

Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios de ACCUA correspondiente al ejercicio 2024

--

INFORME DE CUADRO DE MANDOS
01/01/2024 - 31/12/2024



Junta de Andalucía

**Consejería de Universidad,
Investigación e Innovación**

Agencia para la Calidad Científica
y Universitaria de Andalucía

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	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 2024, 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:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 1.2**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 1.2.

→ Indicador:

Satisfacción con el informe de evaluación recibido

Frecuencia de la medición anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 3.59**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:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 10**Seguimiento del Indicador:**

El porcentaje de recursos alcanza el máximo establecido como estándar de calidad.

→ Indicador:

Satisfacción con el informe de evaluación recibido

Frecuencia de la medición anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 3.25**Seguimiento del Indicador:**

El estándar se ha cumplido.

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior al 70%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 86.17

Seguimiento del Indicador:

Del total de resoluciones (716), el 86,17% (617) 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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 5.17

Seguimiento del Indicador:

Se cumple el estándar establecido al haberse interpuesto un total de 37 recursos, representando un 5,17% sobre el total de resoluciones emitidas.

→ Indicador:

Satisfacción con el programa.

Frecuencia de la medición anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 3.87

Seguimiento del Indicador:

En las encuestas realizadas el grado de satisfacción general con el procedimiento fue de 3,87 sobre 5 mejorando el estándar establecido.

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior al 70%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 97.3

Seguimiento del Indicador:

Del total de solicitudes (37), el 97,3% (36) fueron resueltas en menos 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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Se cumple el estándar de calidad.

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Se cumple el estándar de calidad.

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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: 4 anuales

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 59

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 59 actualizaciones.

→ Indicador:

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

Frecuencia de la medición anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Inferior a 1 mes

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 15.0

Seguimiento del Indicador:

De acuerdo con los registros sobre la publicación de contenidos en la página web, el plazo medio ha sido de 14,6 días, cumpliendo el estándar establecido.

El indicador se mantiene mejora sensiblemente respecto al año pasado (2023: 28,6 días). Durante el seguimiento de este indicador de la Carta de Servicios se sigue observando el incremento de la concienciación por parte de las áreas de la agencia con este compromiso. En 2024 solo 4 de las 58 publicaciones (un 6%) se publicaron por encima del plazo comprometido. Excluyendo estas publicaciones la media de plazo ha sido de 5 días.

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	PÁGINA	7/10

**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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior a 4 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.15

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 4,15 sobre 5.

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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior al 70%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 28.57

Seguimiento del Indicador:

No se alcanza el estándar de calidad. De las 7 reclamaciones/sugerencias/mensajes recibidos, se contestaron 4 (2 siguen pendientes de informes técnicos de otros organismos y otra aún no se ha contestado) de los cuales 2 en menos de 12 días. Las que no se contestaron en el plazo de 12 días se contestaron en 17 días. Una de ellas (R0024) por una incidencia técnica del canal de entrada, no fue notificada a la agencia hasta 2 semanas mas tarde. De las que se han contestado, la duración media en contestar fué de 10 días.

→ Indicador:

Grado de satisfacción con respuesta proporcionada

Frecuencia de la medición anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 1.00

Seguimiento del Indicador:

Se mandaron las encuestas a todas las reclamaciones/sugerencias/mensajes que se contestaron pero solo una fue respondida. En relación a la mala valoración de la única encuesta cumplimentada sobre la satisfacción, se considera que, a la vista del tono y malas formas de las observaciones vertidas en la misma, no se corresponde con la calidad real del servicio y respuesta proporcionadas por la agencia.

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	PÁGINA	8/10



**Compromiso:**

Proporcionar canales de comunicación para una atención y asesoramiento personalizados.

→ 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: 01/01/2024 al 31/12/2024
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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior al 90%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 99.09

Seguimiento del Indicador:

Según los registros de las áreas relacionadas con los servicios, se evidencian un total de 217 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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Superior al 50%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 96.72

Seguimiento del Indicador:

Del total de notificaciones al ciudadano realizadas 518, se constata la notificación electrónica efectiva de 18. 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

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	PÁGINA	9/10
			



Frecuencia de la medición anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Mayor o igual a 1

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 7.86

Seguimiento del Indicador:

Según la información proporcionada por las áreas, se evidencian un total de 55 acciones (reuniones, encuestas, ..) para recabar necesidades y expectativas de los grupos de interés.

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: 01/01/2024 al 31/12/2024
Estándar de Calidad: Mayor o igual a 1

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 1.43

Seguimiento del Indicador:

Se evidencia la revisión de 10 documentos (Criterios, Guías etc..) de los distintos servicios

LA DIRECCIÓN

Código Seguro de Verificación:R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB. 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	12/03/2025
ID. FIRMA	R2U2T554P5LZY246VR97AES7UFQLNB	PÁGINA	10/10
			