

## **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 2022**



## 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 2022<sup>1</sup>, en la que participaron un total de cinco centros de Universidades de Almería, Córdoba, Granada con 1 centro cada una y 2 de la Universidad de Málaga.

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 23 cuestionarios (9 de universidades y 14 de las personas que conforman las comisiones de evaluación en calidad de colaboradores y colaboradoras técnicos con función de evaluadores). 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 12 respuestas.

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.

---

1 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 (22/03/2022).



## 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 2022<sup>2</sup> call, in which a total of five centers participated: one each from the Universities of Almería, Córdoba, and Granada, and two from the University of Málaga.

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, 23 questionnaires were received (9 from representatives of universities and 14 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 12 responses received.

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 (03/22/2022)



## ÍNDICE DE CAPÍTULOS

1. Contexto.....	7
2. Alcance y objetivo.....	7
3. Convocatoria 2022 del Programa IMPLANTA.....	8
4. Participación en la convocatoria 2022 del Programa IMPLANTA.....	9
5. Satisfacción con la sesión formativa del Programa de Certificación de los sistemas de garantía de calidad implantados. Programa IMPLANTA.....	18
6. Satisfacción de la Comisión con el proceso del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.....	22
7. Satisfacción de las universidades con el proceso del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.....	33
8. Conclusiones.....	43
9. Metaevaluación. Cambios y mejoras.....	44
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 (08/06/2022)”.....	45
Anexo II: Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.....	46
Anexo III: Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para las universidades implicadas del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1: Valoración de los criterios.....	10
Gráfico 2: Valoración de cada uno de los criterios.....	10
Gráfico 3: Personas convocadas y asistentes a la sesión formativa.....	18
Gráfico 4: Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran satisfechas o muy satisfechas.....	19
Gráfico 5: Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran insatisfechas o muy insatisfechas.....	19
Gráfico 6: Satisfacción con la contribución de la sesión formativa a determinados aspectos.....	20
Gráfico 7: Satisfacción con varios aspectos de la sesión formativa.....	20
Gráfico 8: Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por sexo.....	23
Gráfico 9: Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por perfil en la Comisiones de evaluación.....	23
Gráfico 10: Satisfacción del personal evaluador con la Comisiones de Evaluación a la pertenece o perteneció.....	24
Gráfico 11: Satisfacción con la Comisión a la que pertenece o perteneció. Porcentaje de opiniones.....	25
Gráfico 12: Satisfacción del personal evaluador con el calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación.....	25
Gráfico 13: Calendario y herramientas del proceso. Porcentaje de opiniones.....	26
Gráfico 14: Satisfacción con la visita a los centros evaluados.....	27



Gráfico 15: Visita a los centros evaluados. Porcentaje de opiniones.....	28
Gráfico 16: Satisfacción con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación.....	29
Gráfico 17: Satisfacción global con el proceso.....	30
Gráfico 18: Proceso global. Porcentaje de opiniones.....	31
Gráfico 18. Distribución de los cuestionarios recibidos por sexo.....	34
Gráfico 19. Distribución de los cuestionarios recibidos por Universidad.....	34
Gráfico 20. Satisfacción con la información publicada del programa.....	35
Gráfico 21. Información publicada del proceso. Porcentaje de opiniones.....	36
Gráfico 22. Satisfacción con el proceso de evaluación.....	36
Gráfico 23. Proceso de evaluación. Porcentaje de opiniones.....	37
Gráfico 24. Satisfacción con la visita virtual.....	37
Gráfico 25. Visita virtual. Porcentaje de opiniones.....	38
Gráfico 26. Satisfacción en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación.....	39
Gráfico 27. Gestión y personal de ACCUA. Porcentaje de opiniones.....	40
Gráfico 28. Satisfacción global con el proceso.....	41
Gráfico 29. Proceso valoración global. Porcentaje de opiniones.....	42
Gráfico 30. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran satisfechas o muy satisfechas.....	43
Gráfico 31. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran insatisfechas o muy insatisfechas.....	44
Gráfico 32. 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.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Centros participantes en la convocatoria de abril de 2022.....	8
Tabla 2: Visitas virtuales realizadas a las universidades.....	8
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.....	24
Tabla 5: Satisfacción media con el calendario y herramientas del proceso.....	26
Tabla 6: Satisfacción media con la visita a los centros evaluados.....	27
Tabla 7: Satisfacción media con el apoyo y la gestión de ACCUA.....	29
Tabla 8: Satisfacción media con el proceso global.....	31
Tabla 9: Satisfacción media con la información publicada del proceso.....	35
Tabla 10: Satisfacción media con el proceso de evaluación.....	36
Tabla 11: Satisfacción media con la visita virtual.....	38



Tabla 12: Satisfacción media con la gestión y el personal de ACCUA.....	39
Tabla 13. Satisfacción global media con el proceso.....	41



## 1. Contexto

El programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad en los Centros (SGCC) de las universidades andaluzas se pone en marcha en 2018 con un Plan Piloto, la convocatoria de abril de 2022 se realizó basada en la Guía aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación el 29 de junio de 2021 (V02) para orientar a la Universidad y a los centros del Sistema Universitario Andaluz en la obtención de la certificación de acreditación institucional, que recoge el artículo 14 del Real Decreto 640/2021. Esta acreditación institucional queda supeditada a la certificación de la implantación de los SGCC de los centros universitarios como requisito necesario para obtener dicha acreditación, que cuenta con una vigencia de 6 años renovable.

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.

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 2022.

## 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 2022 del Programa IMPLANTA

En la convocatoria de abril de 2022 se presentaron solicitudes de cinco centros correspondientes a las Universidades de Almería (1), Córdoba (1), Granada (1) y Málaga (2).

Tabla 1: Centros participantes en la convocatoria de abril de 2022

Universidad	ID	Centro	Tipo
Universidad de Almería	4008479	Centro de Postgrado y Formación Continua	Propio
Universidad de Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	Propio
Universidad de Granada	18012431	Facultad de Ciencias de la Educación	Propio
Universidad de Málaga	29009429	Facultad de Ciencias de la Salud	Propio
Universidad de Málaga	29014656	Facultad de Ciencias de la Comunicación	Propio

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 cinco 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 una persona técnica de ACCUA. Las visitas virtuales a las universidades tuvieron lugar en el mes de septiembre de 2022.

Tabla 2: Visitas virtuales realizadas a las universidades

Universidad	Fechas visitas
Universidad de Almería	20 de septiembre de 2022
Universidad de Córdoba	14 de septiembre de 2022
Universidad de Granada	12 de septiembre de 2022
Universidad de Málaga (Fac. Ciencias de la Salud)	6 de septiembre de 2022
Universidad de Málaga (Fac. Ciencias de la Comunicación)	7 de septiembre de 2022

Una vez finalizada las visitas, las comisiones de evaluación aprobaron los informes provisionales de visita que fueron elevados a la Comisión de Emisión de Informes para su revisión, estableciendo un período de 20 días hábiles a los centros para presentar alegaciones, si así lo estimaban conveniente. Evaluadas las alegaciones recibidas y aprobadas las propuestas de informes finales por la Comisión de Emisión de Informes, en el mes de enero se reunió la Comisión de Certificación finalizando el proceso de evaluación con la aprobación y resolución de 4 informes finales de certificación favorables y 1 de certificación condicionada. Para este último,



se estableció un periodo de 6 meses para que el centro presentara evidencias correspondientes que demostraran que habían solventado aquellos aspectos que condicionaban el informe. El 24 de julio de 2023 el Centro presenta un informe de las acciones definidas y llevadas a cabo, para evidenciar la subsanación de los aspectos detectados. La Comisión de Certificación de la implantación de acuerdo con el procedimiento establecido y visto el informe final de evaluación del SGCC aprobado por la Comisión de evaluación, acuerda en la sesión del 30 de noviembre de 2023, resolver la No Certificación del Sistema de Garantía de Calidad implantado.

#### **4. Participación en la convocatoria 2022 del Programa IMPLANTA**

En este apartado se realiza un análisis de los resultados de las evaluaciones realizadas a los cinco centros que han participado en la convocatoria de abril de 2022. Para ello se muestra un resumen cuantitativo y cualitativo de las valoraciones. Asimismo se ofrece una síntesis de las acciones de mejora y de especial seguimiento 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:** La mayoría de los aspectos a valorar han sido evaluados con satisfactorio y ninguno insuficiente.
- **Implantación suficiente:** Todos los aspectos a valorar han sido evaluados al menos como suficientes.
- **Implantación condicionada:** No todos los aspectos han sido valorados como suficientes, y deben mejorarse dentro de un plazo máximo de 6 meses.
- **No implantado:** Alguno de los criterios ha sido valorado como insuficiente.



### Resultados globales por criterio

De las 25 valoraciones a los 5 criterios evaluados de los cinco centros, la valoración más frecuente ha sido "Implantación suficiente". Esta valoración es asignada cuando todos los aspectos han sido evaluados al menos como suficientes.

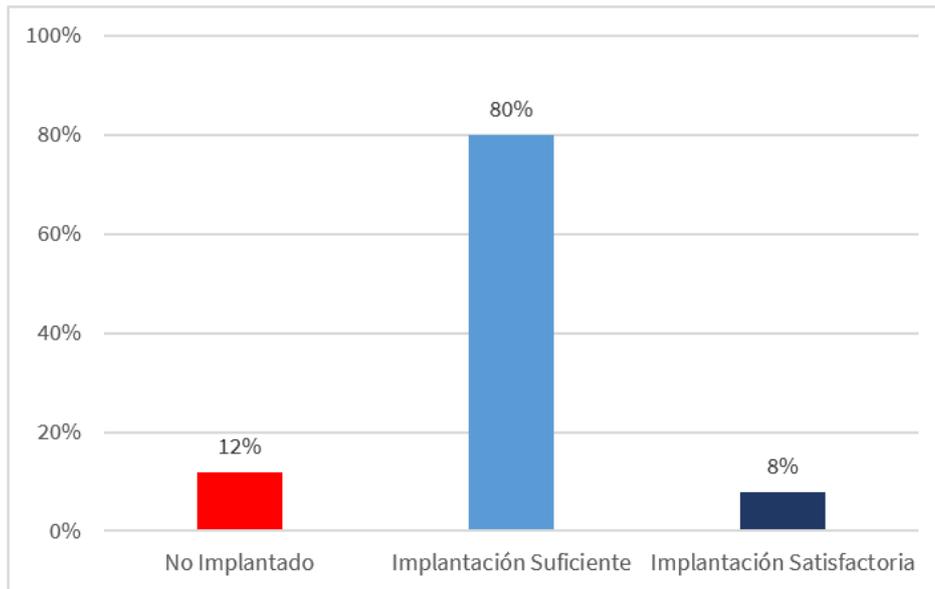


Gráfico 1: Valoración de los criterios

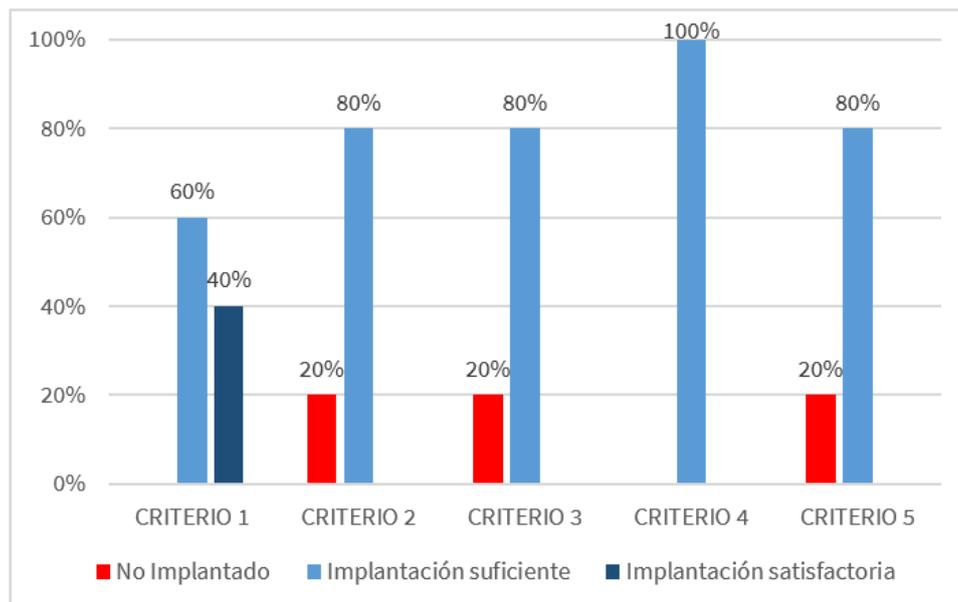


Gráfico 2: Valoración de cada uno de los criterios



En todos los criterios 1, 2, 3, 4 y 5 los porcentajes más elevados de valoración se dan en “implantación suficiente” con valores por encima del 60% . La valoración “implantación satisfactoria” se da en el criterio 1 con un porcentaje del 40%, mientras que la valoración “no implantado” se da en los criterios 2, 3 y 5 con un porcentaje del 20%.

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

AES: aspectos detectados de especial seguimiento.

AM: aspectos de mejora

Los aspectos de especial seguimiento aparecen en todos los criterios (2 por criterio), al igual que los aspectos de mejora (4 por criterio).

Tabla 3: Resumen del número de propuestas por criterio

Criterio	AES	AM
C1. Información Pública	2	4
C2. Política de aseguramiento de la calidad	2	4
C3. Personal docente e investigador	2	4
C4. Gestión de recursos materiales y servicios	2	4
C5. Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje	2	4
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

Los aspectos considerados de especial seguimiento y los de mejora señalados en cada criterio han estado referidos a los siguientes temas:

### **CRITERIO 1. Información pública disponible**

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

- Demostrar el cierre completo del ciclo de mejora de implementación del procedimiento para recoger, controlar y revisar periódicamente la publicación de la información.
- 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, evidenciando qué medios y canales se diseñan para recoger información de cada grupo de interés.
- Tanto en la herramienta Waybackmachine, como en la ficha de seguimiento y chequeo, se recogen los valores, si bien no se evidencian la evaluación del impacto de las acciones tomadas, esto es, justificar el cierre del ciclo de mejora continua a partir de la información aportada y su evaluación, argumentando el impacto de las mejoras y de las decisiones tomadas.

#### Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Dentro de los aspectos que contribuirán a la mejora continua del sistema se encuadra el desarrollo de la implantación del canal de quejas, reclamaciones y sugerencias para poder disponer de información actualizada y poder analizar los resultados del tratamiento realizado de las quejas, reclamaciones y sugerencias. La acción propuesta por la Universidad dará mayor visibilidad al buzón de quejas y sugerencias.
- El sistema de gestión de SQF debe mejorar la información registrada, la integración de los canales informales y el análisis de la información vinculada a la toma de decisiones.
- Mantener la atención sobre el funcionamiento de los protocolos de recogida, aplicación y actualización de la información para consolidarlos y mejorarlos.
- Trabajar para mejorar la información destinada al estudiantado y completarla, haciéndola más



accesible, actualizada y adaptada a sus necesidades.

- Ampliar el alcance y hacer llegar la información de los resultados de los títulos a los colectivos identificados como grupos de interés, potenciando acciones como email a todos los grupos de interés tras la aprobación en Junta de Facultad del Informe del Decanato, así como obtener junto con la Coordinación de los títulos de información de contacto de empleadores y egresados.
- Establecer las acciones que permitan evidenciar la implantación de la rendición de cuentas ante los grupos de interés externos, como parte del ciclo completo de implementación del procedimiento para recoger, controlar y revisar periódicamente la publicación de la información, potenciando, en su caso, la usabilidad de herramientas como Comutopia.
- Establecer una sistemática que permita evaluar cada uno de los canales de comunicación que se emplean para la comunicación y difusión (redes sociales, salas de campus virtual, listas de distribución, etc.), integrando y definiendo así las mediciones que se realizan con las herramientas Fanpage Karma y Google Analytics, entre otras. Integrar, dentro de la sistemática, la figura del Técnico Especialista del SICAU, así como definir funciones y responsabilidades como parte del procedimiento de publicación de la información en la página web, dado que las personas responsables de la página web figuran como el equipo de canal responsable de la divulgación de la oferta formativa.
- Mejorar la información previa al acceso a una titulación del Centro, incluyendo los datos de empleabilidad evidenciados, así como otros datos de interés de información previa.
- Monitorizar la ampliación efectuada del alcance de medición de los indicadores del PA04, a la vista de los nuevos indicadores recogidos tras el informe preliminar (IN28. Nivel de satisfacción del estudiante con la información pública del título en la web y IN52. Nivel de satisfacción del profesor con la información pública del título en la web, Grupos Focales y Quejas y sugerencias recibidas y contestadas), de manera que permitan identificar si la información recogida da respuesta adecuada y precisa.
- Profundizar en la evaluación de la tendencia de la satisfacción del profesorado con la página web, más allá de la ficha integrada en la herramienta informática, haciendo hincapié averiguar el porqué de las valoraciones negativas.

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

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

- Demostrar el cierre del ciclo completo de mejora continua de los procedimientos. Revisar el sistema de identificación, elaboración, monitorización y evaluación de resultados derivados de las mejoras, potenciándolo dentro del trabajo realizado a través de las Memorias de Titulación y Memorias del SGCC, es decir, del proceso de reflexión sobre el funcionamiento, utilidad y eficacia de éstos.
- Establecer acciones y recoger evidencias que permitan exponer el importante rol de la Comisión Académica y de Calidad dentro del desarrollo del procedimiento PE03-Medición, Análisis y Mejora, según lo recogido en los estatutos.
- Se recomienda sistematizar todas las acciones que permiten dar respuesta a las necesidades y realidad de funcionamiento de ambos campus para la gestión de las titulaciones interuniversitarias.

### Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Detallar en los Planes de Mejora las responsabilidades, así como los grupos de interés a los que van dirigidas las mejoras. Se han actualizado los modelos de los Planes de Mejora de forma que se detallan los responsables de la mejora y los grupos de interés a los que van destinados. La acción propuesta es adecuada y el resultado de la acción se evaluará en el seguimiento correspondiente del SGC de la Facultad.
- Mejorar el sistema de gestión de la información sistematizado que permita la recogida ágil, fiable y completa de la información de los resultados de los programas formativos de los diferentes grupos



de interés, especialmente egresados y empleadores. El Centro está trabajando en la elaboración de encuestas a empleadores. En las encuestas a egresados y empleadores cabría añadir algún ítem que permita, en formato libre, hacer alguna sugerencia sobre mejoras en el programa formativo. La universidad propone algunas mejoras, pero en tanto que no se materialicen y se realice su seguimiento dentro del SGC del Centro, no puede determinarse el posible impacto de las mismas.

- Continuar con la línea de trabajo emprendida orientada a la mejora de la coordinación docente de los títulos que imparte en distintas sedes.
- Debe seguir trabajándose en la mejora del registro de la información (cuantitativa y cualitativa) para hacer el sistema de información más preciso y completo.
- Los resultados de las decisiones tomadas y su impacto se revisan, aunque las acciones asociadas como consecuencia de esta revisión deben estar mejor organizadas, completando su conexión con las decisiones y la revisión de su impacto.
- Mejorar la conexión entre los análisis de la información realizados y la toma de decisiones. En particular, esta conexión es especialmente necesaria en lo relativo al seguimiento de los programas formativos.
- Mejorar la documentación sobre la operativa del proceso de definición, ejecución y seguimiento de los planes de mejora.
- Aportar información sobre cómo se crean, como funcionan y quiénes integran los grupos de mejora que figuran en el Manual del SGCC, teniendo en cuenta su alineamiento con el Plan Estratégico del Centro y el Manual de Calidad (más allá de su Continuar con las acciones encaminadas al fomento e interiorización de la nueva cultura de la calidad, como un elemento integrado del día a día. Potenciar la creación de herramientas para la representatividad de todos los grupos de interés dentro de la mejora continua del Centro y sus Titulaciones.
- Mejorar la formación e información sobre calidad para cada uno de los grupos de interés, especialmente a agentes externos como empleadores y egresados y a agentes internos como estudiantes y personal de administración y servicios. Mejorar también la formación en el área de calidad para los propios órganos de dirección.
- Potenciar la medición, análisis y mejora del grado de usabilidad de las herramientas informáticas, permitiendo, entre otros aspectos, la posibilidad de desagregación de la información para cada uno de los grupos de interés implicados.
- Reflejar cómo se realiza y cuál es el alcance de la rendición de cuentas a todos los grupos de interés identificados en el Manual del SGCC, haciendo especial hincapié en esta recomendación a los agentes externos como egresados y empleadores.
- Actualizar y alinear esta sistemática acorde al Manual sobre Organización y Gestión de la Calidad de la Universidad, al Mapa de Procesos de la Facultad.
- Clarificar el aprovechamiento de la experiencia de empleadores/as para mejorar contenidos curriculares o metodologías docentes, salvo en lo referente a actividades de formación complementaria, potenciando acciones como las Jornadas para el alumnado y otras, de manera que se recoja la visión del mercado laboral para la mejora del diseño y desarrollo del programa formativo.
- Clarificar el método de gobernanza general del SGCC para facilitar la comprensión por parte de todos los agentes implicados, en especial los externos.
- Reflejar documentalmente la definición y participación de los diferentes grupos de interés dentro de la toma de decisiones sobre el seguimiento y mejora de la política de aseguramiento de la calidad, en vista de las actas evidenciadas en la web del Centro.

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

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

- Potenciar, dentro de la sistemática y de las herramientas como por ejemplo la programación



académica, el alcance de las acciones relacionadas dentro de los planes de mejora, principalmente sobre aquellas que tienen que ver con reconocimientos de la actividad docente, coordinaciones de asignaturas y publicitación de información.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Avanzar en la aplicación del programa Docentia al profesorado para medir, analizar y mejorar el desempeño docente. Aunque es competencia de la Universidad el desarrollo e implementación del programa Docentia, el centro sabe qué profesorado se ha evaluado y además conoce las actividades de innovación realizadas por los profesores. El Centro podría incentivar, dentro de sus competencias, la participación del profesorado en el programa Docentia. La universidad propone algunas mejoras, pero en tanto que no se materialicen y se sigan dentro del SGCC no puede saberse el posible impacto de las mismas.
- Se debe trabajar, junto con los servicios centrales de la Universidad, para incentivar la participación del profesorado del centro en los procesos de evaluación de la actividad docente y debe avanzarse en el uso de los resultados de esa evaluación para el diseño de planes de mejora.
- Visualizar la implantación completa del proceso de recogida y análisis de necesidades formativas de profesorado ya que, aunque éstas se identifican de acuerdo con un procedimiento interno definido, no se observa un alineamiento entre la detección de necesidades y las decisiones adoptadas.
- Adoptar medidas de coordinación de los procesos de evaluación del profesorado y el uso de sus resultados en títulos que se imparten en diferentes campus. Hay que tener en cuenta dos cuestiones: Una, que la responsabilidad individual en materia de gestión del personal recae en cada Centro; y dos, el impacto de esta gestión implica a dichos títulos.
- Clarificar el grado de eficiencia del sistema, con la valoración de sus actores o la revisión de este (sentido y alcance), como parte del cierre del ciclo de la mejora continua.
- Continuar con el despliegue, así como las acciones de formación e información sobre el programa Docentia aprobado por el Consejo de Gobierno, haciendo especial hincapié en sus consecuencias, dándole suficiente difusión en los diferentes colectivos que se contemplan como público objetivo en el Manual de Calidad.
- Dentro del procedimiento establecido, más allá de la inspección de servicios, se recomienda establecer una sistemática clara de la evaluación de la calidad y mejora de todo el personal de administración y servicios y del personal de apoyo a la docencia vinculado orgánica o funcionalmente con el Centro. Por ello, conviene potenciar el alcance de acciones ya iniciadas como la evaluación del personal directivo de los servicios que dan soporte al Centro.
- Establecer, dentro del procedimiento un apartado de evaluación, revisión y mejora de cada una de las partes expuestas en el desarrollo. De esta manera podría haber un control de acciones de revisión, que permita evidenciar los cambios y actualizaciones producidos.

**CRITERIO 4. Gestión de recursos materiales y servicios**

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

- Clarificar cómo se aplica la metodología del ciclo de mejora a la gestión de los planes de mejora referentes a recursos y servicios. Debe poderse comprobar que las mejoras propuestas y las acciones llevadas a cabo logran los objetivos para los que fueron diseñadas. Si bien, se evidencia cómo desde el diseño hasta la generación de acciones de mejora el Centro funciona muy adecuadamente acorde a su SGCC (fichas de seguimiento y/o cumplimiento de la acción, valoración del cumplimiento, etc.), se hace necesario cerrar el ciclo de mejora continua, midiendo y analizando el impacto y efectividad de las acciones tomadas para contrastar la finalización de cada acción.
- Establecer la sistemática de evaluación relativa a la recogida de las necesidades de organización de actividades o disposición de recursos materiales y de personal de administración y servicios,



potenciando lo establecido en la ficha del subproceso.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Realización de informes periódicos sobre necesidades detectadas y resueltas o en proceso de resolución. El centro va a revisar el procedimiento para introducir la periodicidad del seguimiento de las necesidades detectadas. La Universidad propone una mejora del sistema y dicha mejora se evaluará en el seguimiento del SGC.
- Establecer acciones y mecanismos para la conexión e integración entre los dos enfoques de aseguramiento de la calidad del ámbito académico y de gestión en el SGCC.
- Ampliar el alcance de los indicadores de los procedimientos sobre la recogida de satisfacción del resto de grupos de interés dado que en la última versión se muestra la recogida de satisfacción únicamente de estudiantes.
- Ampliar los indicadores de medición del procedimiento vinculados con el Personal de Administración y Servicios, dado que actualmente se evidencia el Indicador Satisfacción del PAS adscrito al Centro. Potenciar la generación de indicadores y mediciones que acompañen acciones, como la encuesta del Clima Laboral, recogidas dentro de la respuesta al informe preliminar.
- Continuar con las acciones iniciadas (como es el Curso de Transición a la Vida Universitaria) y en su caso, emprender otras nuevas para mejorar la percepción de los grupos de interés con las acciones de acogida, orientación inicial y orientación profesional.
- Se recomienda ampliar la usabilidad de material audiovisual del Centro para la realización de prácticas establecidas en las guías docentes favoreciendo e incluso ampliando su acceso y empleo.
- Evidenciar la información y resultados a recoger sobre la revisión de los procesos “Gestión de los Recursos Materiales,” “Acceso, Matriculación y apoyo administrativo”, “Gestión del Personal” e “Investigación, Transferencia y Divulgación”.

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

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

- Demostrar el cierre del ciclo de mejora completo en relación a los procesos de enseñanza-aprendizaje. La medición y monitorización de indicadores debe ir acompañada de un uso de estas fuentes de información (incluidas otras en uso y no incluidas en el diseño del SGCC) y de una evaluación de los propios mecanismos de toma de decisiones basadas en estos indicadores. Si bien en la respuesta de alegaciones del informe provisional se evidencia cómo desde el diseño hasta la generación de acciones de mejora el Centro funciona muy adecuadamente acorde a su SGCC (fichas de seguimiento y/o cumplimiento de la acción, valoración del cumplimiento, etc), se hace necesario cerrar el ciclo de mejora continua, midiendo y analizando el impacto y efectividad de las acciones tomadas para contrastar la finalización de cada acción.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- Fomentar la participación en las encuestas de satisfacción de estudiantes Erasmus y similares. La universidad va a establecer un nuevo calendario para recoger la opinión de los estudiantes y en las "jornadas de bienvenida" enfatizará la utilidad de dichas opiniones. La Universidad ha propuesto varias acciones encaminadas a mejorar el número de encuestas a estudiantes Erasmus y similares.
- Evaluar mediante indicadores los resultados del aprendizaje con las mejoras desarrolladas. Correlacionar, dentro de lo posible, las mejoras implementadas con los resultados obtenidos, fundamentalmente en Prácticas en Empresa y Trabajos Fin de Grado. El centro de encuentra en fase de análisis de los indicadores establecidos en el SGC para la Prácticas externas y los TFG. Se van a incluir los valores de rendimiento y éxito para las Prácticas en Empresa y se evalúa la posibilidad de completar con nuevos indicadores los análisis relativos al TFG. La Universidad propone aspectos de



mejora que pueden permitir evaluar el alcance de las propuestas de mejora sobre los resultados del aprendizaje.

