

# **INFORME DE RESULTADOS**

## **Seguimiento de la Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA)**

### **Convocatoria marzo 2023**



## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente informe incluye una síntesis integrada del proceso, alcance, resultados y análisis de satisfacción de los agentes implicados en la evaluación del seguimiento de la Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas correspondientes a la convocatoria de marzo de 2023, en el que han participado 9 centros de 4 universidades. Del resultado de este procedimiento se solicita a los 6 centros de la Universidad Pablo de Olavide abordar las cuestiones detectadas en la evaluación por estar próxima la renovación de la acreditación de éstos, y la continuidad del proceso a un centro de cada una de las universidades de Cádiz, Jaén y Sevilla.

La primera parte del informe se centra en describir en qué consiste el procedimiento de seguimiento de la certificación de los SGC implantados en los centros de las universidades andaluzas. Asimismo, se muestran los resultados de las evaluaciones realizadas al seguimiento de la implantación de los SGC de los centros que han participado en la convocatoria de marzo de 2023, y que son recogidos en los informes finales.

La siguiente parte del informe está dedicada al estudio de la satisfacción de las universidades y las comisiones evaluadoras. Se han analizado 23 cuestionarios (12 de personas relacionadas con las universidades y 11 de la Comisión evaluadora) referentes al proceso de evaluación, y 17 referentes a la sesión formativa a la que fueron convocadas las comisiones evaluadoras el 10 de abril de 2024. Destacan, de entre las conclusiones, una satisfacción más elevada en los miembros de las comisiones que en las universidades.

Finalmente se concluye con una síntesis de metaevaluación, destacando las decisiones operativas y cambios que señalan áreas de mejora interna en los procedimientos y metodología desarrollada, sirviendo de base para la próxima planificación.



## **SUMMARY**

This report includes an integrated synthesis of the process, scope, results and satisfaction analysis of the stakeholders involved in the evaluation of the Follow-Up program for the Certification of Quality Assurance Systems implemented at the Andalusian universities centres corresponding to the call of March 2023, in which 9 centres from 4 universities have participated.

As a result of this procedure, the six centers of the Pablo de Olavide University are requested to address the issues identified in the review, as their accreditation renewal is approaching. Additionally, the process will continue with one center from each of the universities of Cádiz, Jaén, and Seville.

The first part of the report focuses on describing the Follow-Up program for the certification of the Quality Assurance Systems implemented in the centres of the Andalusian universities. It also shows the results of the evaluations carried out to follow-Up the implementation of the Quality Assurance Systems of the centres that participated in the March 2023 call, and which are included in the final reports.

The next part of the report is devoted to the study of the satisfaction of the universities and the evaluation commissions. Twenty-three questionnaires were analysed (12 from universities and 11 from the Evaluation commissions) concerning the evaluation process, and 17 concerning the training session to which the evaluation commissions was convened on 10 April 2024. Among the conclusions, the satisfaction of the members of the commissions is higher than that of the universities.

Finally, it concludes with a synthesis of the meta-evaluation, highlighting the operational decisions and changes that point out areas for internal improvement in the procedures and methodology developed, serving as a basis for the next planning.



## ÍNDICE DE CAPÍTULOS

1. Contexto.....	7
2. Alcance.....	7
3. Convocatoria del Programa de Seguimiento IMPLANTA.....	7
4. Análisis y resultados de los informes.....	8
4.1 Revisión del Sistema de Garantía de la calidad del Centro (SGCC).....	8
4.2 Revisión de la Gestión de la Calidad Interna del Centro.....	9
4.3 Seguimiento del Plan de Mejora.....	9
4.4 Aspectos detectados en el informe de certificación.....	9
5. Satisfacción con la sesión formativa del Programa de Seguimiento de la Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas. 11	
6. Satisfacción de la Comisión con el proceso de evaluación del Programa de Seguimiento de la Certificación de los Sistema de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (Programa IMPLANTA).....	15
7. Satisfacción de las universidades con el proceso de evaluación del Programa de Seguimiento de la Certificación de los Sistema de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (Programa IMPLANTA).....	22
8. Conclusiones.....	29
9. Metaevaluación. Cambios y mejoras.....	31
Anexo I: Encuesta de opinión sobre la sesión formativa del Programa de Seguimiento de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (IMPLANTA) (10/04/2024).....	32
Anexo II: Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados en el Programa de Seguimiento de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (IMPLANTA).....	33
Anexo III: Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para las universidades implicadas en el Programa de Seguimiento de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (IMPLANTA).....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1. Personas convocadas y asistentes a la sesión formativa.....	11
Gráfico 2. Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran satisfechas o muy satisfechas.....	12
Gráfico 3. Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran insatisfechas o muy insatisfechas.....	12
Gráfico 4. Satisfacción con la contribución de la sesión formativa a determinados aspectos.....	13
Gráfico 5. Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por sexo.....	16
Gráfico 6. Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por perfil en la Comisión.....	16



