

# Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios de ACCUA correspondiente al ejercicio 2023

--

INFORME DE CUADRO DE MANDOS  
01/01/2023 - 31/12/2023



**Junta de Andalucía**

**Consejería de Universidad,  
Investigación e Innovación**

Agencia para la Calidad Científica  
y Universitaria de Andalucía

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	1/10



## Informe sobre el cuadro de mandos

La Ley 9/2021, de 23 de diciembre, por la que se crean la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico (TRADE) y la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), creó la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía, en adelante la Agencia, como agencia administrativa de las previstas en el art. 65 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para llevar a cabo las competencias en materia de evaluación y acreditación de las actividades universitarias y de evaluación y acreditación de las actividades de investigación, desarrollo e innovación de los Agentes del Sistema Andaluz del Conocimiento que desarrollaba la Agencia Andaluza del Conocimiento hasta la constitución efectiva de ACCUA en ejecución de la citada ley.

Mediante la aprobación del Decreto 17/2023, de 14 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), y su entrada en vigor el día 1 de marzo de 2023, se determinó la efectiva puesta en funcionamiento de la Agencia.

De acuerdo con la disposición adicional segunda de la Ley 9/2021, de 23 de diciembre, desde la constitución efectiva de ACCUA, esta queda subrogada en la totalidad de los derechos y obligaciones de la Agencia Andaluza del Conocimiento en relación con los fines y funciones que pasa a desempeñar.

El contenido del presente informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios correspondiente al ejercicio 2023, versa exclusivamente sobre competencias en materia de Evaluación y Acreditación de enseñanzas universitarias, las cuales son competencia de ACCUA.

De acuerdo con lo anterior y en el ejercicio de las competencias determinadas en los Estatutos de ACCUA, corresponde la firma del presente informe al Director de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía.

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	2/10

**Servicio:**

Evaluación de las enseñanzas universitarias oficiales, grados, másteres y doctorados.

**Compromiso:**

Maximizar la satisfacción de los/as solicitantes del procedimiento de evaluación de las enseñanzas universitarias oficiales, grados, másteres y doctorados con el informe de evaluación.

**→ Indicador:**

Porcentaje de recursos interpuestos

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Inferior al 10%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        1.1

**Seguimiento del Indicador:**

El estándar se ha cumplido y superado. El porcentaje promedio de los recursos presentados en los distintos programas de evaluación es del 1.1.

**→ Indicador:**

Satisfacción con el informe de evaluación recibido

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior a 3 sobre 5

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        3.44

**Seguimiento del Indicador:**

En las encuestas realizadas a las universidades, la media de la satisfacción con el informe de evaluación recibido de los distintos programas de evaluación supera el estándar establecido y mejora la valoración del año anterior.

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	3/10



**Servicio:**

Evaluación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros Universitarios.

**Compromiso:**

Maximizar la satisfacción de los/as solicitantes del procedimiento de evaluación de los Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros Universitarios con el informe de evaluación.

**→ Indicador:**

Porcentaje de recursos interpuestos.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Inferior al 10%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**            0.0**Seguimiento del Indicador:**

No se han recibido recursos.

**→ Indicador:**

Satisfacción con el informe de evaluación recibido


**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior a 3 sobre 5%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**            No disponible**Seguimiento del Indicador:**

El indicador no está disponible a la fecha de elaboración del informe

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	4/10



**Servicio:**

Evaluación del profesorado para su acreditación y futura contratación por las Universidades Andaluzas.

**Compromiso:**

Resolver las solicitudes del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz en menos de 4 meses.

**→ Indicador:**

Porcentaje de solicitudes resueltas en menos de 4 meses.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior al 70%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        88.19

**Seguimiento del Indicador:**

Del total de solicitudes (1.160), el 88,19% (1.023) fueron resueltas en menos de 4 meses.

**Compromiso:**

Maximizar la satisfacción de las personas solicitantes del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz con el informe de evaluación.

**→ Indicador:**

Porcentaje de recursos interpuestos.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Inferior al 10%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        4.48

**Seguimiento del Indicador:**

Se cumple el estándar establecido al haberse interpuesto un total de 52 recursos, representando un 4,48% sobre el total de resoluciones emitidas.

**→ Indicador:**

Satisfacción con el programa.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior a 3 sobre 5

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        3.84

**Seguimiento del Indicador:**

En las encuestas realizadas el grado de satisfacción general con el procedimiento fue de 3.48 sobre 5 mejorando el estándar establecido.

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	5/10



**Servicio:**

Evaluación del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito de las Universidades Públicas Andaluzas.

**Compromiso:**

Resolver las solicitudes de informe previo a la contratación como Profesor Emérito en menos de 4 meses.

**→ Indicador:**

Porcentaje de solicitudes resueltas en menos de 4 meses

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior al 70%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                2.86

**Seguimiento del Indicador:**

Del total de solicitudes (35), el 2,86% (1) fueron resueltas en menos de 4 meses. Esto se debe a cambios en el procedimiento por el que todos los informes de profesorado emérito se emiten a la vez de modo que o todos se emiten en menos de 4 meses o todos se emiten en más de 4 meses.

**Servicio:**

Evaluación de ayudas para Proyectos de I+D+i.

**Compromiso:**

Mejorar la satisfacción de los/as solicitantes con la evaluación realizada.

**→ Indicador:**

Porcentaje de recursos interpuestos.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Inferior al 10%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                No procede

**Seguimiento del Indicador:**

El estándar no se puede valorar porque en 2023 no se ha evaluado ninguna convocatoria de estos programas y por tanto no se han recibido recursos.

