

## **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)**

### **Convocatoria abril 2023**



## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe incluye una síntesis integrada 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 de la convocatoria de abril de 2023<sup>1</sup>, en la que participaron un total de diez centros correspondientes a las universidades de Cádiz (presentó 5 centros de los cuales, 3 centros con diferentes códigos RUCT, pero fue considerado un centro con tres sedes), Universidad de Granada (3), Universidad de Málaga (1) y Universidad de Sevilla (1).

La primera parte del informe se centra en describir en qué consiste el proceso de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados. Se desglosan y analizan los resultados de la satisfacción y de las valoraciones realizadas, por parte de las universidades y de las comisiones evaluadoras con la gestión del programa, para lo cual se han recibido 29 cuestionarios (9 de universidades y 20 de las personas que conforman las comisiones de evaluación en calidad de colaboradores y colaboradoras técnicos con función de evaluador o evaluadora). Las personas que componen las comisiones fueron convocadas a una sesión formativa, de la que al finalizar ésta se consultó su satisfacción mediante un cuestionario, recibándose un total de 17 respuestas.

Esta convocatoria dio inicio en el mes de mayo de 2024 período de formación de las comisiones hasta el mes de diciembre de 2024 fecha en la que se enviaron los informes finales.

Destacan, de entre las conclusiones, una satisfacción algo más elevada entre los miembros comisiones evaluadoras que en las universidades.

Finalmente, se concluye con una síntesis de metaevaluación, identificando áreas de mejora, destacando las decisiones operativas que han sido implementadas en el procedimiento fruto del consenso y desarrollo del programa, sirviendo éstas de base para la próxima planificación.

---

<sup>1</sup> Resolución de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se acuerdan los plazos y lugar de presentación de la solicitud para la evaluación y certificación de los sistemas de garantía de calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (07/02/2023).



## SUMMARY

The present report includes an integrated synthesis of the process, scope, results, and satisfaction analysis of the stakeholders involved in the Certification of Quality Assurance Systems programme implemented in the centers of Andalusian universities concurring at April 2023<sup>2</sup>call, in which a total of ten centers participated: Universities of Cádiz (5 centers of which centers had different RUCT but it was considered one center with three locations), Granada (3), Málaga (1) and Seville (1).

The first part of the report focuses on describing the Certification of Quality Assurance Systems process that was implemented. The results of user satisfaction and the evaluation of the programme management by representatives of universities and the evaluation committees are broken down and analysed. For this purpose, 29 questionnaires were received (9 from representatives of universities and 20 from the members of the evaluation committees). The members of the committees were called to a training session, and at the end of it, their satisfaction was assessed through a questionnaire, with a total of 17 responses received.

This call for proposals began in May 2024, with the committee formation period continuing until December 2024, when the final reports were submitted.

Among the conclusions, a slightly higher satisfaction is noted among the members of the evaluation committees compared to the representatives of universities.

The report concludes with a synthesis of meta-evaluation, identifying areas for improvement, and highlighting the operational decisions that have been implemented in the procedure as a result of consensus and program development. These serve as the basis for the next planning phase.

---

2 Resolution issued by the Directorate of Evaluation and Accreditation of the Andalusian Agency of Knowledge, establishing the deadlines and place for submitting the application for the evaluation and Certification of the Quality Assurance Systems implemented in the centers of Andalusian universities (07/02/2023)



## ÍNDICE DE CAPÍTULOS

1. Contexto.....	6
2. Alcance y objetivo.....	6
3. Convocatoria abril 2023 del Programa IMPLANTA.....	7
4. Participación en la convocatoria abril 2023 del Programa IMPLANTA.....	8
5. Satisfacción con la sesión formativa del Programa de Certificación de los sistemas de garantía de calidad. Programa IMPLANTA.....	25
6. Satisfacción de la Comisión con el proceso del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.....	29
7. Satisfacción de las universidades con el proceso del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.....	41
8. Aspectos positivos y acciones de mejora.....	50
9. Conclusiones.....	50
10. Metaevaluación. Cambios y mejoras.....	52
Anexo I: Encuesta de opinión sobre la “Sesión formativa del Programa IMPLANTA de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas” .....	53
Anexo II: Cuestionario de opinión a las comisiones sobre la satisfacción del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.....	54
Anexo III: Cuestionario de opinión a las universidades sobre la satisfacción del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1: Valoración global de los criterios.....	9
Gráfico 2: Evaluación de cada uno de los criterios.....	9
Gráfico 3: Valoración de cada uno de los criterios.....	10
Gráfico 4: Aspectos valorados en los informes finales según criterio.....	11
Gráfico 9: Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por sexo.....	30
Gráfico 10: Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por perfil en la Comisiones de evaluación.....	30
Gráfico 11: Satisfacción del personal evaluador con la Comisiones de Evaluación a la pertenece o perteneció.....	31
Gráfico 12. Satisfacción con la Comisión a la que pertenece o perteneció. Porcentaje de opiniones.....	32
Gráfico 13: Satisfacción del personal evaluador con el calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación.....	32
Gráfico 14: Calendario y herramientas del proceso. Porcentaje de opiniones.....	33
Gráfico 15: Satisfacción con la visita a los centros evaluados.....	34
Gráfico 16: Visita a los centros evaluados. Porcentaje de opiniones.....	35
Gráfico 17: Satisfacción con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación.....	36
Gráfico 18: Satisfacción global con el proceso.....	38



Gráfico 19: Proceso global. Porcentaje de opiniones.....	39
Gráfico 20. Distribución de los cuestionarios recibidos por Universidad.....	41
Gráfico 21. Satisfacción con la información publicada del programa.....	42
Gráfico 22. Información publicada del proceso. Porcentaje de opiniones.....	43
Gráfico 23. Satisfacción con el proceso de evaluación.....	44
Gráfico 24. Proceso de evaluación. Porcentaje de opiniones.....	45
Gráfico 25. Satisfacción con la visita virtual.....	45
Gráfico 26. Visita virtual. Porcentaje de opiniones.....	46
Gráfico 27. Satisfacción en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación.....	47
Gráfico 28. Gestión y personal de ACCUA. Porcentaje de opiniones.....	48
Gráfico 29. Satisfacción global con el proceso.....	49
Gráfico 30. Proceso valoración global. Porcentaje de opiniones.....	50
Gráfico 31. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran satisfechas o muy satisfechas.....	51
Gráfico 32. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran insatisfechas o muy insatisfechas.....	51
Gráfico 33. Comparativa de las satisfacciones medias de la Comisión y las universidades sobre la valoración global del proceso de Certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados.....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Centros participantes en la convocatoria de abril de 2023.....	7
Tabla 2: Visitas virtuales realizadas a las universidades.....	7
Tabla 3: Resumen del número de propuestas por criterio.....	11
Tabla 4: Satisfacción media con la Comisiones de Evaluación a la que pertenece o perteneció.....	31
Tabla 5: Satisfacción media con el calendario y herramientas del proceso.....	33
Tabla 6: Satisfacción media con la visita a los centros evaluados.....	34
Tabla 7: Satisfacción media con el apoyo y la gestión de ACCUA.....	36
Tabla 8: Satisfacción media con el proceso global.....	38
Tabla 9: Satisfacción media con la información publicada del proceso.....	42
Tabla 10: Satisfacción media con el proceso de evaluación.....	44
Tabla 11: Satisfacción media con la visita virtual.....	46
Tabla 12: Satisfacción media con la gestión y el personal de ACCUA.....	47
Tabla 13. Satisfacción global media con el proceso.....	49



## 1. Contexto

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. Esta acreditación institucional queda supeditada a la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros (SGCC) universitarios como requisito necesario para obtener dicha acreditación, que cuenta con una vigencia de 6 años renovable.

Según se recoge en el RD 640/2021, el certificado podrá ser expedido por las agencias de calidad españolas que estén inscritas en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR), al que la Agencia para la Calidad y Acreditación Universitaria (ACCUA) pertenece, ofreciendo, por tanto, a las universidades andaluzas este programa para que los centros andaluces certifiquen sus SGCC, y obtengan así su acreditación institucional. Este programa está diseñado según los Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG 2015). El presente informe se corresponde con los resultados de la convocatoria de abril de 2023.

## 2. Alcance y objetivo

La certificación de los SGCC universitarios tiene como objetivo generar la suficiente confianza en la institución y en su capacidad para proporcionar una formación que garantice satisfacer las necesidades y expectativas del estudiantado y de la sociedad. Esta confianza estará sustentada en la transparencia de la información pública y la rendición de cuentas.

El alcance del programa está enfocado hacia la certificación de la implantación de los SGCC de los centros universitarios del ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Andalucía. La certificación incluirá la oferta académica oficial en grado, máster y/o doctorado, de la cual es responsable el centro.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del RD 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, para obtener la acreditación institucional, los centros universitarios deberán acreditar que cumplen los siguientes requisitos:

1. Haber renovado la acreditación inicial de al menos la mitad de los títulos oficiales de Grado, la mitad de los títulos oficiales de Máster Universitario y la mitad de los títulos oficiales de Doctorado que impartan de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 34 del RD822/2021.
2. Disponer de la certificación de la implantación de su Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) conforme a los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y los protocolos y guías orientativas desarrolladas por la agencia de aseguramiento de la calidad de la comunidad autónoma correspondiente. Este certificado podrá ser expedido por las agencias de calidad españolas que estén inscritas en el Registro Europeo de Agencias de la Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR). El procedimiento de emisión del certificado deberá seguir el protocolo que, a propuesta del Ministerio de Universidades, se apruebe en la Conferencia General de Política Universitaria. Protocolo aprobado en la *Resolución de 3 de marzo de 2022, 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, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros*



*universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.*

### 3. Convocatoria abril 2023 del Programa IMPLANTA

En la convocatoria de abril de 2023 se presentaron solicitudes de ocho centros correspondientes a las Universidades de Cádiz (3), Granada (3), Málaga (1) y Sevilla (1).

Tabla 1: Centros participantes en la convocatoria de abril de 2023

Universidad	ID	Centro	Tipo
Universidad de Cádiz	11006590	Facultad de Ciencias	Propio
Universidad de Cádiz	11006589	Facultad de Medicina	Propio
Universidad de Cádiz *	11006528	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Propio
Universidad de Cádiz *	11011172	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Sede en Algeciras	Propio
Universidad de Cádiz *	11011160	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Sede en Jerez	Propio
Universidad de Granada	18012534	Escuela Técnica Superior de Ingenierías Informática y de Telecomunicación	Propio
Universidad de Granada	18009021	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Propio
Universidad de Granada	18010781	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos	Propio
Universidad de Málaga	29009168	Facultad de Filosofía y Letras	Propio
Universidad de Sevilla	41014234	Facultad de Ciencias de la Educación	Propio

(\*) Se emitió un único informe con la misma valoración global para la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (11006528 Cádiz, 11011172 Sede Algeciras y 11011160 Sede Jerez)

En una fase inicial, las distintas comisiones de evaluación realizaron una evaluación previa de la documentación y evidencias facilitadas por las universidades con el fin de llevar a cabo una valoración preliminar del cumplimiento de los requisitos de acuerdo con los Criterios de la guía, y así determinar, en su caso, si procedía o no continuar con el proceso de evaluación y realizar la correspondiente visita al centro.

Una vez analizada la información inicial, las comisiones consideraron adecuada la realización de la visita a los centros solicitantes. El panel de la visita ha estado formado por dos personas académicas, un estudiante, personal técnico de gestión y administración y servicios (PTGAS), y personal de ACCUA. Las visitas virtuales a los centros tuvieron lugar durante los meses de mayo y junio de 2024.

Tabla 2: Visitas virtuales realizadas a las universidades

Universidad	Centro	Fechas visitas
Universidad de Cádiz	Facultad de Ciencias	03-10/06/2024
Universidad de Cádiz	Facultad de Medicina	03/06/2024
Universidad de Cádiz	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	03-12/06/2024
Universidad de Granada	Escuela Técnica Superior de Ingenierías Informática y de Telecomunicación	27/05/2024
Universidad de Granada	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	23/05/2024
Universidad de Granada	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos	20/05/2024
Universidad de Málaga	Facultad de Filosofía y Letras	11/06/2024
Universidad de Sevilla	Facultad de Ciencias de la Educación	10/06/2024

Finalizadas las visitas, las comisiones de evaluación elaboraron una propuesta de informe provisional de visita (IPV) del Centro que fueron elevados a la Comisión de Emisión de Informes para su aprobación. Siguiendo el procedimiento previsto se enviaron los IPV a la Universidad, estableciendo un período de 20 días hábiles a los centros para presentar alegaciones a los informes, si así lo estimaban conveniente. Recogidas y evaluadas las alegaciones se elaboraron por las comisiones de evaluación la propuesta de informe final que fueron aprobadas por la Comisión de Emisión de Informes. En el mes de noviembre se reunió la Comisión de



Certificación finalizando el proceso de evaluación con la aprobación y resolución de 2 informes finales de certificación favorables, 2 informes de certificación condicionada y 4 informes de no certificación.

Para los informes de certificación condicionados, se estableció un periodo de 6 meses para que el centro presentara evidencias correspondientes que demostrara que habían solventado aquellos aspectos que condicionaban el informe.

Los dos Centros que obtuvieron la certificación condicionada finalizado el período de 6 meses y valoradas las acciones realizadas para solventar los aspectos objeto de subsanación, obtuvieron en junio de 2025 el informe favorable de la Certificación del Sistema.

#### **4. Participación en la convocatoria abril 2023 del Programa IMPLANTA**

En este apartado se realiza un análisis de los resultados de las evaluaciones realizadas en la convocatoria de abril de 2023. Para ello se muestra un resumen cuantitativo y cualitativo de las valoraciones. Asimismo se ofrece una síntesis del contenido de la evaluación: aspectos no subsanados, detectados en el informe provisional, aspectos que condicionan la certificación, aspectos de especial seguimiento y aspectos de mejora, que de manera más generalizada, han emanado de las evaluaciones.

Los criterios evaluados han sido los siguientes:

C1: Información pública

C2: Política de aseguramiento de la calidad

C3: Personal Docente e Investigador

C4: Gestión de recursos materiales y servicios

C5: Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje

Los aspectos evaluados en cada criterio se valoran como satisfactorio, suficiente o insuficiente.

La consecución final de cada uno de los criterios se valorará como:

- **Implantación satisfactoria (ISA):** La mayoría de los aspectos a valorar han sido evaluados con satisfactorio y ninguno insuficiente.
- **Implantación suficiente (IS):** Todos los aspectos a valorar han sido evaluados al menos como suficientes.
- **Implantación condicionada (IC):** No todos los aspectos han sido valorados como suficientes, y deben mejorarse dentro de un plazo máximo de 6 meses.
- **No implantado (NI):** Alguno de los criterios ha sido valorado como insuficiente.



### Resultados globales por criterio

De las 40 valoraciones a los 5 criterios evaluados de los centros, la valoración más frecuente ha sido "Implantación suficiente". Esta valoración es asignada cuando todos los aspectos han sido evaluados al menos como suficientes.

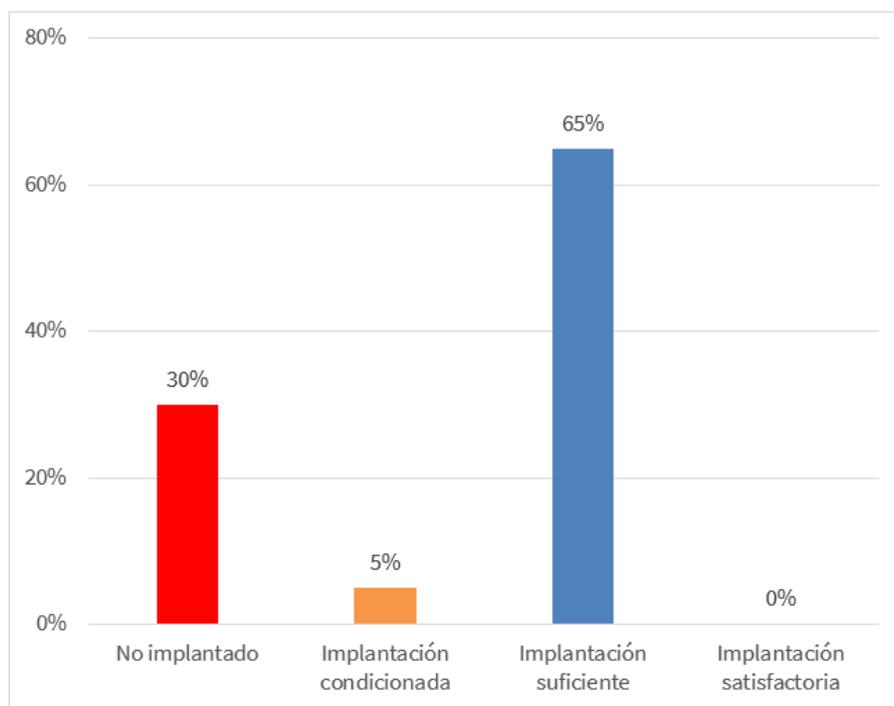


Gráfico 1: Valoración global de los criterios

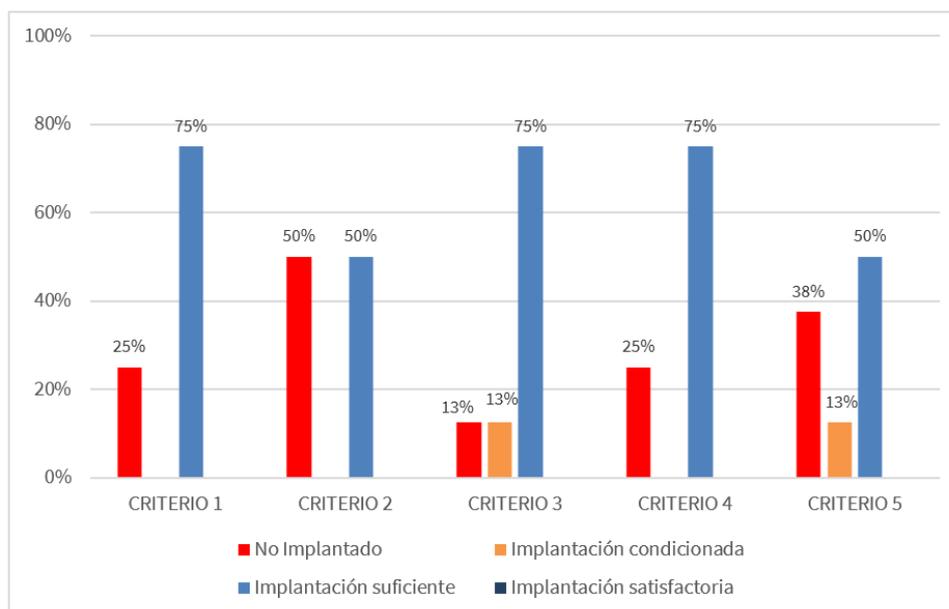


Gráfico 2: Evaluación de cada uno de los criterios



En todos los criterios los porcentajes más elevados de valoración se dan en “implantación suficiente” con valores por encima del 50%. En el criterio 2 se da por igual el porcentaje con la valoración de “no implantado” e “implantación suficiente”.