- Valorar la inclusión de algunas asignaturas optativas para solventar carencias en materias básicas detectadas en el mercado laboral, unido a la falta de formación detectada en los egresados por los empleadores. La Universidad propone evaluar la opinión de los egresados y empleadores mediante encuestas que están por diseñar y establecer los servicios de una empresa externa para su desarrollo. La Universidad debería implementar un procedimiento para la valoración de las propuestas de egresados y empleadores. La Universidad propone aspectos de mejora que pueden permitir evaluar el alcance de las propuestas de mejora sobre los resultados del aprendizaje.
- Documentar adecuadamente todo lo relacionado con el diseño y evaluación de las metodologías docentes que se utilizan en el Centro y que apenas tiene reflejo en el SGCC.
- Fomentar una mayor conexión entre las necesidades y expectativas de la sociedad y la Facultad.
- Incorporar de manera explícita en el SGCC los canales de comunicación informales.
- Incorporar en el SGCC toda la información sobre actividades de coordinación docente.
- Mejorar el sistema de seguimiento de egresados y egresadas en algunos aspectos de su ejecución como la representatividad de la muestra, la definición de indicadores y la mayor vinculación entre la información obtenida del seguimiento de los egresados y egresadas y las decisiones que se toman a partir de su análisis.
- Alinear el análisis de resultados de inserción laboral a otras actividades estratégicas como son la percepción sobre el trabajo actual, con su paso por la universidad, con las competencias adquiridas y requeridas en su puesto de trabajo, la innovación y el emprendimiento, como parte de lo evidenciado en los estudios de inserción laboral.
- Clarificar el análisis cuantitativo de la información sobre la homologación, equivalencia y reconocimiento, más allá de lo expuesto en la revisión realizada a través de la Memoria Anual de Titulaciones.
- Dentro de la próxima modificación de títulos, valorar la necesidad de incrementar la optatividad en las titulaciones de Enfermería y Fisioterapia y evaluar la eficacia de las decisiones que se adopten.
- Establecer acciones para evidenciar el aprovechamiento de la experiencia de empleadores/as para mejorar contenidos curriculares o metodologías docentes, potenciando el rol de este grupo de interés dentro de comisiones interdisciplinarias para la modificación y/o verificación de titulación.
- Evidenciar y potenciar cómo los grupos de interés definidos participan tanto aportando información para el diseño y mejora de los procesos como en la evaluación de resultados para ser coherentes con lo contemplado en la documentación. Incrementar las evidencias recogidas actualmente en la Comisión Académica y Calidad, Comisiones de Títulos y los grupos de interés allí representados.
- Mejorar la coordinación del profesorado externo en el Grado.
- Potenciar la recogida de indicadores sobre la oferta de prácticas curriculares, incluyendo igualmente indicadores sobre prácticas extracurriculares y sobre la relación oferta-demanda y adecuación de plazas, dentro de los procedimientos de Gestión de Prácticas y de Gestión de Movilidad.
- Potenciar la recogida de indicadores sobre la percepción de todos los grupos de interés implicados en los procedimientos de Gestión de Prácticas, Gestión de Movilidad, Gestión de TFG-TFM, Orientación académica y profesional y Coordinación.
- Potenciar la sistemática de revisión y medición de la eficacia del funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el caso de títulos que se imparten en diferentes campus, como parte del proceso iniciado entre la coordinación de calidad del centro adscrito y la coordinación del centro.
- Potenciar las acciones de consulta, captura y aprovechamiento de la información de los grupos de interés que se han definido para la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Potenciar y planificar nuevas acciones de mejora encaminadas a incrementar la participación en los



procesos de encuestas en todos los grupos de interés a la vista de la baja participación.

- Valorar la realización de prácticas obligatorias, dado que en la actualidad son optativas.
- Sistematizar las relaciones con los empleadores, de manera que se establezca una forma de actuar, evidenciar y medir, potenciando herramientas como el Plan de Empleabilidad y su posible desagregación a nivel de Centro.
- Continuar y potenciar las acciones programadas, las actividades de orientación profesional que el Centro lleva a cabo de manera informal con personas invitadas externas que comparten sus experiencias, entre otras.
- Dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, si bien de manera general se ha cumplido los objetivos establecidos, en ciertas materias existen carencias que demanda el mercado laboral. Así mismo se recomienda, en próximos procesos de modificación del título o de creación de títulos dobles, potenciar temarios optativos.
- Modificar los indicadores propuestos en el procedimiento “Acogida y orientación académica”, dado que uno de los dos indicadores propuestos hace referencia a la orientación profesional (“Nivel de satisfacción del estudiantado con las actividades de orientación profesional”).
- Potenciar acciones de mejora encaminadas a asegurar la recogida de información anual de los indicadores propuestos dentro de la sistemática, así como desplegar acciones planificadas como la creación de una plataforma digital entre otras.
- Potenciar acciones de mejora, a la vista con la satisfacción y participación del profesorado.
- Potenciar acciones ya iniciadas (herramienta para integrar la coordinación en el observatorio de resultados del título) así como generar nuevas visiones de mejora, que permitan incrementar la percepción en lo relativo a la coordinación en el Grado.
- Establecer una sistemática que permita evidenciar la rendición de cuentas en base a la información de los resultados obtenidos en la aplicación de metodologías de enseñanza y evaluación de los resultados de aprendizaje, así como tampoco se evidencia la revisión de los mecanismos, aceptabilidad y eficiencia del actual sistema.



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

ACCUA convocó a las personas que forman parte de las comisiones del Programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas a una jornada de formación el día 8 de junio de 2022 a través de la plataforma “Cisco Webex”.

De las 16 personas convocadas (7 evaluadoras y 9 evaluadores) asistieron a la sesión formativa 12 personas (5 mujeres y 7 hombres), lo que representa un porcentaje de asistencia del 75% (71,4% mujeres y 77,8% hombres).

Al finalizar dicha jornada, 11 de los 12 asistentes cumplimentaron una encuesta en la que se les requería conocer su opinión sobre la formación recibida.

### Personas convocadas y asistentes a la sesión formativa

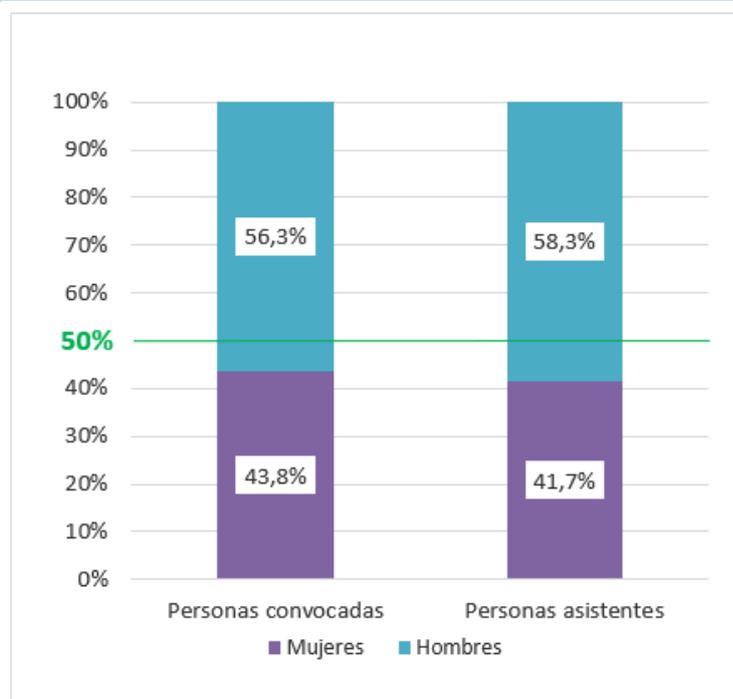


Gráfico 3: Personas convocadas y asistentes a la sesión formativa

Las respuestas recopiladas representan el 68,75% de los integrantes de la Comisión del Programa de IMPLANTA.

El primer bloque de la encuesta se centra en recopilar información sobre la mejora en la contribución de la jornada formativa de las personas que forman parte de las comisiones, las tareas a desarrollar como evaluador o evaluadora, la planificación de los tiempos y el conocimiento de la herramienta de evaluación. Y el segundo bloque hace referencia a la duración de la jornada de formación, la calidad de las presentaciones y software utilizado para llevar a cabo la formación.

La valoración mayoritaria en prácticamente la totalidad de los aspectos ha sido satisfactoria o muy satisfactoria. Así ocurre para más del 90% de las opiniones e incluso en un 100% en 3 de los 7 aspectos consultados en los cuestionarios. En cambio, una menor satisfacción se detecta en la planificación de los tiempos donde el porcentaje se sitúa en el 54,5%.



Más del 90% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas en 6 de los 7 aspectos consultados en el cuestionario.

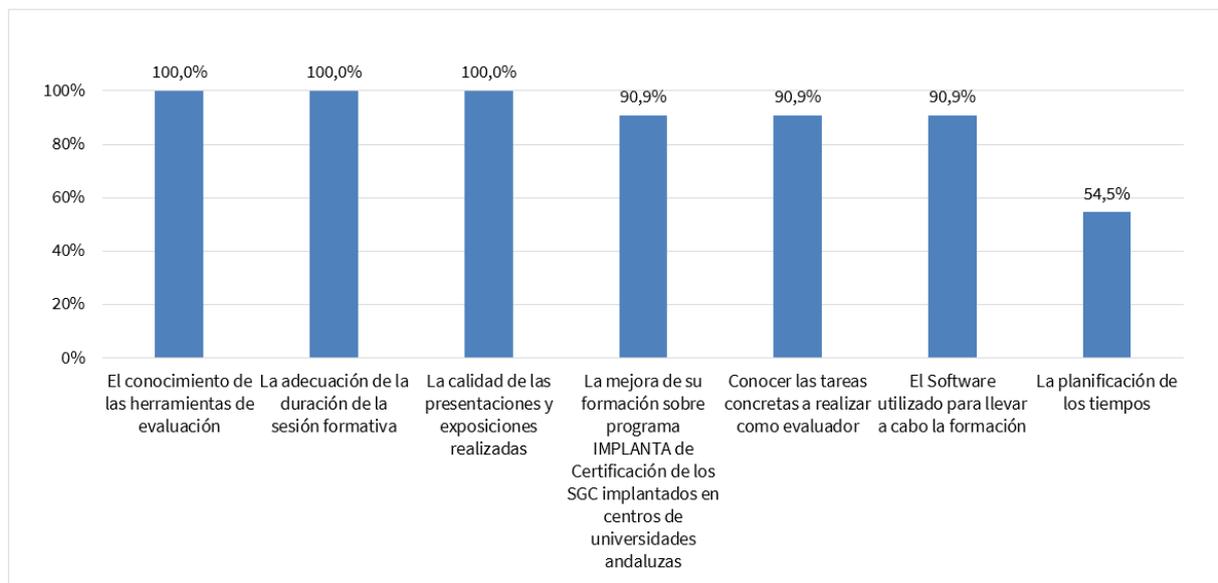


Gráfico 4: Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran satisfechas o muy satisfechas



La planificación de los tiempos es el único aspecto que destacar con un 4,5% de respuestas marcadas como insatisfecho/a o muy insatisfecho/a según las opiniones vertidas por las personas evaluadoras.

