

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Análisis de satisfacción y**  
**metaevaluación del programa de**  
**Certificación de los Sistemas de**  
**Garantía de la Calidad implantados en**  
**los Centros de las Universidades**  
**Andaluzas**  
**(IMPLANTA)**

**2020-2021**

**Diciembre 2021**





## Executive Summary

This report includes an analysis of the process, scope, outcomes and satisfaction analysis of the stakeholders involved in the Certification of Quality Assurance Systems program, implemented at the Andalusian Universities centers in 2020, with a total participation of five centers from the different Andalusian Universities, in two different calls: March and December 2020.

It informs on the criteria, methodology and procedure used.

A study of the assessment performed by the universities and evaluation commissions on the pilot plan is also included in this report.

Finally, it concludes with a meta-evaluation synthesis, by identifying areas for improvement and feasible operational decisions to implement in the developed procedure and methodology, which might provide the base for planning future calls.

The University Evaluation and Accreditation Area of the DEVA-AAC brought together the people who are part of the IMPLANTA Program Commission for the Certification of Quality Assurance Systems implemented in Andalusian university centers for a training session on the day February 18, 2021, virtually, through the “Cisco Webex” platform. All the people summoned, a total of eleven, attended the training session, which represents an attendance percentage of 100%.

## Resumen Ejecutivo

El presente informe incluye un análisis del proceso, alcance, resultados y análisis de satisfacción de los agentes implicados en el programa de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las Universidades Andaluzas del año 2020, en el que participaron un total de cinco Centros de las diferentes Universidades Andaluzas, en dos convocatorias diferentes marzo y diciembre de 2020.

Se informa de los criterios, la metodología y procedimiento empleado.

Se incluye un estudio de las valoraciones realizadas, por parte de las universidades y de las comisiones evaluadoras.

Finalmente, se concluye con una síntesis de metaevaluación, identificando áreas de mejora y las decisiones operativas que se han implementado en el procedimiento y metodología desarrollada, fruto de las aportaciones y del desarrollo del programa que servirán de base para la planificación de futuras convocatorias.

El Área de Evaluación y Acreditación Universitaria de la DEVA-AAC convocó a las personas que forman parte de la Comisión de Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas a una jornada de formación el día 18 de febrero de 2021, de manera virtual, a través de la plataforma “Cisco Webex”. Todas las personas convocadas, un total de once, asistieron a la sesión formativa, lo que representa un porcentaje de asistencia del 100%.



## ÍNDICE

<b>1. Contexto</b> .....	4
<b>2. Alcance</b> .....	4
<b>3. Convocatorias del Programa IMPLANTA</b> .....	5
<b>4. Análisis y resultados de los informes</b> .....	6
<b>5. Sesión formativa del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (18/02/2021)</b> ...	11
<b>6. Satisfacción con el proceso de evaluación de las personas evaluadoras</b> .....	15
<b>7. Satisfacción con el proceso de evaluación de las universidades</b> .....	29
<b>8. Conclusiones</b> .....	39
<b>9. Metaevaluación, cambios y mejoras adoptados</b> .....	40
<b>10. ANEXOS</b> .....	42
Anexo 10.1: “Encuesta de opinión sobre la “Sesión formativa del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas” .....	42
Anexo 10.2. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados en el Programa IMPLANTA .....	43
Anexo 10.3. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para las Universidades implicadas del Programa IMPLANTA .....	45

El presente documento está redactado utilizando un lenguaje no sexista, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. En este sentido, la utilización del masculino genérico se realiza de manera inclusiva, haciendo con ello referencia tanto a mujeres como hombres, desdoblándose el género cuando la oposición de sexos resulte relevante en el contexto.



## 1. Contexto

El Real Decreto 420/2015<sup>1</sup>, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios establece un nuevo marco que posibilita la transición hacia un modelo de **Acreditación Institucional**, con una vigencia de 5 años renovable. El modelo propuesto vincula la certificación de la implantación del **Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)** de los centros universitarios como requisito necesario para obtener dicha acreditación. Es por ello por lo que la DEVA-AAC ofrece a las Universidades Andaluzas el **programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros (SGCC) de las Universidades Andaluzas**, diseñado según los Criterios y Directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG 2015), los acuerdos tomados en la Red Española de Agencias de Calidad (REACU), y enfocado a los títulos universitarios. Este programa se pone en marcha en 2018 con un Plan Piloto y como resultado de este plan se elaboró y adaptó la correspondiente Guía (V01 19/02/2020) que orientaba a la Universidad y a los centros del Sistema Universitario Andaluz en la obtención de dicha certificación.

La evolución a un modelo de acreditación de centros conlleva un aumento de autonomía, responsabilidad y desarrollo de una cultura de calidad en las instituciones, que revertirá positivamente en los procesos de acreditación de títulos en su fase de diseño (verificación), seguimiento y renovación de la acreditación y tendrá como objetivo principal garantizar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado y de la sociedad. La rendición de cuentas y la mejora continua son elementos fundamentales de este modelo de acreditación.

El proceso de evaluación para la certificación de la implantación de los SGCC es gestionado en Andalucía por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC). La DEVA es miembro de pleno derecho de la Asociación Europea para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) y está inscrita en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR).

## 2. Alcance

El alcance del programa está enfocado hacia la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros universitarios de las Universidades del ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios. En el CAPÍTULO III Acreditación institucional, Artículo 14, hace referencia a la Acreditación Institucional de centros de universidades públicas y privadas, donde para obtener la Acreditación Institucional los centros universitarios tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Haber renovado la acreditación inicial de al menos la mitad de los títulos oficiales de grado y máster que impartan de acuerdo con el procedimiento general previsto en el artículo 27 bis

---

<sup>1</sup> Con anterioridad al momento en que se elabora este documento, diciembre de 2021, la mencionada normativa quedó derogada y modificada la actual norma en vigor (Reales Decretos 640 y 822 publicados respectivamente en julio y septiembre de 2021). Si bien, este Informe de resultados toma como referencia la normativa en vigor para el periodo en el que se llevaron a cabo los procedimientos administrativos cuya regulación daba amparo a la implementación de este programa de evaluación.



del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- b) Contar con la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, orientado a la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes, de acuerdo a lo establecido en el apartado 9 del anexo I del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y conforme los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG 2015).**

De conformidad con lo dispuesto en el art. 14 del RD 420/2015, se publica la Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

### 3. Convocatorias del Programa IMPLANTA

En marzo de 2020, *Resolución de 4 de marzo de 2020, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, Dirección de Evaluación y Acreditación, por la que se establece el procedimiento de evaluación y certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas*, se publicó y dio difusión a la resolución con la convocatoria del programa a la que concurrieron dos centros y se validaron los resultados del Programa Piloto para los tres centros que obtuvieron un informe favorable.

En noviembre de 2020, *Resolución de 26 de noviembre de 2020, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, Dirección de Evaluación y Acreditación, por la que se convoca el procedimiento de evaluación y certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas*, se informó y publicó una nueva convocatoria con dos fases diciembre de 2020 y julio de 2021. En la fase de diciembre se presentaron tres centros que antes de resolver la convocatoria retiraron la solicitud, por tanto, no existen resultados; y dado que actualmente está vigente la presente convocatoria (julio 2021), esta no será objeto de valoración.

En febrero de 2020, se celebra una jornada de formación para los responsables de centros y universidades, en la que participan miembros de las comisiones de evaluación dando su visión del Programa Piloto, se informa de los resultados de metaevaluación del programa piloto y se presenta la nueva versión de la guía que será de aplicación, aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación (CTEyA) de la DEVA, los resultados.

En agosto de 2020, se difunde expresión de interés para la selección de personas evaluadoras que participen en el programa y en el mes de septiembre se realiza la formación en el programa de los evaluadores y evaluadoras seleccionados, nombrando una única comisión. En total participan seis evaluadores y evaluadoras, con perfiles diferenciados: académicos y académicas, personal de administración y servicios y estudiantes, todos ellos con experiencia en procesos de evaluación de Sistemas de Garantía de Calidad y evaluación de títulos e instituciones.

El panel de visita ha estado constituido por dos personas académicas, un estudiante, personal de administración y servicios y un técnico de la DEVA. En cada visita, el panel se entrevista con los diferentes agentes implicados en la implantación de los SGC de los centros a evaluar: responsables de la universidad, responsables del centro, profesorado, personal de administración y servicios, estudiantes, representantes de empresas relacionadas con prácticas/empleadores y egresados, además de contar con una audiencia pública abierta a cualquier miembro de la comunidad universitaria.



Los Sistemas de Garantía de Calidad de los distintos centros han sido evaluados por personas independientes, integrados en una comisión de evaluación. La composición, selección, nombramiento y funciones de las comisiones se ha ajustado a lo establecido en el documento “Programas evaluación: procedimientos y funciones”. Los centros participantes reciben la composición de la comisión y no se recibe la recusación de ninguno de los miembros.

En el mes de abril y mes de julio de 2020 se reciben las solicitudes de las Universidades con la información de los Centros implicados.

En octubre de 2020 se reúne la Comisión para la preparación de las visitas que se realizan en el mes de noviembre de 2020 y en abril de 2021 se reúne la Comisión de Certificación y finaliza el proceso de evaluación emitiendo informe final de No certificación para ambos centros.

Tabla 1. Centros participantes en la convocatoria Marzo 2020 (incluidos Piloto)

Universidad	ID CENTRO	CENTRO	Tipo**
Cádiz	11006620	Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	Propio
Granada	18009067	Facultad de Farmacia	Propio
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior de Linares*	Propio
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales*	Propio
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*	Propio

\* Centros participantes en el Piloto con informe Favorable y Certificado su SGC implantado

\*\* Tipo de centro “propio” alude a la pertenencia institucional directa, diferenciándose de centro “adscrito”.

## 4. Análisis y resultados de los informes

En este apartado se incluye un análisis de los resultados de las evaluaciones realizadas a los SGC de los dos centros que han participado en la convocatoria, y recogidos en los informes finales.

Los criterios analizados, evaluados según aspectos previamente definidos, han sido los siguientes:

- C1. Información pública.
- C2. Política de aseguramiento de la calidad.
- C3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos.
- C4. Personal docente e investigador
- C5. Gestión de recursos materiales y servicios
- C6. Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje

Los aspectos evaluados en cada criterio se valoran como: satisfactorio, suficiente o insuficiente. La consecución de cada uno de los criterios se define como:

**Implantación total:** El criterio será valorado como “Implantación total” cuando la mayoría de los aspectos a valorar hayan sido evaluados con un satisfactorio y ningún insuficiente.

**Implantación suficiente:** El criterio será valorado como “Implantación suficiente” cuando todos los aspectos hayan sido al menos valorados como suficiente.

**No implantado:** El criterio será valorado como “No implantado” cuando alguno de los aspectos sea valorado como insuficiente.



Los resultados obtenidos se resumen en la Tabla 2.

Tabla 2. Resultados informes finales

Universidad	ID	CENTRO	Criterios					
			C1	C2	C3	C4	C5	C6
Cádiz	11006620	Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	NI	NI	IS	IS	IS	IS
Granada	18009067	Facultad de Farmacia	IS	NI	IS	NI	IS	IS

Abreviaturas: IS= Implantación Suficiente; NI= No Implantado

Como resultado, se proponen tres centros del piloto para la obtención de la certificación de la implantación del SGC y la no certificación de los dos centros presentados en la convocatoria, lo que supone un 100% de los presentados.

Los informes finales incluyen para cada criterio:

- Aspectos no subsanados, detectados en el Informe provisional, para obtener la certificación (ANS).
- Aspectos de especial relevancia para la implantación del SGCC (AER).
- Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC (AM).

## Resumen de propuestas por criterio

Tabla 3. Aspectos identificados por criterio

Criterio	ANS	AER	AM
C1. Información pública	4	1	4
C2. Política de aseguramiento de la calidad	5	4	6
C3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos			7
C4. Personal docente e investigador	1	7	1
C5. Gestión de recursos materiales y servicios			1
C6. Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje			3
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>22</b>

Cod	Descripción
ANS	Aspectos no subsanados, detectados en el informe provisional, para obtener la certificación
AER	Aspectos de especial relevancia para la implantación del SGCC
AM	Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC

Puede observarse que el mayor número de aspectos no solventados se concentran en los criterios 1 y 2, de especial relevancia en los criterios 2 y 4 y aspectos de mejora en los criterios 1, 2, 3, y 6.



## **C1. Información pública**

### Aspectos no subsanados, detectados en el Informe provisional, para obtener la certificación:

- Hacer públicos los resultados del Informe de auditoría o que se recoja y figuren estos resultados, las acciones de mejora y su seguimiento en el Informe de gestión y planes de mejora.
- Publicar la información de los resultados de la implantación del Plan Director en la web del centro, como proceso de rendición de cuentas.
- Difundir las responsabilidades asumidas dentro del procedimiento de información pública para que sean conocidas por los diferentes grupos de interés. El conocimiento de las responsabilidades impacta sobre una correcta gestión de la información pública.
- Demostrar la efectiva revisión de la página web haciendo más amigable y accesible la información, con la definición de un procedimiento claro para la revisión de dicha información que facilite la actualización de su información.

### Aspectos de especial relevancia para la implantación del SGCC:

- Revisión del SGC, análisis de la necesidad de los indicadores definidos en el procedimiento de información pública.

### Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Definir claramente los responsables de las acciones de mejora propuestas. Especificando la responsabilidad dentro de la Universidad, Centro o Titulación. Es decir, sobre quién/es recae la ejecución de la acción dato que facilitará su seguimiento.
- Mantener la estructura de la información conforme indica el procedimiento o bien, si se realizan cambios en la estructura de la información sean trasladadas al procedimiento.
- Mejorar la accesibilidad de la información de la página web.
- Disponer de la fecha de actualización de la web.

## **C2. Política de aseguramiento de la calidad**

### Aspectos no subsanados, detectados en el informe provisional, para obtener la certificación:

- Evidenciar que se realiza análisis y se revisa la Política de calidad, objetivos estratégicos y la definición de su plan de mejora, pilares principales para la implantación de un SGCC. Se han definido objetivos estratégicos que mayoritariamente se han alcanzado, sin embargo, no se evidencia que haya existido un análisis de los resultados del seguimiento.
- Establecer objetivos estratégicos en cuya definición participen todos los grupos de interés.
- El Plan Director no dispone de indicadores y metas a alcanzar que ayuden al seguimiento de su correcta implantación. Estos indicadores permitirían comparar los resultados obtenidos con las metas establecidas. En el cuadro de mando no figuran indicadores para el seguimiento del Plan Director.
- El Centro ha elaborado su Plan Director, definido objetivos de calidad y planes de mejora, pero falta un hilo conductor y el cierre del ciclo de mejora continua, con una correcta revisión y toma de decisiones en función de los resultados.
- El Centro debe demostrar una sistematización de la revisión del SGCC. Se debe revisar periódicamente la implantación y el correcto funcionamiento del SGCC. Ello supone tener definidos desde el primer momento los objetivos a alcanzar, los indicadores que los sustentarán, los plazos, las responsabilidades, así como los planes de gestión a llevar a cabo para su consecución.

### Aspectos de especial relevancia para la implantación del SGCC:

- Desarrollar un cuadro de mando a partir de la Política de Calidad Institucional, que ayude a definir unos objetivos estratégicos, así como su correcta implantación y seguimiento. A partir de la revisión de la herramienta de revisión y seguimiento de planes estratégicos.



- Los Objetivos de Calidad deberán llevar asociados unas metas a alcanzar, bien fruto del análisis de las ya existentes o por la definición de nuevas metas. Dichos objetivos deberán ser objeto de seguimiento, en concreto sus metas y su calendario de implantación.
- El documento "Checklist", como herramienta de revisión del sistema ha sido reemplazado por auditorías internas. La implantación de dichas auditorías, deben tener una periodicidad definida, analizándose la información aportada para la toma de decisiones.
- Se han realizado determinadas actuaciones en cuanto a procesos y procedimientos. No obstante, se debería continuar trabajando en esa línea el mapa de procesos del centro así como en el establecimiento de sus procedimientos.

#### Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Impacto de la modificación del Plan de Comunicación sobre la participación en las reuniones de la Comisión de Calidad de Centro y de las Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Grados de determinados colectivos, tales como, estudiantes, egresados o egresadas y personas que asesoren de forma externa. Implantación de las normativas para cubrir vacantes de las comisiones.
- Impacto de la mejora de la trasmisión de la información (Plan de Comunicación) sobre la participación de los diferentes grupos de interés en el SGC, independientemente de su participación en las diferentes comisiones de la Facultad.
- El cuadro de mando deberá reflejar las metas de los indicadores definidos para los objetivos de calidad, con el fin de facilitar el análisis de la consecución de los objetivos.
- Análisis conjunto de todas las quejas, reclamaciones, felicitaciones recibidas por los diferentes canales.
- Definir acciones que mejoren el conocimiento que tienen los diferentes grupos de interés sobre la implantación, seguimiento y difusión de los resultados obtenidos del Plan Director.
- El sistema de gestión documental deberá facilitar la gestión del propio SGC haciendo más cómoda la organización de los documentos, búsqueda y archivo, etc.

### **C3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos**

#### Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Sistematizar la recogida de información de determinados grupos de interés (estudiantes, egresados y empresas) para el diseño, seguimiento y modificaciones de sus planes de estudio. Seguimiento del impacto del Plan de Comunicación o análisis y sistematización de nuevos mecanismos de participación.
- Sistematizar otros mecanismos de recogida de información que ayuden a recabar la opinión de egresados, estudiantes y empresas en el seguimiento de las titulaciones.
- Fomentar la participación en los órganos de gobierno de todos los grupos de interés. Dicha acción debería trasladarse al plan de mejora del centro y realizar el seguimiento del impacto del Plan de Comunicación.
- Realizar la revisión de las acciones ya finalizadas en el Plan de Mejora de la Facultad.
- Presentar el seguimiento de las acciones definidas en el Plan de Mejora de la Facultad.
- Modificación del procedimiento P-14 respecto a: "adicionalmente, con objeto de facilitar la mejora continua del SGC, la Unidad de Calidad y Evaluación confeccionará un informe con puntos débiles, puntos fuertes y propuestas de mejora del mismo, que remitirá a las unidades implicadas en cada procedimiento", para evitar interpretaciones erróneas.
- Definir con claridad el proceso de elaboración de los planes de mejora a nivel de Facultad, sintetizando y asumiendo las acciones comunes definidas a nivel de título.



## **C4. Personal docente e investigador**

### Aspectos no subsanados, detectados en el informe provisional, para obtener la certificación:

- No se aprecia que el sistema tenga implantada una mejora continua donde se analiza, detecta y definen planes de mejora. No se aprecia un análisis de la información disponible, detectando puntos fuertes y débiles del sistema en este aspecto e incorporando actuaciones para bien potenciarlas o eliminarlas/disminuirlas.

### Aspectos de especial relevancia para la implantación del SGCC:

- La gestión de diversos procedimientos, entre ellos la evaluación de la actividad docente recaen sobre la Universidad. Se presenta escasa información de cómo la Facultad utiliza los resultados para la toma de decisiones y de si realizan una revisión de los procesos proponiendo acciones de mejora.
- Desarrollo de la sistemática para el análisis, control y mejora de la información tanto en la formación e innovación docente, como en la evaluación docente. Aspectos que tendrán que ser incorporados y analizados en el Informe de Gestión del centro.
- Comenzar la efectiva implantación de la evaluación docente (DOCENTIA).
- En la evaluación docente se tienen en cuenta las reclamaciones de quejas y sugerencias y la encuesta docente. Sin embargo, no hay un análisis al respecto.
- Análisis de los datos y resultados de la participación en cada una de las actividades realizadas por el Equipo Docente Multidisciplinar de la Facultad, no pudiendo analizar de la aceptación de las mismas por parte del profesorado y toma decisiones al respecto.
- Se debe justificar la necesidad de los indicadores definidos, recogida de información para estos indicadores, el análisis de la información que aportan para la toma de decisiones, o en su caso, aportar información de la revisión de los indicadores propuestos.
- Evidenciar y justificar el análisis de los indicadores relacionados en la Resolución de 7 de marzo de 2018.

### Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Para el fomento de la participación del profesorado en el Programa DOCENTIA, desde el Vicerrectorado de Profesorado se han establecido medidas sobre las que se tendrá que analizar si tienen un impacto positivo.

## **C5. Gestión de recursos materiales y servicios**

### Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Se definen planes de actuación que, posteriormente, no se ven reflejados en el Plan de Mejora de Centro.

## **C6. Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje**

### Otros aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Revisar y actualizar la información relativa a la disminución del número de convenios con empresas.
- Captación, análisis y definición de actuaciones de mejora, a partir de la información aportada por ciertos grupos de interés, como empresas, en relación a los resultados alcanzados por el alumnado.
- Establecer qué decisiones se han tomado para disminuir el elevado porcentaje de abandono e incrementar la baja tasa de graduación. Seguimiento de las actuaciones realizadas por el centro para resolver el elevado porcentaje de NP en el TFG.



## 5. Sesión formativa del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (18/02/2021)

Ficha Técnica:	Encuestas cumplimentadas	9 respuestas
	Enviadas	11 personas
	Tasa de respuesta	81,82%
	Periodo de encuesta:	19/02/2021- 01/03/2021
	N válido:	Nº total de respuestas sin contar NS/NC o las erróneas
	Media:	Se obtiene a partir de las respuestas válidas (N válido)

El Área de Evaluación y Acreditación Universitaria de la DEVA convocó a las personas que forman parte de la Comisión de Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas a una Jornada de formación el día 18 de febrero de 2021, de manera virtual, a través de la plataforma “Cisco Webex”. Los once evaluadores convocados asistieron a la sesión formativa, lo que representa un porcentaje de asistencia del 100%.

Al finalizar dicha jornada, nueve de los once asistentes cumplimentaron una encuesta en la que se les requería conocer su opinión sobre la misma.

Esta encuesta consta de siete ítems donde se valora con una escala, que recoge diferentes grados de satisfacción desde el 1: Muy insatisfecho/a al 5: Muy satisfecho/a (ver Anexo I).

La información sobre los resultados de esta encuesta se presenta de forma global con representaciones gráficas e incluye un breve análisis de las observaciones que se han realizado.

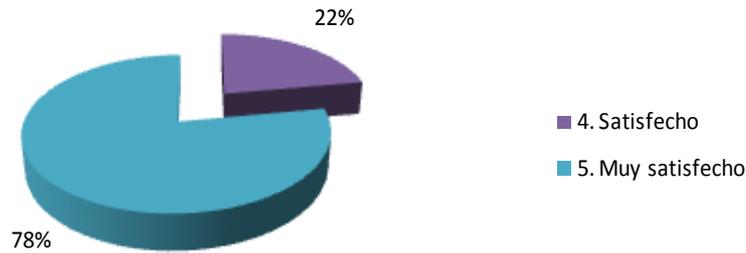
Esta encuesta se realizó en dos bloques diferenciados. En el primer bloque se pregunta sobre la mejora en la que ha contribuido la Jornada a la formación de los evaluadores, las tareas a desarrollar como evaluador, la planificación de los tiempos y el conocimiento de la herramienta de evaluación.

### **PRIMER BLOQUE:**

El gráfico 1 representa el porcentaje de valoraciones realizadas por las personas encuestadas sobre la contribución de la Jornada a la mejora de la formación sobre el programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados en Andalucía. El 22% de las personas que forman parte de la comisión la valoran como “Satisfecho/a”, mientras que el 78% lo valora como “Muy satisfecho/a”.

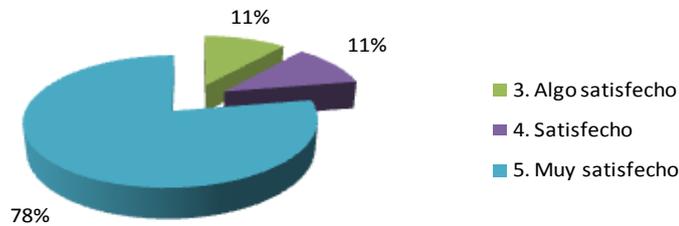


Gráfico 1. La mejora de su formación sobre el programa IMPLANTA.



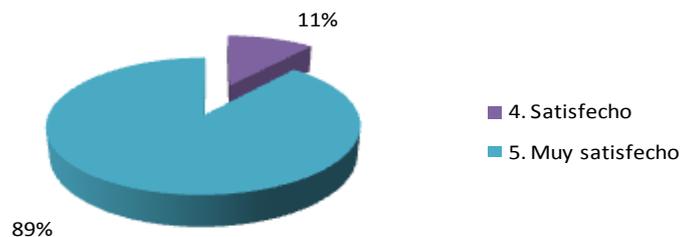
El gráfico 2 representa el porcentaje de valoraciones sobre las tareas concretas a realizar como evaluador. El 78% de las personas que forman parte de la comisión la valoran como “Muy satisfecho/a” mientras que el 11% lo valoran como “Satisfecho/a” y “Algo satisfecho/a” respectivamente.

Gráfico 2. Conocer las tareas concretas a realizar como evaluador.



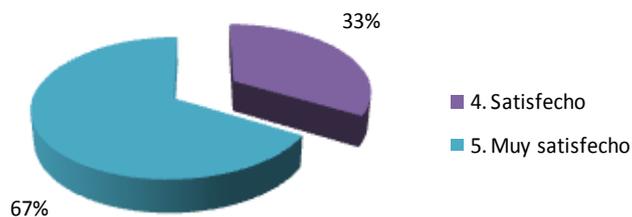
El gráfico 3 representa el porcentaje de valoraciones realizadas sobre la planificación de los tiempos. El 89% de las personas que forman parte de la comisión la valoran como “Muy satisfecho/a” y el 11% como “Satisfecho/a”.

Gráfico 3. La planificación de los tiempos.



El gráfico 4 representa el porcentaje de valoraciones realizadas sobre el conocimiento de las herramientas de evaluación. El 67% de las personas que forman parte de la comisión la valoran como “Muy satisfecho/a” y el 33% como “Satisfecho/a”.

Gráfico 4. El conocimiento de las herramientas de evaluación.





### Observaciones:

En este primer bloque de cuestiones, las personas encuestadas valoran de forma positiva los diferentes aspectos de la Jornada de formación destacando que la información se ha recibido de manera clara y eficaz.

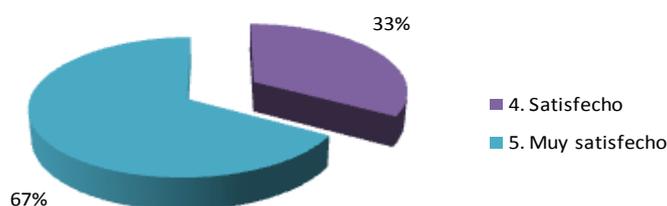
De este análisis se deduce la necesidad de realizar futuras acciones de mejora tales como, caracterizar funciones con mayor detalle y diferenciar el alcance de acciones a realizar por parte de cada una de las personas que componen el Comité de evaluación.