La valoración de “implantación condicionada” se da con un porcentaje del 13% en los criterios 3 y 5. En cambio la valoración de “no implantado” se da en todos los criterios con porcentajes desiguales, destaca el criterio 2 (política de aseguramiento de la calidad) con un 50%, seguido el criterio 5 con un 38%, los criterios 1 y 4 con un 25% de las valoraciones como “no implantados”, y por último, el criterio 3 con un 13%.

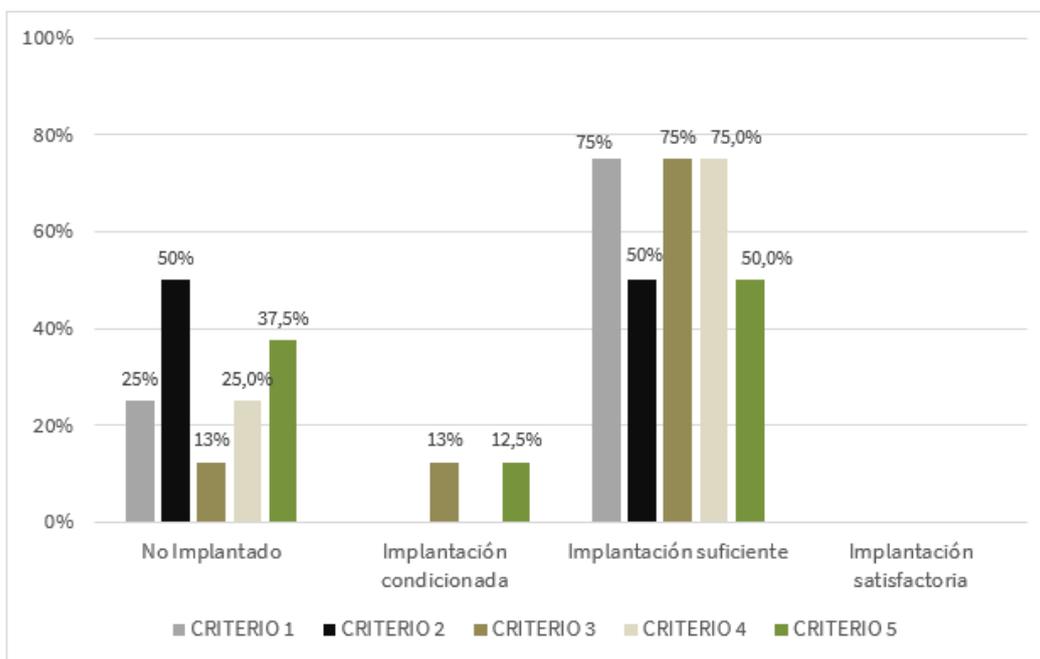


Gráfico 3: Valoración de cada uno de los criterios

Ninguno de los criterios evaluados ha recibido una valoración de “implantación satisfactoria”. Para la valoración de implantación suficiente todos los criterios han superado al menos el 50%.



Los aspectos de los informes finales para cada criterio pueden ser:

ANS: Aspectos no subsanados, vistos en el informe provisionales.

AC: Aspectos que condicionan la certificación.

AES: Aspectos detectados de especial seguimiento.

AM: Aspectos de mejora.

Tabla 3: Resumen del número de propuestas por criterio

Criterio	ANS	AC	AES	AM
C1. Información Pública	4	0	0	35
C2. Política de aseguramiento de la calidad	16	0	1	32
C3. Personal docente e investigador	2	1	0	27
C4. Gestión de recursos materiales y servicios	5	0	0	15
C5. Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje	8	1	0	21
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>130</b>

El 77% de los aspectos valorados en los informes finales han sido de mejora (130), siendo mayoritarios en los criterios 1 y 3 respectivamente. Los criterios con porcentajes más altos con respecto a los aspectos no subsanados, vistos en los informes finales han sido por este orden el criterio 2, 5 y 4 con más del 25% de las valoraciones, que corresponden con la política de aseguramiento de la calidad, gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje y gestión de recursos materiales y servicios respectivamente.

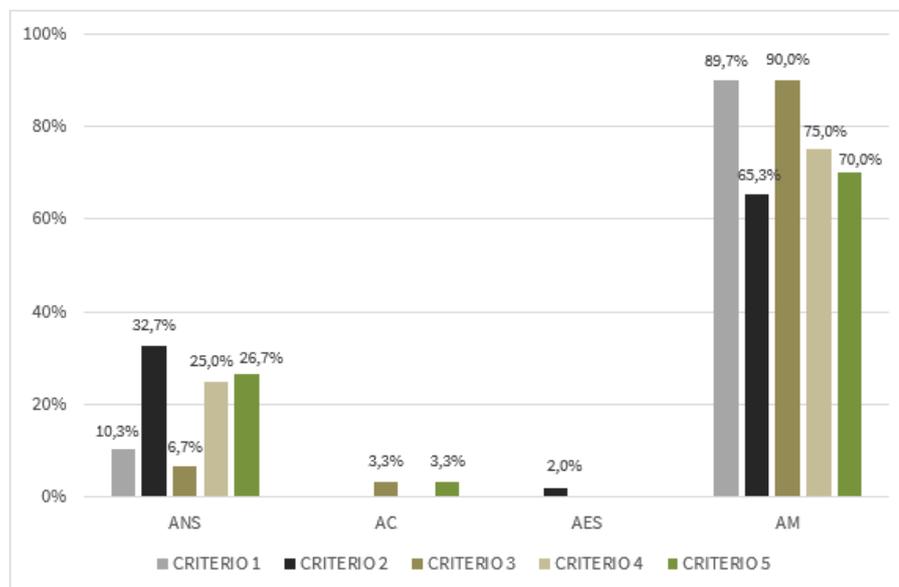


Gráfico 4: Aspectos valorados en los informes finales según criterio



Se detallan a continuación los aspectos identificados en los informes finales para cada uno de los criterios.

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

Aspectos que condicionan la certificación

Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC

### **CRITERIO 1: Información pública disponible**

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

- De la información pública en la web, no se evidencian indicadores ni registros de accesibilidad y seguimiento.
- Proporcionar información de indicadores de análisis cualitativo para todas las titulaciones del Centro, para todos los campus del Centro y para todos los cursos académicos.
- Falta de evidencias sobre la toma de decisiones en base a la información recogida en las encuestas dificulta el cierre del ciclo. La no consideración de empleadores y egresados como grupo de interés a encuestar dificulta el cierre de ciclo. Se evidencia que no hay una forma sistemática establecida de recoger información. Hay mecanismos informales, pero debe haber mecanismos formales de recogida de información que permita tomar decisiones.
- Respecto al uso de la web, se evalúa la información recogida pero no hay evidencias de que se toman decisiones al respecto. El Centro no proporciona información sobre la necesidad de contabilizar el acceso a la web ni las decisiones que asume en función de los datos recogidos de acceso a la web, y explica que las acciones de mejora implementadas han traído consigo un mayor acceso a la web, pero no tiene evidencias de que exista esta relación y que pruebe que esa ha sido la razón de acceso del incremento. Se trata de establecer un sistema que permita la recogida de información de todos los grupos de interés.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC

- Se recomienda completar la documentación del procedimiento P01 y la información publicada en la web sobre él.
- Se recomienda seguir mejorando la sistemática que se lleva a cabo para la revisión periódica de la gestión de la información pública y su documentación.
- Se recomienda continuar mejorando el alcance de las herramientas de medición para la realización de una adecuada toma de decisiones sobre la información pública, de manera que se amplíen los grupos de interés para recoger su percepción (incluyendo empleadores y demás agentes externos) así como otras herramientas de medición cuantitativas de usabilidad y accesibilidad que permitan evaluar y analizar las necesidades y cumplimiento de expectativas de todos los grupos de interés.
- Se recomienda mejorar la forma de evidenciar la sistemática de revisión, análisis, mejora y seguimiento de la mejora, especialmente en lo relativo a la toma de decisiones.
- Se recomienda continuar mejorando el alineamiento entre la selección de la información divulgada y la detección y selección de necesidades y expectativas específicas de los distintos grupos de interés.



- Se recomienda actualizar la información publicada de manera que se pueda establecer el cumplimiento de la temporalidad establecida en la sistemática.
- Se recomienda alinear lo establecido en los planes de mejora de los títulos bajo el alcance del sistema, con los planes de mejora que figuran dentro del Plan Director del Centro.
- Se recomienda finalizar la aprobación por la CGC de los subprocedimientos vinculados con el procedimiento P06 sobre la gestión de los recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes.
- Se recomienda mejorar la documentación en las que se describan los medios y canales para obtener información de cada uno de los grupos de interés sobre los enfoques de comunicación del centro.
- Se recomienda mejorar la sistemática de revisión y análisis de la información publicada y su documentación.
- Se recomienda integrar la visión de la edición y seguimiento de acciones de mejora a nivel de títulos con una visión que encuadre dentro de la visión a nivel Centro, ampliando el alcance más allá de las titulaciones.
- Se sugiere ampliar los grupos de interés a analizar cuando se evalúa el grado de satisfacción (haciendo especial hincapié en los tutores clínicos externos y empleadores) así como ampliar el alcance de los indicadores a valorar, de manera que se permita apuntar más concretamente tanto a las fortalezas como a las debilidades.
- Se recomienda mejorar la forma de documentar las decisiones tomadas en base a los análisis recogidos de los distintos grupos de interés.
- Se recomienda mejorar la documentación sobre la sistemática de la recogida de información del proceso de recogida de incidencias y quejas. Se sugiere incorporar información desagregada por grupo de interés sobre las consultas o incidencias recibidas.
- Se recomienda completar la documentación de los informes de auditorías relativos a la información pública.
- Se recomienda ampliar el alcance de las herramientas de medición para la realización de una adecuada toma de decisiones sobre la información pública, de manera que se pueda establecer la descripción de los medios y canales para obtener información de cada uno de los grupos de interés sobre los enfoques de la comunicación del Centro así como la sistemática de evaluación de dichos canales y del contenido.
- Se recomienda mejorar la información de resultados de empleabilidad de las titulaciones, tanto de egresados como de empleadores.
- Se recomienda ampliar el alcance de la información desagregada que actualmente se presenta para el total del alcance de la sistemática del Centro, donde intervienen diferentes campus así como titulaciones interuniversitarias.
- Se recomienda ampliar el alcance de la recogida de quejas / reclamaciones / alegaciones / sugerencias a todos los grupos de interés vinculados con la Facultad, tanto internos como externos, así como sería necesario ampliar el análisis de los resultados obtenidos dentro del Informe de Gestión, más allá de la redacción de los valores obtenidos.
- Se recomienda ampliar el alcance de las acciones de mejora que permitan evidenciar la rendición de cuentas ante todos los colectivos incluidos como grupos de interés tanto internos como externos, así como valorar e integrar en estas acciones el cierre completo del ciclo de mejora continua.



- Se recomienda ampliar la información cualitativa con posibles indicadores de percepción con aspectos como la satisfacción con el tiempo de resolución, satisfacción con la resolución y la satisfacción con la atención recibida.
- Se recomienda completar los valores de los indicadores del cuadro de mando para todos los cursos académicos.
- Se recomienda profundizar dentro del procedimiento P01, en lo relativo a la detección de necesidades y su identificación en este ámbito para cada grupo de interés (PDI, PAS y otros grupos de interés), más allá de la inclusión en el Buzón de Sugerencias de la web.
- Se recomienda integrar la visión de la edición y seguimiento de acciones de mejora a nivel Título con una visión que encuadre dentro de la visión a nivel Centro, ampliando el alcance más allá de las titulaciones, de manera que se muestren planes de mejora con seguimiento de acciones que han llevado o pretenden llevar a cabo, resultado de revisión del análisis de la información publicada y la revisión periódica del procedimiento de información pública, en especial en lo referente a los tiempos de revisión.
- En el Plan de Comunicación, se recomienda incluir no solo la frecuencia, sino también el cronograma específico de difusión para cada tipo de información.
- Se detectan áreas de mejora en el análisis y gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas. Se recomienda que el sistema de quejas y sugerencias sea funcional.
- Se recomienda que los enlaces indicados en el proceso P07 remitan a información específica del centro y no de la universidad en general.
- Se recomienda corregir la falta de información o errores de la web institucional.

## **CRITERIO 2: Política de aseguramiento de la calidad**

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

- Es necesario ampliar la visión del análisis del nivel titulación actual al nivel de Centro, aspecto requerido por el programa IMPLANTA.
- Se debe mejorar la sistemática de actualización de la información y documentación de la rendición de cuentas.
- El proceso P07-PFC02 figura como pendiente de elaboración. Es necesario completar su elaboración y documentación.
- Se debe completar la sistemática sobre el análisis de resultados y acciones derivadas del Plan de Mejora.
- Se hace necesario incluir dentro de la sistemática el cierre del ciclo de mejora continua con la evaluación del impacto de las mejoras desplegadas. En este sentido se deben potenciar los indicadores y datos que avalan las acciones de mejora continua y sobre todo, lo referente al alcance de las acciones y a la participación de los grupos de interés.
- Dentro de la sistemática sobre la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe potenciar el cierre del ciclo de mejora continua con el análisis del impacto de las acciones llevadas a cabo y expuestas dentro de los documentos y evidencias propuestos.
- Se debe potenciar la evaluación y valoración temporal de los resultados, así como incrementar la evidencia de la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.



- Se debe avanzar en la estrategia de niveles de información dentro del Sistema de Información en algunos casos, como son la evolución del número de matriculados, aprobados y egresados, no se evidencia la desagregación de los valores por titulación y centro.
- La Política de Calidad debe incluir objetivos generales a medio-largo plazo de los que emanen los objetivos estratégicos a corto plazo.
- El Manual de Calidad no está actualizado y contiene referencias a normativa derogada.
- Se deben establecer instrumentos claros para la revisión periódica del SGCC y sus procedimientos.
- Se deben mejorar indicadores, como por ejemplo, según aparece en el cuadro de mando, ante el objetivo "Potenciar la excelencia académica y de investigación", el indicador que le corresponde es "Profesorado asociado implicado en el título". Este indicador no es útil para establecer si se cumple o no el objetivo.
- PE 2. "Garantizar la calidad de los programas formativos". Este procedimiento estratégico se cubre con un único indicador: "Proyectos docentes publicados en plazos establecidos". La calidad de un programa formativo no se debería medir únicamente porque se publique en plazo. Se puede publicar en plazo y carecer de metodología docente apropiada o adaptada al Espacio Europeo, por ejemplo: siendo un procedimiento estratégico, la comisión académica del Centro, garante del SGCC, deben establecerse nuevos indicadores o indicadores adecuados que midan la calidad de los programas formativos.
- PE3. Procedimiento estratégico 3. De nuevo, se plantea un único indicador que no sirve para medir el objetivo que se plantea en este procedimiento (Potenciar la excelencia académica y de investigación). Deben establecerse nuevos indicadores o indicadores adecuados que midan la excelencia académica y de investigación. El cuadro de mandos debe incluir todos aquellos indicadores que se correspondan y que tengan sentido con el procedimiento. No se trata de poner muchos ni todos, sino aquellos que ayuden a analizar la situación "Potenciar la excelencia académica y de investigación", y tomar acciones de mejora, si fueran necesarias. Adicionalmente, la existencia de profesorado asociado en muchos grados asegura que los estudiantes tienen un contacto con el mundo profesional a través de esta figura, cuentan con el bagaje y experiencia de estos docentes de las que, en muchas ocasiones, carecen el profesorado que solo se ha dedicado a la academia.
- PTGAS. Se han presentado evidencias de que el plan de calidad del PTGAS no va al unísono con el plan de calidad de la Facultad, lo que dificulta la implantación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.
- En el documento "Cuadro de mando" lo que denominan "objetivos", en el otro documento lo denominan "objetivos operativos". Es necesario aglutinar en un único cuadro todos los elementos y con una única denominación para los diferentes términos utilizados: Objetivos estratégicos del SGCC, procedimientos, objetivos operativos, indicadores, acciones tomadas, evaluación y resultados. Asimismo, para aquellos objetivos operativos que no se hayan alcanzado, se debe incluir las decisiones adoptadas al respecto.

#### Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC

- El subproceso 14 del proceso PE03 (Medición, análisis y mejora) explica cómo se toman las decisiones sobre la política de calidad y los objetivos estratégicos, con la participación de los diferentes grupos de interés, y cómo el Centro analiza y revisa el resultado de las decisiones adoptadas. Esta participación de los grupos de interés está limitada a PDI, alumnado y PTGAS. No hay evidencias de que se incluya en este sentido a otros grupos de interés, como egresados o



empleadores, solo se tienen los resultados de satisfacción, con porcentajes muy pequeños de participación. Se hace referencia a la feria del empleo como lugar de encuentro y recogida de opiniones de egresados y empleadores, pero no se evidencia que la recogida de esta información esté estandarizada, ni se haga un correcto seguimiento de la misma. Sería importante integrar a los dos colectivos, egresados y empleadores, en los procesos de toma de decisiones de manera más activa. Se debería incluir a los representantes de estos dos grupos de interés en las comisiones en las que se toman decisiones sobre la política de calidad y los objetivos estratégicos.

#### Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC

- Se recomienda mejorar los datos e indicadores que avalan las acciones de mejora continua y, sobre todo, lo referente al alcance de las acciones y a la participación de los grupos de interés.
- Se recomienda potenciar el análisis del entorno socioeconómico, para incluir esta información en los procedimientos de mejora de las titulaciones bajo su alcance.
- Se recomienda seguir trabajando en la mejora de los mecanismos que permitan evaluar el impacto de las acciones de mejora desplegadas.
- Se recomienda mejorar la sistemática de revisión de la Política de Calidad y los Objetivos estratégicos, dentro del Reglamento de Régimen Interno de la Facultad.
- Se recomienda clarificar la temporalidad adecuada y mínima, no dejando abierto con el término "en su caso" así como estableciendo los mecanismos que permitan valorar cómo se tiene en cuenta la participación de los diferentes grupos de interés vinculados al Centro, dentro de la sistemática, en su punto 2, donde se establece "el Centro revisará y, en su caso, actualizará la política y objetivos de calidad que deberán estar fundamentados en el análisis interno y externo previo, alineados con la estrategia y política de la Universidad".
- Se recomienda potenciar la evaluación y valoración temporal de los resultados, así como incrementar la evidencia de la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.
- Se recomienda establecer evaluaciones de alumnos y tutores relativos al Grado.
- Se recomienda completar para todos los cursos académicos la información que ofrecen los indicadores (entre otros el Informe de resultados de Análisis de la Satisfacción del PDI).
- Se recomienda avanzar en la estrategia de niveles de información dentro del Sistema de Información (p.ej. evolución del número de matriculados, aprobados y egresados).
- Se recomienda establecer valores que permitan evaluar la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos, principalmente en lo relativo a la recogida de la percepción.
- Se sugiere valorar la posible ampliación de indicadores específicos del Grado, como pueden ser el número de aprobados en MIR, puestos que ocupan y otros. Además, se sugiere incorporar en los informes de gestión el análisis de información sobre la empleabilidad o revisión y mejora de otros indicadores específicos del título como son el número de aprobados MIR así como su posición.
- Se recomienda finalizar la aprobación por parte de la CGC del informe correspondiente al curso 2022-23.
- Se recomienda potenciar los indicadores y datos que avalan las acciones de mejora continua y sobre todo, lo referente al alcance de las acciones y a la participación de los grupos de interés.
- Se recomienda mejorar la sistemática sobre el análisis de resultados y acciones derivadas del Plan de mejora.
- Se recomienda avanzar en la sistemática de la gestión de los títulos conjuntos.



- Se recomienda avanzar en la estrategia de niveles de información dentro del Sistema de Información ofreciendo información e indicadores desagregados para todas las titulaciones y sedes.
- Se recomienda establecer metas para cada indicador y así poder facilitar el logro y revisión anual eficaz de los objetivos establecidos mostrándose públicamente únicamente los Informes de Gestión del Centro para los cursos 2021/2022 y 2022/2023, potenciando la propuesta de iniciar un estudio para el establecimiento de metas para cada indicador y así poder facilitar el logro y revisión anual eficaz de los objetivos establecidos.
- Se recomienda integrar en la sistemática documentalmente las acciones emprendidas, de manera que se consideren otros aspectos fundamentales del entorno (económico, social y científico), y que recogen y consideran las aportaciones de todos los grupos de interés con cierta periodicidad.
- Se recomienda mejorar la documentación de los informes de auditorías internas, avanzando más allá de la publicación documental, en el cierre del ciclo de mejora continua con este proceso. No se muestra la fecha de aprobación del informe de auditoría interna del SGC del Centro de la versión publicada en la web, así como no se evidencia el funcionamiento del despliegue de la sistemática al no evidenciar el documento FSGCP08-03.
- Se recomienda establecer mecanismos que permitan evaluar el impacto de las acciones de mejora desplegadas, referido a la rendición de cuentas.
- Se recomienda avanzar en la descentralización del SGCC para potenciar la capacidad del Centro de hacer aportaciones que permitan adaptar el sistema a sus características y necesidades. Al mismo tiempo, se sugiere seguir avanzando en el cambio de enfoque del SGC, de títulos a Centro, de manera que se consolide la mejora continua del Centro.
- Se recomienda establecer metas para cada objetivo estratégico y mejorar la revisión del documento de seguimiento antes de su difusión.
- Se recomienda mejorar la trazabilidad de las acciones de mejora y completar la justificación de estas acciones en el plan de mejora del Centro.
- Se recomienda incluir a un representante de empleadores en la comisión de calidad del Centro.
- Se recomienda presentar el seguimiento de los indicadores del proceso de mantenimiento revisión y mejora del SGCC.
- El Centro dispone de un sistema de gestión de la información, el cual está más enfocado a la evaluación que a la gestión, por lo que no da acceso a todos los registros de todos los procedimientos del SGCC. Por consiguiente, sería conveniente dotar al SGCC de un sistema de gestión documental eficaz que permita un acceso sencillo y ágil a la información y evidencias generadas.
- Se recomienda mejorar la gestión y formato del Plan de Mejora, alineándolo claramente con el Informe de Gestión.
- Se recomienda establecer una relación bidireccional entre el Plan de Mejora del Centro y los Planes de Mejora de los Títulos para reflejar los resultados y necesidades de los Títulos que integran el SGCC.
- Sería conveniente dotar al SGCC de un sistema de gestión documental eficaz que permita un acceso sencillo y ágil a la información y evidencias generadas. A pesar de estas deficiencias, el Centro es capaz de ofrecer información actualizada y fiable sobre los resultados de los programas formativos tanto estática como dinámicamente.



### **CRITERIO 3: Personal docente e investigador**

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

- Los resultados de las encuestas de satisfacción sobre el profesorado deben ser accesibles a algún miembro del SGCC de manera que se puedan tomar decisiones basadas en resultados obtenidos. No se requiere que los datos sean públicos, en lo que se insiste es que la recogida de información se debe hacer con una finalidad concreta y clara, como es la de tomar decisiones que ayuden a mejorar, en este caso, la docencia impartida. Por ejemplo, cómo se detecta si hay problemas de solapamiento de contenidos. Las alegaciones presentadas indican que se han iniciado actuaciones en este sentido, aunque aún incompletas.
- Se deben presentar datos relacionados con las titulaciones intercentros y las conjuntas. En el plan de mejora se ha hecho un análisis comparativo entre las titulaciones impartidas en los Centros, y que está previsto el seguimiento en las reuniones de coordinación, pero no hay evidencias de ese seguimiento.

#### Aspectos que condicionan la certificación

- El enlace al PROA proporcionado por el Centro no permite el acceso, por lo que no es posible conocer el proceso de decisión sobre las necesidades de nuevo profesorado. En esta documentación, se detalla de manera precisa el proceso de decisión y la responsabilidad de la Facultad, pero no hay evidencias que lo respalden (la Normativa de Programación Académica contiene normas generales de la planificación académica, pero no aporta evidencias de la realización del proceso: revisión anual de las necesidades docentes, aprobación en la CAC y en la Junta de Facultad, envío de estas al Departamento, resultados obtenidos). Por tanto, y como medida sustitutiva de consulta al PROA, se deben presentar evidencias concretas de qué es lo que hacen, qué pasos siguen, para los procesos de decisión sobre las necesidades del profesorado (cómo se envía la planificación de plazas al departamento, cómo se gestionan estas peticiones, cómo se toman las decisiones) Por otro lado, las necesidades del profesorado se determinan de acuerdo con lo recogido en el I Plan Estratégico de la Facultad según las alegaciones, pero no hay evidencias de ello.

#### Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC

- Se recomienda potenciar mecanismos que permitan garantizar la utilidad de la información recabada para detectar e identificar las necesidades de dotación personal académico, atendiendo al perfil requerido para cada programa formativo, y según las características de estos, toma decisiones y rendición de cuentas.
- Se recomienda mejorar la sistemática de diseño, evaluación y revisión de acciones para promover la formación del profesorado, así como las acciones para fomentar la innovación en los métodos de enseñanza y el uso de nuevas tecnologías, así como la vinculación del despliegue de estas acciones y su impacto y contribución en la mejora de la calidad del profesorado que imparte docencia en las titulaciones del centro, más allá de lo evaluado en los informes de gestión.
- Se recomienda mejorar la forma de documentar la sistemática de análisis y seguimiento de la información que permite valorar la mejora de la calidad del profesorado.
- En relación con la mejora de la calidad docente, el procedimiento P05 identifica en su punto 2.3 el proceso de evaluación de la actividad docente plasmado en el Manual Docencia si bien este proceso de evaluación requiere mejoras para alinearse con la actualización a nivel nacional de mayo de 2021. En particular se recomienda ampliar y posibilitar la evaluación de todo el profesorado y se



sugiere analizar la capacidad discriminación del modelo, a la vista de los actuales resultados.

- Se recomienda realizar propuestas de mejora de la información recibida por la aplicación del procedimiento de seguimiento títulos del centro que le ayude en la toma de decisiones (p.ej. nuevos indicadores, desglose de información, periodicidad, solicitud de modificaciones de la encuesta de profesorado, modificación de procedimiento de análisis de necesidad, etc.).
- Se recomienda clarificar qué información se necesita y recibe el Centro, cómo se analiza y que sistemática de detección e identificación de profesorado para cada programa formativo, más allá de las encuestas de satisfacción y las reuniones con el claustro definidas en el P7-PFM01 (Procedimiento de Participación de los Grupos de Interés de los Estudiantes, Profesorado y PTGAS) entre el equipo decanal y el Profesorado.
- Se recomienda mejorar los mecanismos que permitan garantizar la utilidad de la información recabada para detectar e identificar las necesidades de dotación personal académico, atendiendo al perfil requerido para cada programa formativo.
- En lo relativo al Grado en Administración y Dirección de Empresas, se evidencian indicadores hasta el curso 2019-20, salvo para la distribución y características del personal académico del título, por lo que se recomienda actualizar su publicación.
- Se recomienda mejorar la forma de documentar la sistemática de análisis y seguimiento de la información que permite valorar la mejora de la calidad del profesorado. No se evidencia documentalmente la sistemática para el diseño, evaluación y revisión del plan de mejoras. No se evidencia el despliegue de la gestión del personal docente favoreciendo su desarrollo y reconocimiento. No se evidencia la evaluación del impacto y eficacia de los mecanismos de análisis, detección e identificación de las necesidades de profesorado.
- Se recomienda avanzar con el desarrollo del Objetivo 6 sobre la generación de valor compartido con la comunidad universitaria, en concreto en: Mejorar las estrategias de acogida, y de desarrollo personal y profesional de profesorado y personal de administración y servicios; Mejorar el perfil digital, internacional y profesional de la Comunidad Universitaria; incentivar/reconocer al personal mejor evaluado en docencia, investigación y en la mejora de la calidad de los servicios.
- Se recomienda incluir en la sistemática los establecido en el Informe de Gestión haciendo referencia al desarrollo de la recogida de necesidades, toma de decisiones y mejora para la promoción de la formación del profesorado.
- Se recomienda la necesidad de una contemplación igual en todas las sedes, de manera que se garantice el concurso de un profesorado similar en todas ellas (ej. comparativa del profesorado permanente del Grado en Administración y Dirección de Empresas en cada una de las sedes) e, igualmente, para el caso especial del Máster Universitario en Economía y Desarrollo Territorial siendo necesario establecer evidencias sobre la coordinación que se da particularmente en este título interuniversitario.
- Se recomienda al Centro mejorar el porcentaje de participación en encuestas de evaluación.
- Se recomienda realizar el seguimiento de los indicadores relacionados con el grado de participación del profesorado en el programa Docencia, recientemente implementado por la universidad.
- Se recomienda analizar la evolución de indicadores a nivel de Centro.
- Se recomienda una mayor participación en la evaluación de la calidad docente.
- Se recomienda emplear estrategias para aumentar la participación del profesorado en cursos de



formación.

- Dado que comienza la implantación de un programa piloto de Docencia en noviembre de 2024, se informa que no se van a introducir cambios en el sistema actual de evaluación del profesorado antes de esta fecha. Las evidencias proporcionadas demuestran que la participación en el programa Docencia aprobada en 2021, permitirá que la evaluación del profesorado se basará en una gama más amplia de ítems. Se recomienda continuar con la implantación del programa Docencia y mejorar la evaluación asociada a este aspecto.
- La información facilitada sobre las acciones formativas para el PDI se evidencia de curso anteriores al 2022. En este sentido, se han encontrado evidencias de las acciones formativas para el PDI y el procedimiento para que el profesorado pueda exponer sus demandas de formación y cómo adquirirlas, aunque de manera incompleta.
- Se han aplicado los datos ofrecidos sobre la evaluación docente del profesorado implicado en los títulos. Dado que la evaluación docente es competencia del Vicerrectorado, es posible que se pueda ahondar sobre ese procedimiento asociado. No obstante, como recomendación, dado que se ha implementado Docencia como sistema experimental, sería importante hacer la recopilación anual de esos datos y añadirlos a este criterio del SGCC.
- Se debe concretar cómo van a mejorar estos procesos evaluativos de las actividades formativas, en qué momento se encuentran y quiénes son los responsables de esa acción de mejora. Reflejar qué sucede con el profesorado que no es evaluado, y los protocolos de actuación desde el Centro cuando el profesorado no obtiene buenos resultados. Este aspecto se considera como un aspecto de mejora dado que el Centro ha emprendido acciones de mejora con relación a la primera parte del aspecto ("Se debe concretar cómo van a mejorar estos procesos evaluativos de las actividades formativas, en qué momento se encuentran y quiénes son los responsables de esa acción de mejora"), pero se ha propuesto su evaluación para el curso 2024-2025. Esto indica que el Centro toma en consideración esta cuestión, pero es pronto para la verificación de esta acción en el momento actual.

#### **CRITERIO 4: Gestión de recursos materiales y servicios**

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

- El Centro analiza los resultados, principalmente de satisfacción, relacionados con los recursos materiales y el PTGAS de forma individualizada para cada título, pero no se evidencia un proceso sólido de toma de decisiones derivado de este análisis en el caso del PTGAS.
- Aunque hay propuestas de acciones de mejora, se debe proporcionar información sobre en que se ha basado la toma de decisiones para la propuesta de unas acciones y no sobre otras. El Centro no dispone de un procedimiento o sistemática clara para establecer las toma de decisiones y/o prioridades en las mejoras de infraestructuras que se realizan en la Facultad. Tan solo se dedica a enumerar algunas acciones de mejora que se han llevado a cabo en el edificio. No existe evidencia documental de las propuestas, ni de sus proceso, ni de los criterios de actuación o selección. Debe haber unos canales claros y conocidos por todos que permitan ser más eficaces en la gestión de los recursos. No queda claro el papel de las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés en esta toma de decisiones.
- El Centro cuenta con herramientas para medir la satisfacción de los grupos de interés, recordando que dejan al margen en este criterio a egresados y empleadores. Pero los datos ofrecidos, los indicadores que miden, no resultan suficientes para tomar decisiones que afecten a la gestión de



actividades, recursos materiales y servicios. Se debe revisar estas herramientas para una adecuada toma de decisiones. El Centro indica que no recoge la satisfacción de egresados y empleadores, aún cuando están indicados como grupos de interés en su SGCC. Así mismo, también indican que no miden la satisfacción para cada una de las infraestructuras porque no es necesario ya que tienen en general una alta satisfacción, cuando en la documentación aportada y en las visitas se corroboró que hay problemas todos los cursos con las infraestructuras que no dependen directamente del Centro. No resulta incompatible tener una alta satisfacción con las infraestructuras y desglosarla. De este modo sería mucho más sencillo y rápido detectar cuando surja algún problema. Ayudaría a tomar decisiones objetivas y apoyadas, como hacen, en las reuniones de la comisión de garantía de calidad.

- El Centro tiene diseñado el proceso, pero no se puede evidenciar que esté implantado porque la documentación presentada no lo demuestra. Sí es posible comprobar a través de cierta información como el buzón o las encuestas de satisfacción, pero la documentación presentada relacionada con ciclos de mejora está desactualizada. El Centro aporta las actas donde se evidencia que el "A02-Procedimiento para la gestión de los recursos materiales" se trata en Junta de Facultad, pero no se puede acceder o no existen la documentación que alegue lo relacionado con el " PA03-Procedimiento para la gestión de los servicios".
- Se debe presentar información sobre el grupo de mejora del PTGAS con el fin de aclarar que funciones desempeña y cuáles han sido sus reuniones o actuaciones durante estos años dentro del SGC del Centro. En varias ocasiones, el Centro alude a que el grupo de mejora del PTGAS comienza a trabajar desde 2005, si bien en la actualidad, la información proporcionada no deja claro qué funciones desempeña y/o cuáles han sido sus reuniones y actuaciones durante estos años, más allá de que el Secretario del Centro sea miembro del PTGAS y pieza clave entre el equipo decanal y el PTGAS. No se sabe qué papel desempeña como "pieza clave".

#### Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC

- Se recomienda mejorar la integración con la toma de decisiones sobre los resultados obtenidos para el desarrollo de las actividades ya disponibles, así como en la organización, adquisición o contratación de nuevos.
- Se recomienda mejorar la sistemática utilizada para valorar la utilidad de la información y resultados que recoge el Centro para la detección de necesidades y dotación de personal de administración y servicios, atendiendo a las características propias de cada titulación; garantizando la participación de los diferentes grupos de interés.
- Se recomienda ampliar la información cualitativa presentada con otros indicadores cuantitativos de operatividad y rendimiento que amplíen el alcance de análisis sobre la gestión de recursos materiales y servicios.
- Si bien la sistemática del diseño se considera adecuada, se recomienda potenciar la sistemática de toma de decisiones, así como el análisis del impacto de las acciones de mejora diseñadas en lo referente a los recursos materiales y servicios.
- Se recomienda fomentar la implicación y participación de los diferentes grupos de interés en la toma de decisiones sobre la gestión de actividades, recursos materiales y servicios, más allá de la visión dentro de la CGC del Centro.
- Se recomienda potenciar el análisis del total de acciones de mejora diseñadas, así como establecer un alcance del impacto de las acciones a un mayor nivel de desagregación, permitiendo evaluar su implicación en cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.



- Aunque la Facultad ha definido el proceso sobre gestión de recursos para el aprendizaje se recomienda ampliar el alcance de la sistemática a todo el proceso de mejora del Personal Técnico, de Gestión y Administración de Servicios.
- Los procedimientos de recogida de información se garantizan con la recogida de información y la detección de necesidades, a través de la CAC, Coordinadores de título, Junta de Facultad, Equipo de Gobierno, Servicio de Información, Consejería y Atención al Usuario (SICAU), y Secretaría. Se entiende que todas estas entidades contribuyen a la recogida de información, se recomienda clarificar cuál es la responsabilidad de cada una de ellas. Se hace mención al manual de la calidad de la Universidad y al manual de la calidad de la facultad y, a continuación, expone tres herramientas de recogida de información. 1) El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones que se pudo comprobar en la visita que no se utiliza, 2) los cuestionarios de satisfacción que, como se ha mencionado anteriormente, falta la participación de grupos de interés, y 3) los cuestionarios específicos de los servicios que no se sabe a lo que se hace referencia. Se recomienda en la próxima revisión del manual de calidad especificar con mayor detalle este punto.
- Sobre la presentación de evidencias de la sistematización del proceso de detección de necesidades: aulas, incidencias, gestión de partes de mantenimientos, control de limpieza, etc, según se ha definido en el SGC. El Centro ha presentado como evidencias, emails que se han ido intercambiando entre miembros del Centro y el Vicedecanato de Infraestructura, aunque no se sabe si los distintos grupos de interés implicados lo conocen y saben cómo realizar la queja cuando surge. No se puede evidenciar que exista una sistematización del proceso.