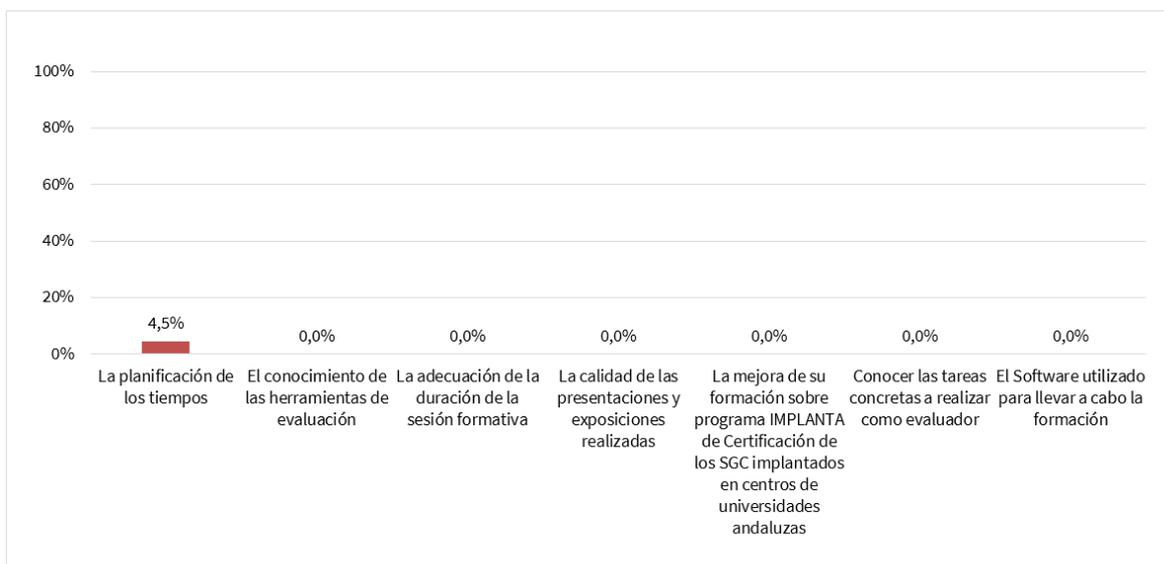


Gráfico 5: Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran insatisfechas o muy insatisfechas



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

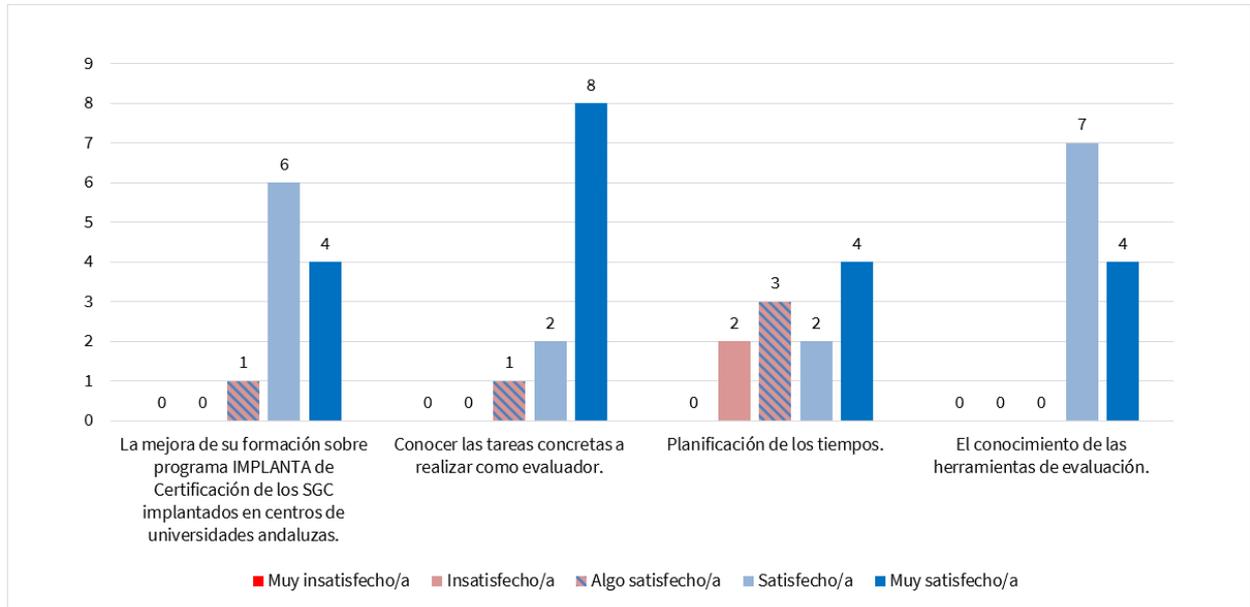


Gráfico 6: Satisfacción con la contribución de la sesión formativa a determinados aspectos

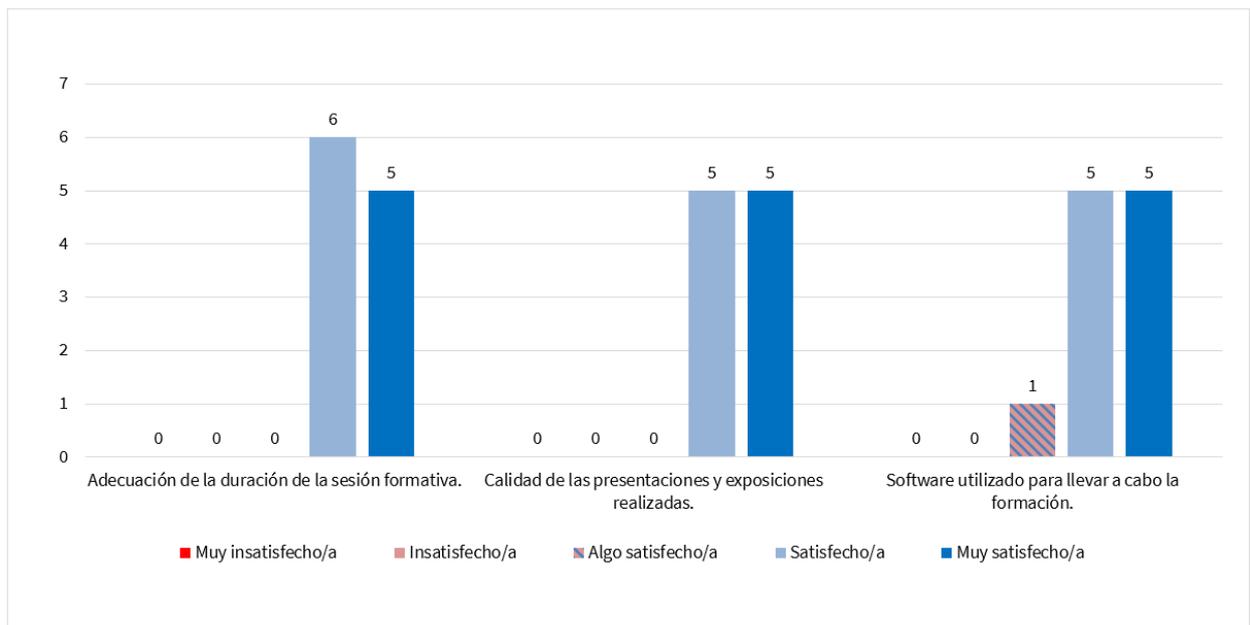


Gráfico 7: Satisfacción con varios aspectos de la sesión formativa



## 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.

De este análisis se deduce la necesidad de realizar futuras acciones de mejora tales como:

- Revisión de la planificación de tiempos para realizar la evaluación.
- Ampliar los plazos para la elaboración del informe y la realización de las posibles visitas.
- Conocer la fecha y hora de la jornada formativa con mayor antelación.



## 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 18 personas el 21 de febrero de 2024 (8 mujeres y 10 hombres), obteniendo 14 respuestas (5 mujeres y 9 hombres) lo que representa una tasa de respuesta del 77,8% (62,5% mujeres y 90% hombres). Por tipo de perfil, el académico representó el 55,6%, el 22,2% el perfil estudiante, y el 22,2% el perfil del personal técnico de administración y servicios (profesional).

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.

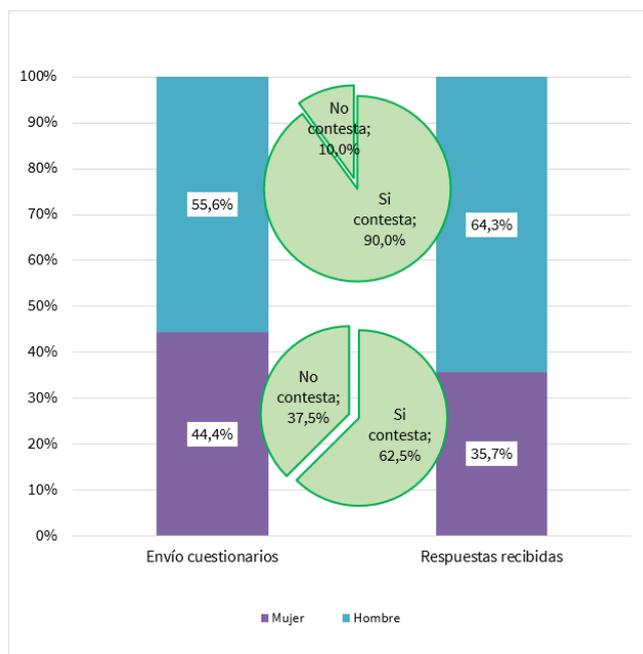
Las 5 dimensiones son:

- **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



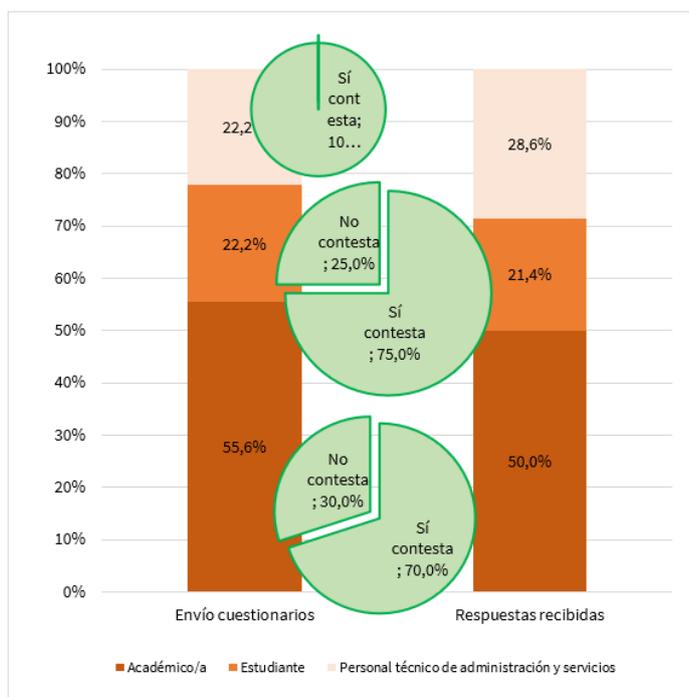
### Destinatarios y respuestas de los cuestionarios a las Comisiones de evaluación por sexo



De los 18 cuestionarios remitidos se recibieron 14 respuestas, lo que supuso una tasa del 77,8%. El 64,3% de las respuestas recibidas procedieron de hombres y el 35,7% de mujeres. Las comisiones de evaluación partían de composiciones desiguales: dos a favor de hombres, dos a favor de mujeres y una paritaria, siendo los porcentajes (55,6% hombres y 44,4% mujeres), además, ellas contestaron en menor proporción que ellos (62,5% frente al 90% respectivamente).

Gráfico 8: Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por sexo

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



De las 18 personas que componían las comisiones de evaluación y a las que se les envió el cuestionario de satisfacción, el 55,6% eran académicos/as, el 22,2% estudiantes y el 22,2% personal técnico de administración y servicios (PTGAS). El grupo de mayor tasa de respuesta fue el compuesto por el PTGAS (100%), el estudiantado contestó en un 75%, mientras que el porcentaje del perfil académicos/as que contestaron la encuesta fue del 70%.

Gráfico 9: 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.

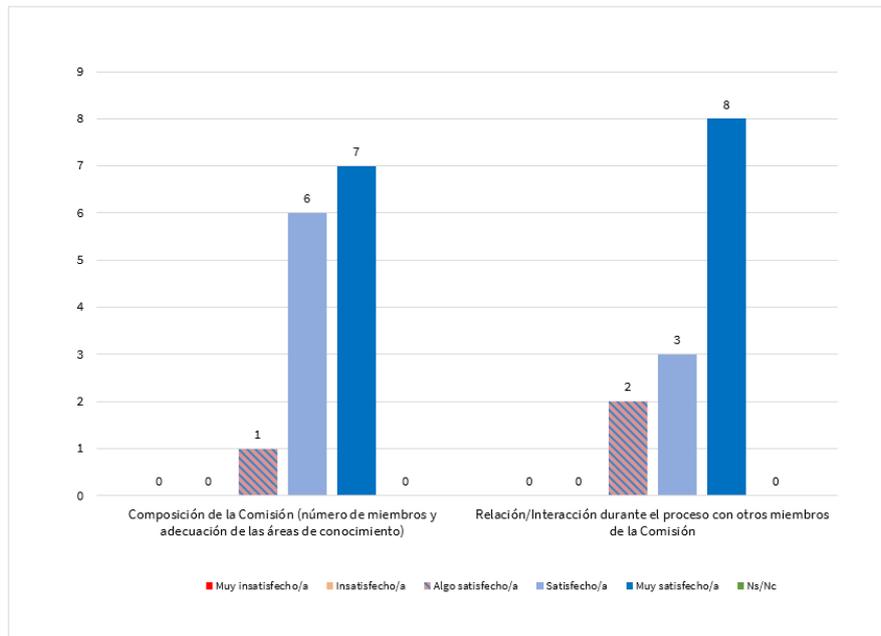


Gráfico 10: Satisfacción del personal evaluador con la Comisiones de Evaluación a la pertenece o perteneció

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)	4,43	14
Relación/Interacción durante el proceso con otros miembros de la Comisión	4,46	13



Más del 84,6% de las personas encuestadas está satisfecho con la Comisión de Evaluación a la que han pertenecido.