Gráfico 7. Satisfacción del personal evaluador con la Comisión de Evaluación a la que pertenece o perteneció.....	17
Gráfico 8. Satisfacción con la Comisión a la que pertenece o perteneció. Porcentaje de opiniones .....	17
Gráfico 9. Satisfacción del personal evaluador con el calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación.....	18
Gráfico 10. Calendario y herramientas del proceso. Porcentaje de opiniones.....	19
Gráfico 11. Satisfacción con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación.....	19
Gráfico 12. Apoyo y gestión de ACCUA. Porcentaje de opiniones.....	20
Gráfico 13. Satisfacción global con el proceso.....	20
Gráfico 14. Proceso global. Porcentaje de opiniones.....	21
Gráfico 15. Distribución de los cuestionarios recibidos por sexo.....	22
Gráfico 16. Distribución de los cuestionarios recibidos por Universidad.....	23
Gráfico 17. Satisfacción con la información publicada del programa.....	23
Gráfico 18. Información publicada del proceso. Porcentaje de opiniones.....	24
Gráfico 19. Satisfacción con el proceso de evaluación.....	24
Gráfico 20. Proceso de evaluación. Porcentaje de opiniones.....	25
Gráfico 21. Satisfacción en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación.....	26
Gráfico 22. Gestión y personal de ACCUA. Porcentaje de opiniones.....	27
Gráfico 23. Satisfacción global con el proceso.....	27
Gráfico 24. Proceso global. Porcentaje de opiniones.....	28
Gráfico 25. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran satisfechas o muy satisfechas.....	29
Gráfico 26. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran insatisfechas o muy insatisfechas.....	30
Gráfico 27. Comparativa de las satisfacciones medias de la Comisión y las universidades sobre la valoración global del proceso de Seguimiento de los SGC implantados en los centros de las universidades andaluzas.....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Centros participantes en la convocatoria de Seguimiento IMPLANTA. Marzo 2023.....	7
Tabla 2. Resultados de la valoración de los resultados.....	9
Tabla 3. Resultados del seguimiento del Plan de Mejora.....	9
Tabla 4. Resultados del tratamiento de las no conformidades.....	9
Tabla 5. Satisfacción media con la Comisión de Evaluación a la que pertenece o perteneció.....	17
Tabla 6. Satisfacción media con el calendario y herramientas del proceso.....	18



Tabla 7. Satisfacción media con el apoyo y la gestión de ACCUA.....	19
Tabla 8. Satisfacción media con el proceso global.....	21
Tabla 9. Satisfacción media con la información publicada del proceso.....	24
Tabla 10. Satisfacción media con el proceso de evaluación.....	25
Tabla 11. Satisfacción media con la gestión y el personal de ACCUA.....	26
Tabla 12. Satisfacción media con el proceso global.....	27



## 1. Contexto

La evolución a un modelo de acreditación institucional de centros conlleva un aumento de autonomía de una cultura de calidad en las instituciones, que parece estar repercutiendo positivamente en los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación de títulos, y tendrá como objetivo principal garantizar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado y de la sociedad.

La propuesta de seguimiento para los centros con Sistemas de Garantía de la Calidad (SGC) certificados en el Programa IMPLANTA, está alineada con el RD 822/2021 en su artículo 29.

El proceso de seguimiento de la Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad que han sido implantados en los centros de las universidades andaluzas se establece en el artículo 14.8 del RD 640/2021 donde se insta a las agencias que llevan a cabo la renovación de la acreditación institucional de centros seguir el protocolo general en el que *deberán tener presentes todos los informes de seguimiento de las diversas titulaciones oficiales ofertadas en el centro, así como los informes de ANECA y de la correspondiente agencia de calidad emitidos en ese período de seis años con relación a los diferentes títulos oficiales ofertados*. La ANECA y los órganos de evaluación externa de las CCAA se facilitarán mutuamente información relativa a dichas evaluaciones.

## 2. Alcance

El alcance del programa está dedicado al seguimiento de la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los centros universitarios de las universidades del ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## 3. Convocatoria del Programa de Seguimiento IMPLANTA

En la convocatoria del Programa de Seguimiento de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad (SGC) Implantados (Programa IMPLANTA) que tuvo lugar en Marzo de 2023 concurren un total de 9 centros.

El seguimiento de los SGC de los diferentes centros ha sido evaluado por personas independientes e integradas en tres comisiones de evaluación. La composición, selección, nombramiento y funciones de estas comisiones se ha ajustado a lo establecido en el documento “Programas evaluación: procedimiento y funciones”. Cada comisión de evaluación ha estado formada por personas académicas, estudiantes y personal técnico de administración y servicios.