#### **CRITERIO 5: Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje**

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

- Se debe integrar la sistemática a nivel Centro, de manera que se permita establecer un análisis de los indicadores asociados, más allá de la única evidencia presentada en el Informe de Gestión FSGC-P02-02 del curso 2020-21.
- Es necesario realizar el cierre completo del ciclo de mejora continua, estableciendo la sistemática que permita analizar el impacto de las acciones de mejora desplegadas tanto a nivel titulación como Centro.
- Es necesario potenciar el alcance de análisis del sistema de apoyo y de orientación académica y profesional al alumnado dentro del cuadro de mando con la inclusión de indicadores cuantitativos vinculados con la satisfacción.
- Se debe potenciar el cierre completo del ciclo de mejora continua, estableciendo la sistemática que permita analizar el impacto de las acciones de mejora desplegadas tanto a nivel titulación como Centro (incluyendo cuando corresponda el nivel de sede) de las mejoras adoptadas sobre la gestión de los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Se deben aportar evidencias sobre el análisis y toma de decisiones sobre los sistemas de evaluación y metodologías de enseñanza. El Centro mantiene que debido al alto grado de satisfacción de los estudiantes con los sistemas de evaluación y metodologías de enseñanza no ha sido necesario realizar cambios, por lo que se supone que por ese motivo, no hay evidencias sobre el análisis y toma de decisiones.
- Es necesario realizar un análisis más profundo de las siguientes cuestiones asociadas, puesto que no se evidencian en acciones de mejora que deberían existir, como por ejemplo, valorar la idoneidad de los actuales sistemas de evaluación y metodologías de las distintas asignaturas de los



títulos del Centro. Se indica que no se han establecido los mecanismos para modificar los sistemas de evaluación y metodologías de enseñanza, porque no ha sido necesario, cuando se demostró que hay quejas de ciertos grupos de interés con respecto a esta cuestión. Así mismo, no indica cómo va a tratar este ítem en el futuro.

- Se debe realizar la revisión de ciertos indicadores de la satisfacción de los grupos de interés con el Centro. Habría que mejorar tanto los indicadores como aportar todos los datos y evidencias de las tomas de decisiones que se han tomado a partir de los datos obtenidos. Así como las acciones de mejora. El Centro indica que se realiza la revisión de ciertos indicadores de la satisfacción de los grupos de interés con el Centro, si bien sería necesario aportar evidencias de este análisis, su idoneidad dentro del SGCC, así como de la toma de decisiones que se ha realizado a partir de los datos obtenidos.
- Se debe aportar evidencias sobre el seguimiento y evaluación de las acciones de mejora relacionadas con el TFG/TFM. El Centro no presenta evidencias que justifiquen las decisiones que han adoptado, por ejemplo, sobre los cambios realizados en la asignación de línea/tutor TFG de los alumnos del Doble Grado (curso 2023-2024). Es decir, esta evidencia de "acción de mejora" en base a qué se realizó.

#### Aspectos que condicionan la certificación

- En el marco de los dobles grados, se debe realizar un Trabajo de Fin de Grado (TFG) para cada título. Actualmente, se permite la realización de un único TFG para ambos títulos, y además no se evidencian acciones de coordinación adecuadas en los programas de dobles grados.

#### Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC

- Se sugiere la posibilidad de incluir indicadores sobre el grado de satisfacción con el proceso de acceso, admisión y matrícula de los nuevos estudiantes de las titulaciones ofertadas por el Centro.
- Se recomienda potenciar el alcance de análisis del sistema de apoyo y de orientación académica y profesional al alumnado, con la inclusión de indicadores cuantitativos.
- Se sugiere valorar si sería conveniente incrementar la información sobre las metodologías de enseñanza/aprendizaje y evaluación de los resultados de aprendizaje para definir planes de mejora.
- Se recomienda analizar los sistemas de elección y selección del TFG-TFM, así como se recomienda completar la información sobre los datos de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.
- Se recomienda evaluar el impacto y despliegue de la acción de mejora relacionada con la elaboración e implementación de un procedimiento específico en el SGCC para la Planificación de la Coordinación docente por parte del decanato y de un documento de buenas prácticas en la coordinación docente de profesorado de las asignaturas.
- Se recomienda revisar los sistemas de evaluación para garantizar que permiten una certificación fiable sobre la adquisición de competencias.
- Se recomienda potenciar la integración en la sistemática de la actual recogida de indicadores sobre el grado de satisfacción con el proceso de acceso, admisión y matrícula de los nuevos estudiantes de las titulaciones ofertadas por el Centro, que se viene realizando de manera anual y en los diferentes campus y titulaciones, de manera que quede enmarcada dentro de la documentación.
- Se recomienda revisar el procedimiento P03 por el Centro para dotarlo de un nivel de detalle suficiente que establezca las directrices generales de la actividad docente del Centro.



- Se recomienda definir un Plan de Acción Tutorial que planifique la orientación y establezca mecanismos para la detección y evaluación de necesidades. Además, se sugiere mejorar la recopilación de resultados sobre la gestión del TFG.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento de los egresados para evaluar mejor su inserción laboral y utilizar esa información para ajustar los planes de estudio.
- Se recomienda aclarar las valoraciones del Programa de Acompañamiento Tutorial y establecer acciones para mejorar la satisfacción con la orientación académica y profesional.
- Se deben aportar evidencias de las decisiones adoptadas con los resultados sobre la satisfacción por parte del alumnado con el sistema de quejas y sugerencias.
- Revisar la redacción del PC07 para mayor claridad.
- Se recomienda aportar información sobre el nivel de satisfacción de los tutores externos con la Facultad y la gestión de las prácticas. Se informa que han realizado, por ejemplo, en la forma en que los tutores externos contestan las encuestas de satisfacción, introduciendo mejoras en el cuestionario que se realiza, pero no se evidencia en base a qué o mediante qué procedimiento realizan estos cambios. No hay indicios de que esta información se utilice para cerrar el ciclo de mejora ni en la toma de decisiones.
- Se recomienda evidenciar las decisiones adoptadas en función de la información recogida sobre la gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje de los diferentes grupos de interés. Se adjunta la información que se le requiere, e informa que, al haber obtenido resultados satisfactorios en estos años académicos, no resulta necesario adoptar medidas. Los resultados son satisfactorios y así se recoge dentro de la Memoria de cada uno de los grados, es decir, se mueven en el porcentaje que recoge la Memoria. No obstante, conviene mejorar este apartado, puesto que el análisis del SGCC sí indica que se deberían adoptar medidas específicas en ciertas áreas relacionadas con el ítem, sobre todo en metodologías y sistemas de evaluación.



## 5. Satisfacción con la sesión formativa del Programa de Certificación de los sistemas de garantía de calidad. Programa IMPLANTA.

ACCUA convocó a las personas que forman parte de la Comisión de Evaluación del programa de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad en los centros de las universidades andaluzas a una jornada de formación el día 10 de abril de 2024, de manera virtual a través de la plataforma “Cisco Webex”.

De las 27 personas convocadas (16 evaluadoras y 11 evaluadores) asistieron a la sesión formativa 17 personas (8 mujeres y 9 hombres), lo que representa un porcentaje de asistencia del 63,0% (50% mujeres y 81,8% hombres).

Al finalizar dicha jornada, los 17 asistentes cumplieron una encuesta en la que se les requería conocer su opinión sobre la formación recibida.

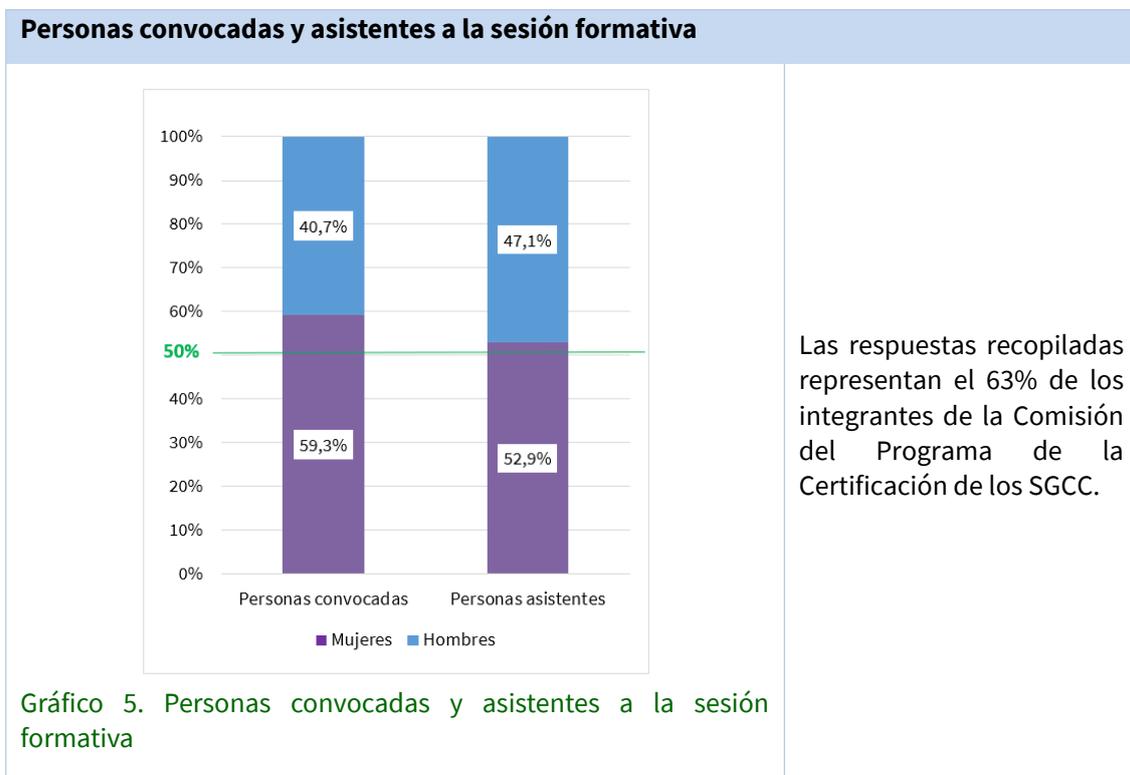


Gráfico 5. Personas convocadas y asistentes a la sesión formativa

La valoración mayoritaria en prácticamente la totalidad de los aspectos ha sido satisfactoria o muy satisfactoria, más del 82,4% de las opiniones. En cambio, el punto débil se encuentra en el conocimiento de las herramientas de evaluación donde el porcentaje se sitúa en el 11,8%.

Respecto a las opiniones expresadas en las preguntas de texto libre, las personas evaluadoras reconocen que la sesión formativa ha sido positiva, aunque se podría complementar la formación con ejemplos concretos.



El 80% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas en 5 de los 7 aspectos consultados en el cuestionario.

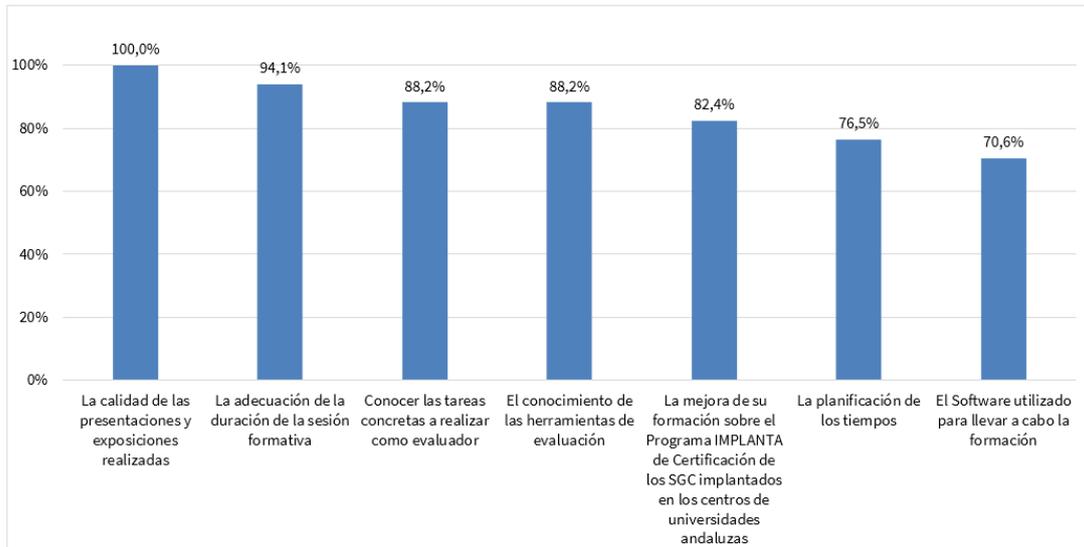


Gráfico 6. Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran satisfechas o muy satisfechas



El conocimiento de las herramientas de evaluación con un 11,8% es el aspecto que destaca como insatisfecho o muy insatisfecho según las opiniones vertidas por las personas evaluadoras.

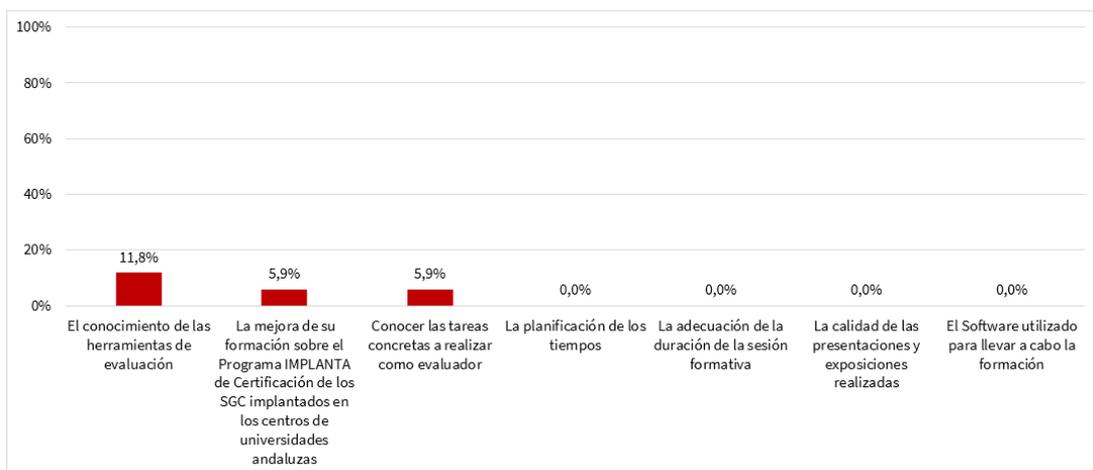


Gráfico 7. Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran insatisfechas o muy insatisfechas



Se muestra a continuación el recuento detallado de las opiniones en cada uno de los criterios encuestados.

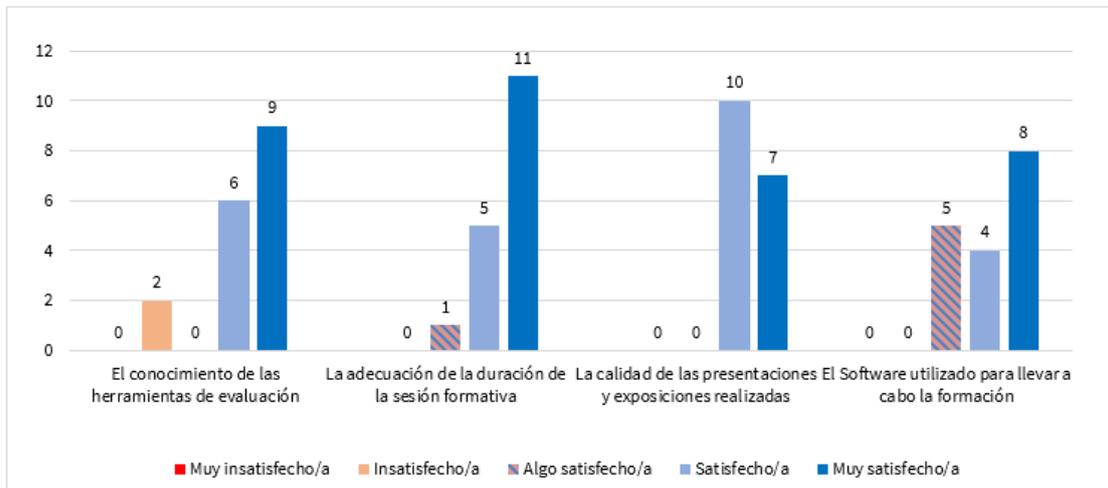
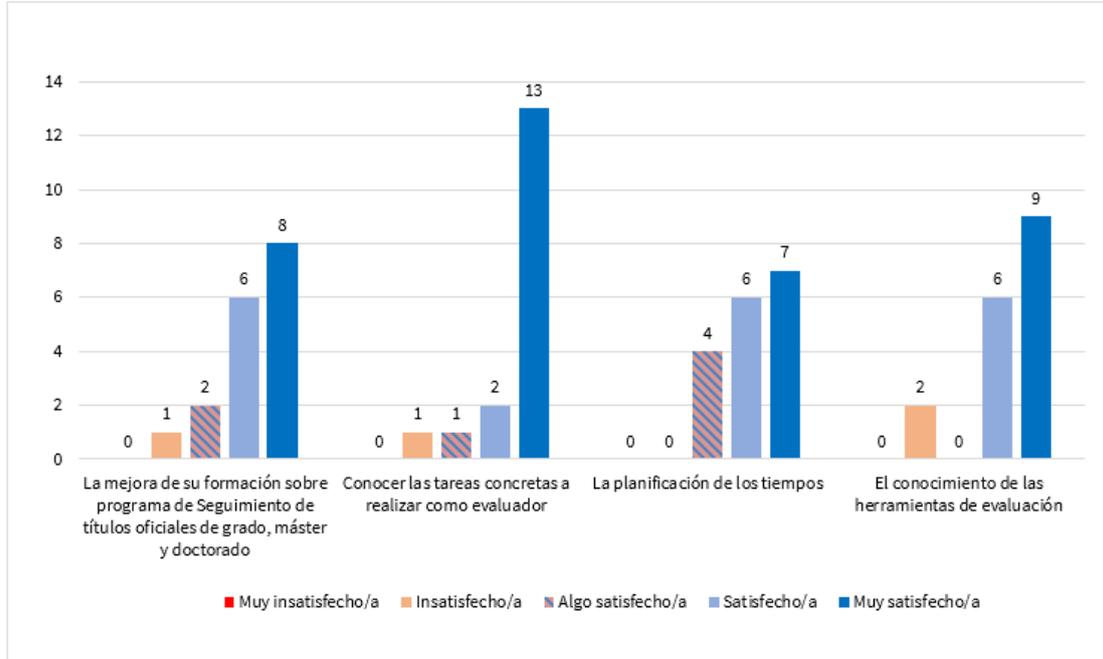


Gráfico 8. Satisfacción con la contribución de la sesión formativa a determinados aspectos



## **Conclusiones**

Los resultados obtenidos revelan que las personas encuestadas valoran de forma positiva los diferentes aspectos de la jornada de formación destacando que la información presentada ha sido muy detallada.