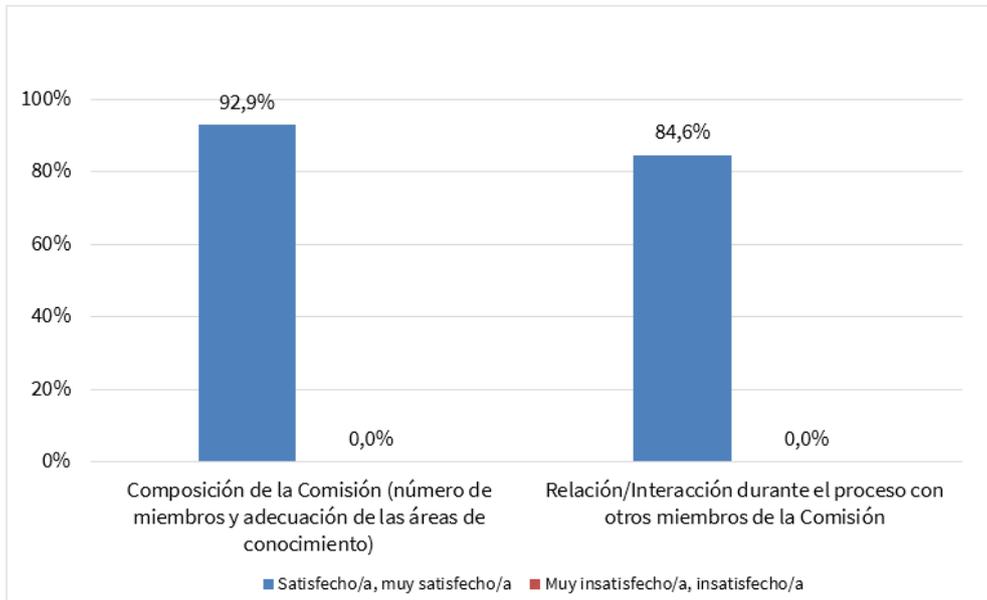


Gráfico 11. Satisfacción con la Comisión a la que pertenece o perteneció. Porcentaje de opiniones

## Valoración del calendario y herramientas del proceso

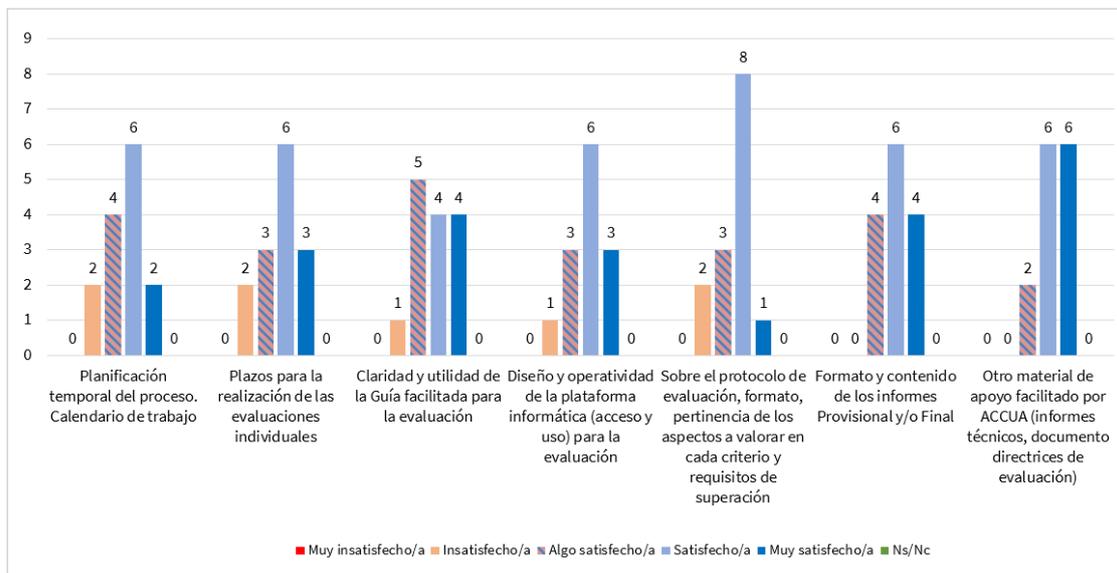


Gráfico 12: Satisfacción del personal evaluador con el calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación



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

Calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación	Medias	N válido
Planificación temporal del proceso. Calendario de trabajo	3,57	14
Plazos para la realización de las evaluaciones individuales	3,71	14
Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación	3,79	14
Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación	3,85	13
Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación	3,57	14
Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final	4,00	14
Otro material de apoyo facilitado por ACCUA (informes técnicos, documento directrices de evaluación)	4,29	14



Más del 64% 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, con el 14,3% han sido: los plazos para la realización de las evaluaciones individuales y sobre el protocolo de evaluación, formato y pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación, y la planificación temporal del proceso.

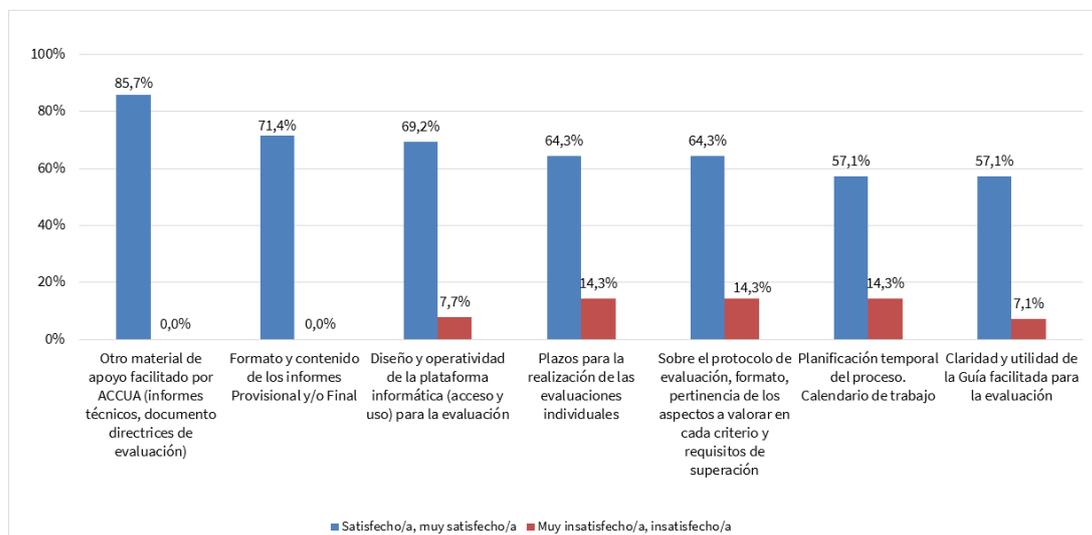


Gráfico 13: Calendario y herramientas del proceso. Porcentaje de opiniones



## Valoración de la visita virtual a los centros evaluados

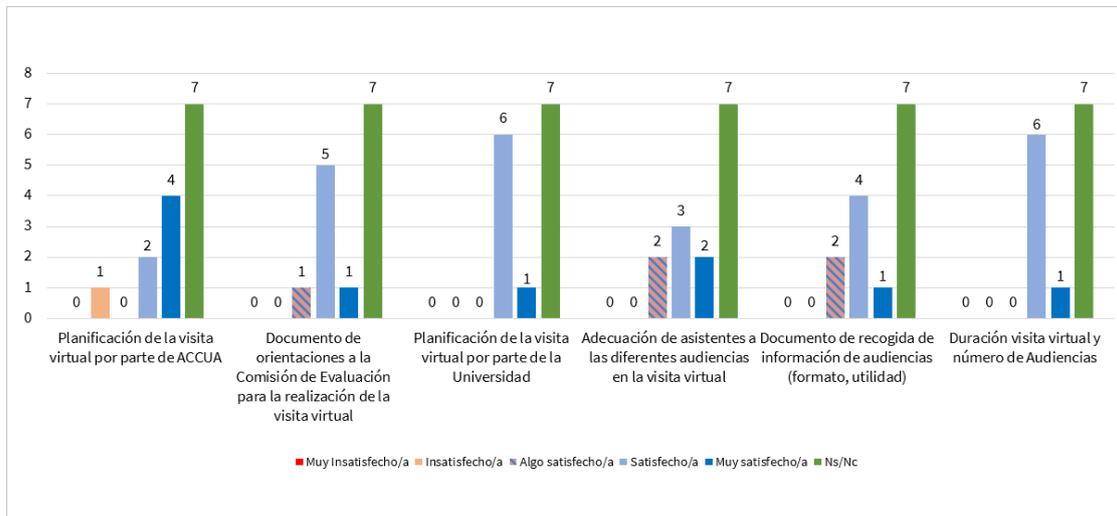


Gráfico 14: Satisfacción con la visita a los centros evaluados

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	4,29	7
Documento de orientaciones a la Comisión de Evaluación para la realización de la visita virtual	4,00	7
Planificación de la visita virtual por parte de la Universidad	4,14	7
Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita virtual	4,00	7
Documento de recogida de información de audiencias (formato, utilidad)	3,86	7
Duración visita virtual y número de Audiencias	4,14	7



El 100% de las personas afirmaron estar satisfechas o muy satisfechas con la planificación de la visita por parte de su universidad, con la duración y número de audiencias de la misma.



El 14,3% de las personas se mostraron insatisfechos o muy insatisfechos con la planificación de la visita por parte de ACCUA.

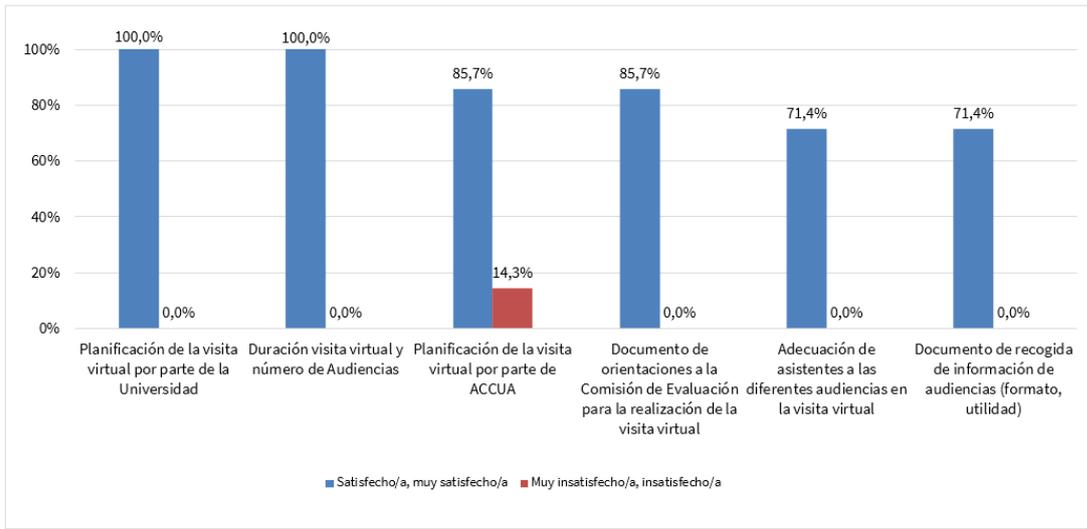


Gráfico 15: Visita a los centros evaluados. Porcentaje de opiniones



## Valoración del apoyo y la gestión de ACCUA

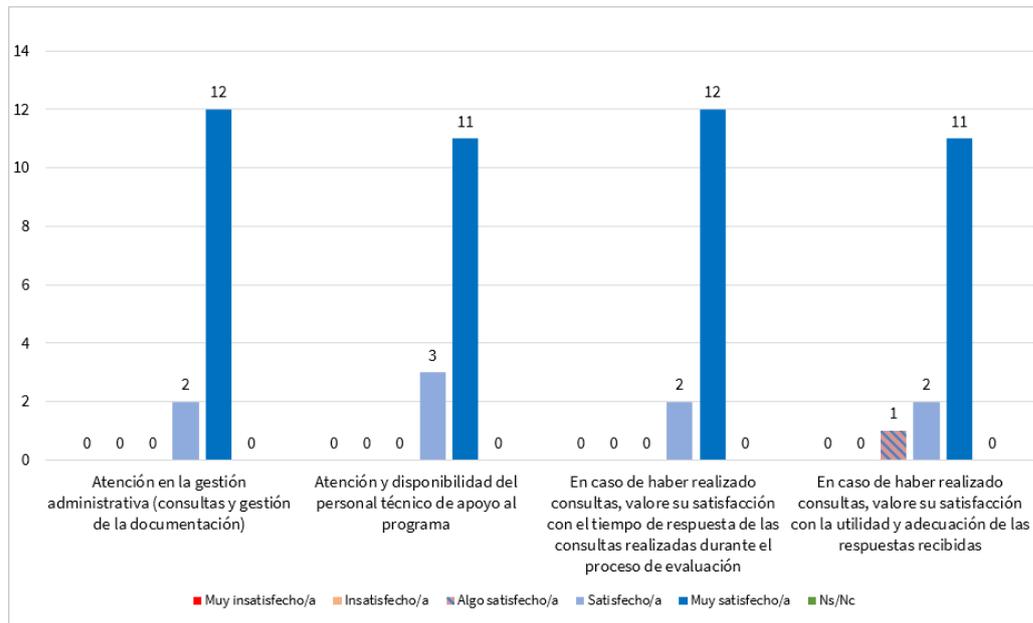


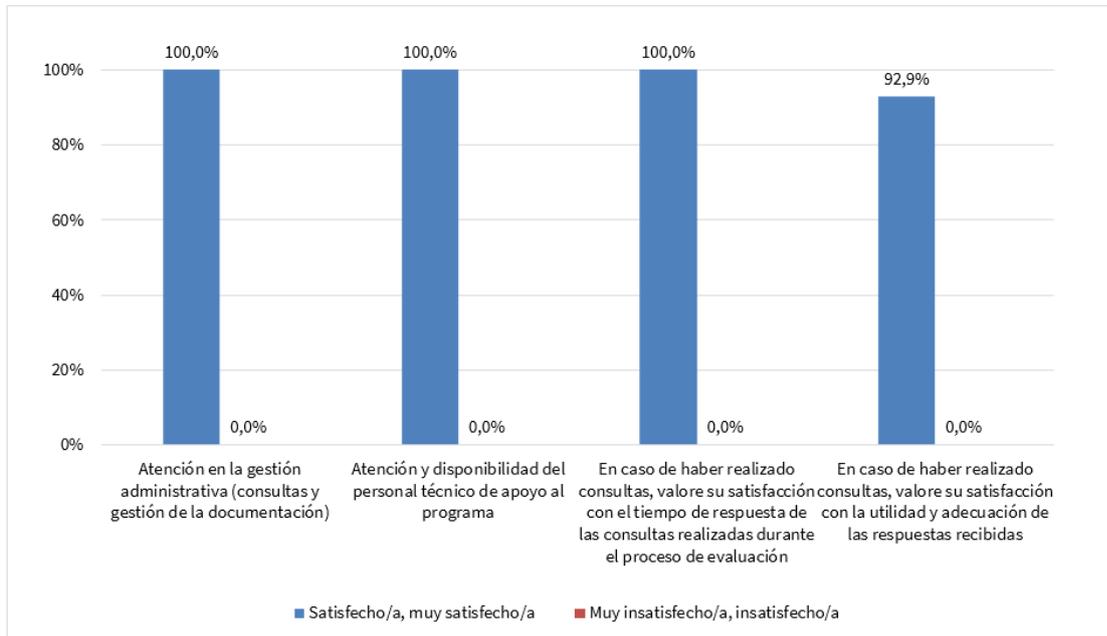
Gráfico 16: Satisfacción con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación

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 en la gestión administrativa (consultas y gestión de la documentación)	4,86	14
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	4,79	14
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	4,86	14
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas	4,71	14



Más del 92,9% de los encuestados/as está satisfecho con el apoyo y la gestión de ACCUA



## Valoración global del proceso

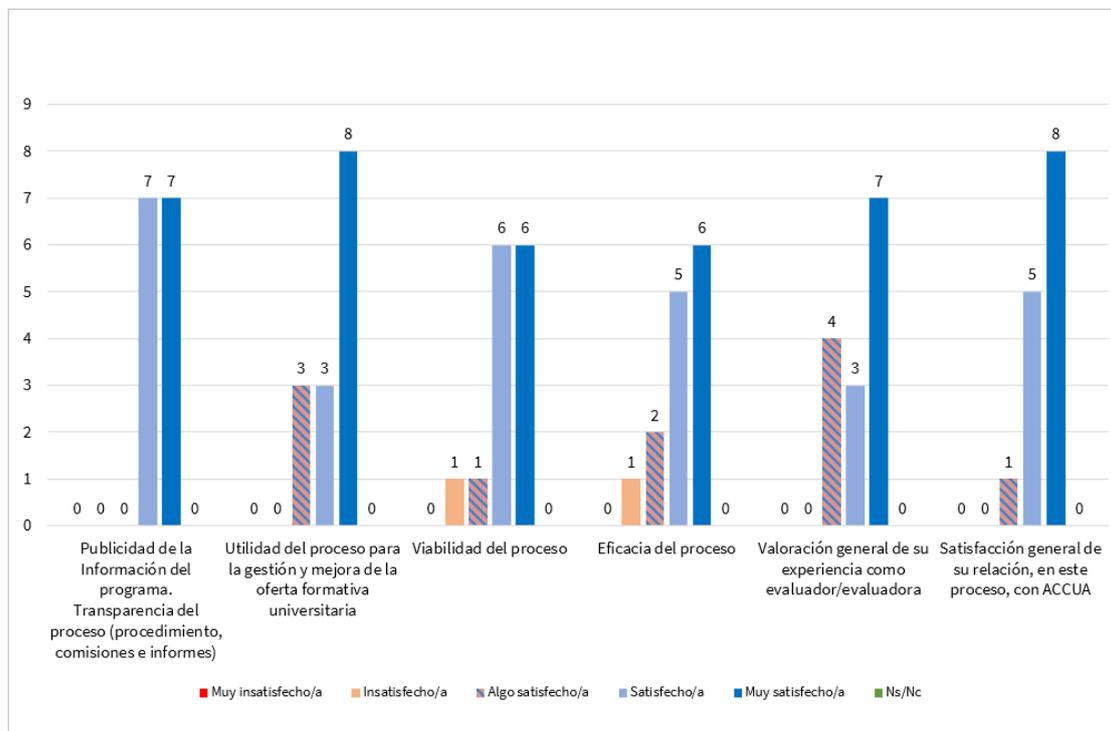


Gráfico 17: Satisfacción global con el proceso



Tabla 8: Satisfacción media con el proceso global

Valoración Global del proceso	Medias	N válido
Publicidad de la Información del programa. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)	4,50	14
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria	4,36	14
Viabilidad del proceso	4,21	14
Eficacia del proceso	4,14	14
Valoración general de su experiencia evaluadora	4,21	14
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA	4,50	14

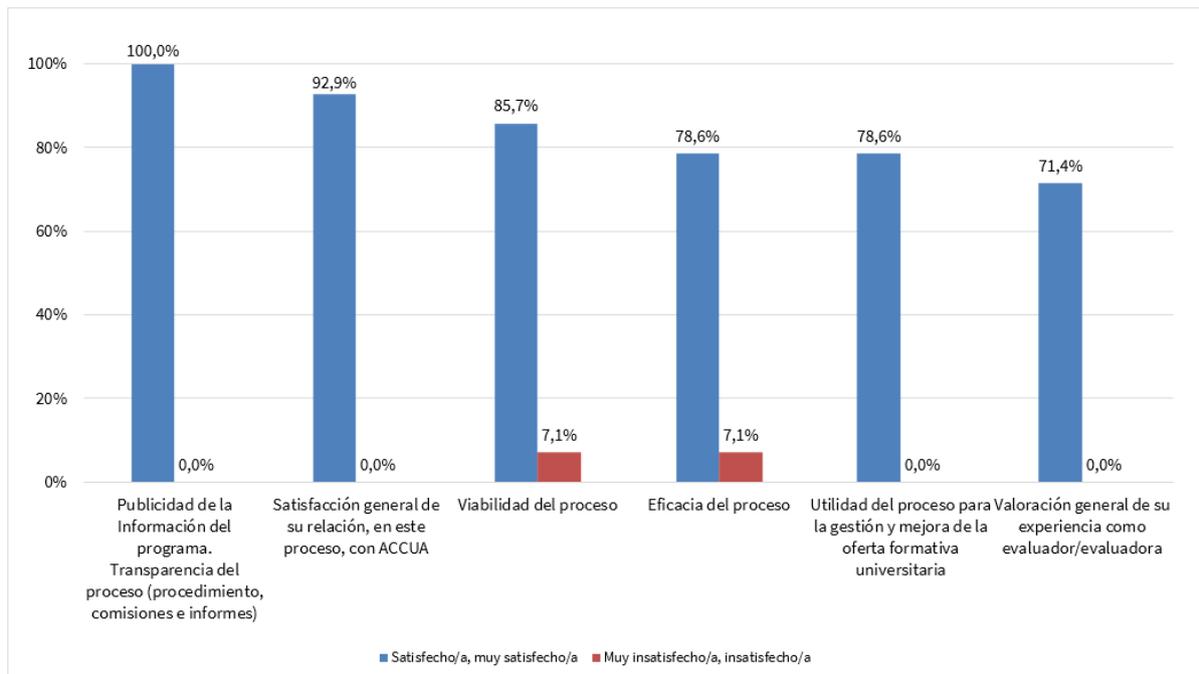


Más del 80% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas en 3 de los 6 aspectos consultados en el cuestionario.



El 7,1% de las respuestas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas sobre la viabilidad y eficacia del proceso.

Gráfico 18: Proceso global. Porcentaje de opiniones





## Conclusiones

- En términos generales, los porcentajes de satisfacción son muy elevados en todos los aspectos consultados en la encuesta, mayoritariamente por encima del 85%.
- En relación con la tasa de respuesta a la encuesta de satisfacción, se observa que dicha tasa es menor en mujeres que en hombres, y de igual forma en el estudiantado y los/as académicos/as que en el personal técnico de administración y servicios.
- Se recomienda realizar una formación de requisitos mínimos para las valoraciones que permitan establecer valoraciones armonizadas por todos los miembros, a la vista de las altas diferencias que se han encontrado en algunos casos.
- Algunas observaciones recogidas en los cuestionarios recomiendan revisar el calendario del proceso porque lo consideran algo apretado 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.
- De algunos cuestionarios se desprende la idea de que las dimensiones a valorar deberían simplificarse y los centros deberían tener un modelo de informe más pautado, en el que demostrar que cumplen con los requisitos de las dimensiones con algún formato de "justificación más evidencia" de cada dimensión, que facilite la labor de los evaluadores y no implique tener que buscar/descubrir evidencias de si cumplen o no una dimensión.
- Otro tema señalado en las cuestiones es que las guías de certificación del SGCC, de la implantación y del seguimiento deberían estar instrumentalizadas a través de una plataforma para facilitar el proceso íntegro.



## **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.

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.

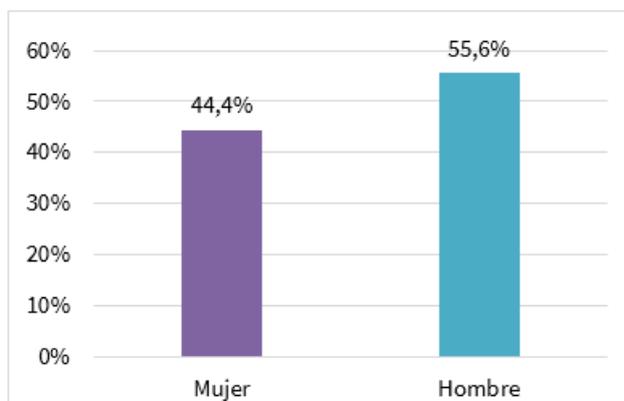
Las 5 dimensiones son:

- 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.



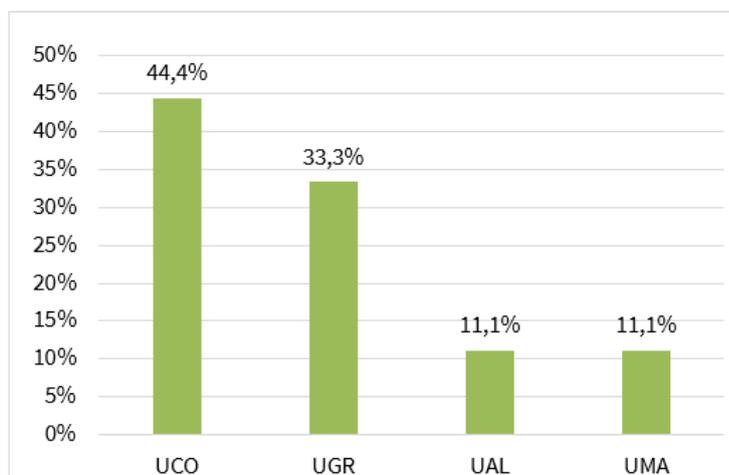
### Destinatarios de los cuestionarios a universidades por sexo



Del total de cuestionarios recibidos, el 44,4% ha sido contestado por mujeres mientras que el 55,6% lo ha cumplimentado por hombres.

Gráfico 18. Distribución de los cuestionarios recibidos por sexo

### Destinatarios de los cuestionarios a universidades por Universidad



La Universidad de Córdoba ha sido la que ha presentado la mayor tasa de respuestas al cuestionario con un 44,4% (4), seguida de la Universidad de Granada con un 33,3% (3) y por últimos las universidades de Almería y Málaga con un cuestionario cumplimentado cada una.

Gráfico 19. 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

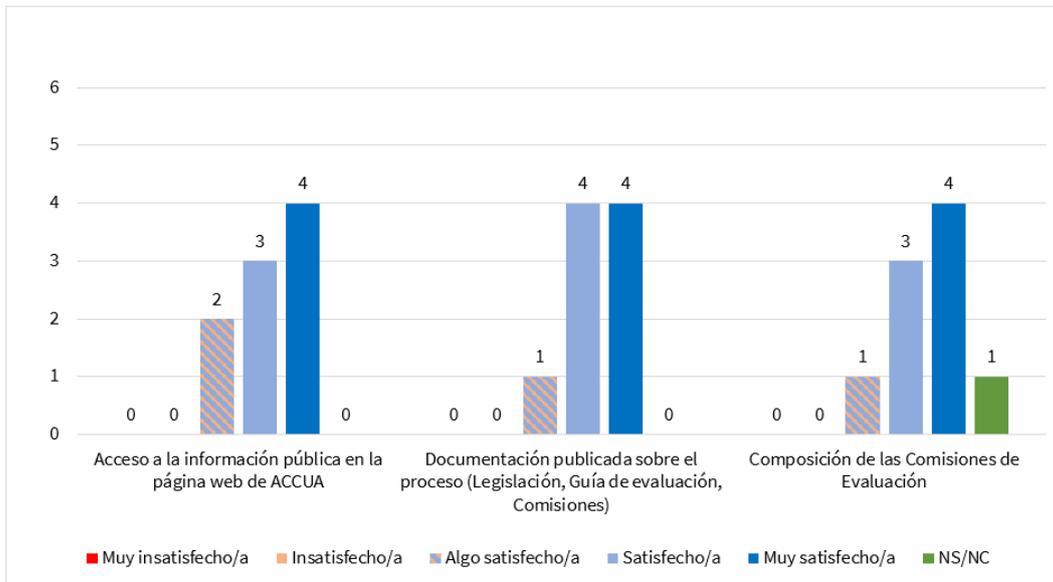


Gráfico 20. Satisfacción con la información publicada del programa

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	4,22	9
Documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones)	4,33	9
Composición de las Comisiones de Evaluación	4,38	8

Tabla 9: Satisfacción media con la información publicada del proceso



Más del 75% de las personas encuestadas están satisfechas o muy satisfechas con el acceso a la información publicada del programa, ya sea bien el acceso a la información pública en la web de ACCUA, o con las composición de las Comisiones de Evaluación.