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	6/10



**Servicio:**

Evaluación ayudas a la captación, incorporación y movilidad de capital humano en I+D+i.

**Compromiso:**

Mejorar la satisfacción de los/as solicitantes con la evaluación realizada.

**→ Indicador:**

Porcentaje de recursos interpuestos.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Inferior al 10%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        No procede**Seguimiento del Indicador:**

El estándar no se puede valorar porque en 2023 no se ha evaluado ninguna convocatoria de estos programas y por tanto no se han recibido recursos.

**Servicio:**

Información y Atención al ciudadano y grupos de interés.

**Compromiso:**

Mantener actualizada la información institucional y funcional de la agencia.

**→ Indicador:**

Actualización trimestral en la web de la agencia

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    4 anuales

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        72**Seguimiento del Indicador:**

La actualización de la página web como canal de información al ciudadano es muy importante. De acuerdo con la información registrada, se han realizado 72 actualizaciones.

**→ Indicador:**

Plazo medio transcurrido desde el cambio y su publicación en la Web

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Inferior a 1 mes

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**        29.0**Seguimiento del Indicador:**

De acuerdo con los registros sobre la publicación de contenidos en la página web, el plazo medio ha sido de 28.6 días, cumpliendo el estándar establecido. El indicador se mantiene estable respecto al año pasado con cierta tendencia positiva (2022: 29,3 días vs 2023: 28,6 días). Durante el seguimiento de este indicador de la Carta de Servicios se observa que se ha incrementado la percepción de importancia por parte de las áreas de la agencia con este compromiso. En 2023 solo 7 de las 72 publicaciones (un 10%) se publicaron por encima del plazo comprometido.. Excluyendo estas

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	7/10





publicaciones la media de plazo ha sido de 12 días.

**Compromiso:**

Maximizar la satisfacción de los usuarios de la agencia con la atención a las consultas realizadas.

→ **Indicador:**

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior a 4 sobre 5

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                4.18

**Seguimiento del Indicador:**

En las encuestas realizadas a los usuarios de los distintos programas, la media de la satisfacción con la atención recibida a las consultas planteadas cumple con el estándar establecido obteniéndose una valoración de 4.18 sobre 5. El indicador de satisfacción del programa IMPLANTA no está disponible a la fecha de elaboración del informe

**Compromiso:**

Reducir el tiempo de respuesta de las reclamaciones y sugerencias a 12 días y maximizar la satisfacción con respuesta proporcionada.

→ **Indicador:**

Porcentaje de respuestas a reclamaciones y sugerencias en menos de 12 días

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior al 70%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                100.00

**Seguimiento del Indicador:**

Se alcanza el estándar de calidad. De las 6 reclamaciones/sugerencias/mensajes recibidos, todos se contestaron en menos de 12 días, de media 6,6 días.

→ **Indicador:**

Grado de satisfacción con respuesta proporcionada

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior a 3 sobre 5

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                No disponible

**Seguimiento del Indicador:**

Se mandaron las encuestas a todas las reclamaciones/sugerencias/mensajes recibidos pero ninguna fue respondida

**Compromiso:**

Proporcionar canales de comunicación para una atención y asesoramiento personalizados.

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	8/10





→ **Indicador:**

Publicación en la página web de un teléfono y dirección de correo electrónico en el que poder realizar consultas sobre los servicios.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Sí

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                1.0

**Seguimiento del Indicador:**

Se confirma la publicación en la página web de los canales de comunicación definidos (teléfono y dirección de correo electrónico) para realizar consultas.

→ **Indicador:**

Porcentaje de consultas atendidas recibidas a través del correo electrónico

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior al 90%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                90.50

**Seguimiento del Indicador:**

Según los registros de las áreas relacionadas con los servicios, se evidencian un total de 486 consultas respondidas por correo electrónico.

**Compromiso:**

Promover el uso de medios telemáticos para la notificación de resoluciones al ciudadano.

→ **Indicador:**

Porcentaje de notificaciones electrónicas realizadas al ciudadano.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Superior al 50%

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                96.08

**Seguimiento del Indicador:**

Del total de notificaciones al ciudadano realizadas 865, se constata la notificación electrónica efectiva de 812. Se cumple el estándar de calidad definido.

**Compromiso:**

Recabar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

→ **Indicador:**


Número de acciones realizadas para recabar las necesidades y expectativas de los grupos de interés por servicio

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Mayor o igual a 1

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                2.14

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	9/10





**Seguimiento del Indicador:**

Según la información proporcionada por las áreas, se evidencian un total de 15 acciones (reuniones, encuestas, etc.) para recabar necesidades y expectativas de los grupos de interés. El indicador se ha visto afectado por el periodo en el que el puesto de Dirección ha estado vacante

**Compromiso:**

Actualización y Mejora constante de la documentación relativa a los procesos de Evaluación y Acreditación (Criterios, Guías).

**→ Indicador:**

Número de documentos revisados por servicio.

**Frecuencia de la medición**                    anualmente  
**Periodo de la medición:**                01/01/2023 al 31/12/2023  
**Estándar de Calidad:**                    Mayor o igual a 1

**Valor anual del indicador (Media Aritmética):**                3.43

**Seguimiento del Indicador:**

Se evidencia la revisión de 24 documentos (Criterios, Guías, etc.) de los distintos servicios.

LA DIRECCIÓN

Código Seguro de Verificación:R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	07/03/2024
ID. FIRMA	R2U2T8KGM2ZKA3LRJUGUGYZPV98B44	PÁGINA	10/10
			