Tabla 1. Centros participantes en la convocatoria de Seguimiento IMPLANTA. Marzo 2023

Universidad	ID	CENTRO	TIPO (*)
Universidad de Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Propio
Universidad de Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior de Linares	Propio
Universidad de Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Propio
Universidad Pablo de Olavide	41015494	Escuela Politécnica Superior	Propio
Universidad Pablo de Olavide	41014696	Facultad de Ciencias Empresariales	Propio
Universidad Pablo de Olavide	41015019	Facultad de Ciencias Experimentales	Propio
Universidad Pablo de Olavide	41011695	Facultad de Ciencias Sociales	Propio
Universidad Pablo de Olavide	41015007	Facultad de Humanidades	Propio
Universidad Pablo de Olavide	41014684	Facultad de Derecho	Propio

Tipo de centro “propio” se refiere a la pertenencia institucional directa



#### **4. Análisis y resultados de los informes**

Este apartado se centra en mostrar los resultados de las evaluaciones realizadas del seguimiento sobre los SGC de los centros que han participado en la convocatoria de marzo de 2023, y recogidos en los informes finales:

1. Revisión del SGC del centro.
2. Revisión de la gestión de la calidad interna del centro.

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
3. Seguimiento del Plan de mejora del centro
  4. Aspectos detectados en el informe de certificación

##### **4.1 Revisión del Sistema de Garantía de la calidad del Centro (SGCC)**

El SGC de la Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales de la Universidad de Cádiz presenta modificaciones respecto del certificado inicialmente, del total de 6 cambios presentados, 3 han sido aceptados en su totalidad y las otras 3 se han aceptado parcialmente.

El SGC de la Escuela Politécnica Superior de Linares presenta 2 modificaciones en relación al certificado inicialmente, siendo ambas aceptadas en su totalidad.

El SGC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, presenta 8 cambios respecto del certificado inicialmente, 6 de ellos se aceptan en su totalidad, mientras que los otros 2 se aceptan parcialmente.

Los SGC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide presenta modificaciones en relación al inicialmente certificado, de los 11 cambios presentados, 3 han sido aceptados en su totalidad, 3 aceptamos parcialmente y 5 modificaciones no han sido aceptadas, debido principalmente a que se encuentran en fase de revisión.





## 4.2 Revisión de la Gestión de la Calidad Interna del Centro

Tabla 2. Resultados de la valoración de los resultados

Universidad	ID	CENTRO	CRITERIOS				
			C1	C2	C3	C4	C5
Universidad de Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad de Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior de Linares	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad de Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad Pablo de Olavide	41015494	Escuela Politécnica Superior	Satisfactorio	Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad Pablo de Olavide	41014696	Facultad de Ciencias Empresariales	Satisfactorio	Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad Pablo de Olavide	41015019	Facultad de Ciencias Experimentales	Satisfactorio	Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad Pablo de Olavide	41011695	Facultad de Ciencias Sociales	Satisfactorio	Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad Pablo de Olavide	41015007	Facultad de Humanidades	Satisfactorio	Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Suficiente
Universidad Pablo de Olavide	41014684	Facultad de Derecho	Satisfactorio	Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Suficiente

## 4.3 Seguimiento del Plan de Mejora

Tabla 3. Resultados del seguimiento del Plan de Mejora

Universidad	ID	CENTRO	VALORACIÓN
Universidad de Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Satisfactorio
Universidad de Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior de Linares	Satisfactorio
Universidad de Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Satisfactorio
Universidad Pablo de Olavide	41015494	Escuela Politécnica Superior	Insuficiente
Universidad Pablo de Olavide	41014696	Facultad de Ciencias Empresariales	Insuficiente
Universidad Pablo de Olavide	41015019	Facultad de Ciencias Experimentales	Insuficiente
Universidad Pablo de Olavide	41011695	Facultad de Ciencias Sociales	Insuficiente
Universidad Pablo de Olavide	41015007	Facultad de Humanidades	Insuficiente
Universidad Pablo de Olavide	41014684	Facultad de Derecho	Insuficiente

## 4.4 Aspectos detectados en el informe de certificación

Tabla 4. Resultados del tratamiento de las no conformidades

Universidad	ID	Centro	Resultados			
			Núm. "no conformidades"	Resueltas	No Resueltas	Parcialmente Resueltas
Universidad de Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	14	7	--	7
Universidad de Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior de Linares	16	15	1	--
Universidad de Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	26	18	4	4
Universidad Pablo de Olavide	41015494	Escuela Politécnica Superior	8	3	4	1
Universidad Pablo de Olavide	41014696	Facultad de Ciencias Empresariales	4	2	1	1
Universidad Pablo de Olavide	41015019	Facultad de Ciencias Experimentales	No aporta información		--	
Universidad Pablo de Olavide	41011695	Facultad de Ciencias Sociales	2	--	1	1
Universidad Pablo de Olavide	41015007	Facultad de Humanidades	1	--	--	1
Universidad Pablo de Olavide	41014684	Facultad de Derecho	4	1	2	1