### SEGUNDO BLOQUE:

A continuación se muestra el segundo bloque de preguntas sobre la duración de la Jornada de formación, la calidad de las presentaciones y el *software* utilizado para llevar a cabo la formación.

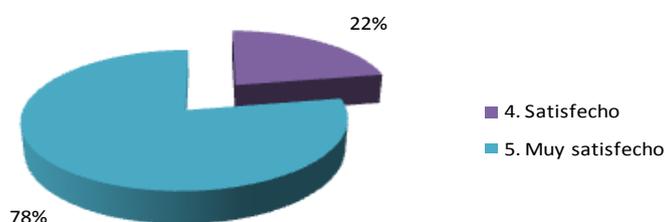
El gráfico 5 representa el porcentaje de valoraciones realizadas sobre la adecuación de la duración de la Jornada. El 67% de las personas que forman parte de la Comisión la valoran como “Muy satisfecho/a” y el 33% como “Satisfecho/a”.

Gráfico 5. La adecuación de la duración de la sesión formativa.



El gráfico 6 representa el porcentaje de valoraciones realizadas sobre la calidad de las presentaciones y exposiciones realizadas. El 22% de las personas que forman parte de la comisión la valoran como “Satisfecho/a”, mientras que el 78% lo valoran como “Muy satisfecho/a”.

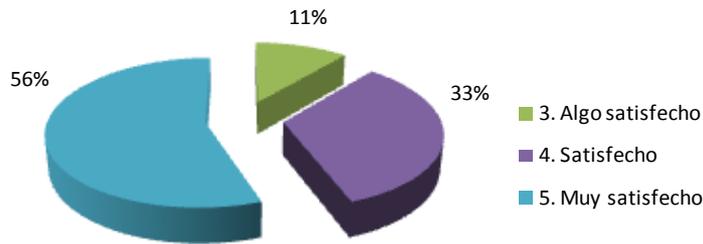
Gráfico 6. La calidad de las presentaciones y exposiciones realizadas.



El gráfico 3 representa el porcentaje de valoraciones realizadas sobre el *software* utilizado para llevar a cabo la formación. El 56% de las personas que forman parte de la comisión la valoran como “Muy satisfecho/a”, el 33% lo valoran como “Satisfecho/a” y el 11% como “Algo satisfecho/a”.



Gráfico 7. El software utilizado para llevar a cabo la formación.



**Observaciones:**

Los resultados obtenidos revelan que las personas encuestadas valoran en general de forma satisfactoria la Jornada de formación en sus diferentes aspectos.

Las medias calculadas sobre la valoración global de las personas encuestadas, giran en torno a 4,70 (satisfecho/a) sobre 5 (muy satisfecho/a). Por encima de la media, como aspectos mejora valorados destacan: “Mejora de su formación” (4,78), “Conocer la planificación de los tiempos” (4,89) y “Calidad de las presentaciones y exposiciones” (4,78). Siendo las valoraciones ligeramente inferiores en las dimensiones: “Conocer las tareas a realizar como evaluador o evaluadora” (4,67) y “El conocimiento de la herramienta de evaluación” (4,67), “La adecuación de la duración de la Jornada” (4,67) y “El software utilizado para llevar a cabo la formación” (4,44).

Gráfico 8. Medias sobre la valoración con la sesión de formación del programa IMPLANTA.

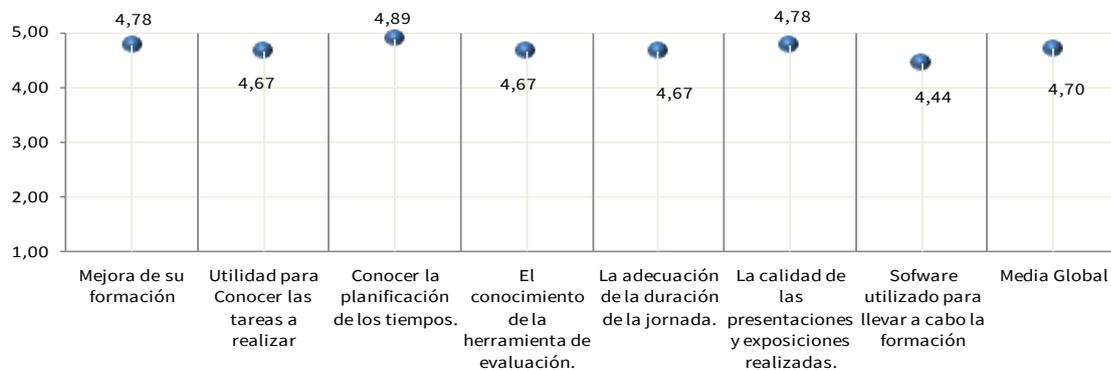


Tabla 4. Medias sobre la valoración de la sesión de formación del programa IMPLANTA.

	Media	N válido
La mejora de su formación sobre programa IMPLANTA de Certificación de los SGC implantados en centros de universidades andaluzas.	4,78	9
Conocer las tareas concretas a realizar como evaluador	4,67	9
La planificación de los tiempos	4,89	9
El conocimiento de las herramientas de evaluación	4,67	9
La adecuación de la duración de la sesión formativa	4,67	9
La calidad de las presentaciones y exposiciones realizadas	4,78	9
El Software utilizado para llevar a cabo la formación	4,44	9



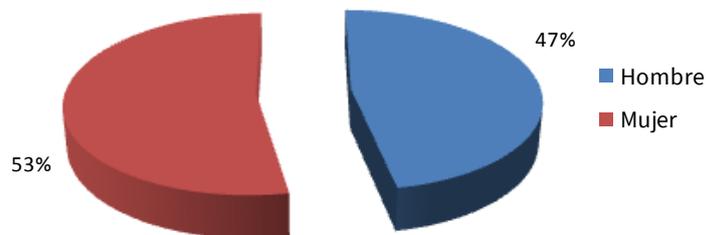
## 6. Satisfacción con el proceso de evaluación de las personas evaluadoras

Ficha Técnica:	Encuestas cumplimentadas	15 respuestas
	Enviadas	17 personas
	Tasa de respuesta	88,24%
	Periodo de encuesta:	08/07/2021- 25/07/2021
	N válido:	Nº total de respuestas sin contar NS/NC o las erróneas
	Media:	Se obtiene a partir de las respuestas válidas (N válido)

Finalizado el periodo de evaluación, la DEVA-AAC desea conocer el grado de satisfacción de los evaluadores y evaluadoras que han participado en el proceso, de manera que del análisis de la información se puedan poner en marcha acciones de mejora.

Para tal fin se ha enviado un cuestionario de satisfacción a las diecisiete personas (diez académicos, tres personal de administración y servicios y cuatro estudiantes) que han participado en el programa IMPLANTA de Certificación de los SGCC de Universidades Andaluzas. El desglose de las comisiones se compone de 8 hombres y 9 mujeres, lo que representa un 47% y un 53% respectivamente, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 1. Porcentaje de evaluadores y evaluadoras por género.



El cuestionario se estructura en cinco dimensiones, y en cada una de ellas se solicita el grado de satisfacción con diversos aspectos del proceso de evaluación. La escala de valoración recoge diferentes grados de satisfacción desde el 1: Muy insatisfecho al 5: Muy satisfecho. En cada una de las dimensiones también se pide que identifiquen puntos fuertes y áreas de mejora significativas.

Las cinco dimensiones son:

- ❖ **Comisión de evaluación:** valorar la composición de la Comisión, así como la relación/iteración entre los miembros de la misma durante el proceso.
- ❖ **Calendario y herramientas:** valorar la planificación del proceso, la claridad y utilidad de la guía para la evaluación, la plataforma informática diseñada para el proceso, el protocolo de evaluación, el formato y contenido de los informes, así como otros materiales de apoyo facilitados por la DEVA-AAC.
- ❖ **Visita a las Universidades:** Valorar la planificación de la visita tanto por parte de la DEVA-AAC como por parte de la Universidad, el documento de orientaciones para su realización, la



adecuación de los asistentes a las audiencias, el formato y utilidad del informe de visita y la duración de la visita y el número de audiencias.

- ❖ **Apoyo y Gestión del área de Evaluación y Acreditación Universitaria:** valorar el apoyo técnico y gestión administrativa, la atención recibida, tiempo de espera de respuesta a consultas realizadas y la utilidad y adecuación de las respuestas facilitadas por el personal de la DEVA-AAC. También se solicita valorar la satisfacción con la gestión de la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19.
- ❖ **Valoración global del proceso:** Valorar la transparencia, utilidad, viabilidad, eficacia del proceso de evaluación; la experiencia como persona evaluadora que forma parte de la comisión y la satisfacción general con la DEVA.

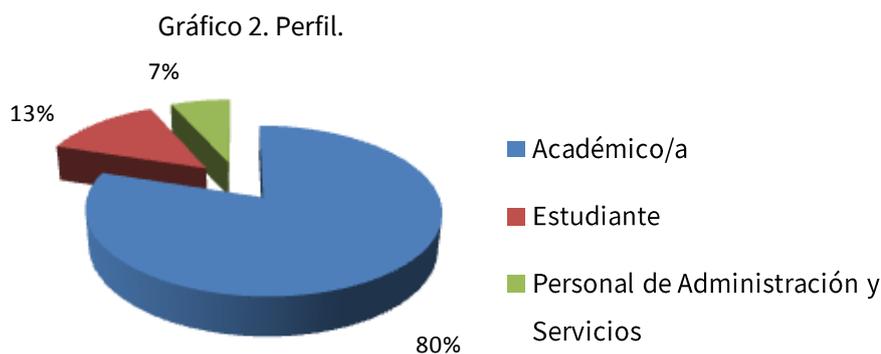
La información sobre los resultados de la encuesta de satisfacción se presenta de forma global mediante análisis estadísticos y representaciones gráficas de los que se obtiene un breve análisis de los puntos débiles y áreas de mejora detectadas por las personas encuestadas para cada una de las dimensiones valoradas.

El cuestionario de evaluación fue enviado el 8 de julio de 2021 a los diecisiete evaluadores y evaluadoras que han participado en el proceso de evaluación, nombrados por la DEVA-AAC para tal fin. Posteriormente, se envió un recordatorio a todos los evaluadores y evaluadoras para que cumplimentaran la encuesta en caso de que aún no lo hubieran hecho.

Se han recibido un total de 15 cuestionarios cumplimentados, lo que representa un 88,24% del total.

## 6.1. Perfil en la comisión

A continuación se muestra en el gráfico 2, el porcentaje de respuesta por perfil de las personas que conforman la Comisión.



## 6.2. Comisión de evaluación

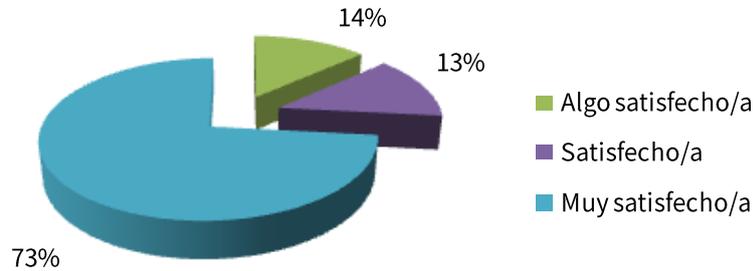
### 6.2.1. Composición de la comisión

En el gráfico 3, referente a la composición de la Comisión de evaluación (número de miembros y adecuación de las áreas de conocimiento), podemos observar que el porcentaje acumulado por las



respuestas realizadas se encuentra entre “muy satisfecho/a” y “satisfecho/a”, representando el **86%** del total.

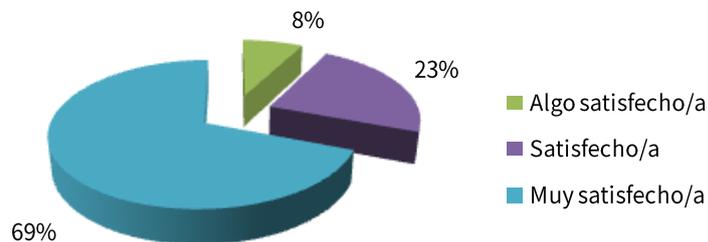
Gráfico 3. Composición de la comisión.



### 6.2.2. Relación/iteración con otros miembros de la Comisión

Se solicita a continuación valorar la relación/iteración durante el proceso con otros miembros de la comisión evaluadora, podemos observar en el gráfico 4, que el porcentaje acumulado por las respuestas realizadas se concentra entre “muy satisfecho/a” y “satisfecho/a”, representando estos el **92%** del total.

Gráfico 4. Relación/iteración durante el proceso con otros miembros de la comisión.



La media obtenida sobre la satisfacción con la relación/iteración durante el proceso con otros miembros de la comisión, se valora satisfactoriamente con un 4,62 sobre 5, siendo la media global en lo que respecta a la comisión de Evaluación a la que pertenece o perteneció de 4,61.

Tabla 1. Comisión de Evaluación a la que pertenece o perteneció.

