



Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia
Andaluza del Conocimiento)

INFORME DE CUADRO DE MANDOS
01/01/2021 - 31/12/2021

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación: R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

| | | | |
|--|------------------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 1/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

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

Estandar de Calidad: Inferior al 10%

01/01/2021

31/12/2021

1.96

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 1.96

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 1.96%

Indicador:

Satisfacción con el informe de evaluación recibido

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

01/01/2021

31/12/2021

3.47

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 3.47

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.

Servicio:

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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

1

Código Seguro de Verificación:R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

| | | | |
|-------------|------------------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 2/11 |



Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

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
Estandar de Calidad: Inferior al 10%

01/01/2021
31/12/2021

0.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.0

Seguimiento del Indicador: No se han recibido recursos

➔ **Indicador:**

Satisfacción con el informe de evaluación recibido

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

01/01/2021
31/12/2021

2.5

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 2.5

Seguimiento del Indicador: El envío de las encuestas de satisfacción se hizo a todas las Universidades incluso a las que no participaron en la convocatoria. Por otro lado, la mayoría de los informes que se emitieron fueron desfavorables por lo que la valoración ha sido baja. Se propone el envío de encuestas de satisfacción solamente a las Universidades que participan en la convocatoria y la mejora del lenguaje utilizado en los informes para facilitar la comprensión por parte de las Universidades.

Servicio:

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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

| | | | |
|--|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación:R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 3/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

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

Estandar de Calidad: Superior al 70 %

01/01/2021

88.37

31/12/2021

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 88.37

Seguimiento del Indicador:

Del total de solicitudes (1.169), el 88.37% (1.033) fueron resueltas en menos de 4 meses.

Compromiso:

Maximizar la satisfacción de los/as 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

Estandar de Calidad: Inferior al 10%

01/01/2021

6.16

31/12/2021

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 6.16

Seguimiento del Indicador:

Se cumple el estándar establecido al haberse interpuesto un total de 72 recursos, representando un 6,16% sobre el total de resoluciones emitidas

➡ **Indicador:**

Satisfacción con el programa

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

| | | | |
|--|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación:R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 4/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

01/01/2021
31/12/2021

3.91

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 3.91

Seguimiento del Indicador: En las encuestas realizadas el grado de satisfacción general con el procedimiento fue de 3.91 sobre 5 mejorando el estándar establecido.

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
Estandar de Calidad: Superior al 70 %

01/01/2021
31/12/2021

96.77

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 96.77

Seguimiento del Indicador: Del total de solicitudes (31), el 96.77% (30) 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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

| | | | |
|---|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación: R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 5/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

Indicador:

Porcentaje de recursos interpuestos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Inferior al 10%

01/01/2021

0.15

31/12/2021

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.15

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 0.15%

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

Estandar de Calidad: Inferior al 10%

01/01/2021

0.07

31/12/2021

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.07

Seguimiento del Indicador: El estándar se ha cumplido ampliamente. El porcentaje promedio de los recursos presentados en los distintos programas de evaluación es del 0.07%

Servicio:

Información y Atención al ciudadano y grupos de interés

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

Código Seguro de Verificación:R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

| | | | |
|-------------|------------------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 6/11 |



Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

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
Estandar de Calidad: 4 anuales

01/01/2021
31/12/2021

58.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 58.0

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 58 actualizaciones.

➔ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Inferior a 1 mes

01/01/2021
31/12/2021

8.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 8.0

Seguimiento del Indicador:

De acuerdo con los registros sobre la publicación de contenidos en la página web, el plazo medio ha sido de 8 días, cumpliendo satisfactoriamente el estándar establecido.

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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

| | | | |
|---|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación: R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 7/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Superior a 4 sobre 5

01/01/2021
31/12/2021

4.25

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.25

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 4.25 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
Estandar de Calidad: Superior al 70%

01/01/2021
31/12/2021

83.33

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 83.33

Seguimiento del Indicador: Se cumple satisfactoriamente el estándar de calidad. De las 7 reclamaciones recibidas, 6 se contestaron en menos de 12 días.