Las no conformidades detectadas en los informes de certificación de los centros de la Universidad Pablo de Olavide corresponden con el programa AUDIT de la ANECA donde participaron estos centros. En general, estas “no conformidades” se presentan como resueltas o en proceso (parcialmente), si bien la Facultad de Ciencias Experimentales no ha presentado el tratamiento de éstas para su valoración. Aspecto de especial relevancia para demostrar como el centro con los resultados obtenidos del seguimiento del proceso del SGC, permite proponer acciones que resuelven las “no conformidades” detectadas.

En el caso de los centros de las universidades de Cádiz, Jaén y Sevilla, las “no conformidades” detectadas corresponden con el programa IMPLANTA de ACCUA. En la mayoría de los casos estas “no conformidades” se presentan como resueltas o en proceso.

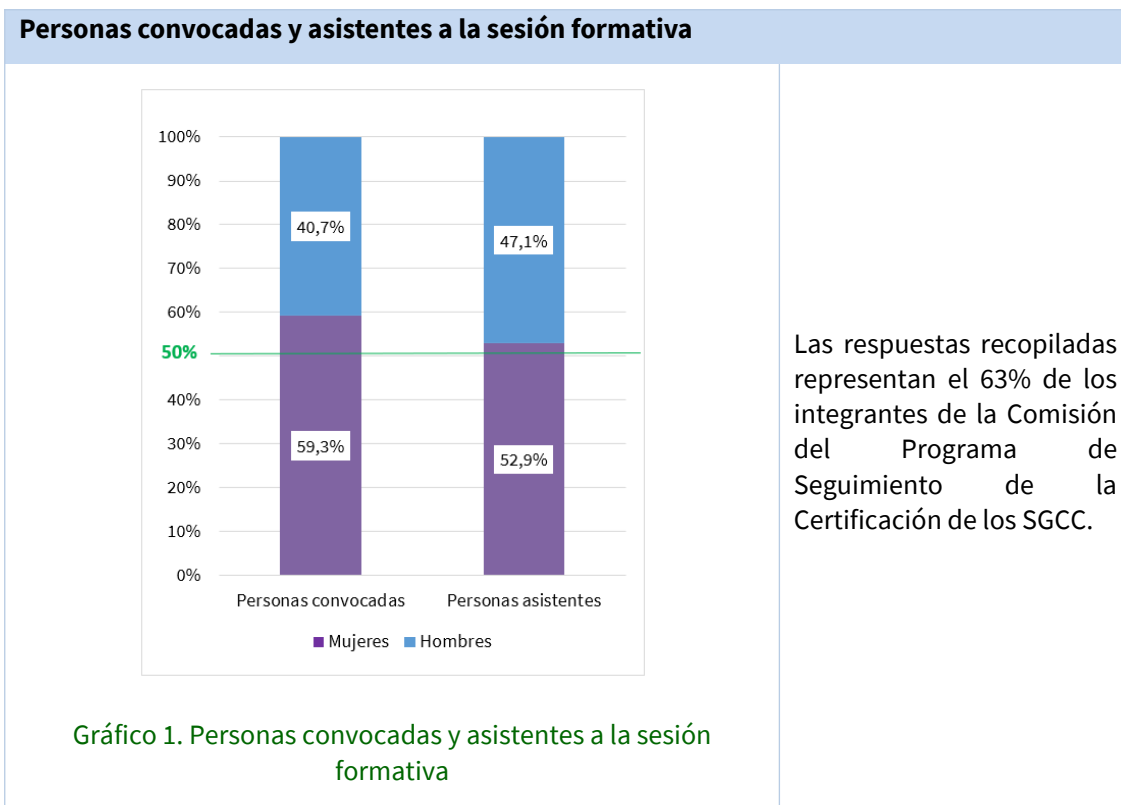


## 5. Satisfacción con la sesión formativa del Programa de Seguimiento de la Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas

ACCUA convocó a las personas que forman parte de la Comisión de Evaluación del programa de Seguimiento de la Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados 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.



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, recomiendan que sería aconsejable 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.

