

Informe de Seguimiento Semestral de la Carta de Servicios de ACCUA correspondiente al ejercicio 2025

--

INFORME DE CUADRO DE MANDOS
01/01/2025 - 30/06/2025



Junta de Andalucía

Consejería de Universidad,
Investigación e Innovación

Agencia para la Calidad Científica
y Universitaria de Andalucía

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	JOSE LUIS ORTEGA MARTIN	11/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmQGY64P6P2CFA4PYQGMRC7VRWZ	PÁG. 1/4	



Informe sobre el cuadro de mandos

El contenido del presente informe de Seguimiento Semestral de la Carta de Servicios de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía corresponde al periodo comprendido entre el 01/01/2025 y el 30/06/2025, y contiene solo la información de aquellos servicios y compromisos con algún indicador que se mide semestralmente.

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	JOSE LUIS ORTEGA MARTIN	11/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmQGY64P6P2CFA4PYQGMRC7VRWZ	PÁG. 2/4	

**Servicio:**

Evaluación y Acreditación del profesorado universitario.

Compromiso:

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 la medición semestralmente
Periodo de la medición: 01/01/2025 al 30/06/2025
Estándar de Calidad: 100%

Valor semestral del indicador (Media Aritmética): 94.03

Seguimiento del Indicador:

Del total de resoluciones (201), el 94,03% (189) fueron resueltas en menos de 5 meses. El motivo descrito por el área en relación a no alcanzar el estándar de calidad del 100%, es que se ha reducido mucho el número de solicitudes recibidas y esto ha provocado que se reduzca el número de reuniones de los comités, para evitar elevar el coste, y por tanto, se amplían los plazos de evaluación.

Servicio:

Información y Atención a la ciudadanía y grupos de interés.

Compromiso:

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 la medición semestralmente
Periodo de la medición: 01/01/2025 al 30/06/2025
Estándar de Calidad: Inferior a 1 mes

Valor semestral del indicador (Media Aritmética): 40.0

Seguimiento del Indicador:

De acuerdo con los registros sobre la publicación de contenidos en la página web, el plazo medio ha sido de 40 días, no cumpliendo el estándar establecido.

El indicador semestral empeora los resultados obtenidos en dato anual de años anteriores. 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 motivo por el cual se han identificado algunos documentos mas antiguos y que no se habían publicado provocando el empeoramiento temporal del indicador. En el primer semestre de 2025 se han realizado 52 publicaciones y solo 6 de ellas (un 11%) se realizaron por encima del plazo comprometido. Excluyendo estas publicaciones, la media de plazo del resto 46 de publicaciones (un 89%) ha sido de 6 días. Se espera en cualquier caso cumplir el compromiso anual establecido. Como plan de acción, se comunica a las áreas afectadas el incumplimiento del compromiso de cara a reforzar los esfuerzos en su mejora.

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

JOSE LUIS ORTEGA MARTIN

11/09/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmQGY64P6P2CFA4PYQGMRC7VRWZ

PÁG. 3/4



**Compromiso:**

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 la medición semestralmente
Periodo de la medición: 01/01/2025 al 30/06/2025
Estándar de Calidad: 100%

Valor semestral del indicador (Media Aritmética): 16.70

Seguimiento del Indicador:

No se alcanza el estándar de calidad. De las 6 reclamaciones/sugerencias/mensajes recibidos, se contestaron 6, de los cuales 1 en menos de 12 días. Los que no se contestaron en el plazo comprometido se contestaron de media en 36 días. La duración media total en contestar fue de 31 días.

Se notifica la incidencia observada a las áreas afectadas para identificar las posibles causas así como las posibles acciones de mejora. El motivo descrito por el área es la carga de trabajo que tiene actualmente el área de profesorado y la jefatura de servicio. Se continuará la comunicación a las áreas implicadas para mantener el grado de cumplimiento del compromiso. No se identifican acciones de mejora adicionales salvo tratar de reducir la carga de trabajo de área o incrementar los recursos de la misma.

LA DIRECCIÓN

P.S. EL COLABORADOR TÉCNICO DE LA AGENCIA
PARA LA COORDINACIÓN DEL ÁREA
DE RELACIONES INTERNACIONALES
(art. 20.3 de los Estatutos de la Agencia, aprobados
por Decreto 17/2023, de 14 de febrero)

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

JOSE LUIS ORTEGA MARTIN

11/09/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmQGY64P6P2CFA4PYQGMRC7VRWZ

PÁG. 4/4