	Media	N válido
Composición de la Comisión (número de miembros y adecuación de las áreas de conocimiento).	4,60	15
Relación/Interacción durante el proceso con otros miembros de la Comisión.	4,62	13

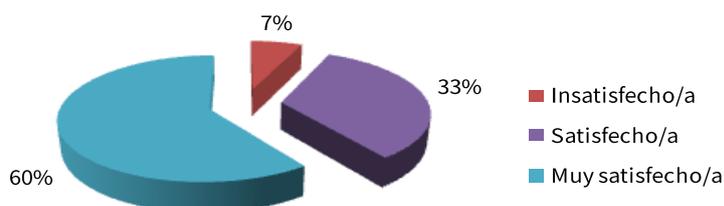


## 6.3. Calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación

### 6.3.1. Planificación temporal del proceso

Como se refleja en el gráfico 5, la valoración de la planificación temporal del proceso-calendario de trabajo, ha sido evaluada de forma muy positiva. El porcentaje de valoración que se concentra entre “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” es del **93%** del total de las personas encuestadas.

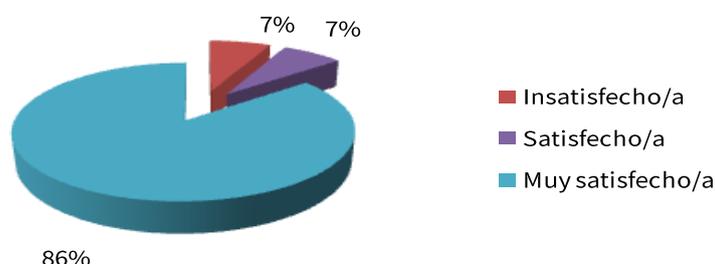
Gráfico 5. Planificación temporal del proceso. Calendario de trabajo.



### 6.3.2. Plazos para la realización de las evaluaciones individuales

El porcentaje de valoraciones realizadas como “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a”, respecto a los plazos para la realización de las evaluaciones individuales indicada en el gráfico 6, representa el **93%** de los resultados obtenidos.

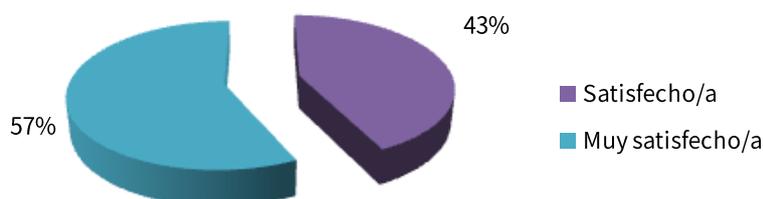
Gráfico 6. Plazos para la realización de las evaluaciones individuales.



### 6.3.3. Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación

Tal y como puede apreciarse en el gráfico 7, referido a la claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación, el **57%** de las personas encuestadas valoran que se encuentran “muy satisfecho/a”, mientras que el **43%** se encuentran “satisfecho/a” con ella.

Gráfico 7. Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación.

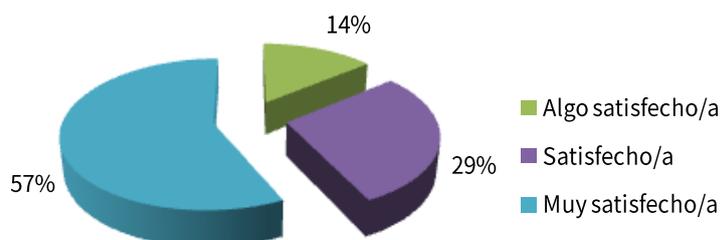




#### 6.3.4. Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación

A continuación se muestra la valoración realizada por las personas encuestadas respecto al diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación. El 14% de los encuestados la valoran como “algo satisfecho/a” y el 86% restante como “satisfecho/a”, o “muy satisfecho/a”.

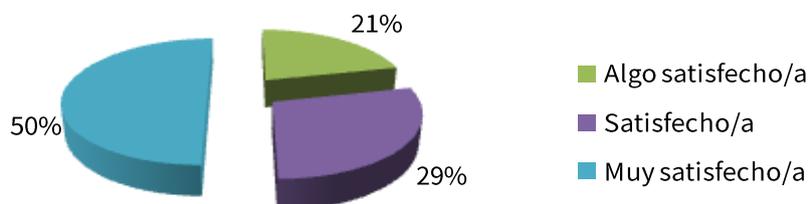
Gráfico 8. Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación.



#### 6.3.5. Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación

En el gráfico 9, referente a el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación, podemos observar que el porcentaje acumulado por las respuestas realizadas se encuentra entre “muy satisfecho/a” y “satisfecho/a”, representando el 79% del total.

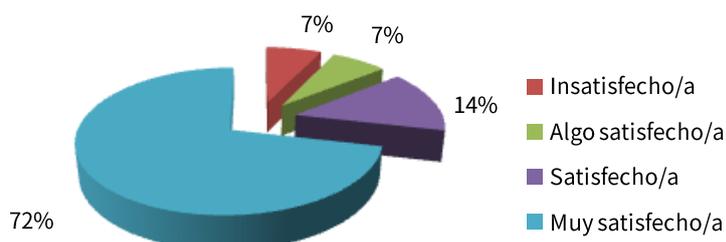
Gráfico 9. Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación.



#### 6.3.6. Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final

Como se refleja en el gráfico 10, el grado de satisfacción con el formato y contenido de los informes Provisional y/o Final, ha sido valorado de forma muy positiva. Podemos observar que el porcentaje acumulado por las respuestas de las personas que forman la comisión que se encuentran “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a”, representa el 86%.

Gráfico 10. Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final

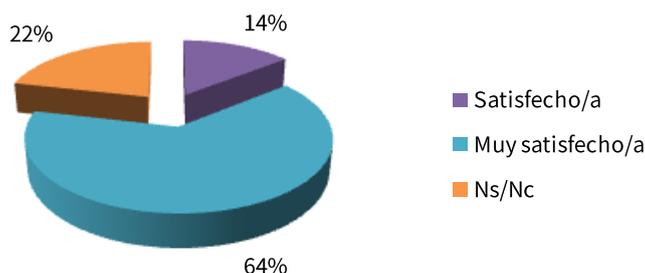




### 6.3.7. Otro material de apoyo facilitados por la DEVA-AAC (Informes técnicos, documento de directrices de evaluación, etc.)

En el gráfico 11 se muestra que el **86%** de las personas encuestadas se encuentran “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con el material de apoyo facilitado por la DEVA-AAC.

Gráfico 11. Otro material de apoyo facilitado por la DEVA-AAC (Informes técnicos, documento de directrices de evaluación, etc.).



La valoración de la satisfacción con otro material de apoyo facilitado por la DEVA (informes técnicos, documento de directrices de evaluación), ha resultado con un valor medio más alto que el resto, con una media de 4,82, siendo la media general del calendario y herramientas utilizadas un 4,53 sobre 5.

Tabla 2. Calendario y herramientas utilizadas

	Media	N válido
Planificación temporal del proceso. Calendario de trabajo.	4,47	15
Plazos para la realización de las evaluaciones individuales.	4,71	14
Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación.	4,57	14
Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación.	4,43	14
Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación.	4,29	14
Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final.	4,50	14
Otro material de apoyo facilitado por la DEVA (informes técnicos, documento directrices de evaluación).	4,82	14

## 6.4. Asistencia a visita a las Universidades

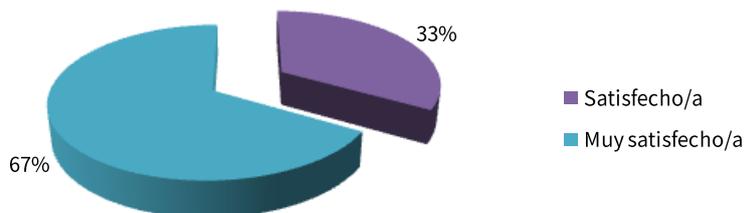
Las valoraciones que se presentan a continuación corresponden exclusivamente a miembros del panel evaluador que participaron en las visitas (un total de 6 evaluadores) y que aportan información sobre diferentes aspectos relacionados la logística de la visita *on line*, su funcionamiento y los recursos y medios empleados.



#### 6.4.1. Planificación de la visita por parte de la DEVA

Como puede apreciarse en el gráfico 12, referido a la planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC, el **67%** lo valoran como “muy satisfecho/a” mientras que el **33%** lo han valorado como “satisfecho/a”.

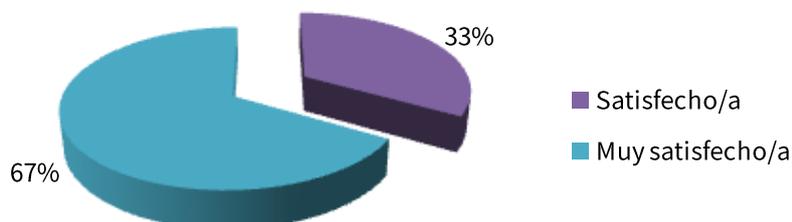
Gráfico 12. Planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC.



#### 6.4.2. Documento de orientaciones a la Comisión de Evaluación para la realización de la visita

El gráfico 13 muestra la valoración referida al documento de orientaciones para la Comisión de Evaluación para la realización de la visita a las universidades. Puede observarse que el **67%** lo valoran como “muy satisfecho/a” y el **33%** lo han valorado como “satisfecho/a”.

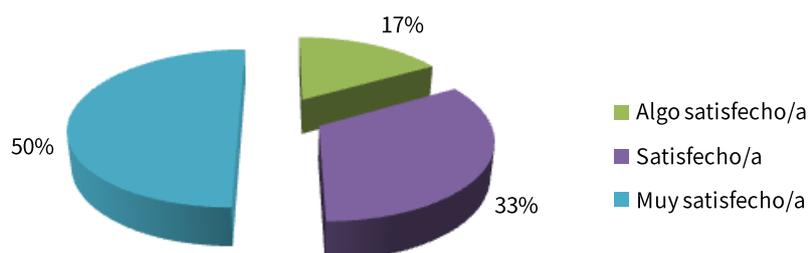
Gráfico 13. Documento de orientaciones a la Comisión de Evaluación para la realización de la visita.



#### 6.4.3. Planificación de la visita por parte de la Universidad

En cuanto a la planificación de la visita por parte de la Universidad, en el gráfico 14 puede observarse que el **83%** de los encuestados lo han valorado como “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a”, mientras que el **17%** se encuentran “algo satisfecho/a”.

Gráfico 14. Planificación de la visita por parte de la Universidad.

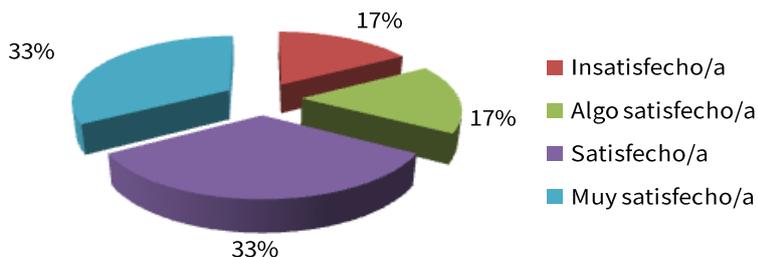




#### 6.4.4. Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita

A continuación, en el gráfico 15, se muestra la valoración realizada en cuanto a la adecuación de las personas asistentes a las diferentes audiencias. Como puede observarse, el **66%** de los encuestados lo han valorado como “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a”, mientras que el **17%** lo han valorado como “algo satisfecho/a”.

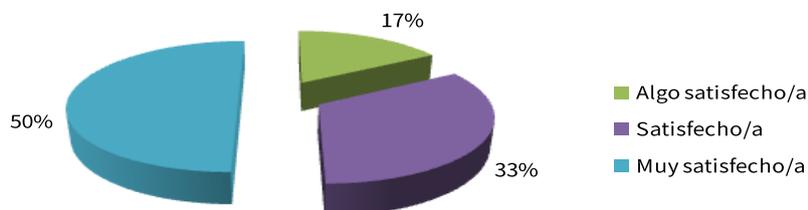
Gráfico 15. Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita.



#### 6.4.5. Informe de Visita (formato, utilidad)

En el gráfico 16 puede observarse la valoración realizada por las personas encuestadas en lo referido al Informe de visita (formato y utilidad). El **83%** de estas valoran que se encuentran “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a” con dicho informe de visita.

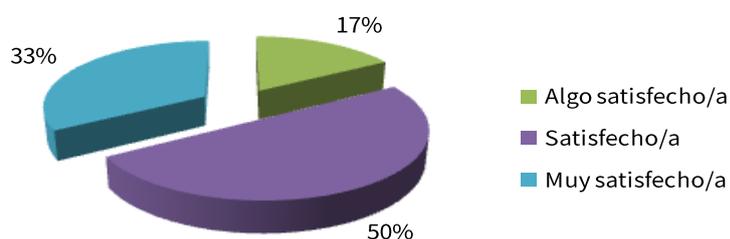
Gráfico 16. Informe de Visita (formato, utilidad).



#### 6.4.6. Duración visita y número de Audiencias

En cuanto a la duración de las visitas y el número de audiencias realizadas, el **33%** de las personas que forman parte de la comisión evaluadora han valorado que se encuentran “muy satisfecho/a”, mientras que el **50%** lo han valorado como “satisfecho/a”.

Gráfico 17. Duración visita y número de Audiencias.





La valoración de la satisfacción con la planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC y con los plazos para la realización de las evaluaciones individuales, ha resultado con un valor medio más alto que el resto, con una media de 4,67 cada uno respectivamente, siendo la media general de la satisfacción con la visita a las Universidades de un 4,33 sobre 5.