## 6. Satisfacción de la Comisión con el proceso del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad

Concluido el proceso de certificación, se invitó a las comisiones de evaluación a cumplimentar un cuestionario para conocer su grado de satisfacción con el proceso, y así poner en marcha acciones de mejora si del análisis de la información así se requiriera.

El cuestionario de satisfacción se envió a 29 personas el 4 de febrero de 2025 (16 mujeres y 13 hombres), obteniendo 20 respuestas (12 mujeres y 8 hombres) lo que representa una tasa de respuesta del 69% (75% mujeres y 61,5% hombres). Por tipo de perfil, el académico representó el 62,1%, el 27,6% el perfil estudiante, y el 10,3% el perfil del personal técnico de administración y servicios.

El cuestionario se estructura en 5 dimensiones, para las que en cada una de ellas se solicita el grado de satisfacción de diversos aspectos. 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.

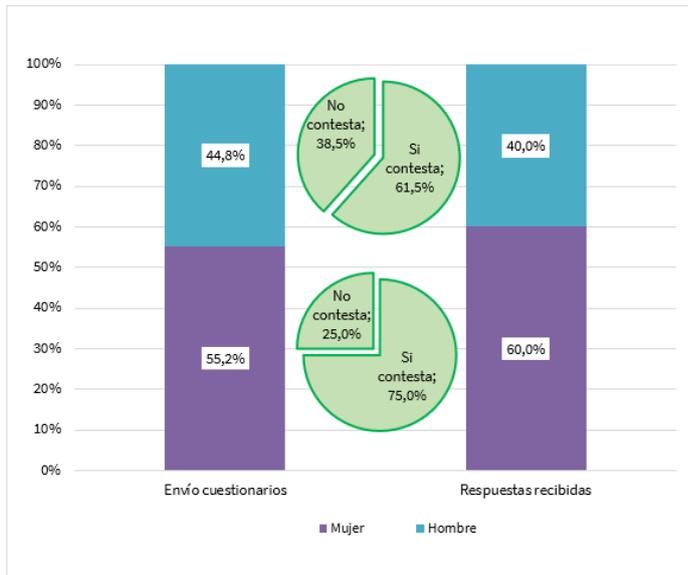
Las 5 dimensiones son:

- **Comisión de Evaluación:** valorar la composición de la Comisión de Evaluación y Certificación, así como la relación/interacción entre los miembros de ésta durante el proceso de evaluación.
- **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 de certificación de los SGCC, el protocolo de evaluación, el formato y contenido de los informes, así como otros materiales de apoyo facilitados por ACCUA.
- **Visita a las universidades:** valorar la planificación de la visita tanto por parte de ACCUA como por parte de las universidades, el documento de orientaciones para su realización, la adecuación de los asistentes a las audiencias, el formato y la utilidad del informe de visita y la duración de la visita, y el número de audiencias.
- **Apoyo y Gestión del área de Acreditación Institucional:** 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 ACCUA.
- **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 ACCUA.

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



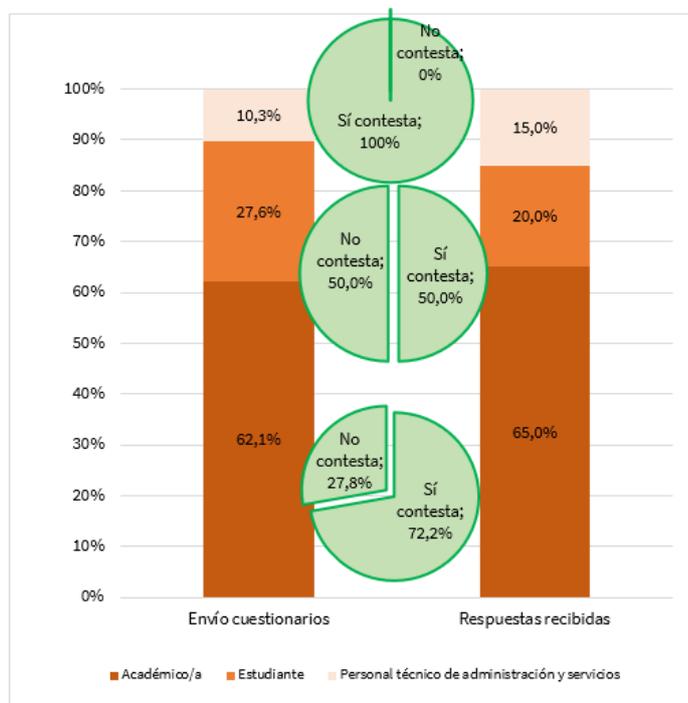
### Destinatarios y respuestas de los cuestionarios a las Comisiones de evaluación por sexo



De los 29 cuestionarios remitidos se recibieron 20 respuestas, lo que supuso una tasa del 69%. El 75% de las respuestas recibidas procedieron de mujeres y el 61,5% de hombres. De las tres comisiones de evaluación, dos han tenido composiciones paritarias, y una no paritaria a favor de mujeres, siendo los porcentajes (55,2% mujeres y 44,8% hombres), siendo también las mujeres las que contestaron en mayor proporción que los hombres (60% frente al 40% respectivamente).

Gráfico 9: Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por sexo

### Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por perfil en la Comisiones de evaluación



De las 29 personas que componían las comisiones de evaluación y a las que se les envió el cuestionario de satisfacción, el 62,1% eran académicos/as, el 27,6% estudiantes y el 10,3% personal técnico de administración y servicios (PTGAS). El grupo de mayor tasa de respuesta fue el compuesto por el PTGAS (100%), el porcentaje del perfil académicos/as que contestaron la encuesta fue del 72,2%, mientras que el estudiantado contestó la mitad, el 50%.

Gráfico 10: Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por perfil en la Comisiones de evaluación



## Valoración de la Comisiones de Evaluación

Se muestra a continuación el análisis de satisfacción de las Comisiones de evaluación con el proceso de certificación de la implantación de los SGC de Centros.

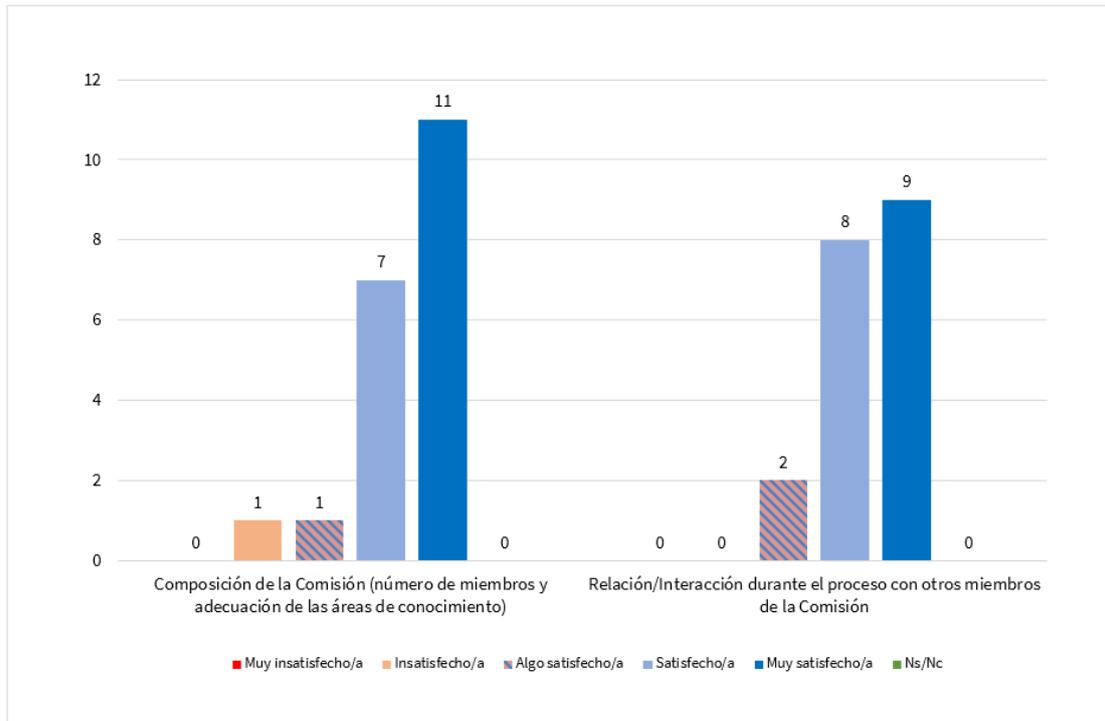


Gráfico 11: Satisfacción del personal evaluador con la Comisiones de Evaluación a la pertenece o perteneció

Tabla 4: Satisfacción media con la Comisiones de Evaluación a la que pertenece o perteneció

Satisfacción con la Comisión de Evaluación a la que pertenece o perteneció	Medias	N válido
Composición de la Comisión (número de miembros y adecuación de las áreas de conocimiento)	4,40	20
Relación/Interacción durante el proceso con otros miembros de la Comisión	4,37	19



Prácticamente el 90% de las personas encuestadas está satisfecho con la Comisión de Evaluación a la que han pertenecido, y de la interacción con otros miembros de la Comisión.

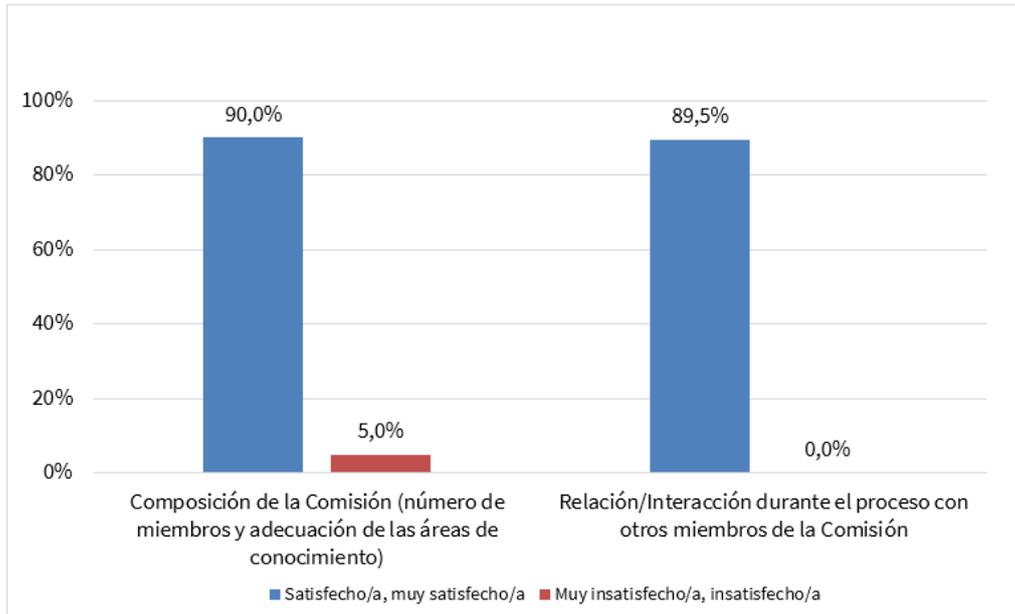


Gráfico 12. Satisfacción con la Comisión a la que pertenece o perteneció. Porcentaje de opiniones

### Valoración del calendario y herramientas del proceso

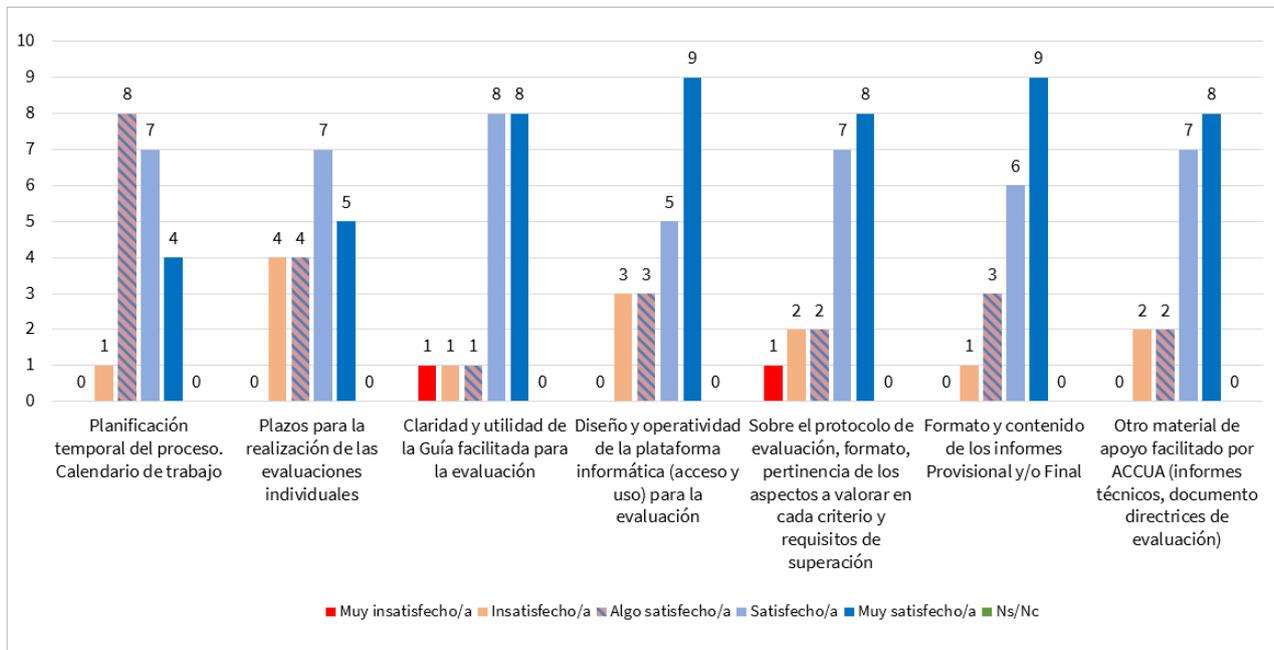


Gráfico 13: Satisfacción del personal evaluador con el calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación



Tabla 5: Satisfacción media con el calendario y herramientas del proceso

Calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación	Medias	N válido
Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación	4,11	20
Otro material de apoyo facilitado por ACCUA (informes técnicos, documento directrices de evaluación)	4,11	20
Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final	4,21	19
Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de su	3,95	20
Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación	4,00	20
Plazos para la realización de las evaluaciones individuales	3,65	19
Planificación temporal del proceso. Calendario de trabajo	3,70	19



Más del 70% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas en 5 de los 7 aspectos consultados en el cuestionario.



Los aspectos con mayor tasa de respuestas como insatisfechas o muy insatisfechas han sido: los plazos para la realización de las evaluaciones individuales (20%), la operatividad de la plataforma (15%) y sobre el protocolo de evaluación, formato y pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación (15%).

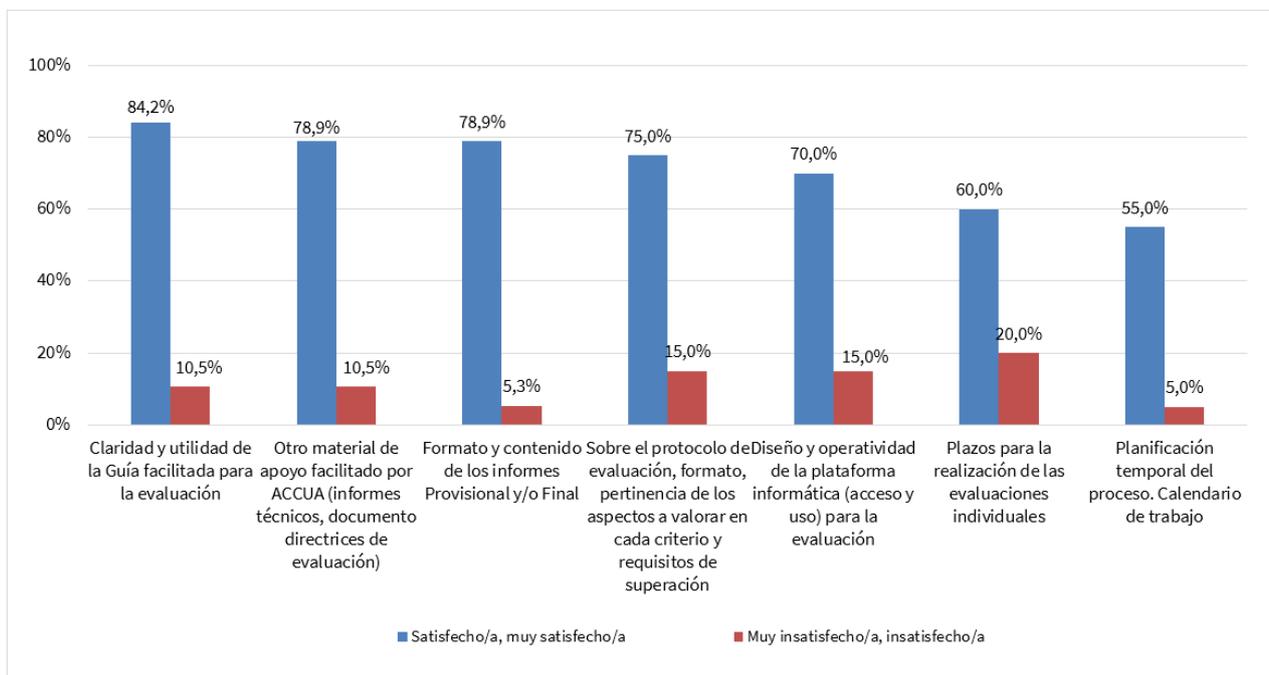


Gráfico 14: Calendario y herramientas del proceso. Porcentaje de opiniones



## Valoración de la visita virtual a los centros evaluados

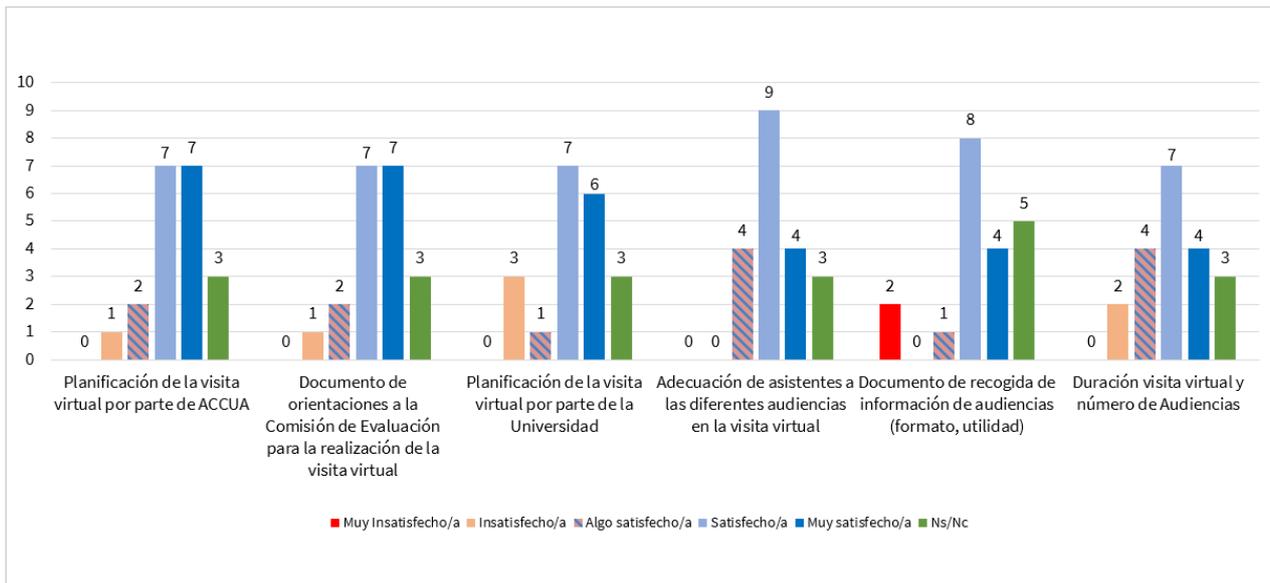


Gráfico 15: Satisfacción con la visita a los centros evaluados

Tabla 6: Satisfacción media con la visita a los centros evaluados

Visita a universidades	Medias	N válido
Planificación de la visita virtual por parte de ACCUA	4,18	20
Documento de orientaciones a la Comisión de Evaluación para la realización de la visita virtual	4,18	20
Documento de recogida de información de audiencias (formato, utilidad)	3,80	20
Planificación de la visita virtual por parte de la Universidad	3,94	20
Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita virtual	4,00	20
Duración visita virtual y número de Audiencias	3,76	20



El 82% de las respuestas recibidas afirmaron estar satisfechas o muy satisfechas con la planificación de la visita por parte de su universidad y con los documentos de orientaciones utilizado para la realización de las visitas.