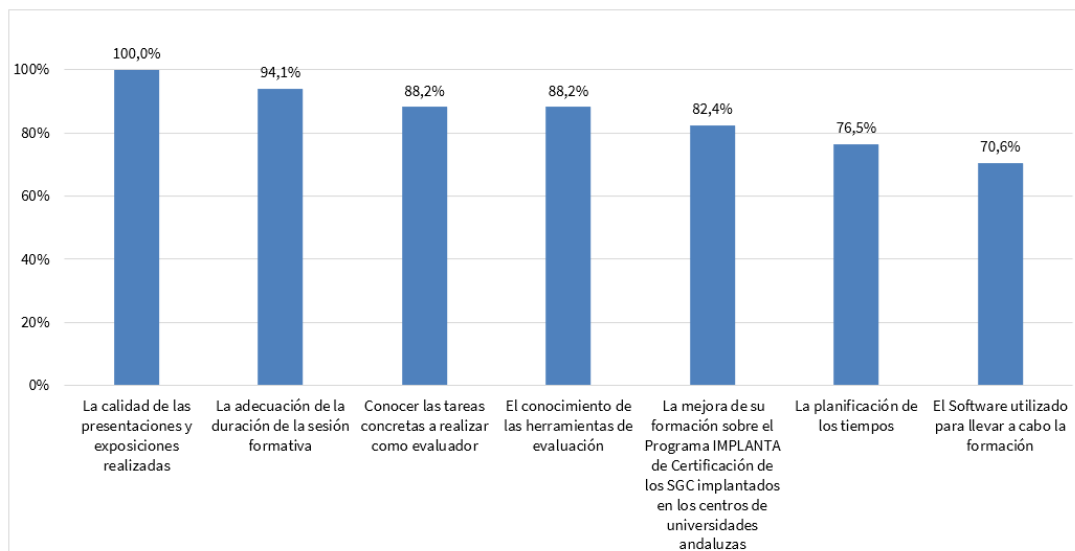


Gráfico 2. Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran satisfechas o muy satisfechas



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.

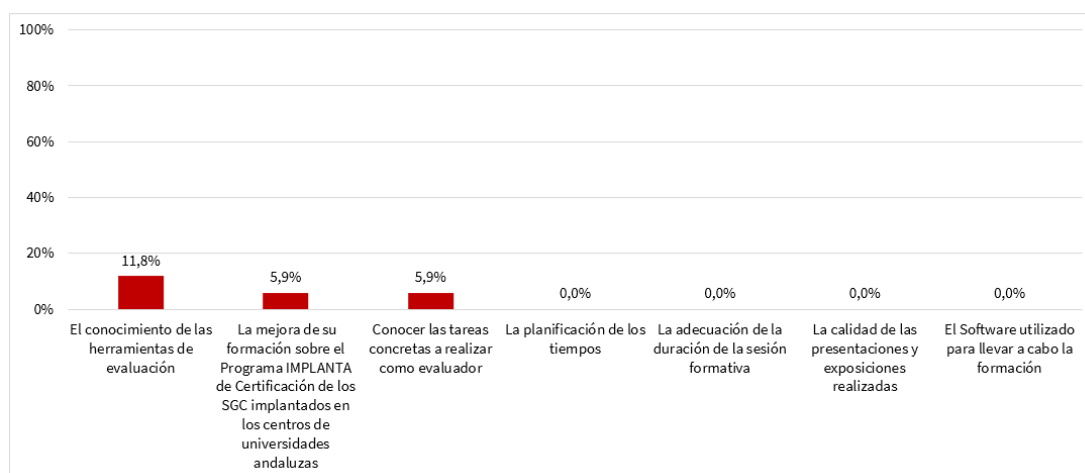


Gráfico 3. Satisfacción con la sesión formativa. Porcentaje de opiniones que se muestran insatisfechas o muy insatisfechas