➡ **Indicador:**

Grado de satisfacción con respuesta proporcionada

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Superior a 3 sobre 5

01/01/2021
31/12/2021

4.0

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

7

| | | | |
|---|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación: R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 8/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.0

Seguimiento del Indicador:

En las encuestas realizadas el grado de satisfacción global fue de 4 sobre 5 mejorando el estándar establecido.

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

Estandar de Calidad: Si

01/01/2021
31/12/2021

1.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 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

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2021
31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Según los registros de las áreas relacionadas con los servicios, se evidencian un total de 434 consultas respondidas por correo electrónico.

Compromiso:

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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

| | | | |
|---|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación: R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 9/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos. Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

Indicador:

Porcentaje de notificaciones electrónicas realizadas al ciudadano

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Superior al 50%

01/01/2021
31/12/2021

95.22

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.22

Seguimiento del Indicador: Del total de notificaciones al ciudadano realizadas 712, se constata la notificación electrónica efectiva de 678. 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

Estandar de Calidad: Mayor o igual a 1

01/01/2021
31/12/2021

6.14

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 6.14

Seguimiento del Indicador: Según la información proporcionada por las áreas, se evidencian un total de 43 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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

| | | | |
|--|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación:R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVGXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 10/11 |
|  | | | |

Informe sobre el cuadro de mandos.
Dirección de Evaluación y Acreditación (Agencia Andaluza del Conocimiento)

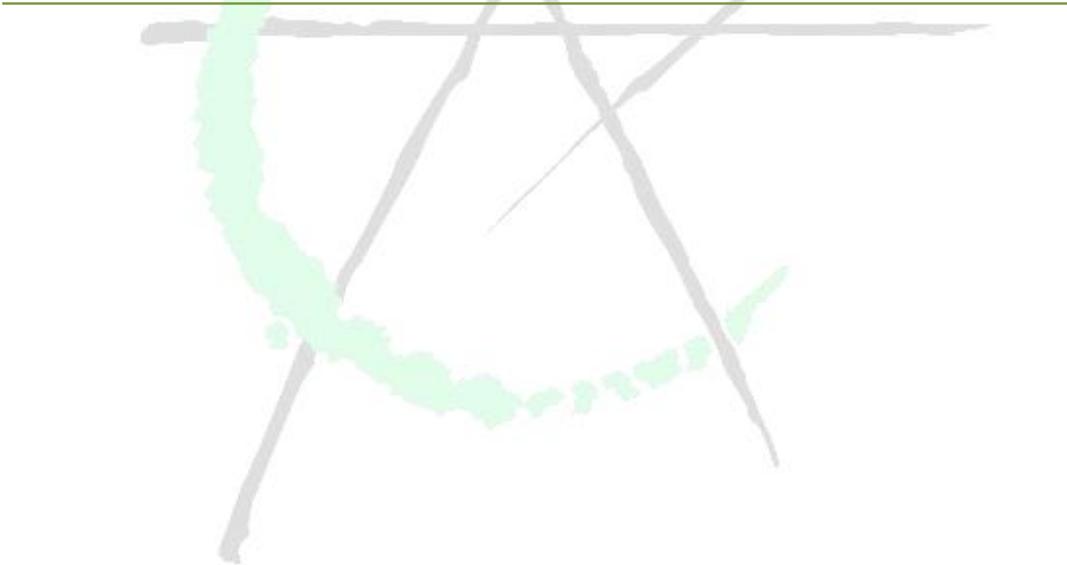
Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Mayor o igual a 1

01/01/2021
31/12/2021

2.86

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 2.86

Seguimiento del Indicador: Se evidencia la revisión de 20 documentos (Criterios, Guías etc ..) de los distintos servicios



Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>



| | | | |
|--|------------------------------------|--------|------------|
| Código Seguro de Verificación: R2U2TADVXTPHCRCUCERA297H5SUSA. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | | | |
| FIRMADO POR | SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO | FECHA | 04/04/2022 |
| ID. FIRMA | R2U2TADVXTPHCRCUCERA297H5SUSA | PÁGINA | 11/11 |
|  | | | |