

Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios de la DEVA-AAC correspondiente al ejercicio 2022

Dirección de Evaluación y Acreditación
Agencia Andaluza del Conocimiento

--


INFORME DE CUADRO DE MANDOS
01/01/2022 - 31/12/2022



Junta de Andalucía

Consejería de Universidad,
Investigación e Innovación

Agencia para la Calidad Científica
y Universitaria de Andalucía

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 1/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

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 de la DEVA-AAC correspondiente al ejercicio 2022, 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.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 2/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 1.47

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 1.47.

→ Indicador:


Satisfacción con el informe de evaluación recibido

Frecuencia de la medición: anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 3.36

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.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 3/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 3.22

Seguimiento del Indicador:

El estándar se ha cumplido, superado y mejora respecto del año anterior.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 4/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior al 70 %

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 84.59

Seguimiento del Indicador:

Del total de solicitudes (1.285), el 84,59% (1.087) 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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 3.28

Seguimiento del Indicador:

Se cumple el estándar establecido al haberse interpuesto un total de 44 recursos, representando un 3,28% sobre el total de resoluciones emitidas.

→ Indicador:

Satisfacción con el programa.

Frecuencia de la medición: anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.25

Seguimiento del Indicador:

En las encuestas realizadas el grado de satisfacción general con el procedimiento fue de 4.25 sobre 5 mejorando el estándar establecido.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 5/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior al 70 %

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 98.25

Seguimiento del Indicador:

Del total de solicitudes (57), el 98.25% (56) 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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 0.00

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 0.00%.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 6/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Inferior al 10%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 0.00

Seguimiento del Indicador:

El estándar se ha cumplido ampliamente. El porcentaje promedio de los recursos presentados en los distintos programas de evaluación es del 0.00%

Servicio:

Información y Atención al ciudadano y grupos de interés.

Compromiso:

Mantener actualizada la información institucional y funcional de la DEVA.

→ Indicador:

Actualización trimestral en la web de la DEVA

Frecuencia de la medición: anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: 4 anuales

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 138.0

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 138 actualizaciones.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 7/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



→ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2022 al 31/12/2022
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 29.3 días, cumpliendo el estándar establecido. El empeoramiento del indicador respecto al año pasado ha sido consecuencia del especial seguimiento de este indicador desde su inclusión en la Carta de Servicios que ha fomentado una creciente concienciación de todas las áreas de la DEVA con este compromiso. En 2022 se publicaron 13 documentos que estaban pendientes (fundamentalmente normativa BOJA que regula procedimientos de evaluación) con una media de plazo de 197 días. Excluyendo estas publicaciones la media de plazo ha sido de 12 días.

Compromiso:

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

→ **Indicador:**

Satisfacción con la atención recibida a las consultas planteadas

Frecuencia de la medición: anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior a 4 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.31

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 4.31 sobre 5.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 8/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior al 70%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 66.67

Seguimiento del Indicador:

No se alcanza el estándar de calidad. De las 3 reclamaciones/sugerencias recibidas, 2 se contestaron en menos de 12 días y 1 en 13 días. Si bien no es muy significativo dado el escaso número de la muestra, se reforzará la comunicación a las áreas implicadas para mejorar el grado de cumplimiento del compromiso.

→ Indicador:


Grado de satisfacción con respuesta proporcionada

Frecuencia de la medición: anualmente
Periodo de la medición: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.5

Seguimiento del Indicador:

En las encuestas realizadas el grado de satisfacción global fue de 4.5 sobre 5 mejorando el estándar establecido y el resultado obtenido el año anterior.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 9/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: 90%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 94.56

Seguimiento del Indicador:

Según los registros de las áreas relacionadas con los servicios, se evidencian un total de 579 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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Superior al 50%

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 95.87

Seguimiento del Indicador:

Del total de notificaciones al ciudadano realizadas 824, se constata la notificación electrónica efectiva de 790. Se cumple el estándar de calidad definido.

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 10/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

**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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Mayor o igual a 1

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 7.71

Seguimiento del Indicador:

Según la información proporcionada por las áreas, se evidencian un total de 54 acciones (reuniones, encuestas, etc.) 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: 01/01/2022 al 31/12/2022
Estándar de Calidad: Mayor o igual a 1

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 2.86

Seguimiento del Indicador:

Se evidencia la revisión de 29 documentos (Criterios, Guías, etc.) de los distintos servicios.

LA DIRECCIÓN

P.S. EL SECRETARIO GENERAL DE UNIVERSIDADES
(art. 20.3 de los Estatutos aprobados por Decreto 17/2023,
de 14 de febrero. BOJA n.º 39 de 27 de febrero de 2023)

	RAMON HERRERA DE LAS HERAS	05/06/2023	PÁGINA 11/11
VERIFICACIÓN	BndJAP24MMTMJGG9WLSVRSBXJLQUP4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
