

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA PARA LA CALIDAD CIENTÍFICA Y UNIVERSITARIA DE ANDALUCÍA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS 2025

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	20/03/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jm9SP9B4Z7QJJYHDHS8ESQTVGY7	PÁG. 1/5




En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.b de la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía, así como en el artículo 10 del Decreto 317/2003, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el presente informe de seguimiento expone los resultados obtenidos en relación con el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía, haciendo posible de este modo el ejercicio de rendición de cuentas y transparencia en la actividad pública.

Las Cartas de Servicios son instrumentos para la calidad de los servicios públicos que cumplen una doble finalidad: por un lado, son herramientas diseñadas para la mejora continua de los servicios y, por otro, actúan como documentos a través de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los servicios que prestan, los derechos y obligaciones de los usuarios, los modos de acceso y participación y, especialmente, los compromisos de calidad que asumen en la prestación de sus servicios, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la creciente demanda de transparencia en la gestión pública.

El seguimiento y la evaluación de los resultados resultan así aspectos esenciales para valorar tanto el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad asumidos como el grado de satisfacción de la ciudadanía, impulsando de esta manera la mejora continua de los servicios prestados.

En este contexto, los informes de seguimiento se convierten en herramientas fundamentales para facilitar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, mediante la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades que permitan adaptar la prestación de los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.

Para más información y detalle sobre los contenidos de la Carta de Servicios de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía puede visitar este [enlace](#)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	20/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9SP9B4Z7QJJYHDHS8ESQTVGY7	PÁG. 2/5	

Servicio: Evaluación de las enseñanzas universitarias oficiales, grados, másteres y doctorados

Compromiso 1: Obtener un valor de satisfacción superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de las personas solicitantes del procedimiento de evaluación de las enseñanzas universitarias

Indicador: Satisfacción con el informe de evaluación recibido
 Frecuencia de medición: anual
 Estándar de calidad: Superior a 3 sobre 5

Resultados:

01/02/2025 a 31/12/2025: 3.42

Observaciones: 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 se encuentra en valores similares a los años anteriores.

Servicio: Evaluación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros (SGCC) Universitarios

Compromiso 2: Obtener un valor de satisfacción superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de las personas solicitantes del procedimiento de evaluación de los SGCC

Indicador: Satisfacción con el informe de evaluación recibido
 Frecuencia de medición: anual
 Estándar de calidad: Superior a 3 sobre 5

Resultados:

01/02/2025 a 31/12/2025: 3.26

Observaciones: El estándar se ha cumplido.


Servicio: Evaluación y Acreditación del profesorado universitario

Compromiso 3: Resolver las solicitudes del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz en un máximo de 5 meses, inferior al plazo legal de 6 meses

Indicador: Porcentaje de solicitudes resueltas en menos de 5 meses
 Frecuencia de medición: semestral
 Estándar de calidad: 100%

Resultados:

01/02/2025 a 31/12/2025: 91.08%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	20/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9SP9B4Z7QJJYHDHS8ESQTVGY7	PÁG. 3/5	

Observaciones: No se alcanza el estándar de calidad. Del total de resoluciones (426), el 91,08% (388) fueron resueltas en menos de 5 meses.

El motivo de incumplimiento se debe a la organización de las reuniones de las comisiones para evitar un excesivo coste del programa.

Se debería cambiar la frecuencia de las reuniones de los comités técnicos de evaluación de forma que se realizaran evaluaciones cada dos meses, aunque únicamente tuvieran un expediente para evaluar, no obstante, de esta forma el coste de evaluación por expediente se incrementaría sustancialmente.

Así mismo, la incorporación de una aplicación informática de gestión del programa y repositorio de documentación ayudaría a reducir el tiempo dedicado a la tramitación de expedientes.

Servicio: Evaluación y Acreditación del profesorado universitario

Compromiso 4: Obtener un valor de satisfacción superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de las personas solicitantes con los procedimientos de evaluación y acreditación del profesorado

Indicador:	Satisfacción con los programas
Frecuencia de medición:	anual
Estándar de calidad:	Superior a 3 sobre 5

Resultados:

01/02/2025 a 31/12/2025: 3.80

Observaciones: En las encuestas realizadas el grado de satisfacción general con el procedimiento fue de 3,8 sobre 5 mejorando el estándar establecido.

Servicio: Información y Atención a la ciudadanía y grupos de interés

Compromiso 5: Mantener actualizada la información de la Agencia en la Web mensualmente


Indicador:	Plazo medio transcurrido desde el cambio y su publicación en la Web
Frecuencia de medición:	semestral
Estándar de calidad:	30 días

Resultados:

01/02/2025 a 31/12/2025: 30 días

Observaciones: De acuerdo con los registros sobre la publicación de contenidos en la página web, el plazo medio ha sido de 30 días, cumpliendo el estándar establecido.

El indicador anual mejora el observado a mitad de año, aunque empeora los resultados

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	20/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9SP9B4Z7QJJYHDHS8ESQTVGY7	PÁG. 4/5	

obtenidos en dato anual de años anteriores debido fundamentalmente a la publicación de documentos estratégicos de la organización que antes no se publicaban (Planes anuales de actuación de la Agencia) y de algún documento que se detectó que no se había publicado en su momento. Durante el seguimiento de este indicador de la Carta de Servicios se sigue observando el incremento de la concienciación por parte de las áreas funcionales de la agencia con este compromiso. En el año 2025 se han realizado 73 publicaciones y solo 6 de ellas (un 8%) se realizaron por encima del plazo comprometido. Excluyendo estas publicaciones, la media de plazo del resto 67 de publicaciones (un 92%) ha sido de 6 días.

Servicio: Información y Atención a la ciudadanía y grupos de interés

Compromiso 6: Responder las reclamaciones y sugerencias en un plazo máximo de 12 días, inferior al plazo legal de 15 días

Indicador:	Porcentaje de respuestas a reclamaciones y sugerencias en menos de 12 días
Frecuencia de medición:	semestral
Estándar de calidad:	100%

Resultados:

01/02/2025 a 31/12/2025: 75%

Observaciones: No se alcanza el estándar de calidad. De las 24 reclamaciones/sugerencias/mensajes recibidos, 18 (75 %) de ellos se contestaron en menos de 12 días y 6 (25 %) en más de 12 días. Mejora sensiblemente el indicador del año anterior (29 %), pero se mantiene por debajo del estándar de calidad esperado.


La mayoría de los incumplimientos de este compromiso se deben a reclamaciones en las que se solicitaban la resolución de su recurso de reposición interpuesto contra la resolución de esta Agencia por la que se evaluaba su solicitud relativa al programa de complementos autonómicos, convocatoria 2024, que debido al volumen de recursos presentados y a la disponibilidad de medios actualmente destinados a ello, no ha sido posible resolver en el plazo establecido.

Las acciones de mejora que se están implementando consisten en:

- Solicitar la incorporación de más personal, incluyendo tanto a personal funcionario interino como a personal funcionario de carrera.

En Córdoba, a fecha de la firma electrónica.

LA DIRECCIÓN

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	20/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9SP9B4Z7QJJYHDHS8ESQTVGY7	PÁG. 5/5	