El 17,5% de las personas se mostraron insatisfechos o muy insatisfechos con la planificación de la visita por parte de la Universidad.

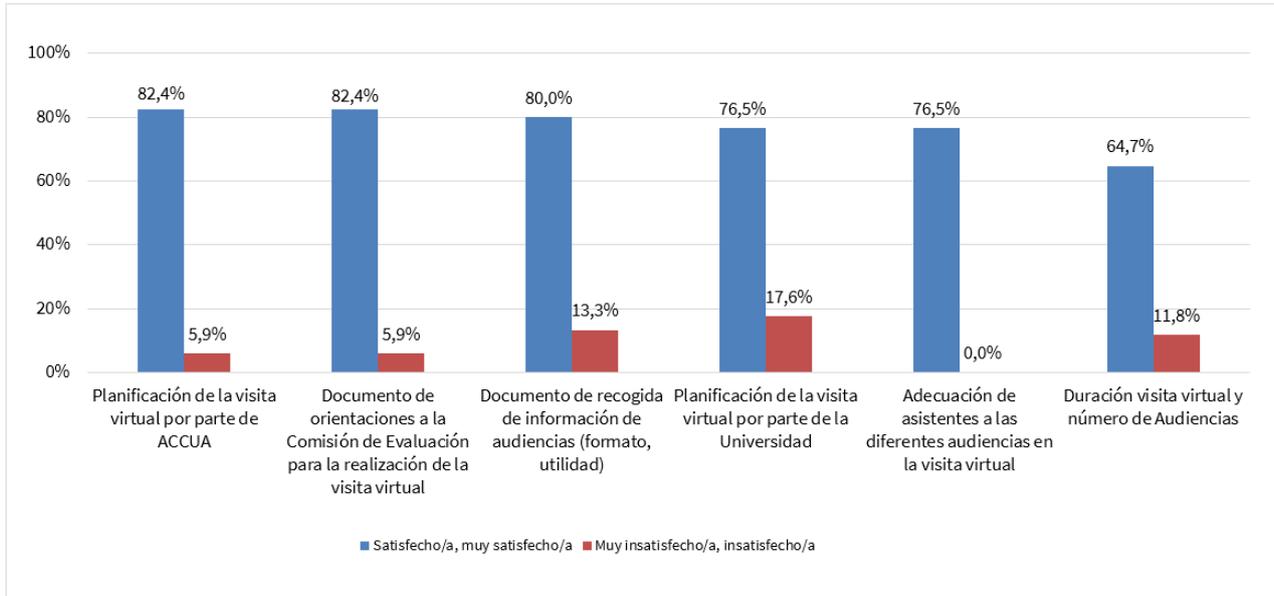


Gráfico 16: Visita a los centros evaluados. Porcentaje de opiniones



## Valoración del apoyo y la gestión de ACCUA

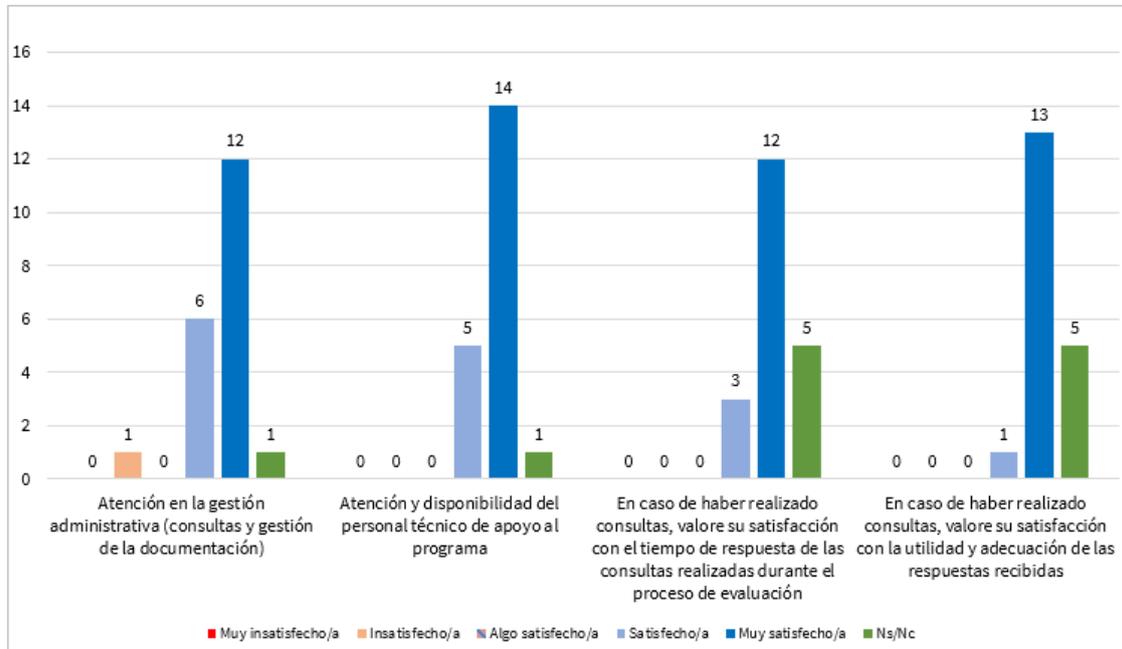


Gráfico 17: Satisfacción con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación

Tabla 7: Satisfacción media con el apoyo y la gestión de ACCUA

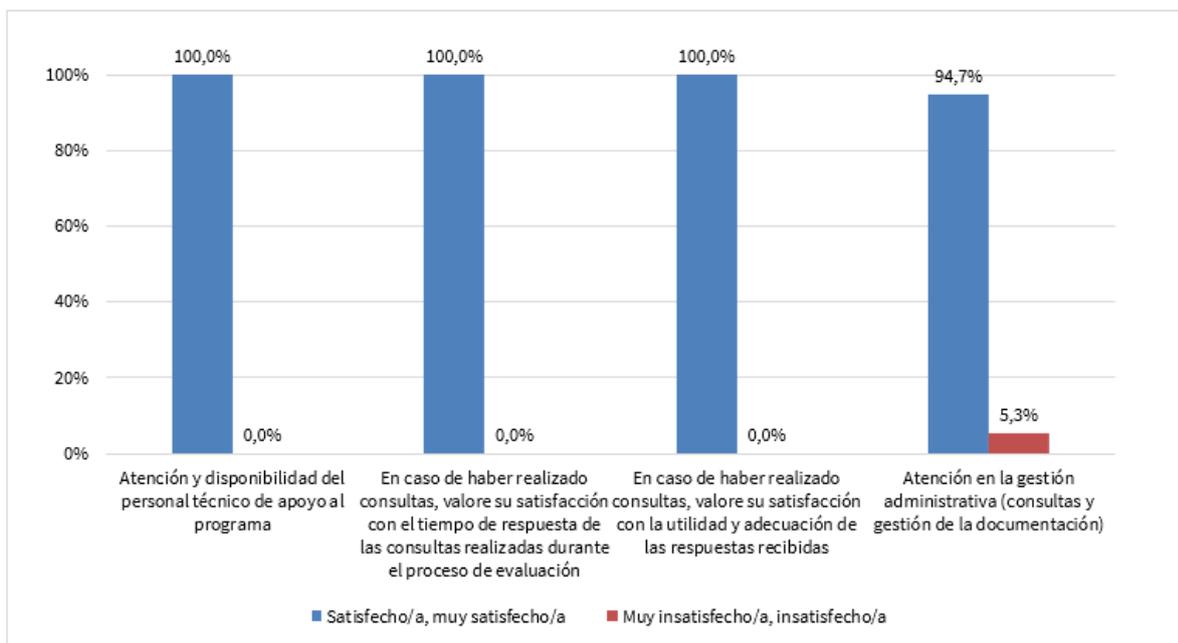
Apoyo y gestión del área de Evaluación y Acreditación	Medias	N válido
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	4,74	20
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas:	4,80	20
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con la utilidad y adecuación de las respuestas recibidas	4,93	20
Atención en la gestión administrativa (consultas y gestión de la documentación)	4,53	19



La totalidad de las respuestas recibidas se han mostrado satisfechas o muy satisfechas con el apoyo y la gestión de ACCUA.



El 5,3% de las personas se mostraron insatisfechos o muy insatisfechos con la atención en la gestión administrativa.





## Valoración global del proceso

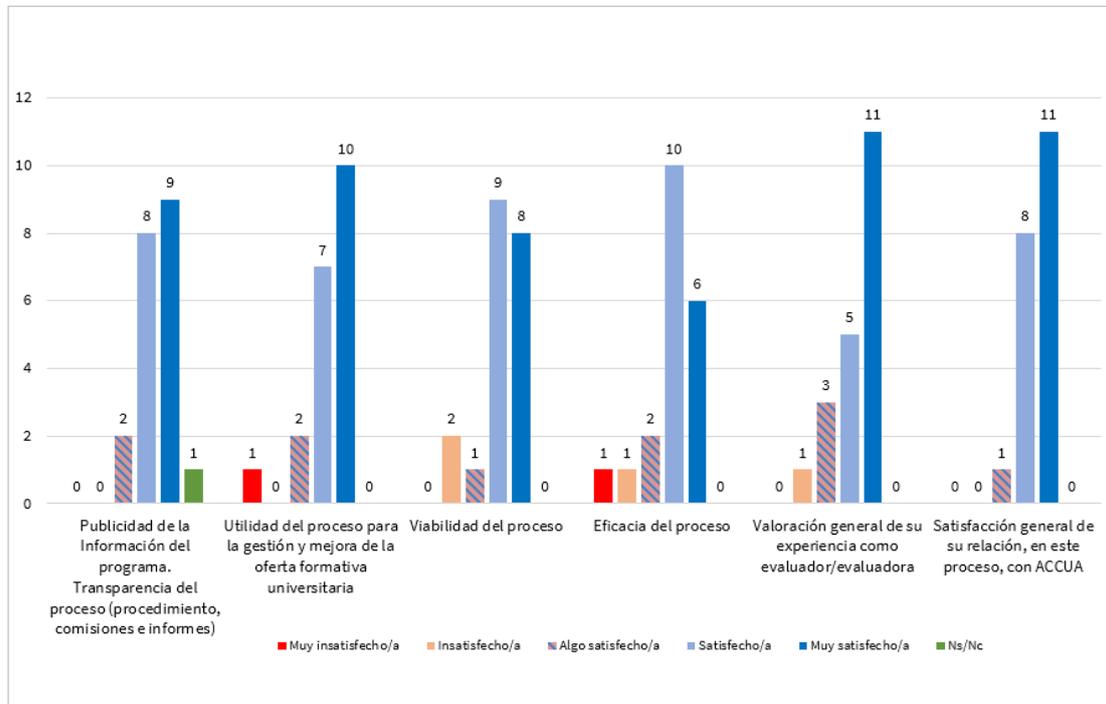


Gráfico 18: Satisfacción global con el proceso

Tabla 8: Satisfacción media con el proceso global

Valoración Global del proceso	Medias	N válido
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA	4,50	20
Publicidad de la Información del programa. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)	4,37	20
Viabilidad del proceso	4,15	20
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria	4,25	20
Eficacia del proceso	3,95	20
Valoración general de su experiencia como evaluador/evaluadora	4,30	20



Más del 80% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas en los 6 aspectos consultados en el cuestionario.



El 10% de las respuestas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas sobre la viabilidad y eficacia del proceso.

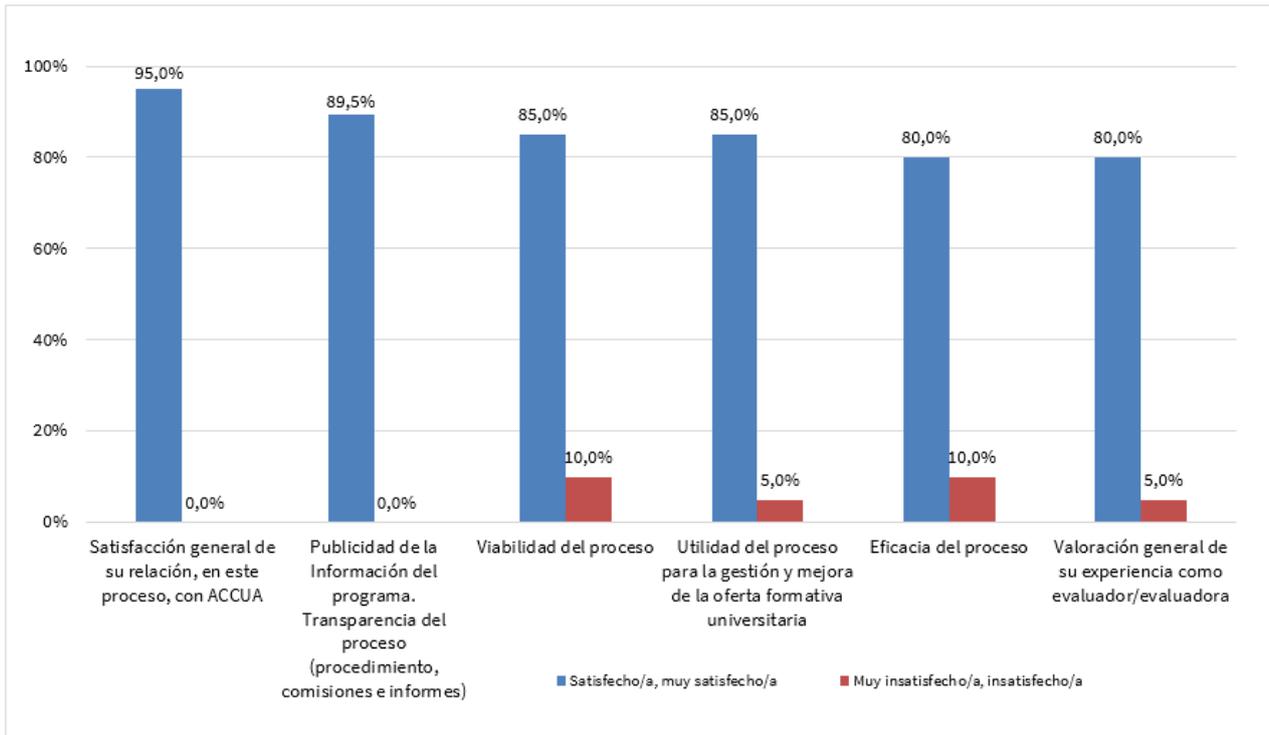


Gráfico 19: Proceso global. Porcentaje de opiniones



## Aspectos positivos y acciones de mejora

- En términos generales, los porcentajes de satisfacción son elevados en todos los aspectos consultados en la encuesta, mayoritariamente por encima del 80%.
- En relación con la tasa de respuesta a la encuesta de satisfacción, se observa que dicha tasa es menor en hombres que en mujeres, y de igual forma en el estudiantado y los/as académicos/as, ello se debe a que las comisiones están formadas por un número mayor de académicos que de estudiantes.
- Se destaca la realización de reuniones virtuales de las comisiones previas a las audiencias con las universidades.
- Revisar la plataforma informática para mejorar funcionalidades de formato y visualización.
- Algunas observaciones recogidas en los cuestionarios recomiendan revisar el calendario del proceso porque lo consideran algo justo teniendo en cuenta las cargas de trabajo a llevar a cabo.
- Se recoge una elevada demanda entre los miembros de la comisión sobre la necesidad de retomar las visitas presenciales para facilitar las dinámicas de trabajo y alcanzar los objetivos de las evaluaciones.
- Excelente predisposición del personal de ACCUA que se muestra siempre muy atento, y con capacidad para resolver las dudas planteadas durante el procedimiento.



## 7. Satisfacción de las universidades con el proceso del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad

En el presente apartado se analiza la satisfacción del personal de las universidades andaluzas involucrados en el proceso del programa IMPLANTA. El cuestionario fue remitido a los centros pertenecientes a las cuatro universidades andaluzas que solicitaron participar en el proceso. Se recibieron 33 respuestas.