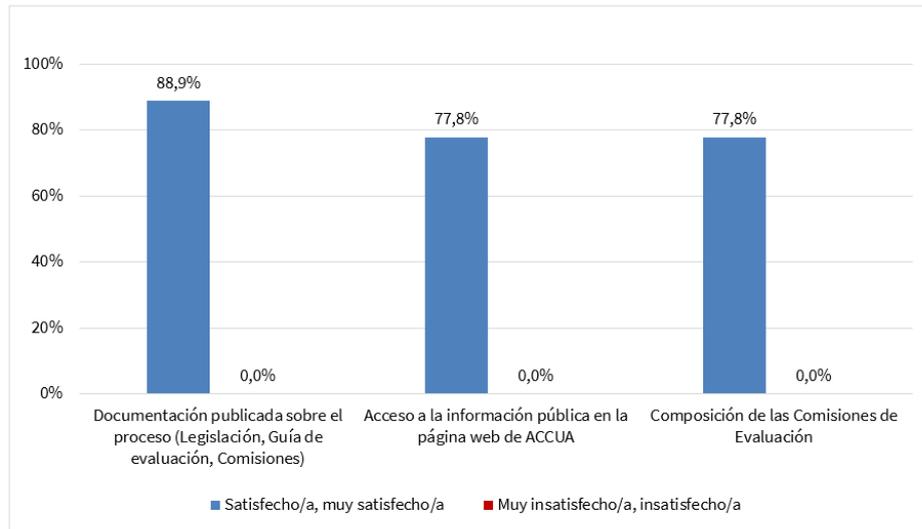


Gráfico 21. Información publicada del proceso. Porcentaje de opiniones

## Valoración del Proceso de evaluación

Gráfico 22. Satisfacción con el proceso de evaluación

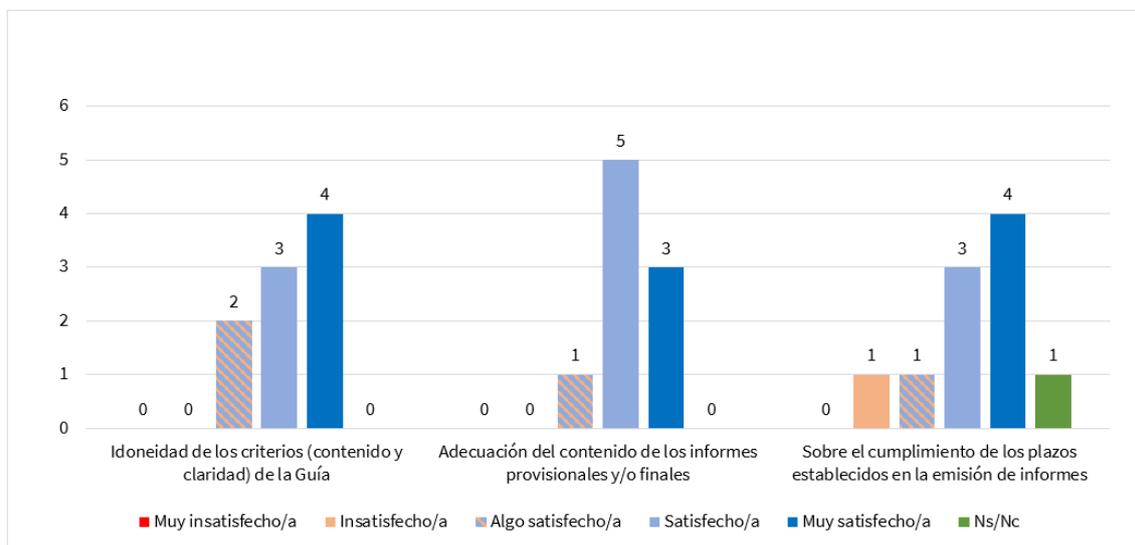


Tabla 10: Satisfacción media con el proceso de evaluación

Proceso de evaluación	Medias	N válido
Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía	4,22	9
Adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales	4,22	9
Sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes	4,11	9



Más del 75% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas con la idoneidad de los criterios de la Guía de Evaluación, y con la adecuación del contenido de los informes.



Sobre el 10% de las respuestas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas sobre la adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales.

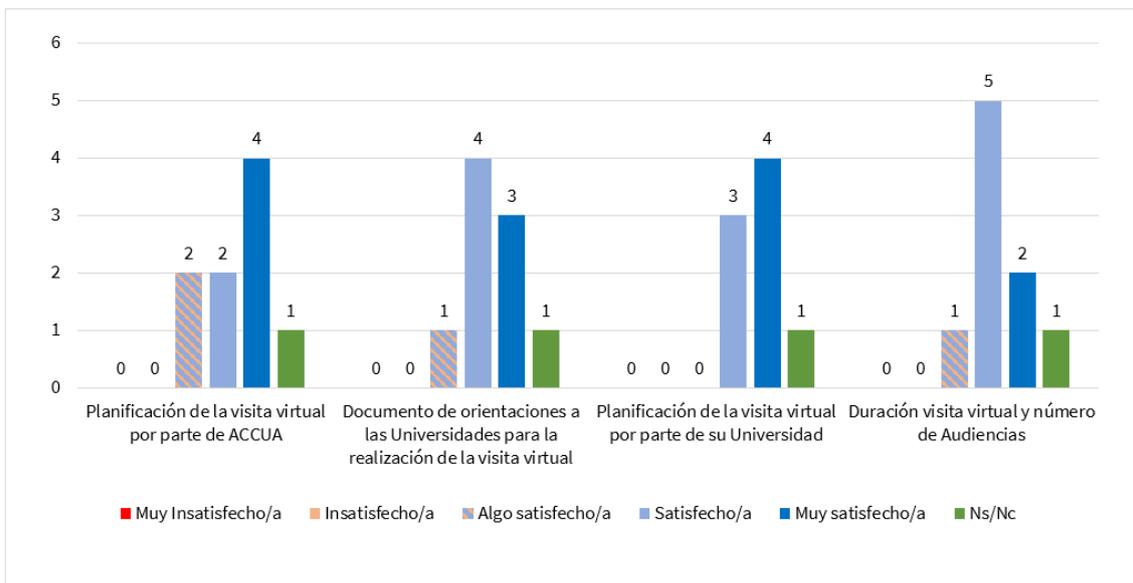


Gráfico 23. Proceso de evaluación. Porcentaje de opiniones

### Valoración de la visita virtual

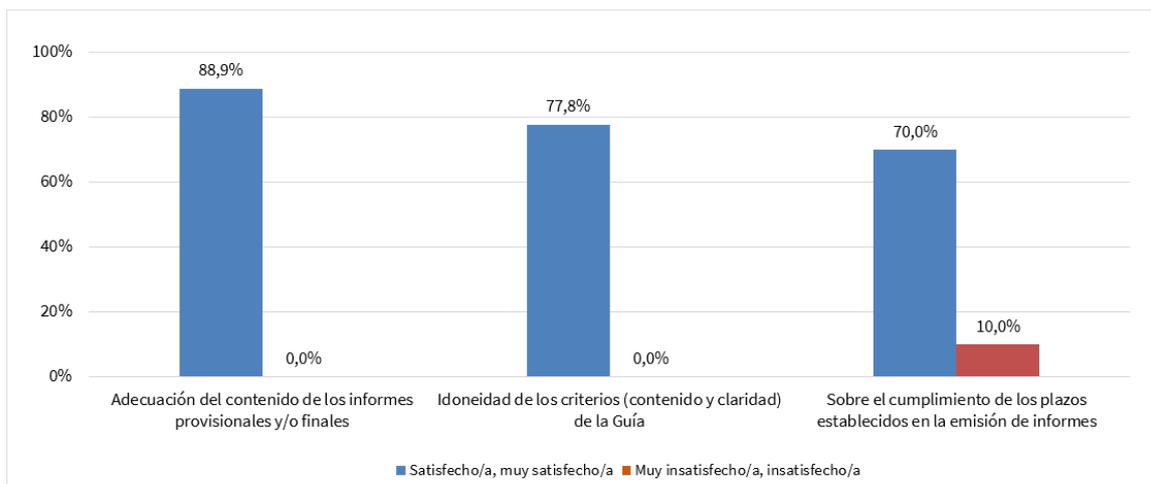


Gráfico 24. Satisfacción con la visita virtual



Tabla 11: Satisfacción media con la visita virtual

Visita virtual	Medias	N válido
Planificación de la visita virtual por parte de ACCUA	4,25	8
Documento de orientaciones a las Universidades para la realización de la visita virtual	4,25	8
Planificación de la visita virtual por parte de su Universidad	4,57	7
Duración visita virtual y número de Audiencias	4,13	8



El aspecto más positivamente valorado de la visita virtual fue la planificación de la visita por parte de la Universidad (el 87,5% de las respuestas confirmaban estar satisfechas o muy satisfechas).

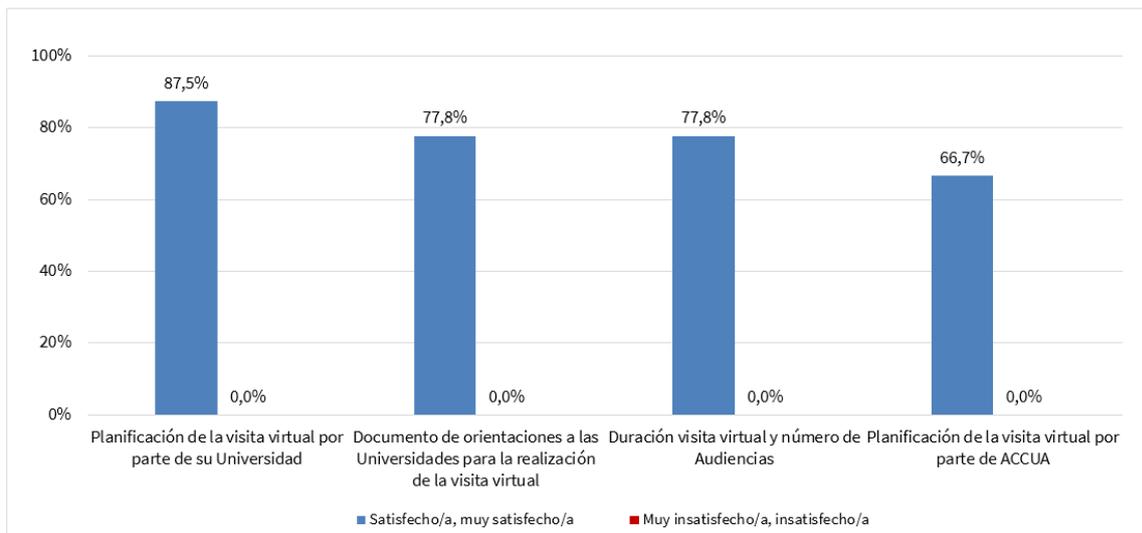


Gráfico 25. Visita virtual. Porcentaje de opiniones



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

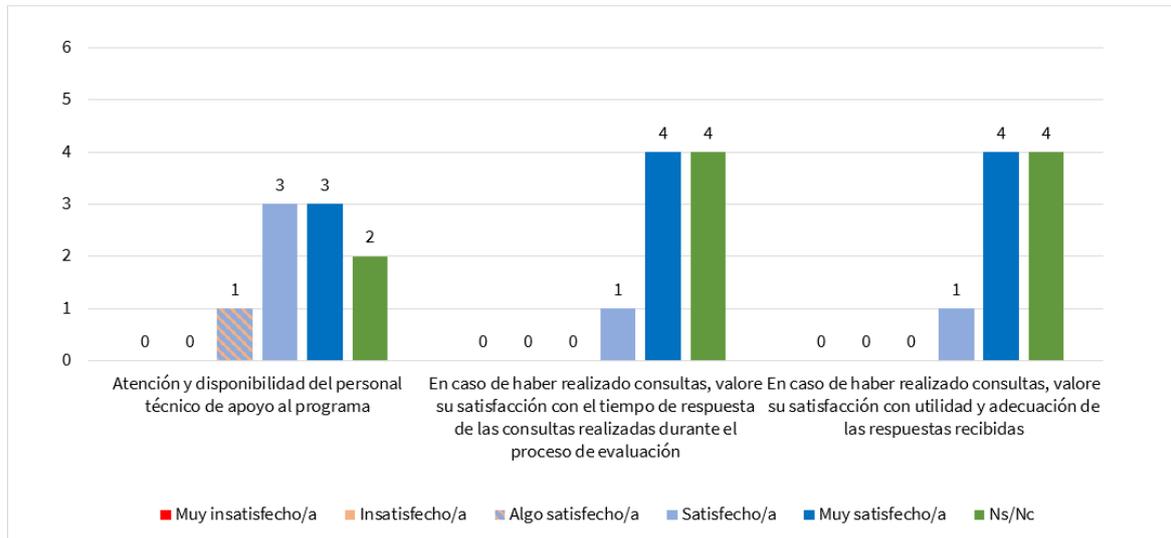


Gráfico 26. Satisfacción en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación

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	4,29	7
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	4,80	5
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas	4,80	5



La atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa es el aspecto mejor valorado con el 66,7% de los cuestionarios recibidos.

