob.es
- justificación científico-técnica: seguimiento.cte@universidades.gob.es

Indicador 1.1
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios de las ayudas para la Formación de Profesorado Universitario (FPU) recibidas en los buzones indicados en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 1.2: Atención personalizada a los diferentes usuarios de las convocatorias de ayudas para la formación del profesorado universitario (FPU) para la financiación de contratos predoctorales para la realización de tesis doctorales, en Universidades Españolas.

Compromiso 1.2
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas "Salvador de Madariaga" recibidas en los buzones siguientes:

- solicitantes de ayudas: becas.iue@universidades.gob.es
- beneficiarios de las ayudas: activos.fpu@universidades.gob.es
- centros de adscripción de los beneficiarios: centros.adscripcion@universidades.gob.es
- justificación científico-técnica: seguimiento.cte@universidades.gob.es

Indicador 1.2
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios de las ayudas "Salvador de Madariaga" recibidas en los buzones indicados en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 1.3: Atención personalizada a los diferentes usuarios de las convocatorias de ayudas para la realización de estudios de máster en Estados Unidos de América.

Compromiso 1.3
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas para la realización de estudios de Máster en Estados Unidos de América recibidas en el buzón siguiente:

- solicitantes de ayudas: acc.internacionales@universidades.gob.es

Indicador 1.3
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios de las ayudas para la realización de estudios de Máster en Estados Unidos de América recibidas en el buzón indicado en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 1.4: Declaración de nota media

Compromiso 1.4
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios relacionadas con el procedimiento de declaración de nota media recibidas en el buzón siguiente:

- solicitantes de información: notamedia.uni@universidades.gob.es

Indicador 1.4
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios relacionadas con el procedimiento de declaración de nota media recibidas en el buzón indicado en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.

Valor esperado: 100%

2. Servicios relacionados con la gestión de los programas de ayudas para la formación, movilidad, perfeccionamiento y actualización de conocimientos del personal docente e investigador universitario y del personal de administración y servicios universitario:

Servicio 2.1: Atención personalizada a los diferentes usuarios de las convocatorias de ayudas para la realización de estancias de movilidad del personal docente y/o investigador senior en centros extranjeros.

Compromiso 2.1
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas para la realización de estancias de movilidad del personal docente y/o investigador senior en centros extranjeros recibidas en los buzones siguientes:

- solicitantes de ayudas: programa.movilidad@universidades.gob.es
- centros de adscripción de los solicitantes: movilidad.organismos@universidades.gob.es

Indicador 2.1
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas para la realización de estancias de movilidad del personal docente y/o investigador senior en centros extranjeros recibidas en los buzones indicados en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 2.2: Atención personalizada a los diferentes usuarios de las convocatorias de ayudas para la realización de estancias de movilidad en el extranjero "José Castillejo" para jóvenes doctores.

Compromiso 2.2
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas para la realización de estancias de movilidad en el extranjero "José Castillejo" para jóvenes doctores recibidas en los buzones siguientes:

- solicitantes de ayudas: jose.castillejo@universidades.gob.es
- centros de adscripción de los solicitantes: movilidad.organismos@universidades.gob.es

Indicador 2.2
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios de las ayudas para la realización de estancias de movilidad en el extranjero "José Castillejo" para jóvenes doctores recibidas en los buzones indicados en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 2.3: Atención personalizada a los diferentes usuarios de las convocatorias de ayudas "Beatriz Galindo" para la atracción del talento investigador.

Compromiso 2.3
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas "Beatriz Galindo" para la atracción del talento investigador recibidas en el buzón siguiente: solicitantes de ayudas y centros: beatrizgalindo@universidades.gob.es

Indicador 2.3
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios de las ayudas "Beatriz Galindo" para la atracción del talento investigador recibidas en el buzón indicado en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 2.4: Atención personalizada a los diferentes usuarios de las convocatorias de ayudas en el marco del instrumento europeo de recuperación "Next Generation".

Compromiso 2.4
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios de las convocatorias de las ayudas en el marco del instrumento europeo de recuperación "Next Generation" recibidas en el buzón siguiente:

- usuarios: recualificación@universidades.gob.es

Indicador 2.4
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios de las ayudas en el marco del instrumento europeo de recuperación "Next Generation" recibidas en el buzón indicado en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

3. Servicios relacionados con la gestión de programas destinados a la ordenación, y potenciación de estructuras de gestión e infraestructuras universitarias:

Servicio 3.1: Firma de convenios con las universidades y entidades colaboradoras.

Compromiso 3.1
Contestar en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción a las consultas de los usuarios relacionadas con la firma de convenios para la gestión de las distintas ayudas concedidas correspondientes a diversos programas gestionados por esta Subdirección General y las relativas al acceso a la aplicación del Ministerio recibidas en el buzón siguiente:

- usuarios: convenios.ayudas@universidades.gob.es

Indicador 3.1
Porcentaje de contestaciones a las consultas de los usuarios relacionadas con la firma de convenios para la gestión de las distintas ayudas concedidas correspondientes a diversos programas gestionados por esta Subdirección General y las relativas al acceso a la aplicación del Ministerio recibidas en el buzón indicado en un plazo inferior a diez días hábiles desde su recepción.
Valor esperado: 100%

Consultar el resto de servicios, compromisos e indicadores en la versión íntegra de esta Carta de Servicios.

Sistemas de aseguramiento y otras medidas

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.

Se cuenta con acceso accesible a nuestras instalaciones, así como señalización exterior e interior (carteles informativos, paneles, placas indicadoras, etc…).

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 Formación del Profesorado Universitario y Gestión de Programas de Ayuda, S.G.U., 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.

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 Formación del Profesorado Universitario y Gestión de Programas de Ayuda (Secretaría General de Universidades-Ministerio de Universidades) .

Medios de acceso y transporte

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

Localización de las instalaciones:

Paseo de la Castellana,162
28046 Madrid

Año de y periodo de vigencia:

Agosto de 2023, Versión Inicial
Periodo de Vigencia: 2023-2026

2023/26

CARTA DE SERVICIOS

Subdirección General de Formación del Profesorado Universitario y Gestión de Programas de Ayuda

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE UNIVERSIDADES