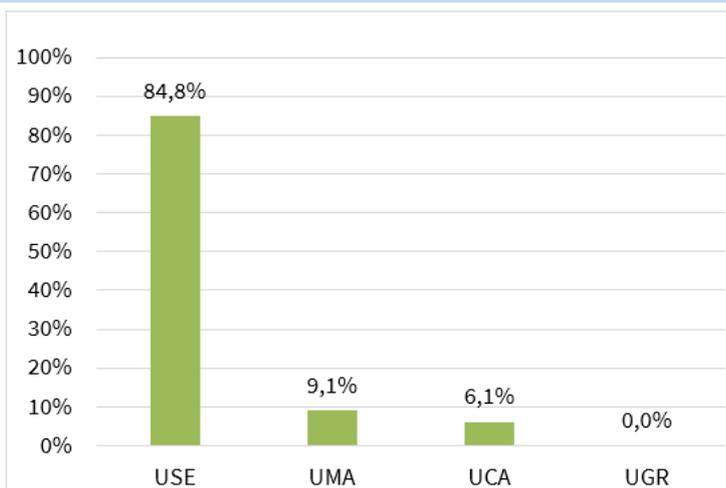
El cuestionario se estructura en 5 dimensiones, para las que se solicita el grado de satisfacción de diversos aspectos. La escala de valoración está definida desde el 1: Muy insatisfecho al 5: Muy satisfecho. Además, se solicita que se indiquen cuantas observaciones relevantes consideren oportunas en cada uno de los apartados.

Las 5 dimensiones son:

- Información publicada del programa.
- Proceso de evaluación.
- Visita virtual al centro evaluado.
- Gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación.
- Valoración global con el proceso.

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 más relevantes referidos a los diversos apartados que han sido incluidos en las observaciones.

### Destinatarios de los cuestionarios a universidades por Universidad



La Universidad de Sevilla ha sido la que ha presentado la mayor tasa de respuestas al cuestionario con un 84,8% (28), seguida de la Universidad de Málaga con un 9,1% (3) y de la Universidad de Cádiz con un 6,1% (2). No se han recibido respuestas a la encuesta por parte de la Universidad de Granada.

Gráfico 20. Distribución de los cuestionarios recibidos por Universidad



## Valoración de las universidades

Se muestra a continuación el análisis de satisfacción de las universidades con el proceso de certificación de los sistemas de Garantía de Calidad implantados.

### Valoración de la información publicada del programa

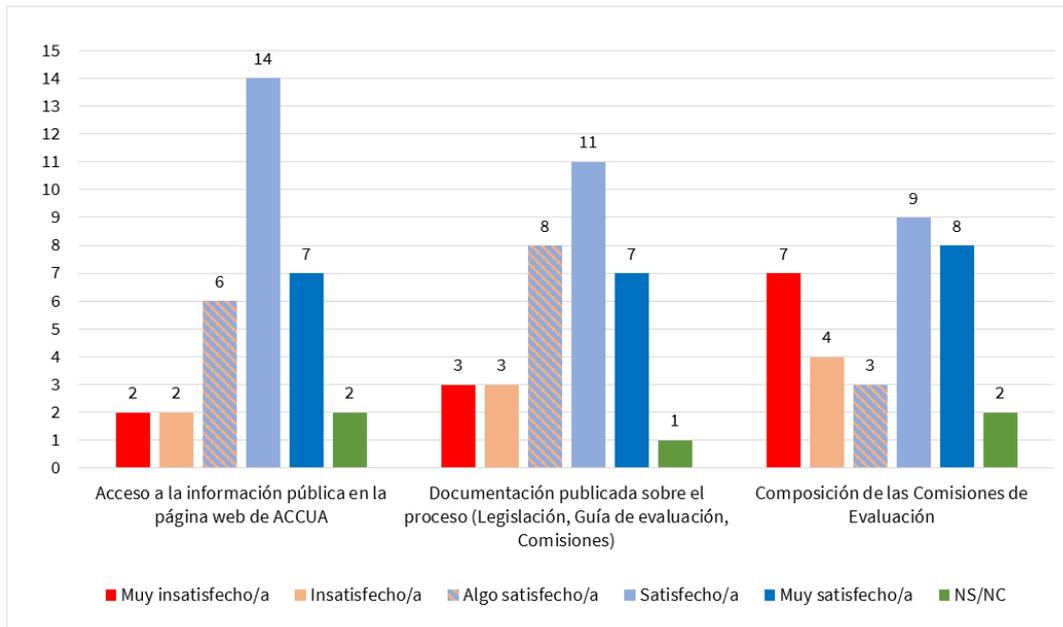


Gráfico 21. Satisfacción con la información publicada del programa

Tabla 9: Satisfacción media con la información publicada del proceso

Valorar el grado de satisfacción con la información publicada del programa	Medias	N válido
Acceso a la información pública en la página web de ACCUA	3,71	31
Documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones)	3,50	32
Composición de las Comisiones de Evaluación	3,23	31



Más del 60% de las respuestas recibidas están satisfechas o muy satisfechas con el acceso a la información publicada del programa en la web de ACCUA.



El 33,3% de las personas encuestadas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas sobre la composición de las comisiones de evaluación.

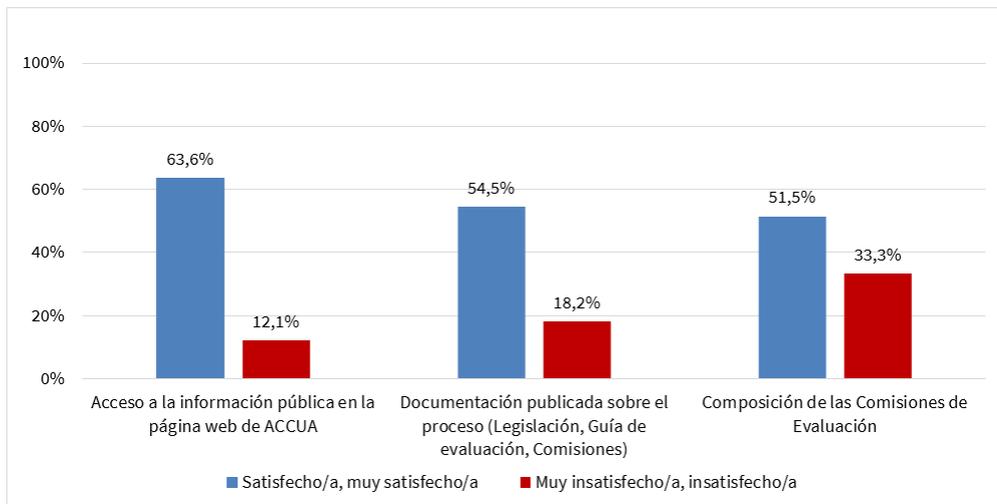


Gráfico 22. Información publicada del proceso. Porcentaje de opiniones



## Valoración del Proceso de evaluación

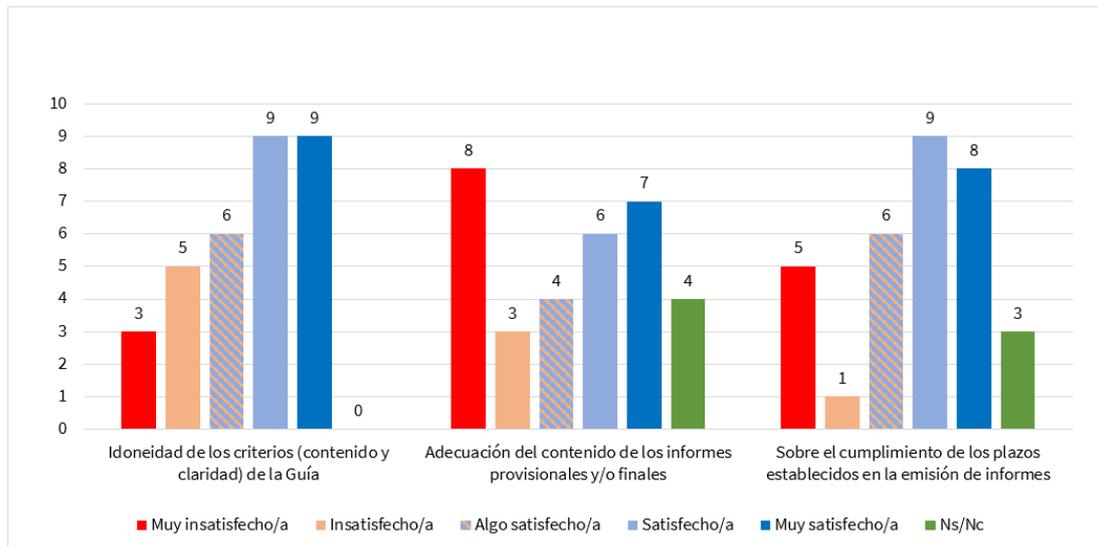


Gráfico 23. Satisfacción con el proceso de evaluación

Tabla 10: Satisfacción media con el proceso de evaluación

Proceso de evaluación	Medias	N válido
Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía	3,50	32
Adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales	3,04	28
Sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes	3,48	29



El 56,3% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas con la idoneidad de los criterios de la Guía de Evaluación, y el 53,1% reconoce estar satisfecho o muy satisfecho respecto al cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes.



Cerca del 35% de las respuestas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas respecto de la adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales.

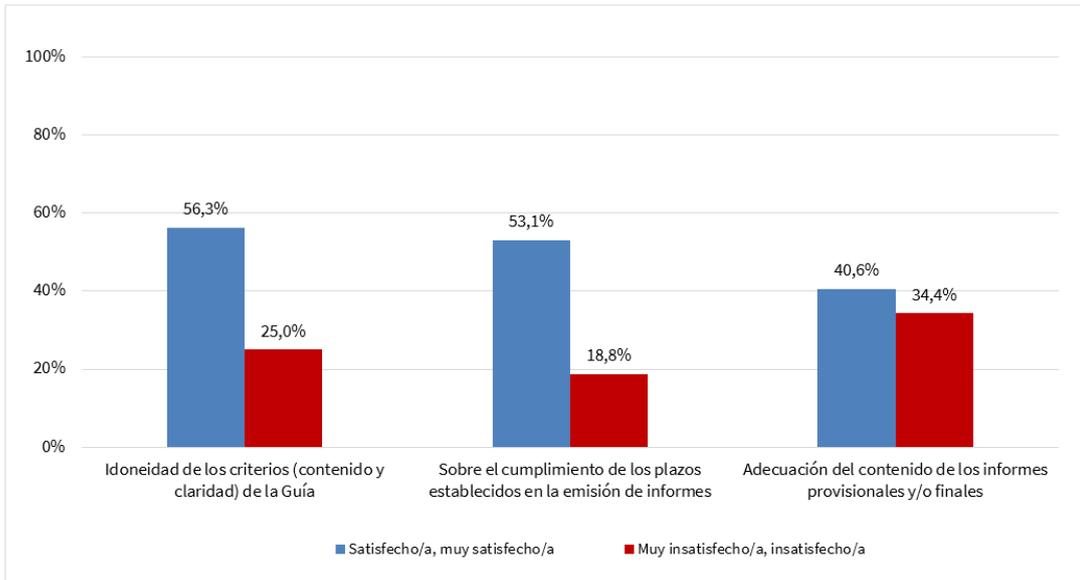


Gráfico 24. Proceso de evaluación. Porcentaje de opiniones

## Valoración de la visita virtual

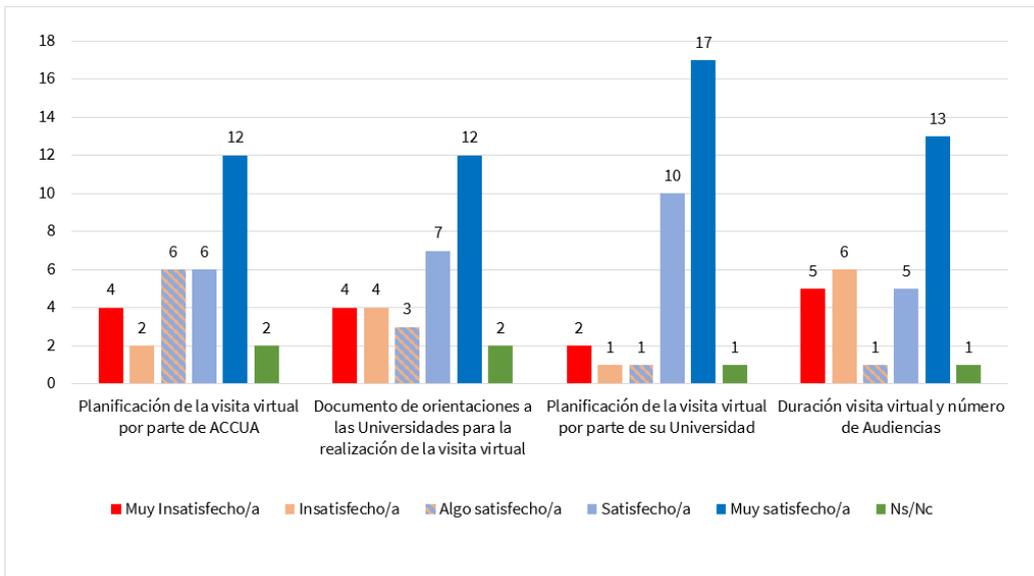


Gráfico 25. Satisfacción con la visita virtual



Tabla 11: Satisfacción media con la visita virtual

Visita virtual	Medias	N válido
Planificación de la visita virtual por parte de ACCUA	3,67	30
Documento de orientaciones a las Universidades para la realización de la visita virtual	3,63	30
Planificación de la visita virtual por parte de su Universidad	4,26	31
Duración visita virtual y número de Audiencias	3,50	30



El aspecto más positivamente valorado de la visita virtual fue la planificación de la visita por parte de la Universidad (el 84,4% de las respuestas confirmaban estar satisfechas o muy satisfechas).



El 35,5% de las respuestas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas en relación con la duración de la visita virtual y el número de audiencias.

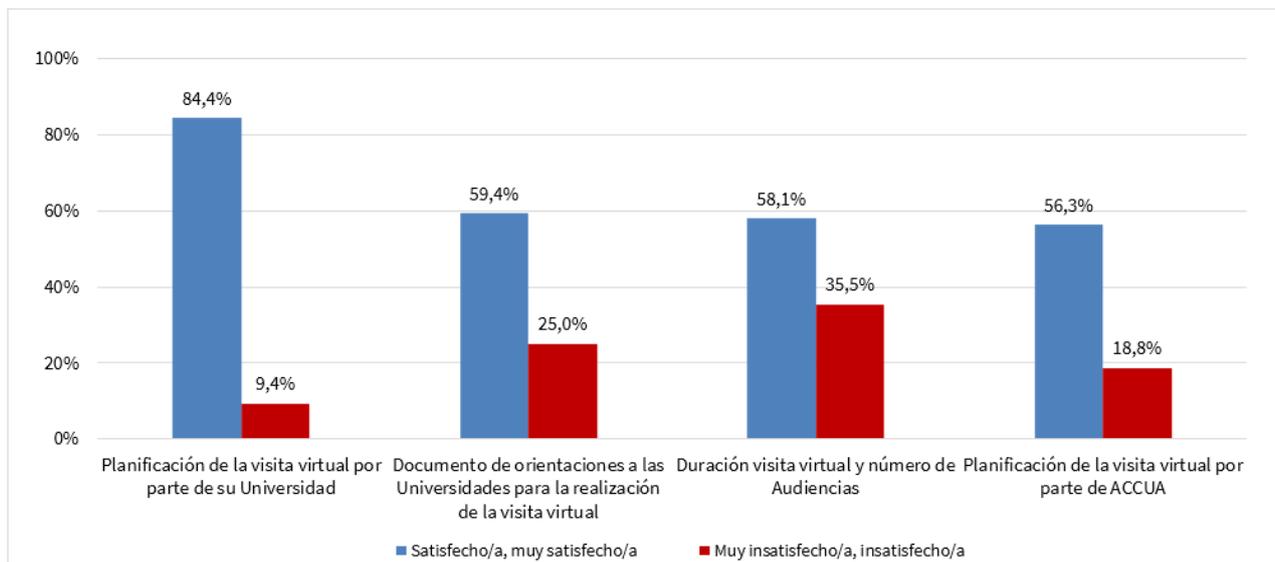


Gráfico 26. Visita virtual. Porcentaje de opiniones



## Valoración de diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación

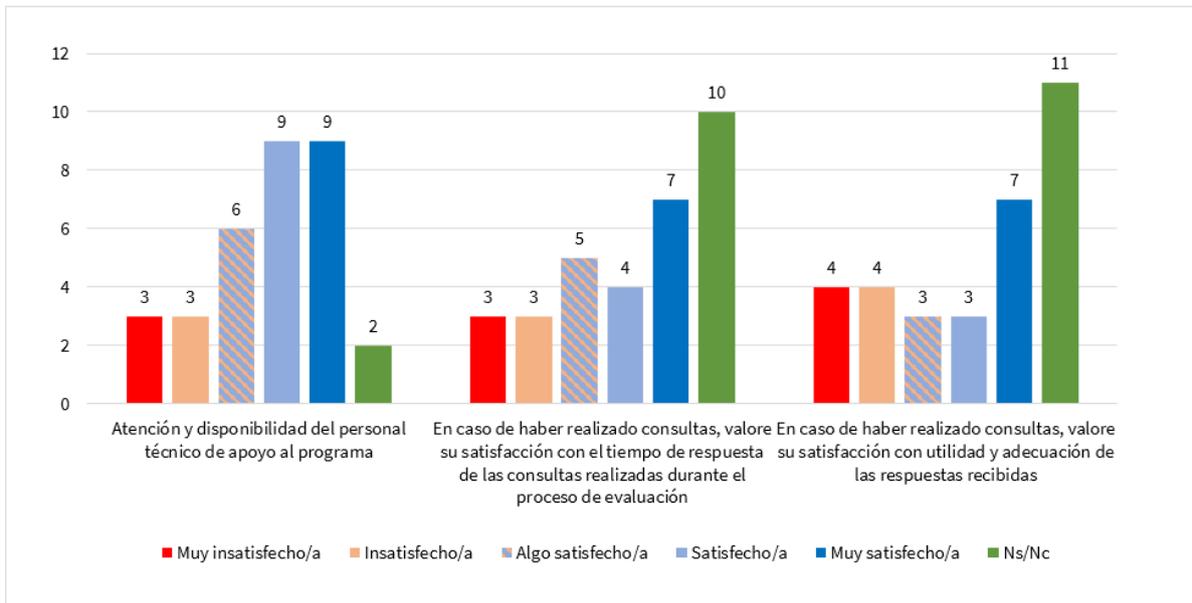


Gráfico 27. Satisfacción en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación

Tabla 12: Satisfacción media con la gestión y el personal de ACCUA

Gestión y el personal de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía respecto del proceso de evaluación	Medias	N válido
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	3,60	30
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	3,41	22
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas	3,24	21



La atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa es el aspecto mejor valorado con el 56,3% de los cuestionarios recibidos.