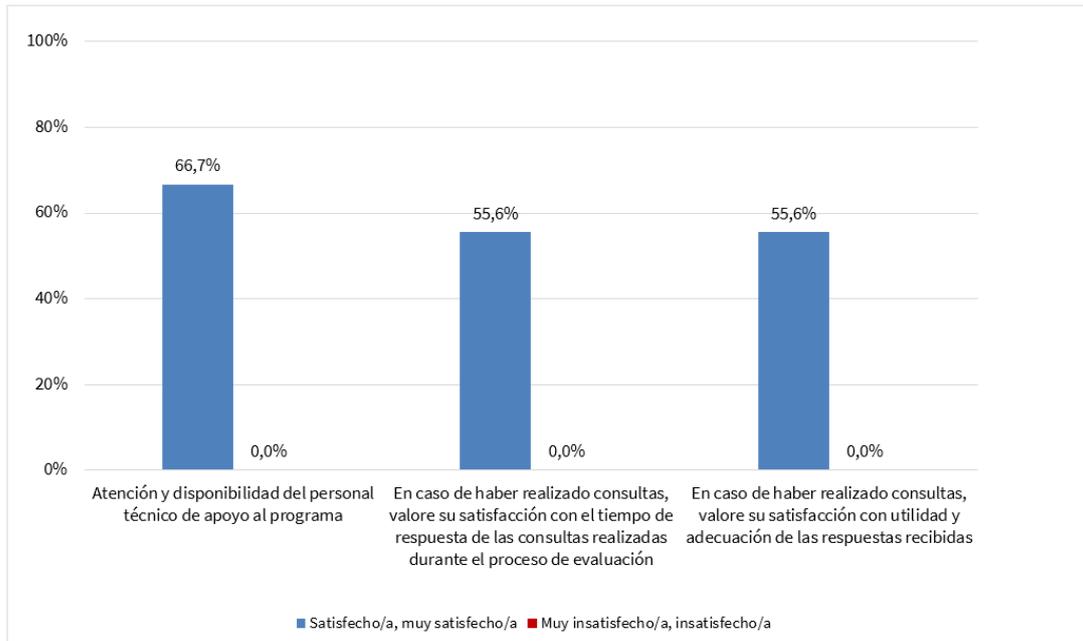


Gráfico 27. Gestión y personal de ACCUA. Porcentaje de opiniones



## Valoración global del proceso

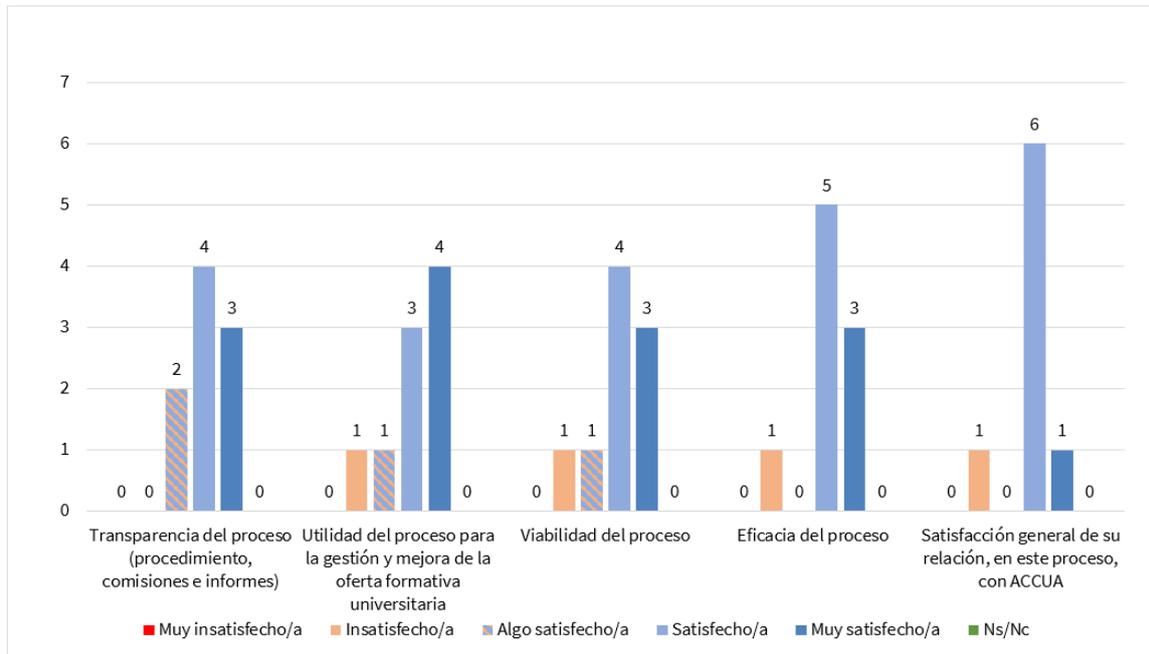


Gráfico 28. Satisfacción global con el proceso

Tabla 13. Satisfacción global media con el proceso

Valoración Global con el proceso	Medias	N válido
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)	4,11	9
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria	4,11	9
Viabilidad del proceso	4,00	9
Eficacia del proceso	4,11	9
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA	3,88	8



La eficacia del proceso es el aspecto mejor valorado con un porcentaje del 88,9%.



La satisfacción general resultó insatisfactoria o muy insatisfactoria para el 12,5% de las personas encuestadas.

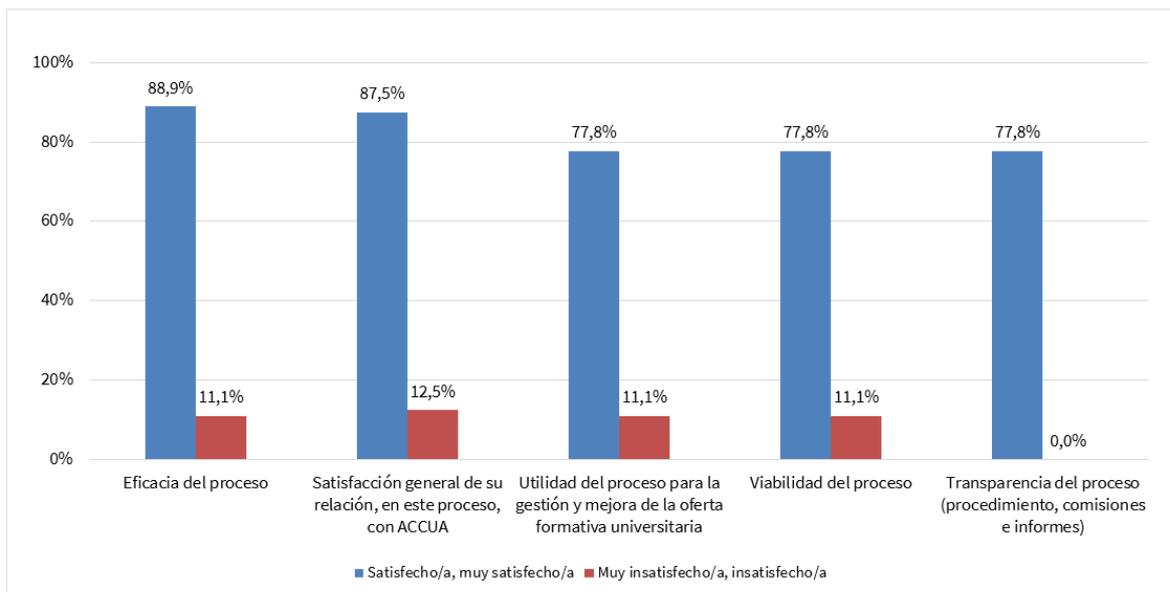


Gráfico 29. Proceso valoración global. Porcentaje de opiniones



## 8. Conclusiones

El proceso de evaluación se ha llevado a cabo según lo planificado, en cuanto a convocatoria 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.

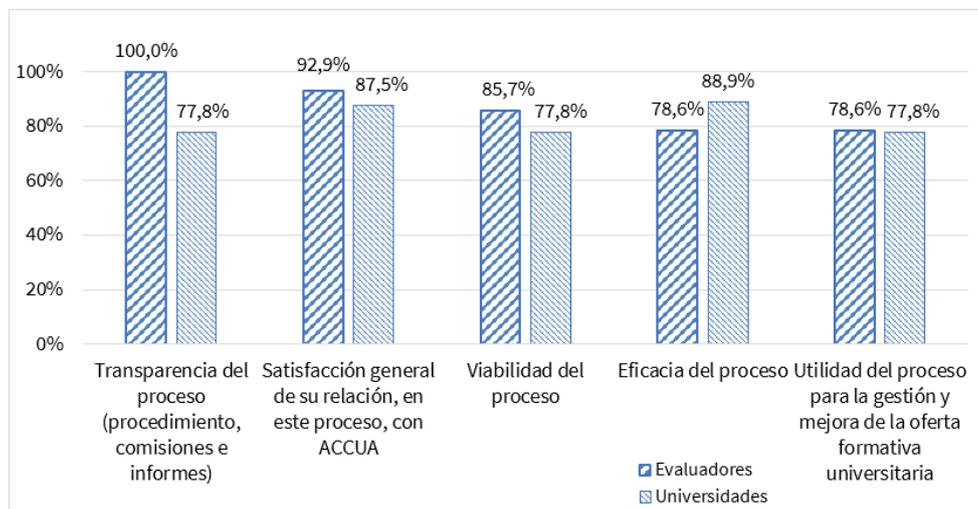


Gráfico 30. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran satisfechas o muy satisfechas

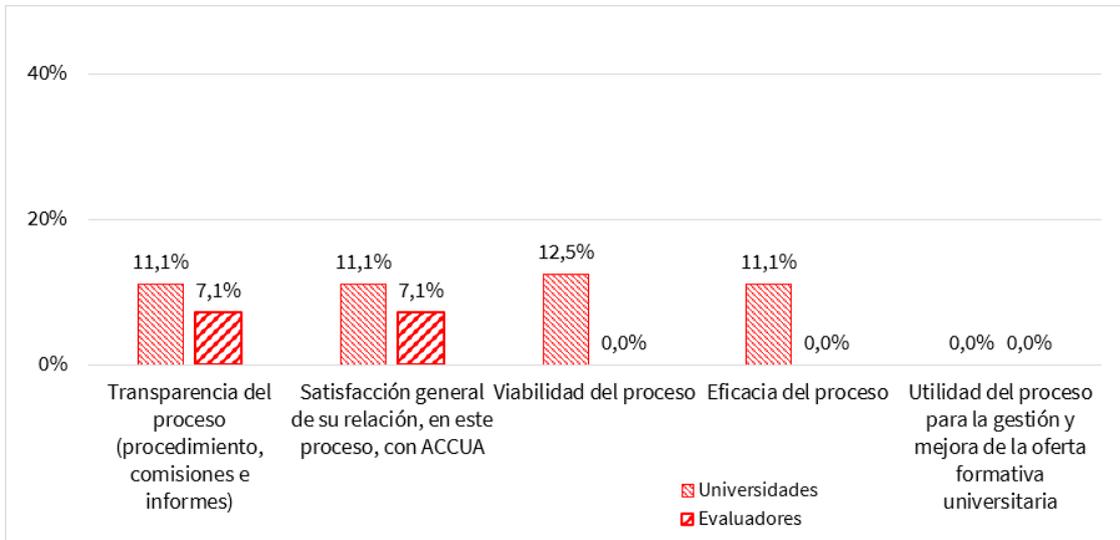


Gráfico 31. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran insatisfechas o muy insatisfechas

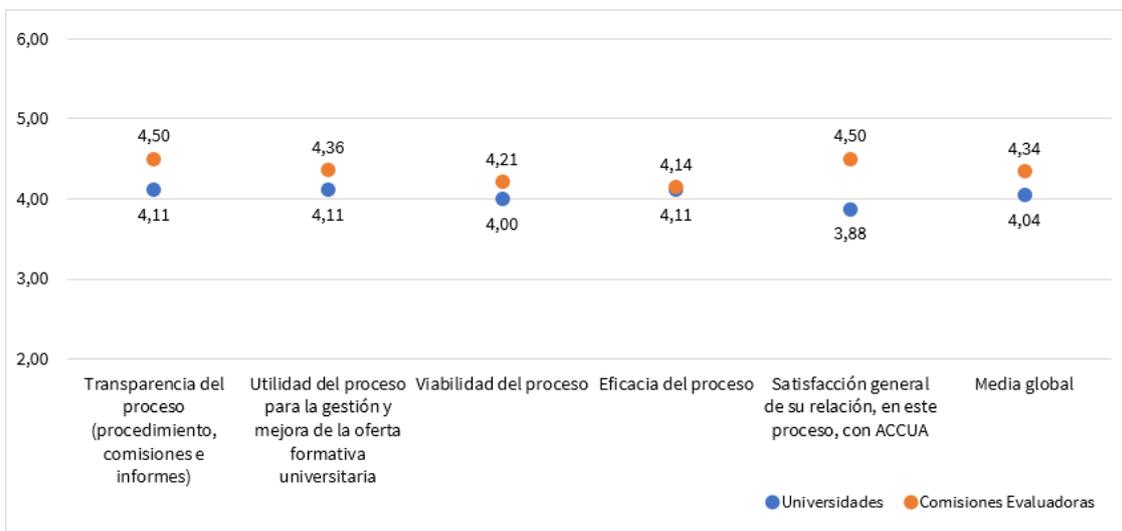


Gráfico 32. Comparativa de las satisfacciones medias de la Comisión y las universidades sobre la valoración global del proceso de Certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados.

## 9. Metaevaluación. Cambios y mejoras

Realizada la metaevaluación del proceso, se han detectado que mejoras que realizar en el calendario previsto del programa. La necesaria revisión de la documentación para que una mejor comprensión tanto de los Centros evaluados como de las personas que realizan las evaluaciones.



## 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 (08/06/2022)”

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.

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:						

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 metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados 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 la comisión 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)	<input type="radio"/>					
Relación/Interacción durante el proceso con otros miembros de la Comisión	<input type="radio"/>					



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	<input type="radio"/>					
Plazos para la realización de las evaluaciones individuales	<input type="radio"/>					
Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación	<input type="radio"/>					
Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación	<input type="radio"/>					
Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación	<input type="radio"/>					
Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final						
Otro material de apoyo facilitado por la ACCUA (informes técnicos, documentos directrices de evaluación)	<input type="radio"/>					

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	<input type="radio"/>					
Planificación de la visita virtual por parte de la Universidad	<input type="radio"/>					
Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita virtual	<input type="radio"/>					
Documento de recogida de información de audiencias (formato, utilidad)	<input type="radio"/>					
Duración visita virtual y número de Audiencias	<input type="radio"/>					

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)	<input type="radio"/>					
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	<input type="radio"/>					
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	<input type="radio"/>					
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas	<input type="radio"/>					

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	<input type="radio"/>					
Viabilidad del proceso	<input type="radio"/>					
Eficacia del proceso	<input type="radio"/>					
Valoración general de su experiencia como evaluador/evaluadora	<input type="radio"/>					
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA	<input type="radio"/>					

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 metaevaluación y satisfacción para las universidades implicadas 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 la participación de tu 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 indiqués 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	<input type="checkbox"/>
Hombre	<input type="checkbox"/>
NS/NC	<input type="checkbox"/>

### 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Composición de las Comisiones de Evaluación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				

*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	<input type="radio"/>					
Adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales	<input type="radio"/>					
Sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes	<input type="radio"/>					

*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	<input type="radio"/>					
Documento de orientaciones a las universidades para la realización de la visita virtual	<input type="radio"/>					
Planificación de la visita virtual por parte de su universidad	<input type="radio"/>					
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.	<input type="radio"/>					
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.	<input type="radio"/>					
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con la utilidad y adecuación de las respuestas recibidas.	<input type="radio"/>					

*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).	<input type="radio"/>					
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.	<input type="radio"/>					
Viabilidad del proceso.	<input type="radio"/>					
Eficacia del proceso.	<input type="radio"/>					
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA.	<input type="radio"/>					

*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