INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ANECA

1.OBJETO Y ALCANCE

Este informe tiene como objeto la revisión y análisis de los resultados de la medición de los indicadores establecidos para cada uno de los compromisos relacionados en la Carta de Servicios del Organismo Autónomo ANECA correspondiente al año 2024.

2.EVIDENCIAS ENCONTRADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

Tras la revisión de los resultados de la medición de los indicadores, encontramos que, de forma generalizada, se cumple con el estado de confianza establecido para cada uno de ellos, con las siguientes excepciones en los ámbitos que se indican a continuación, en los que se detectan mediciones en estado de atención y alarma.

SERVICIO 3:

Porcentaje de informes de seguimiento de la implantación de los títulos verificados de estudios oficiales de grado, máster y doctorado implantados en universidades y centros no acreditados institucionalmente, emitidos en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud del total de informes de seguimiento emitidos.

Condición de alarma: < 85%

Resultado obtenido: en los casos de títulos doctorado se excede el periodo en un 27%. El plazo obtenido es de 165 días.

Condición resultante de la medición: condición de atención.

SERVICIO 7:

Indicador 7: porcentaje de expedientes relativos a las solicitudes del profesorado universitario para la acreditación que posibilite el acceso a los cuerpos docentes universitarios resueltos en un plazo inferior a 175 días desde el día de la recepción de la solicitud.

Condición de alarma: < 85%

Resultado obtenido: el promedio anual en su globalidad excede en 46 días.

Condición resultante de la medición: condición de alarma.

3. ANÁLISIS DE LA CAUSAS DE LAS DESVIACIONES

Dentro de las posibles causas que han puesto en condición de atención y alarma algunos de nuestros indicadores tras su medición y comparación con los márgenes de compromiso establecidos se contemplan las siguientes:

SERVICIO 3: indicador 3: relativo al porcentaje de informes de seguimiento de la implantación de los títulos verificados de estudios oficiales de grado, máster y doctorado implantados en universidades y centros no acreditados institucionalmente. Debido al exceso de títulos que entraron se tuvo que ampliar el plazo, aunque para la mayoría de las universidades sí se cumplieron los 6 meses. La gestora del programa lo considera totalmente circunstancial y no considera tomar ninguna acción. Esta circunstancia es la primera vez que sucede en el programa.

SERVICIO 7: indicador 7: relativo al porcentaje de expedientes de solicitudes de profesorado universitario para la acreditación y posibilidad de acceso a los cuerpos docentes universitarios. Al ser un procedimiento ya extinguido no procede tomar medidas de corrección.

4. INFORMACIÓN EXTRAÍDA DE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD APORTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS

No se han realizado encuestas de calidad a los usuarios de los programas.

5. INFORMACIÓN EXTRAÍDA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LAS Y LOS USUARIOS REFERIDOS A LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Los canales utilizados por la Agencia para la recepción de quejas/sugerencias y felicitaciones son:

- GEISER/Registro, se reciben fundamentalmente las de organismos públicos tales como la Secretaria General de Universidades o el defensor del pueblo. Por este canal se han recibido un total de 62 quejas, relativos a los servicios de los programas de ACADEMIA, CNEAI, PEP, HOMOLOGACION Y EQUIVALENCIAS. Todos ellos relativos al tiempo excesivo de tramitación y a los fallos en el acceso a los escenarios electrónicos.
- SEDE ELECTRÓNICA: se han recibido un total de 492 relativos a los servicios de los programas de ACADEMIA, CNEAI, PEP, HOMOLOGACIÓN y EQUIVALENCIAS. Todos ellos relativos al tiempo excesivo de tramitación y a los fallos en el acceso a los escenarios electrónicos

6. ACCIONES DE MEJORA PREVISTAS

Tras el seguimiento realizado de los diferentes indicadores, se continúan realizando acciones de mejora, que se han empezado a implementar con el objetivo de corregir todas aquellas desviaciones detectadas. Relativas a las mejoras de las aplicaciones informáticas, y al incremento de las personas evaluadoras en aquellos programas en los que proceda.

Desde ANECA se prevé, durante los próximos años, renovar el parque de aplicaciones que actualmente están en uso y prestan servicio en la Agencia. Esto permitirá contar con las herramientas adecuadas, que reduzcan el coste en cuanto a mantenimiento y contribuyan a agilizar las tramitaciones. En paralelo se van a ir tomando las medidas necesarias para que los aplicativos actualmente desplegados puedan seguir prestando un adecuado servicio al ciudadano y al personal propio de ANECA. Estas medidas se aplicarán tanto en el ámbito correctivo para paliar posibles errores que pudieran ir apareciendo, como a nivel adaptativo para que cumplan con la nueva normativa. Algunas de las aplicaciones que ya se han mejorado son las de los programas ACEDEMIA, CNEAI.

Se ha creado también una herramienta propia de la Agencia en la que se invita a la comunidad universitaria a un proceso participativo para debatir sobre la evaluación de la actividad docente con el fin de recabar opiniones y propuestas.