Tabla 3. Visita a universidades

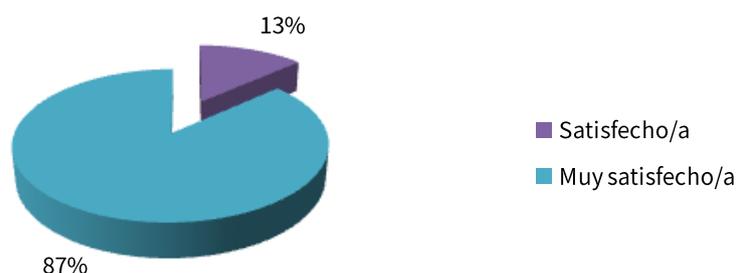
	Media	N válido
Planificación de la visita por parte de la DEVA.	4,67	6
Plazos para la realización de las evaluaciones individuales.	4,67	6
Planificación de la visita por parte de la Universidad.	4,33	6
Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita.	3,83	6
Informe de Visita (formato, utilidad).	4,33	6
Duración visita y número de Audiencias.	4,17	6

## 6.5. Gestión y personal de la DEVA-AAC

### 6.5.1. Atención en la gestión administrativa (consultas y gestión de la documentación)

En lo referido a la Atención en la gestión administrativa (consultas y gestión de la documentación), podemos observar que el porcentaje acumulado por las respuestas de las personas encuestadas que se encuentran “muy satisfecho/a”, representa el **87%**, como se recoge en el gráfico 18.

Gráfico 18. Atención en la gestión administrativa (consultas y gestión de la documentación).

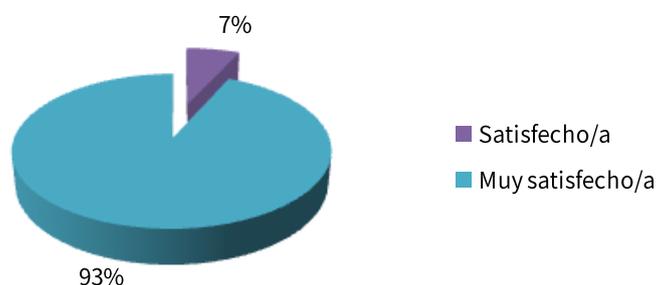


### 6.5.2. Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa

Como se refleja en el gráfico 19, el grado de satisfacción con la gestión atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa, ha sido valorado de forma muy positiva. Podemos observar que el porcentaje acumulado por las respuestas de las personas que forman la comisión que se encuentran “muy satisfecho/a”, representa el **93%**.



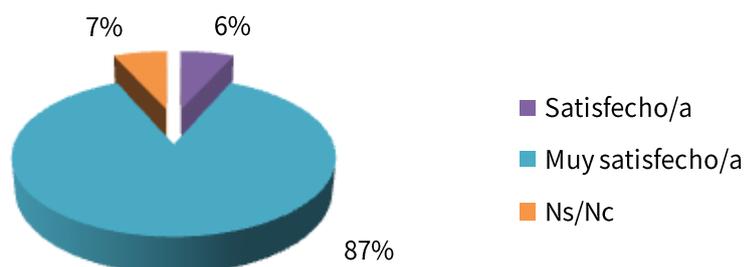
Gráfico 19. Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.



### 6.5.3. Tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación

Como puede observarse en el gráfico 20, el porcentaje acumulado por las respuestas de los evaluadores y evaluadoras en relación con la satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación, se encuentra entre “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a”, representa el **93%**.

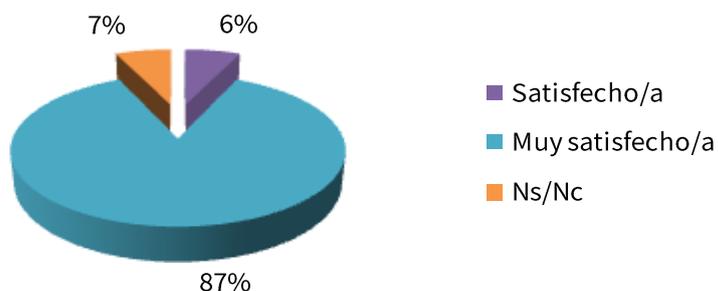
Gráfico 20. Tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.



### 6.5.4. Utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas

En relación a la utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas realizadas, podemos observar que el porcentaje acumulado por las respuestas se encuentran entre “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a”, representa el **93%**, tal y como muestra el gráfico 21.

Gráfico 21. Utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas.

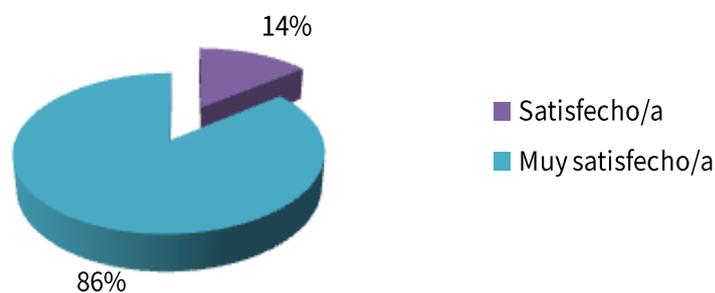




### 6.5.5. Satisfacción con la gestión de la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19

En el gráfico 22 se puede visualizar la valoración sobre la satisfacción con la gestión de la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19, la cual ha sido valorada de manera muy positiva. Podemos observar que el porcentaje acumulado de las respuestas recibidas se encuentra en “muy satisfecho/a”, representa el **86%** del total, mientras que el **14%** lo ha valorado como “satisfecho/a”.

Gráfico 22. Satisfacción con la gestión de la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19.



Como puede observarse en la tabla 4, la valoración referida a la atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa, la satisfacción con el tiempo de respuesta a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación y la satisfacción con la utilidad y adecuación con las respuestas recibidas a las consultas, han resultado bastante positivas con un valor medio de 4,93 cada una respectivamente, siendo la media general de la satisfacción con la gestión administrativa y el personal de la DEVA-AAC de un 4,90 sobre 5.

Tabla 4. Gestión administrativa y el personal de la DEVA-AAC

	Media	N válido
Atención en la gestión administrativa (consultas y gestión de la documentación).	4,87	15
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.	4,93	15
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.	4,93	14
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas.	4,93	14
Valore la satisfacción con la gestión de la DEVA durante el período excepcional provocado por el COVID-19.	4,86	14

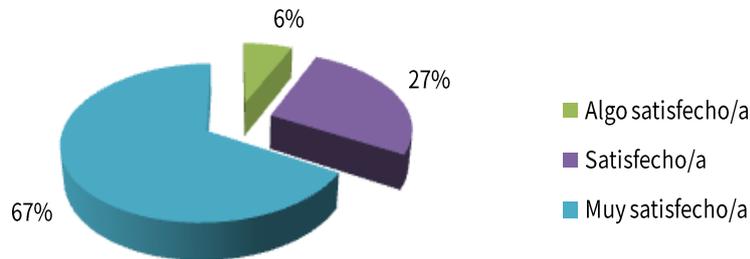
## 6.6. Valoración Global del proceso

### 6.6.1 Publicidad de la Información del programa. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)

Como se muestra en el gráfico 23, el **94%** de las personas encuestadas se encuentran “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con la publicidad de la Información del programa y la transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes), mientras el restante 6% está “algo satisfecho”.



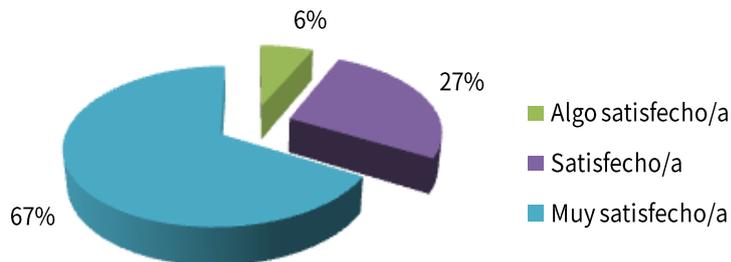
Gráfico 23. Publicidad de la Información del programa. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).



### 6.6.2 Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria

En el gráfico 24, el porcentaje de valoración que se concreta en “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” es del **94%**, , mientras el restante **6%** está “algo satisfecho”, en relación a Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.

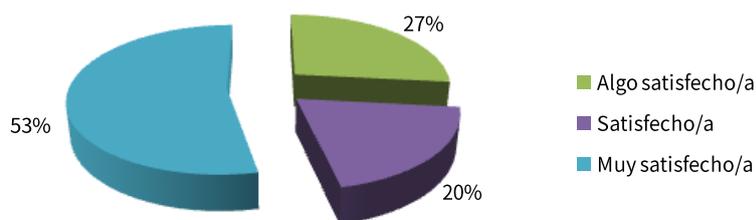
Gráfico 24. Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.



### 6.6.3 Viabilidad del proceso

Respecto al gráfico 25, la proporción acumulada entre “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con la viabilidad del proceso es del **73%**, mientras en restante **27%** está “algo satisfecho/a”.

Gráfico 25. Viabilidad del proceso.

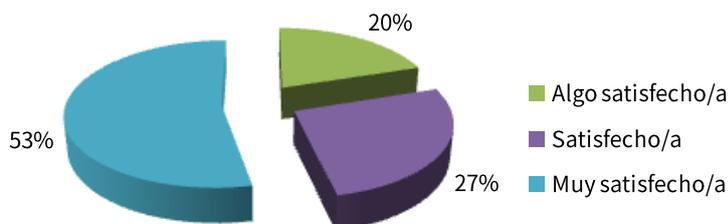




#### 6.6.4 Eficacia del proceso

En el gráfico 26 se muestra como el **80%** de las personas que conforman las comisiones manifiestan que se encuentran “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con la eficacia del proceso, mientras el restante **20%** está “algo satisfecho”.

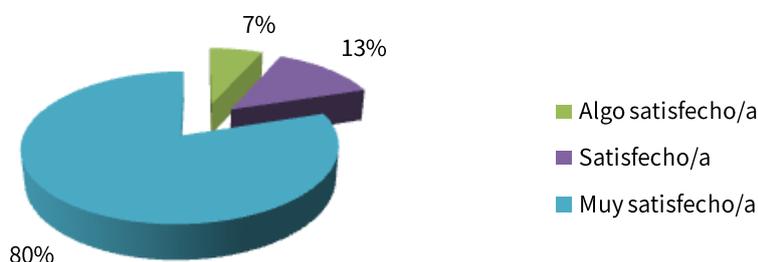
Gráfico 26. Eficacia del proceso.



#### 6.6.5 Valoración general de la experiencia como evaluador o evaluadora.

Con respecto al gráfico 27, se puede observar que el **93%** se encuentran “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con su experiencia como evaluador o evaluadora.

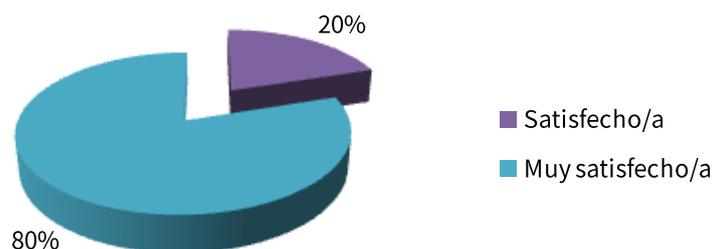
Gráfico 27. Valoración general de su experiencia como evaluador o evaluadora.



#### 6.6.6 Satisfacción general de su relación en este proceso con la DEVA-AAC

En cuanto al grado de satisfacción general de la relación de las personas que han participado en este proceso con la DEVA-AAC, éste ha sido valorado de forma muy satisfactoria. En el gráfico 28 puede apreciarse que el **80%** se encuentran “muy satisfecho/a”, mientras que el **20%** lo ha valorado como “satisfecho/a”.

Gráfico 28. Satisfacción general de su relación en este proceso con la DEVA-AAC.



Las medias calculadas sobre la valoración global de las personas que forman las comisiones con respecto al programa IMPLANTA, giran en torno a 4,56 (satisfecho/a) sobre 5 (muy satisfecho/a).



Siendo las valoraciones ligeramente inferiores en las dimensiones: “viabilidad del proceso” (4,27) y la “eficacia del proceso” (4,33).

Gráfico 30. Medias sobre la valoración del programa IMPLANTA.

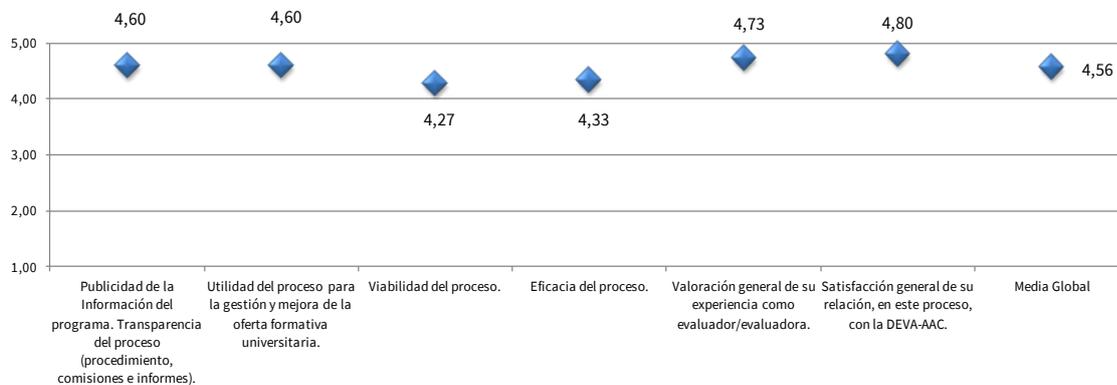


Tabla 5. Medias sobre la valoración con el programa IMPLANTA.