El 25,0% de las respuestas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas en relación con la utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas realizadas.

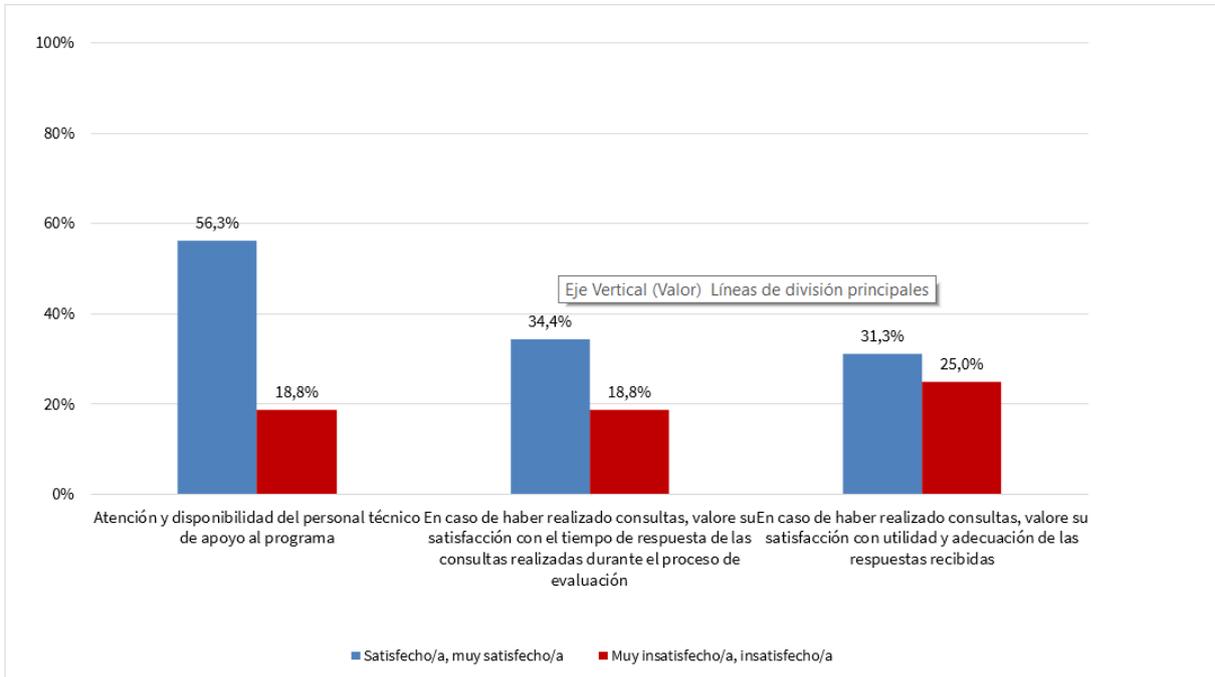


Gráfico 28. Gestión y personal de ACCUA. Porcentaje de opiniones



## Valoración global del proceso

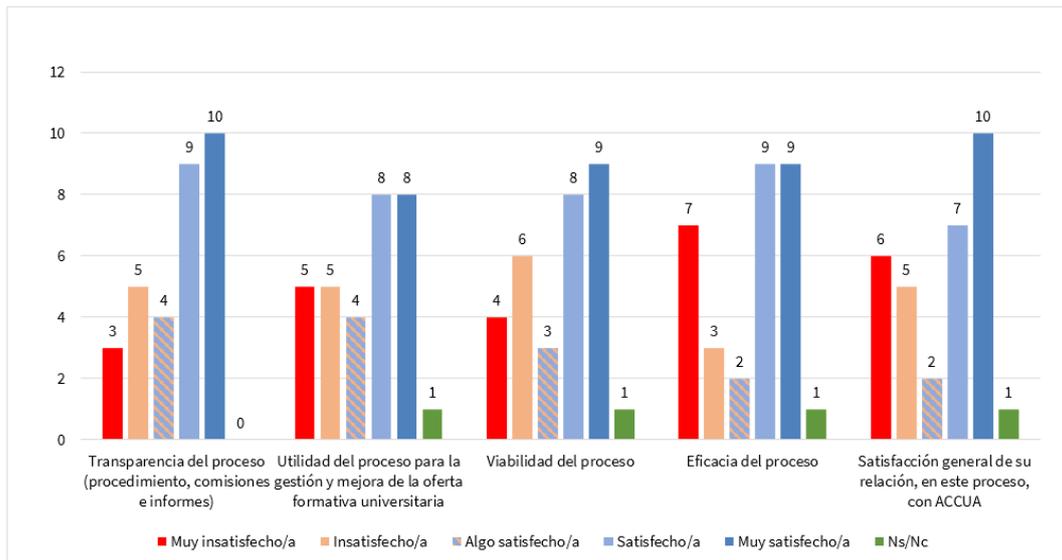


Gráfico 29. Satisfacción global con el proceso

Tabla 13. Satisfacción global media con el proceso

Valoración Global con el proceso	Medias	N válido
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)	3,58	31
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria	3,30	30
Viabilidad del proceso	3,40	30
Eficacia del proceso	3,33	30
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA	3,33	30



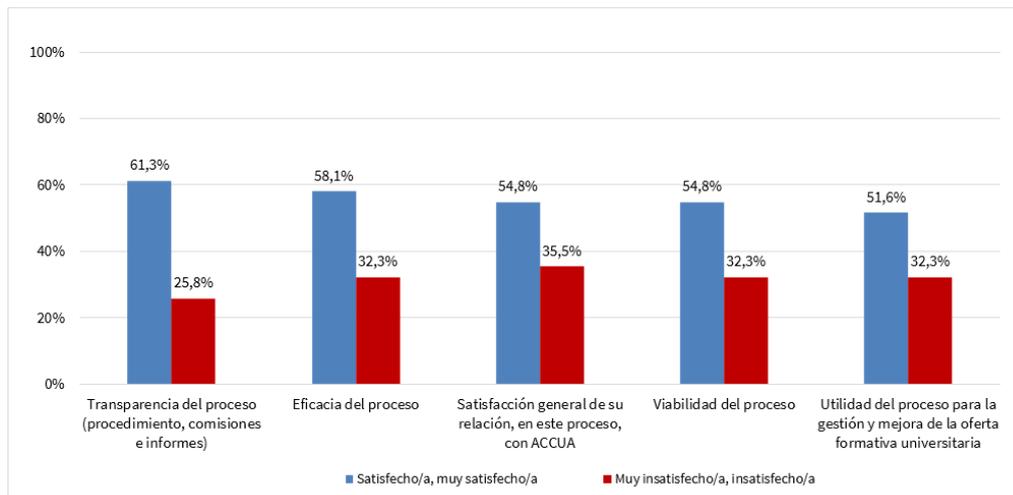
La transparencia en el proceso es el aspecto mejor valorado con un porcentaje del 61,3%.



La satisfacción general resultó insatisfactoria o muy insatisfactoria para el 35,5% de las personas encuestadas. Los cinco aspectos han obtenido una valoración de más del 25%.



Gráfico 30. Proceso valoración global. Porcentaje de opiniones



## 8. Aspectos positivos y acciones de mejora

- Solicitar los requerimientos con tiempo suficiente y antelación de la visita.
- La visita virtual no es adecuada para realizar estos procesos con garantía.
- Mejorar los plazos de envío de informes y en general del proceso.

## 9. Conclusiones

El proceso de evaluación se ha llevado a cabo con un ligero retraso al inicio de la convocatoria pero se pudo solventar esta desviación y terminar según lo planificado, en cuanto a convocatorias y visitas.

La colaboración e implicación de las universidades que han participado en el proceso ha sido esencial para el buen desarrollo del programa.

Cabe también destacar la continúa implicación de las personas que forman parte de las comisiones de evaluación y comisión de certificación sin cuyo esfuerzo y profesionalidad no sería posible llevar a cabo el programa de certificación IMPLANTA.

En la comparativa de la satisfacción de las universidades y las personas que han formado parte de las comisiones de evaluación, puede observarse que en general la satisfacción en ambos colectivos ha sido bastante satisfactoria, siendo ligeramente superior en las personas integrantes de las comisiones evaluadoras.

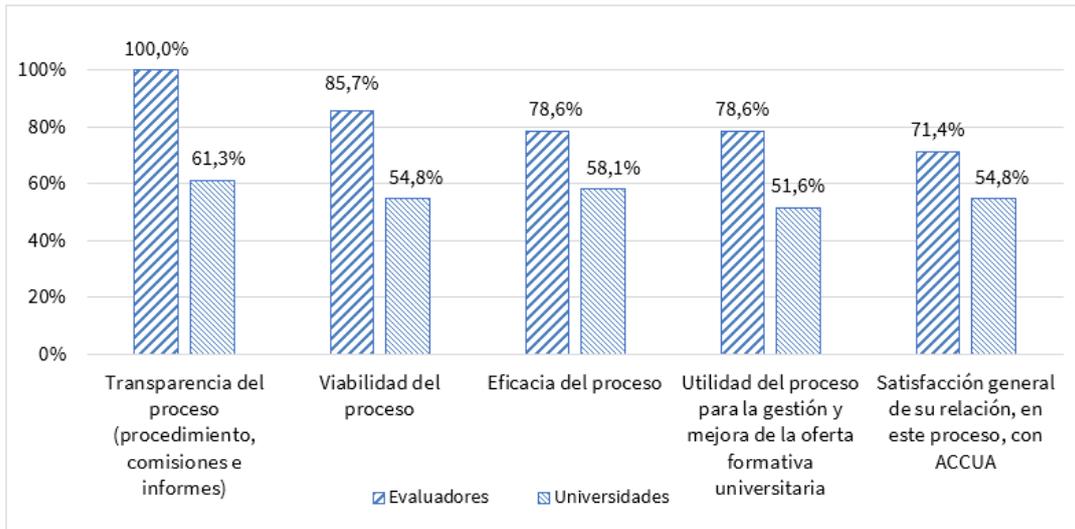


Gráfico 31. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran satisfechas o muy satisfechas

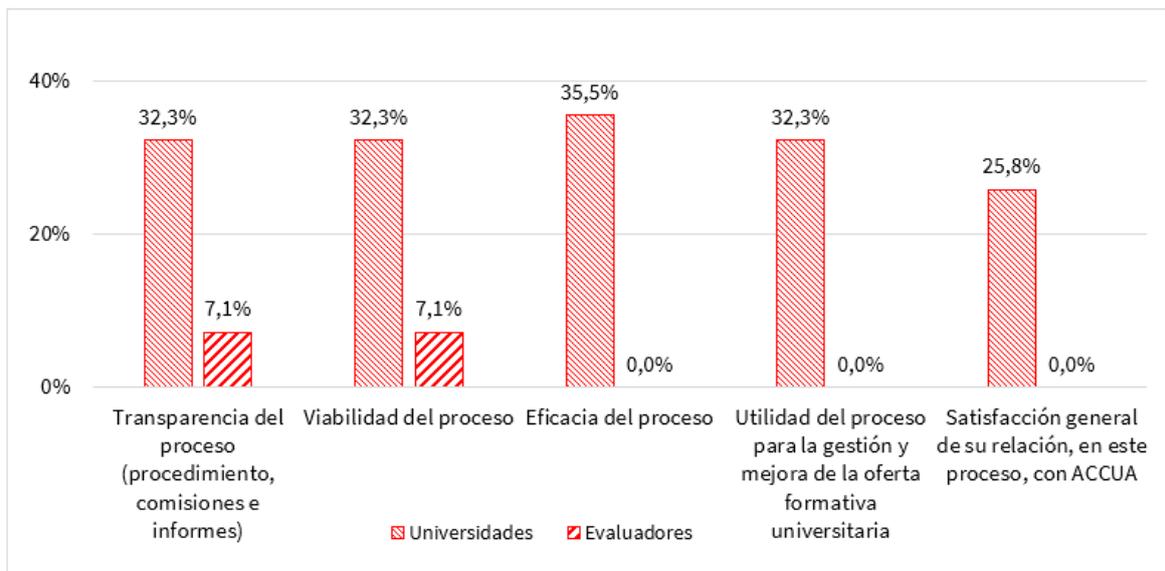


Gráfico 32. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran insatisfechas o muy insatisfechas

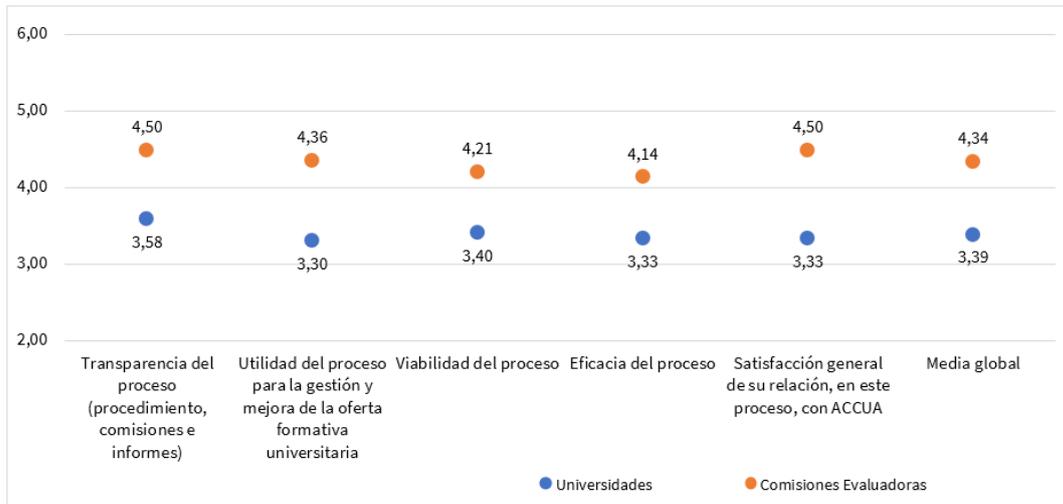


Gráfico 33. Comparativa de las satisfacciones medias de la Comisión y las universidades sobre la valoración global del proceso de Certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados.

## 10. Metaevaluación. Cambios y mejoras

Realizada la metaevaluación del proceso, se han detectado mejoras que realizar en relación al ajuste del calendario previsto del programa.



## Anexo I: Encuesta de opinión sobre la “Sesión formativa del Programa IMPLANTA de los Sistemas de Garantía de 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 ACCUA. 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.

1. Seleccione una opción

Mujer	
Hombre	
NS/NC	

2.- Valore en qué medida esta jornada ha contribuido a:

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
1. La mejora de su formación sobre IMPLANTA de Certificación de los SGC implantados en centros de universidades andaluzas.	<input type="radio"/>					
2. Conocer las tareas concretas a realizar como evaluador o evaluadora.	<input type="radio"/>					
3. Planificación de los tiempos.	<input type="radio"/>					
4. El conocimiento de las herramientas de evaluación.	<input type="radio"/>					
Observaciones:						

3.- Valore los siguientes aspectos de la sesión formativa

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
1. La adecuación de la duración de la jornada.	<input type="radio"/>					
2. La calidad de las presentaciones y exposiciones realizadas.	<input type="radio"/>					
3. El Software utilizado para llevar a cabo la formación.	<input type="radio"/>					
Observaciones:						

Gracias por tu colaboración



## Anexo II: Cuestionario de opinión a las comisiones sobre la satisfacción del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) solicita su colaboración como miembro de las comisiones de evaluación del programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas.

Hemos diseñado un cuestionario a través del cual pretendemos conocer su opinión sobre diferentes aspectos del programa, de cara a realizar la metaevaluación del proceso. Asimismo, deseamos conocer el grado de satisfacción en relación con el desarrollo del programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas.

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. Seleccione una opción

Mujer	
Hombre	
NS/NC	

### 2. Perfil en la Comisión

Académico/a	
Estudiante	
Personal de administración y servicios	

### 3. 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 con ellas o puntos fuertes relacionados.*



--

4. Indique su opinión en relación con 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 ACCUA (informes técnicos, documentos 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 con ellas o puntos fuertes relacionados.*

--

5. Visita virtual.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Planificación de la visita virtual por parte de ACCUA						
Documento de orientaciones a la Comisión de Evaluación para la realización de la visita virtual						
Planificación de la visita virtual por parte de la Universidad						
Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita virtual						
Documento de recogida de información de audiencias (formato, utilidad)						
Duración visita virtual y número de Audiencias						

*Visita virtual - 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. Indique su opinión en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA 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						

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

7. 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 ACCUA						

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

8. Otros aspectos relevantes no contemplados en las anteriores preguntas que considere importante para mejorar el proceso de evaluación.



Gracias por su participación

### **Anexo III: Cuestionario de opinión a las universidades sobre la satisfacción del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros**

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) solicita la participación de su Universidad en la valoración del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas.

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 de Certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad Implantados en los centros de las universidades andaluzas.

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

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. Seleccione una opción

Mujer	
Hombre	
NS/NC	

#### 2. Universidad a la que pertenece

Universidad de Almería	<input type="checkbox"/>	Universidad de Jaén	<input type="checkbox"/>
Universidad de Cádiz	<input type="checkbox"/>	Universidad Loyola Andalucía	<input type="checkbox"/>
Universidad de Córdoba	<input type="checkbox"/>	Universidad de Málaga	<input type="checkbox"/>
Universidad de Granada	<input type="checkbox"/>	Universidad Pablo de Olavide	<input type="checkbox"/>
Universidad de Huelva	<input type="checkbox"/>	Universidad de Sevilla	<input type="checkbox"/>
Universidad Internacional de Andalucía	<input type="checkbox"/>		



### 3. 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 ACCUA						
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 con relación a ellas o puntos fuertes relacionados.*

### 4. 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 con relación a ellas o puntos fuertes relacionados.*

### 5. Visita virtual al centro evaluado

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Planificación de la visita virtual por parte de ACCUA						
Documento de orientaciones a las universidades para la realización de la visita virtual						
Planificación de la visita virtual por parte de su universidad						
Duración visita virtual y número de audiencias						



6. Indique su opinión en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de la ACCUA 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 la utilidad y adecuación de las respuestas recibidas.						

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

7. 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 ACCUA.						

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

8. Otros aspectos relevantes no contemplados en las anteriores preguntas que considere importante para mejorar el proceso de evaluación.

Gracias por su participación