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

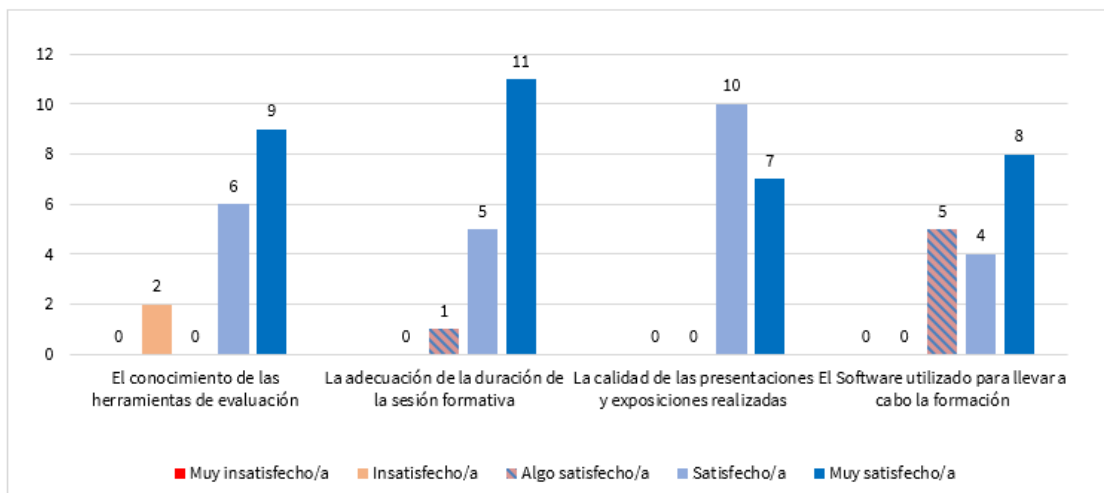
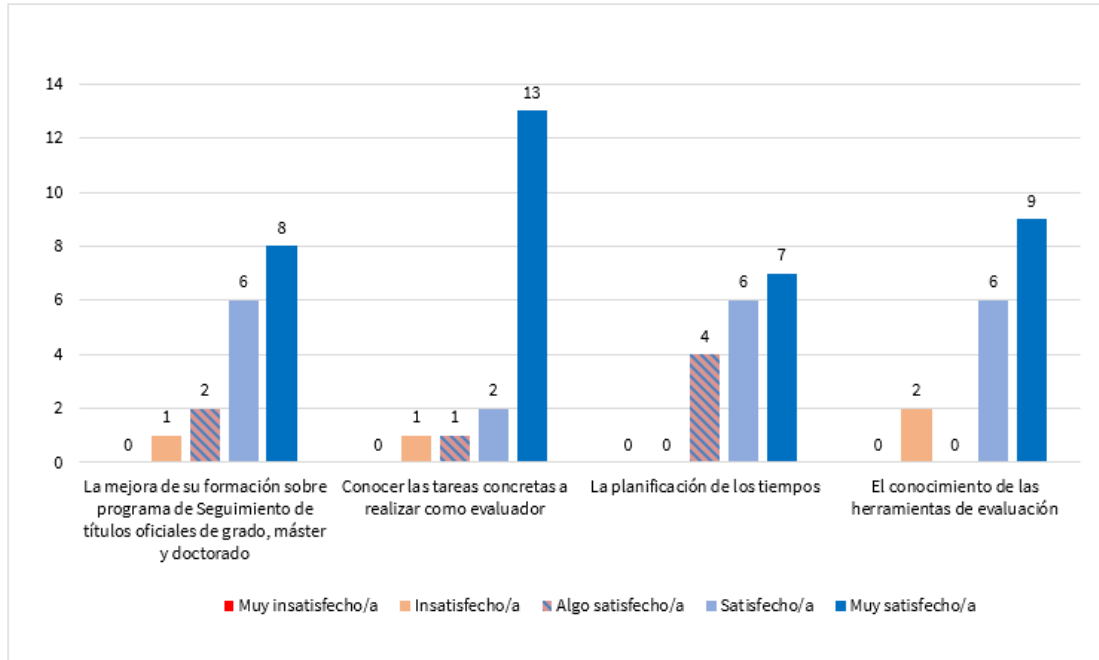


Gráfico 4. Satisfacción con la contribución de la sesión formativa a determinados aspectos



## **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 de evaluación del Programa de Seguimiento de la Certificación de los Sistema de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (Programa IMPLANTA)

Una vez concluido el proceso de seguimiento de la certificación , se invitó a la Comisión evaluadora 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 17 personas el 12 de junio de 2024 (6 mujeres y 11 hombres), obteniendo 11 respuestas (3 mujeres y 8 hombres) lo que representa una tasa de respuesta del 64,7% (50,0% mujeres y 72,7% hombres). Por tipo de perfil, el académico representó el 54,5%, el personal técnico de administración y servicios 27,3%, y el 18,2% el perfil estudiante.

El cuestionario se estructura en 4 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.

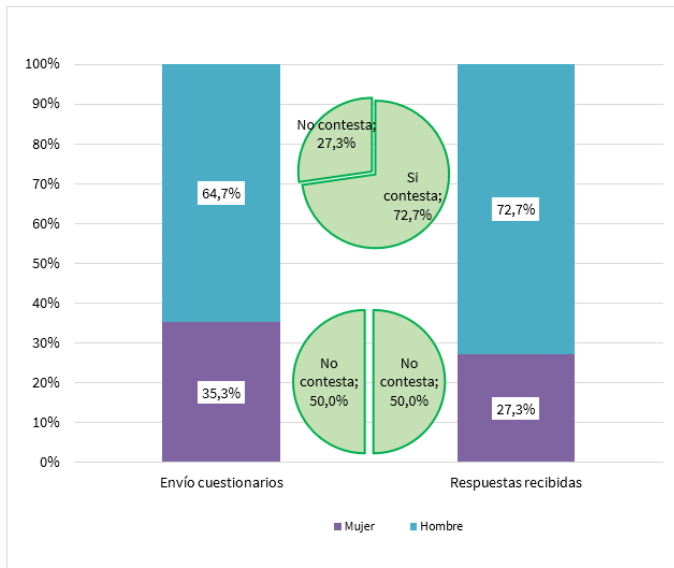
Las 4 dimensiones son:

- **Comisión de Evaluación:** valorar la composición de la Comisión de Seguimiento de la Certificación de los SGSC, así como la relación/interacción entre los miembros de ésta durante el proceso de seguimiento.
- **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 seguimiento de los títulos, el protocolo de evaluación, el formato y contenido de los informes, así como otros materiales de apoyo facilitados por ACCUA.
- **Apoyo y Gestión del área de Evaluación y Acreditación Universitaria:** valorar el apoyo técnico y gestión administrativa, la atención recibida, tiempo de espera de respuesta a consultas realizadas y la utilidad y adecuación de las respuestas facilitadas por el personal de ACCUA.
- **Valoración global del proceso de seguimiento de la certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (IMPLANTA):** 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.



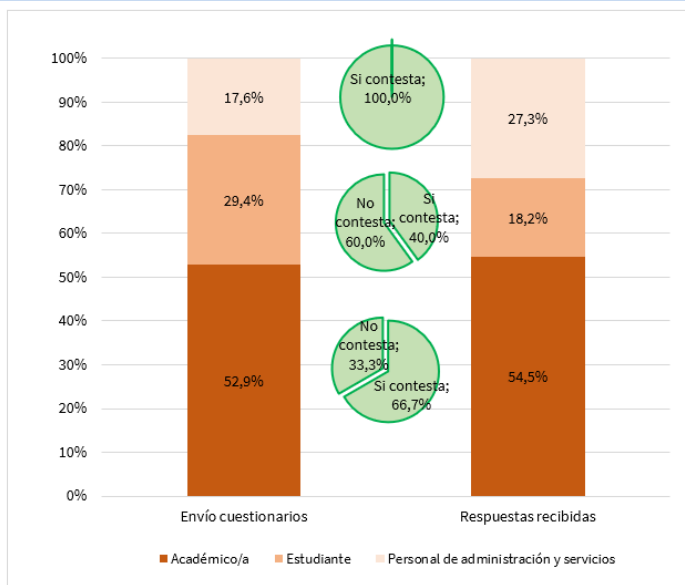
### Destinatarios y respuestas de los cuestionarios a la Comisión por sexo



De los 17 cuestionarios remitidos se recibieron 11 respuestas, lo que supuso una tasa del 64,7%. El 27,3% de las respuestas recibidas procedieron de mujeres y el 72,7% de hombres.

Gráfico 5. Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por sexo

### Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por perfil en la Comisión



De las 17 personas que componían la Comisión y a las que se les envió el cuestionario de satisfacción, el 52,9% eran académicos/as, el 29,4% estudiantes y el 17,6% personal técnico de administración y servicios. El grupo de mayor tasa de respuestas fue el compuesto por el personal técnico de administración y servicios contestando la totalidad de estos (100%), el perfil de académicos/as obtuvo un porcentaje del 66,7% mientras que el porcentaje del estudiantado que contestó la encuesta fue del 40,0%.

Gráfico 6. Destinatarios y respuestas de los cuestionarios por perfil en la Comisión





## Valoración de la Comisión de Evaluación

Se muestra a continuación el análisis de satisfacción de la Comisión con el proceso de seguimiento de la implantación de los SGC en los centros de las universidades andaluzas.

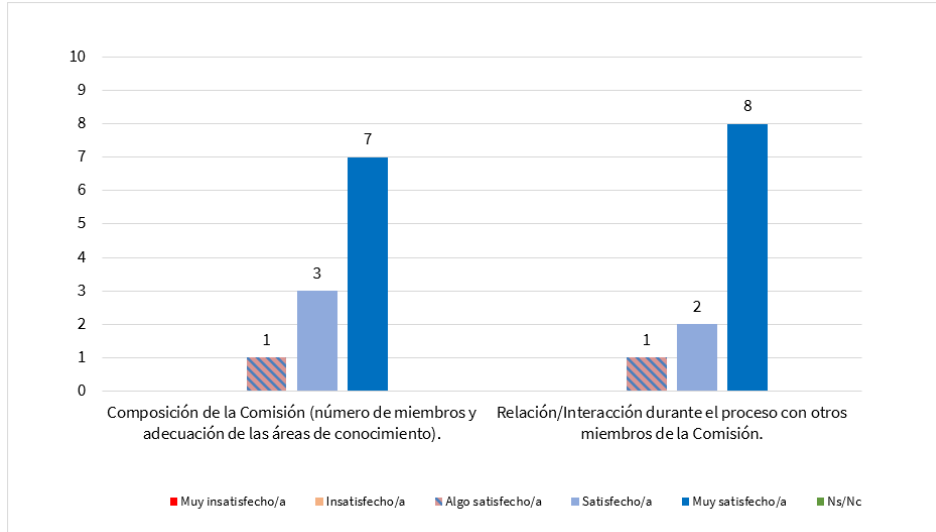


Gráfico 7. Satisfacción del personal evaluador con la Comisión de Evaluación a la que pertenece o perteneció

Tabla 5. Satisfacción media con la Comisión 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)	4,55	11
Relación/Interacción durante el proceso con otros miembros de la Comisión	4,64	11



Casi el 91%% de los encuestados/as está satisfecho con la Comisión de Evaluación a la que han pertenecido y con la interacción con otros miembros de la comisión.