	Media	N válido
Publicidad de la Información del programa. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).	4,60	15
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.	4,60	15
Viabilidad del proceso.	4,27	15
Eficacia del proceso.	4,33	15
Valoración general de su experiencia como evaluador/evaluadora.	4,73	15
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con la DEVA-AAC.	4,80	15

Además, en cada uno de los ítems de la encuesta de satisfacción se solicitaba a los evaluadores y evaluadoras que indicaran aspectos positivos y acciones de mejora. A continuación se presentan dichas valoraciones.

### Aspectos positivos

- Es un proceso bien organizado.
- Buena relación entre los miembros de la comisión evaluadora, que ha sido muy productiva y adecuada.
- El uso de programas para comunicación *on line* ha sido muy cómodo y eficaz.
- La profesionalidad y disposición del personal técnico de la DEVA-AAC durante todo el proceso de evaluación.
- En relación a las visitas, la puntualidad con la que se han realizado las audiencias con los distintos colectivos y la información que se obtiene de ellas.



## Acciones de mejora

- Revisión de los criterios de evaluación y de los requisitos para obtener un informe favorable.
- Respecto al informe previo. Eliminar como propuesta de informe formal y elaborar un documento con los aspectos más dudosos o débiles, y posteriormente realizar el informe provisional.
- Facilitar en la aplicación informática la integración de la información y de las evidencias en el sentido y la estructura del informe.
- Incremento de la formación e información del personal de las unidades de calidad de las universidades para aclarar las dudas sobre lo que se necesita a cualquier interesado en el proceso.
- En relación a las visitas, la adecuada selección de las personas que asistentes a las diferentes audiencias.

## 7. Satisfacción con el proceso de evaluación de las universidades

Ficha Técnica:	Encuestas cumplimentadas	9 respuestas
	Enviadas	12 direcciones de 4 universidades
	Tasa de respuesta	75%
	Periodo de encuesta:	08/07/2021 - 25/07/2021
	N válido:	Nº total de respuestas sin contar NS/NC o las erróneas
	Media:	Se obtiene a partir de las respuestas válidas (N válido)

Finalizado el periodo de evaluación, se envió un cuestionario de satisfacción a las universidades implicadas en el programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas.

El cuestionario está dividido en cinco apartados diferenciados para valorar el grado de satisfacción sobre los diversos aspectos del procedimiento de evaluación para valorar:

- Información publicada del programa.
- Proceso de evaluación.
- Visita externa.
- Gestión y personal implicado en el proceso de la DEVA-AAC.
- Valoración global del proceso.

El periodo de realización de la encuesta fue del 8 julio de 2021 al 25 de julio de 2021, enviando un recordatorio a todas aquellas universidades que no habían dado respuesta al cuestionario. Se recibieron un total de nueve cuestionarios cumplimentados.

La escala de valoración está definida desde el 1: Muy insatisfecho/a al 5: Muy satisfecho/a. Además se pide que se indiquen cuantas observaciones importantes consideren oportunas en cada uno de los apartados.



La información sobre los resultados de los cuestionarios de satisfacción se presenta de forma global mediante representaciones gráficas y un breve análisis de los aspectos importantes referidos a los diversos apartados que han sido incluidas en las observaciones.

## 7.1. Datos de identificación

A continuación se detalla el porcentaje de respuesta por universidad:

Gráfico 30. Universidad a la que pertenece.



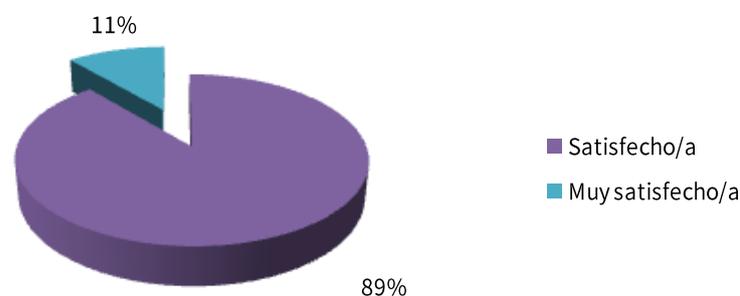
La mayor tasa de respuesta que se ha recibido ha sido por parte de la Universidad de Cádiz (**34%**), seguida de la Universidad de Sevilla (**33%**), la Universidad de Huelva (**22%**) y la Universidad de Granada (**11%**).

## 7.2. Información pública del programa

### 7.2.1. Acceso a la información pública del programa

En lo que respecta a la accesibilidad de la página web de la DEVA-AAC a la información publicada sobre el procedimiento, el **11%** lo valoran como “muy satisfecho/a” y el **89%** como “satisfecho/a”.

Gráfico 31. Acceso a la información pública en la página web de la DEVA-AAC.

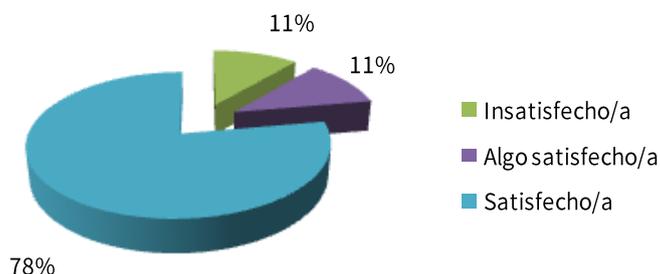


### 7.2.2. Documentación publicada sobre el proceso

El porcentaje de valoración con respecto a la documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones), ha sido considerado por el **78%** como “satisfecho/a”, mientras que el **11%** lo valoran como “algo satisfecho/a”.



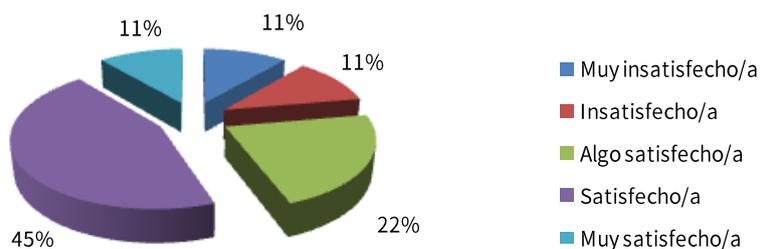
Gráfico 32. Documentación publicada sobre el proceso.



### 7.2.3. Composición de las Comisiones de Evaluación y comisión de Certificación

En lo referido a la composición de las comisión de evaluación y a la comisión de certificación, el **56%** lo consideran como muy “satisfecho/a” o “satisfecho/a”, mientras que el **22%** lo han valorado como “algo satisfecho/a”.

Gráfico 40. Composición de la Comisión de Evaluación y comisión de Certificación.



Como puede observarse en la tabla 6, la valoración referida al acceso a la información pública del proceso en la página web de la DEVA-AAC, ha resultado positiva con un valor medio de 4,11 sobre 5, siendo la media general de la información publicada de programa de un 3,70 sobre 5.

Tabla 6. Información publicada del programa.

	Media	N válido
Acceso a la información pública en la página web de la DEVA-AAC.	4,11	9
Documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones).	3,67	9
Composición de las Comisiones de Evaluación y comisión de Certificación.	3,33	9

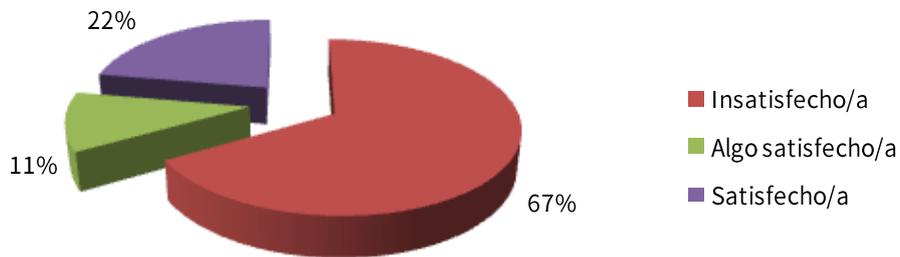
## 7.3. Proceso de evaluación

### 7.3.1. Idoneidad de los criterios de la Guía

Las personas encuestadas valoran de forma positiva la idoneidad de los criterios de evaluación (contenido y claridad) de la Guía, el **22%** se consideran como “satisfecho/a”, mientras que el **11%** lo han valorado como “algo satisfecho/a”.



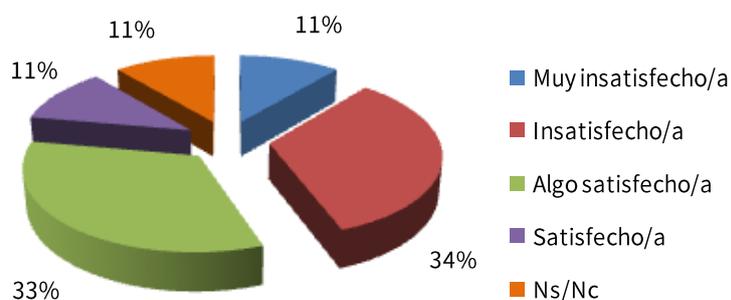
Gráfico 41. Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía.



### 7.3.1. Adecuación del contenido de los informes

En lo referido a la adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales, el **44%** consideran que están “satisfecho/a” o “algo satisfecho/a” con su adecuación.

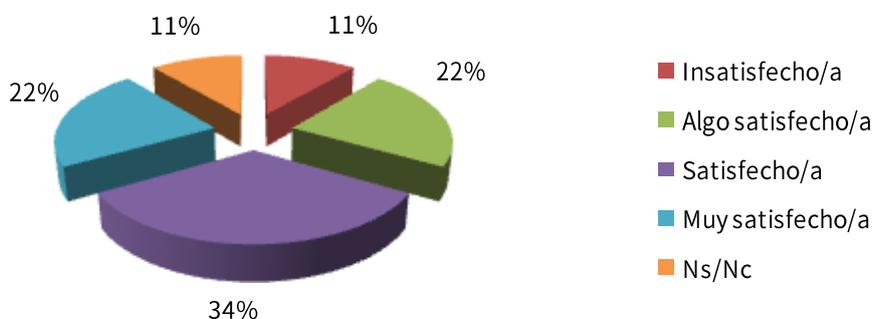
Gráfico 42. Adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales.



### 7.3.1. Plazos establecidos en la emisión de informes

En cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes, el **22%** consideran que están “muy satisfecho/a”, el **34%** se encuentran “satisfecho/a” y el **22%** se consideran “algo satisfecho/a”.

Gráfico 44. Plazos establecidos en la emisión de informes.



Como puede observarse en la tabla 7, la valoración referida al cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes, ha resultado con un valor medio de más elevado con un 3,75 sobre 5, siendo la media general sobre el proceso de evaluación de un 2,92 sobre 5.



Tabla 7. Proceso de evaluación.

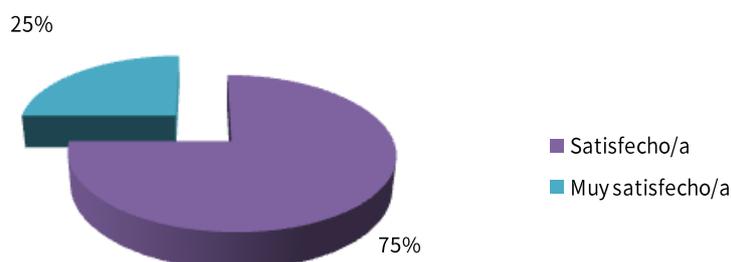
	Media	N válido
Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía.	2,56	9
Documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones).	2,50	8
Sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes.	3,75	8

## 7.4. Visita Externa

### 7.4.1. Planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC

El grado de satisfacción con la planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC ha sido valorado de forma muy satisfactoria, el **25%** consideran que están “muy satisfecho/a”, mientras que el **75%** lo valoran como “satisfecho/a”.

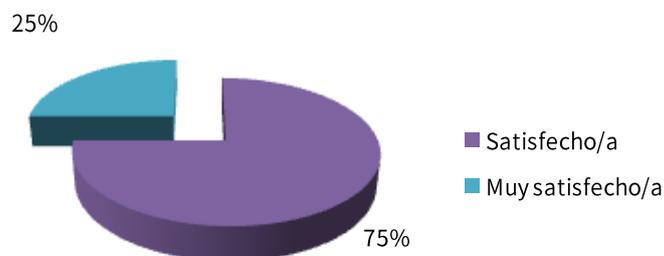
Gráfico 45. Planificación de la visita por la DEVA-AAC.



### 7.4.2. Documento de orientaciones para las Universidades

En lo referido al documento de orientaciones remitido a las Universidades para la realización de la visita, el **25%** consideran que están muy satisfecho/a, mientras que el **75%** se consideran satisfecho/a.

Gráfico 46. Documento de orientaciones a las Universidades.

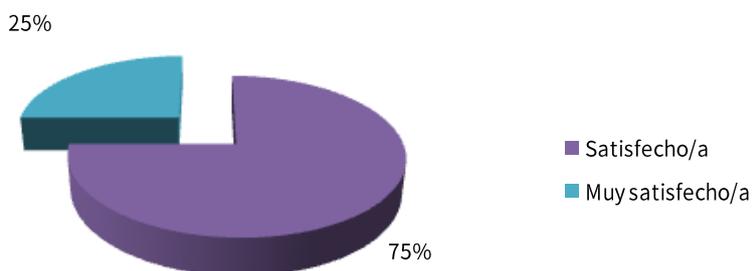


### 7.4.3. Planificación de la visita por parte de su Universidad

En cuanto a la planificación de la visita por parte de su Universidad, el **100%** consideran que están “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con ella.



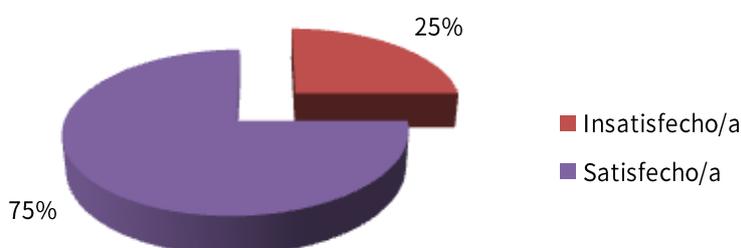
Gráfico 47. Planificación de la visita por la Universidad.



#### 7.4.4. Duración de la visita y el número de audiencias

En lo que respecta a la duración de la visita y el número de audiencias, el **75%** consideran que están “muy satisfecho/a” con ellas.

Gráfico 48. Duración de la visita y número de audiencias.



La valoración referida a la “planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC”, “el documento de orientaciones a las Universidades para la realización de la visita al Centro” y la “planificación de la visita por parte de su Universidad”, han resultado con una media de 4,25, sobre 5, siendo la media general sobre la visita externa de un 4,06 sobre 5.

Tabla 8. Visita externa.

	Media	N válido
Planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC.	4,25	4
Documento de orientaciones a las Universidades para la realización de la visita al Centro.	4,25	4
Planificación de la visita por parte de su Universidad.	4,25	4
Duración visita y número de Audiencias.	3,50	4

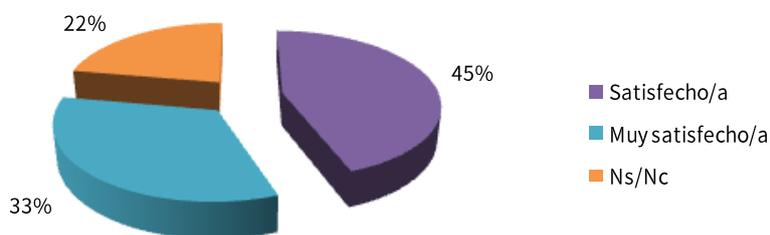
## 7.5. La gestión y el personal de la DEVA-AAC

### 7.5.1. Atención y disponibilidad del personal técnico

Los encuestados valoran de forma muy positiva la atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa, el **33%** consideran que están muy “satisfecho/a” y el **45%** lo consideran como “satisfecho/a”.



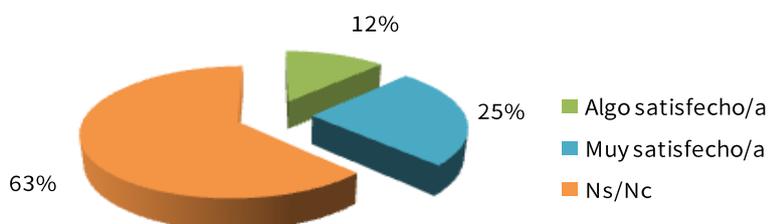
Gráfico 49. Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.



### 7.5.2. Tiempo de respuesta a las consultas realizadas

En lo referido a su satisfacción con el tiempo de respuesta a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación, el **25%** consideran que están “satisfecho/a”, mientras que el **12%** se consideran “algo satisfecho/a”.

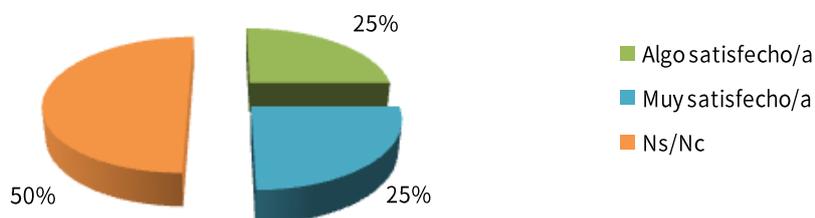
Gráfico 50. Tiempo de respuesta a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.



### 7.5.3. Utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas realizadas

En cuanto a su satisfacción con la utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación, el **25%** consideran que están “muy satisfecho/a”, mientras que el **25%** se consideran “satisfecho/a”.

Gráfico 51. Utilidad y Adecuación de las respuestas a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.

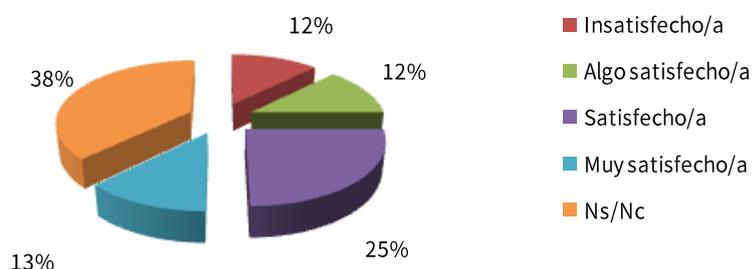


### 7.5.4. Satisfacción con las actividades realizadas por la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19

En cuanto a la valoración de la satisfacción con las actividades realizadas por la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19, el **38%** consideran que están “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a”, el **12%** se consideran “algo satisfecho/a” y el **12%** “insatisfecho/a”.



Gráfico 52. Valore la satisfacción con las actividades realizadas por la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19.



Existe un elevado porcentaje de “NS/NC” en la valoración de la atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo (**22%**), en las consultas realizadas (**63%**), así como de la utilidad y adecuación de las respuestas recibidas (**50%**) y en la valoración de la satisfacción con las actividades realizadas por la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19 (**38%**), ello está bien motivado porque las personas de las Universidades que han cumplimentado el cuestionario se dirigen directamente al personal que gestiona el programa en su universidad y no lo hacen al personal de la DEVA-AAC.

La valoración referida a la atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa, ha resultado muy positiva con un valor medio más alto que el resto, con una media de 4,43, sobre 5, siendo la media general sobre la gestión y el personal de la DEVA-AAC de un 4,11 sobre 5.

Tabla 9. La gestión y el personal de la DEVA-AAC.

	Media	N válido
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.	4,43	7
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.	4,33	3
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas.	4,00	4
Valore la satisfacción con la gestión de la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19.	3,60	5

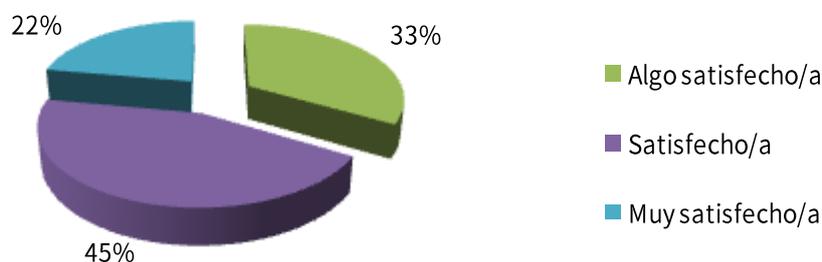
## 7.6. Valoración Global con el proceso

### 7.6.1. Transparencia del proceso

Como se muestra en el gráfico 55, el **67%** de las personas encuestadas se encuentran “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con la transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes), mientras el **33%** “algo satisfechas”.



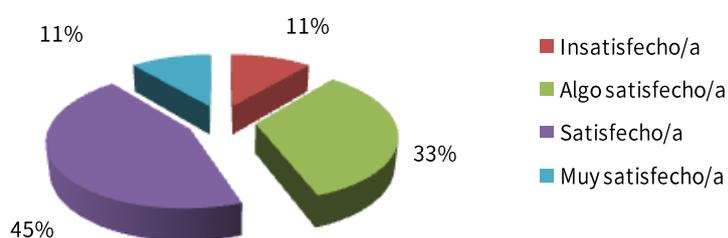
Gráfico 53. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).



### 7.6.2. Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria

En el gráfico 54, se contempla el porcentaje de valoración que se concentra entre “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” es del **56%**, en relación a utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria., junto al **33%** valorado como “algo satisfecho/a” arrojan un acumulado total del **89%**.

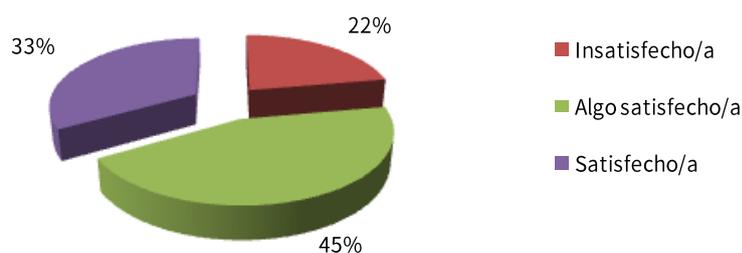
Gráfico 54. Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.



### 7.6.3. Viabilidad del proceso

Como se puede apreciar en el gráfico 55, el **22%** se encuentran “insatisfechos”, el **33%** de las personas que han cumplimentado la encuesta se encuentran “satisfecho/a” con la viabilidad del proceso, siendo valorado como “algo satisfecho/a” por el **45%** de los encuestados.

Gráfico 55. Viabilidad del proceso.

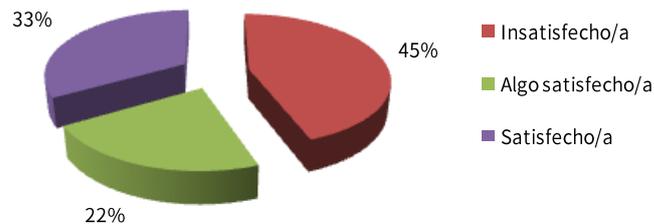




#### 7.6.4. Eficacia del proceso

En el gráfico 56 se muestra como el **45%** de las personas encuestadas manifiestan que se encuentran “insatisfecho/a”, el **33%** “satisfecho/a” con la eficacia del proceso, junto al **22%** valorado como “algo satisfecho/a” arrojan un acumulado total del **55%**.

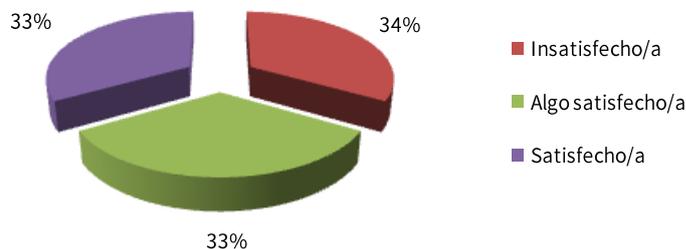
Gráfico 56. Eficacia del proceso.



#### 7.6.5. Satisfacción general de la relación en este proceso con la DEVA-AAC

En cuanto al grado de satisfacción general de la relación en este proceso con la DEVA-AAC, en el gráfico 57 puede apreciarse que el **34%** de las personas encuestadas se encuentran “insatisfecho/a” mientras el **33%** se encuentran “satisfecho/a”, junto a otro **33%** valorado como “algo satisfecho/a” arrojan un acumulado total del **66%**.

Gráfico 57. Satisfacción general de su relación en este proceso con la DEVA-AAC.



Las medias calculadas sobre la valoración global de las personas de las Universidades con el programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas, giran en torno a 3,29 sobre 5, siendo menores los valores para la “Viabilidad del proceso” (3,11), “Eficacia del proceso” (2,89) y la Satisfacción general de su relación en este proceso con la DEVA-AAC (3,00).

Gráfico 58. Medias sobre la valoración con el programa IMPLANTA.

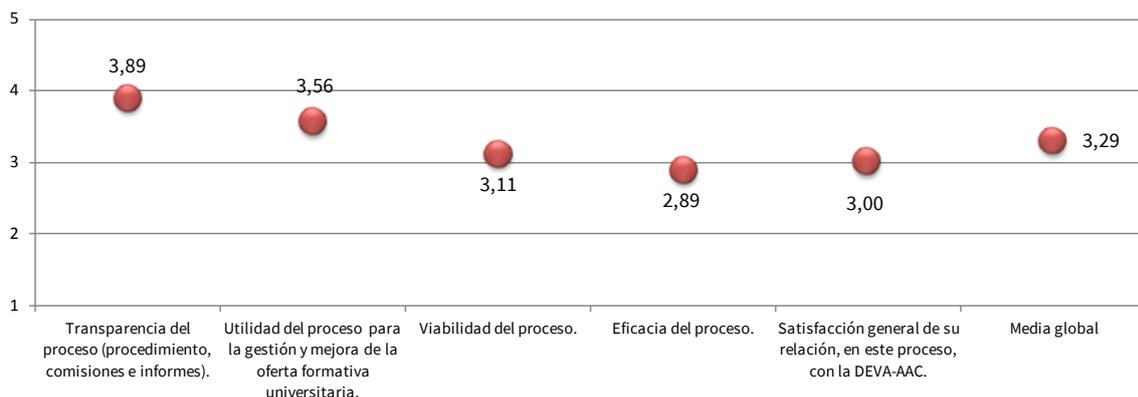




Tabla 10. Medias sobre la valoración del programa IMPLANTA.

	Media	N válido
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).	3,89	9
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.	3,56	9
Viabilidad del proceso.	3,11	9
Eficacia del proceso.	2,89	9
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con la DEVA-AAC.	3,00	9

Al final de cada apartado del cuestionario de satisfacción la persona encuestada tiene la posibilidad de exponer los aspectos que se consideran importantes del proceso. A continuación se presentan dichas aportaciones.

Acciones de mejora:

- Claridad en los criterios para la certificación y de los aspectos que se valoran por la Comisión evaluadora.
- Ampliar la formación por parte de la DEVA-AAC a las Universidades para obtener un mayor conocimiento sobre los aspectos que son necesarios para hacer frente al proceso.

## 8. Conclusiones

El proceso de evaluación se llevó a cabo según lo planificado, en cuanto a convocatoria y visitas, tuvo retrasos en la última fase de emisión de informes finales.

La colaboración e implicación de las Universidades y de los Centros que han participado en el proceso ha sido de vital importancia para el buen desarrollo del programa.

Se ha contado con una comunicación entre los gestores del programa en la universidad y la DEVA.

Debe desatacarse la implicación de los evaluadores y evaluadoras de la Comisión, sin cuyo esfuerzo y profesionalidad no hubiera sido posible llevar a cabo el programa.

Aunque el resultado de esta convocatoria marzo 2020, no ha sido satisfactoria, ha supuesto una oportunidad para los centros que se han presentado para identificar aquellos aspectos que deberían prestar especial atención para llevar a cabo la implantación efectiva de su SGC a nivel de Centro.

Todos estos aspectos deben ser percibidos como oportunidades de mejora continua tanto para los centros de las universidades andaluzas como para la DEVA.

En la comparativa de la satisfacción de la universidad y las personas que forman parte de la Comisión evaluadora, puede observarse que la satisfacción de los miembros de las comisiones es mayor en todos los aspectos valorados que la satisfacción de las universidades implicadas.



Gráfico 1. Medias sobre la valoración global con el programa IMPLANTA.

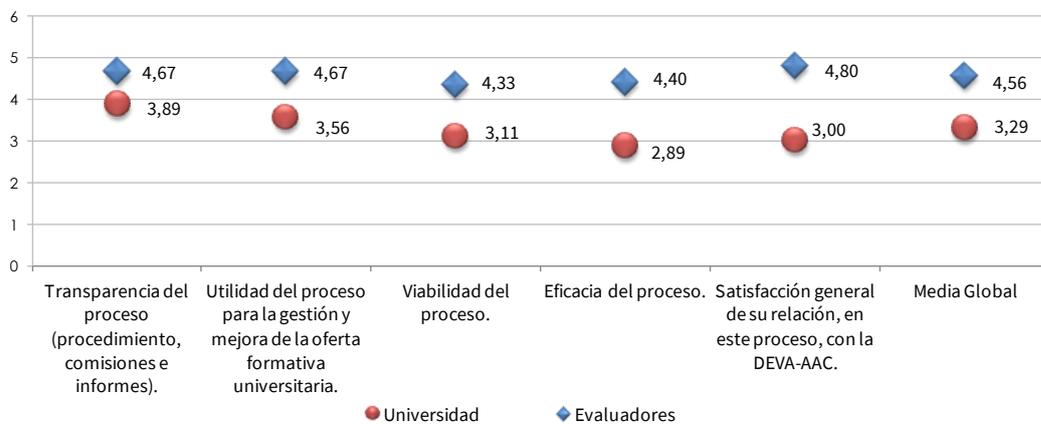


Tabla 1. Medias sobre la valoración global del programa IMPLANTA.

	Universidad	Evaluadores
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).	3,89	4,67
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.	3,56	4,67
Viabilidad del proceso.	3,11	4,33
Eficacia del proceso.	2,89	4,40
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con la DEVA-AAC.	3,00	4,80
Media Global	3,29	4,56

## 9. Metaevaluación, cambios y mejoras adoptados

Finalizada la convocatoria de marzo 2020 y la primera de diciembre de 2020 del Programa IMPLANTA, se ha realizado la metaevaluación de dicho proceso. Para ello se han tenido en cuenta tanto los cuestionarios cumplimentados por los y las agentes implicados (universidades -gestores y Centros-, Comisiones evaluadoras y Comisión de Certificación) como las valoraciones del personal de la DEVA. De esta revisión se proponen las siguientes mejoras:

- Guía del Programa IMPLANTA:
  - Se ha aprobado la revisión de la Guía (V02). Esta revisión incluye dos decisiones clave referidas a una mayor clarificación del criterio “Política de Calidad” en el que se integra la dimensión Resultados de los Títulos; y la oportunidad de obtener una certificación condicionada del SGC, sujeta a una evaluación de seguimiento y verificación del cumplimiento de las condiciones trascurridos 6 meses de la emisión del Informe final de Certificación de la implantación del SGCC.
- Curso de Formación:
  - Se ha ofertado y realizado un curso de formación sobre SGCC de 3 meses de duración, en modalidad semipresencial en colaboración con la UNIA para todas las Universidades



Andaluzas. A este curso han asistido 55 responsables (decanos-as, secretarios-as, vicedecanos-as, administradores-as de centros, coordinadores-as de títulos de grado y máster y responsables de las Unidades de Calidad de diferentes centros de las 8 Universidades Públicas Andaluzas. El curso ha abordado 3 bloques de contenido, diseño, implantación y certificación. Las valoraciones del curso por parte de los asistentes han sido muy favorables por encima de 4 sobre 5.

- <https://www.unia.es/oferta-academica/formacion-continua/oferta/item/curso-de-formacion-diseno-implantacion-y-certificacion-de-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-de-centros-universitarios>
- <https://www.unia.es/servicio-de-comunicacion-e-informacion/exito-del-curso-de-diseno-implantacion-y-certificacion-de-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-de-centros-universitarios>

- Dos Webinar sobre SGCC y modelos de documentación de adaptaciones docentes:
  - "¿Cómo documentar las adaptaciones de las enseñanzas universitarias en SIGC de títulos y centros ante situaciones de contingencia? Lecciones aprendidas" (23-9-2020) <http://deva.aac.es/jornadas/webinars/>
  - "Sistemas de Gestión de Calidad de Centros. Programa IMPLANTA" (9-12-2020) <http://deva.aac.es/jornadas/webinars/>
- Jornadas de formación coordinadas con Centros/Universidades centradas en diferentes aspectos:
  - Informar de las actualizaciones de la Guía.
  - Aclarar lo que supone la implantación de un SGC de Centro (SGCC).
  - Revisar las evidencias que cumplen con el criterio.
  - Informar y revisar la organización de la información solicitada para el cumplimiento con el programa.
- Jornadas de formación para los evaluadores:
  - Informar de las actualizaciones de la Guía.
  - Aclarar las funciones de las personas que forman la comisión.
  - Aclarar y revisar la organización de visita (audiencias, asistentes, etc...)
  - Mejorar la presentación e incluir sugerencias de preguntas orientativas para las distintas audiencias.
  - Aclarar la posibilidad de solicitar adicionalmente evidencias documentales y otras audiencias.
  - Incluir recomendaciones más precisas para la elaboración de informes.
- Revisar las orientaciones para las comisiones evaluadoras de forma que se unifique la aplicación de criterios en las evaluaciones y/o redacción de informes.
- Revisar la herramienta informática para adaptarla a los cambios que se han aprobado del programa.
- Planificación y realización de las visitas:
  - No establecer programas de visitas estandarizados, permitiendo a las comisiones de evaluación adaptarse a las necesidades y características de los Centros evaluados.
  - Establecer un procediendo para verificar la adecuada difusión y publicidad de la audiencia pública.



## 10. ANEXOS

### **Anexo 10.1: “Encuesta de opinión sobre la “Sesión formativa del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas”**

Se solicita una valoración de la jornada de formación a fin de conocer su opinión y así mejorar futuras jornadas organizadas por la DEVA. Para ello, necesitamos que valore cada apartado de 1 a 5, siendo:

1: Muy insatisfecho/a, 2: Insatisfecho/a, 3: Algo satisfecho/a 4: Satisfecho/a, 5: Muy satisfecho/a.

Valore en qué medida esta jornada ha contribuido a:

1. La mejora de su formación sobre el Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas.	
2. Conocer las tareas concretas a realizar como evaluador o evaluadora.	
3. Planificación de los tiempos.	
4. El conocimiento de las herramientas de evaluación.	
Observaciones:	

Valore los siguientes aspectos de la jornada:

1. La adecuación de la duración de la jornada.	
2. La calidad de las presentaciones y exposiciones realizadas.	
3. El Software utilizado para llevar a cabo la formación.	
Observaciones:	

**Gracias por tu colaboración**



## Anexo 10.2. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados en el Programa IMPLANTA

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita su colaboración como miembro de la comisión de evaluación del Programa IMPLANTA.

Hemos diseñado un cuestionario a través del cual pretendemos conocer vuestra opinión sobre diferentes aspectos del programa, de cara a realizar la metaevaluación del proceso. Y a su vez conocer el grado de satisfacción en relación con el desarrollo del programa IMPLANTA.

Agradecemos el tiempo dedicado a esta tarea.

Para cada uno de los ítems, indique el número que más se aproxime a la valoración que realiza de cada uno de los aspectos, teniendo en cuenta que 1 significa "Muy insatisfecho/a" y 5 significa "Muy satisfecho/a" con el ítem que se valora.

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5

Si hay algún aspecto que considere importante comunicarnos, por favor indíquelo en los espacios abiertos.

1. Perfil en la comisión	
Académico/a	
Estudiante	
Personal de administración y servicios	

2. Indique su satisfacción con la Comisión de Evaluación a la que pertenece o perteneció.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Composición de la Comisión (número de miembros y adecuación de las áreas de conocimiento).						
Relación/Interacción durante el proceso con otros miembros de la Comisión.						

Comisión - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

--

3. Indique su opinión en relación al calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Planificación temporal del proceso. Calendario de trabajo.						
Plazos para la realización de las evaluaciones individuales.						
Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación.						
Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación.						
Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación.						
Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final.						
Otro material de apoyo facilitado por la DEVA-AAC (informes técnicos, documento directrices de evaluación)						

Proceso evaluación - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

--



#### 4. Visita a universidades

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC.						
Documento de orientaciones a la Comisión de Evaluación para la realización de la visita.						
Planificación de la visita por parte de la Universidad.						
Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita.						
Informe de Visita (formato, utilidad).						
Duración visita y número de Audiencias.						

Visita - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

--

#### 5. Indique su opinión en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de la Dirección de Evaluación (DEVA) - Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) respecto del proceso de evaluación.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Atención en la gestión administrativa (consultas y gestión de la documentación).						
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.						
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.						
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas.						
Valore la satisfacción con la gestión de la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19.						

Personal DEVA-AAC - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

--

#### 6. Valoración Global con el proceso

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Publicidad de la Información del programa. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).						
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.						
Viabilidad del proceso.						
Eficacia del proceso.						
Valoración general de su experiencia como evaluador/evaluadora.						
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con la DEVA-AAC.						

Valoración global - Realice una valoración global con el proceso que no se haya contemplado anteriormente:

--

**Gracias por su participación**



## Anexo 10.3. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para las Universidades implicadas del Programa IMPLANTA

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita la participación de tu Universidad en la valoración del Programa IMPLANTA.

Hemos diseñado un cuestionario a través del cual pretendemos conocer vuestra opinión sobre diferentes aspectos del programa, detectar posibles áreas de mejora y nuevas propuestas de cara a realizar la metaevaluación del proceso. Y a la vez, conocer el grado de satisfacción en relación con el desarrollo del programa IMPLANTA.

Este cuestionario tiene como objeto recoger las debilidades y las propuestas de acciones de mejora para el programa. Sugerimos que cuando indiqués una debilidad, propongas una acción de mejora que la solvente.

Agradecemos el tiempo dedicado a esta tarea.

Para cada uno de los ítems, indique el número que más se aproxime a la valoración que realiza de cada uno de los aspectos, teniendo en cuenta que 1 significa "Muy insatisfecho/a" y 5 significa "Muy satisfecho/a" con el ítem que se valora.

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5

Si hay algún aspecto que considere importante comunicarnos, por favor indíquelo en los espacios abiertos.

Universidad a la que pertenece.	
Universidad de Cádiz	<input type="checkbox"/>
Universidad de Granada	<input type="checkbox"/>
Universidad de Huelva	<input type="checkbox"/>
Universidad de Sevilla	<input type="checkbox"/>

### 1. Valorar el grado de satisfacción con la información publicada del programa

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Acceso a la información pública en la página web de la DEVA-AAC.						
Documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones).						
Composición de las Comisiones de Evaluación						

Información pública - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

--

### 2. Proceso de evaluación.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía.						
Adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales						
Sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes.						

Proceso evaluación - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

--

### 3. Asistencia a visita.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Planificación de la visita por parte de la DEVA-AAC.						
Documento de orientaciones a las Universidades para la realización de la visita al Centro.						



Planificación de la visita por parte de su Universidad.						
Duración visita y número de Audiencias.						

Visita - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

4. Indique su opinión en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de la Dirección de Evaluación (DEVA) - Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) respecto del proceso de evaluación.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.						
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.						
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas.						
Valore la satisfacción con la gestión de la DEVA-AAC durante el período excepcional provocado por el COVID-19.						

Personal DEVA-AAC - Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quiera trasladar, así como las acciones de mejora que propone en relación a ellas o puntos fuertes relacionados.

5. Valoración Global con el proceso.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).						
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.						
Viabilidad del proceso.						
Eficacia del proceso.						
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con la DEVA-AAC.						

Valoración global - Realice una valoración global con el proceso que no se haya contemplado anteriormente:

**Gracias por su participación**