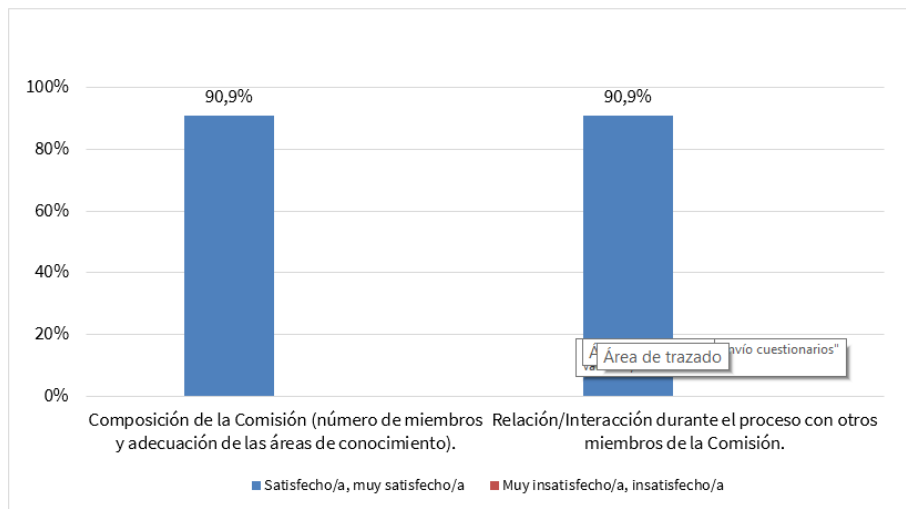


Gráfico 8. Satisfacción con la Comisión a la que pertenece o perteneció. Porcentaje de opiniones



## Valoración del calendario y herramientas del proceso

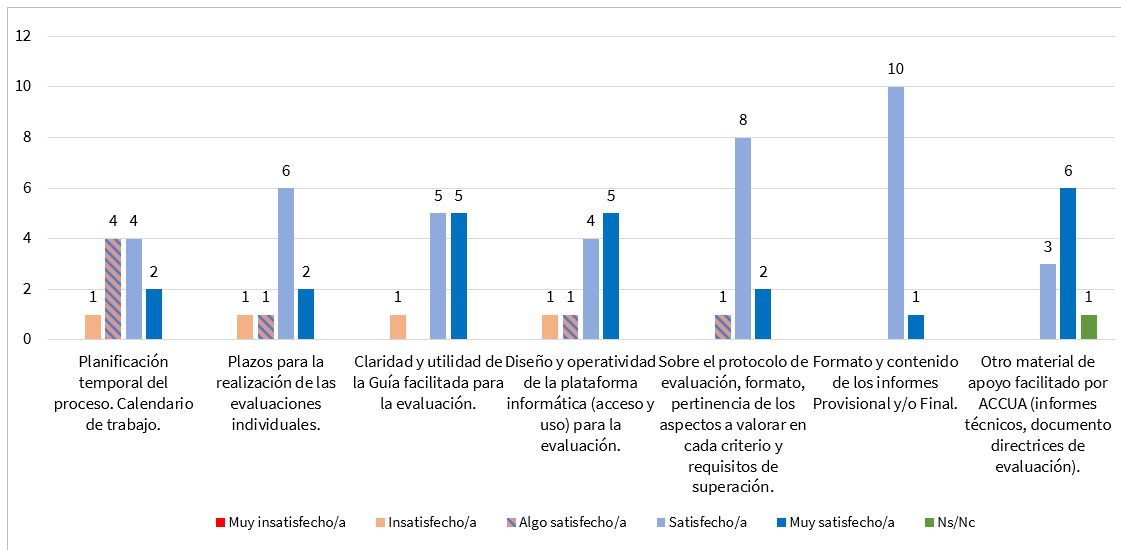


Gráfico 9. Satisfacción del personal evaluador con el calendario y herramientas utilizadas en el proceso de evaluación

Tabla 6. 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	3,64	11
Plazos para la realización de las evaluaciones individuales	3,90	10
Claridad y utilidad de la Guía facilitada para la evaluación	4,27	11
Diseño y operatividad de la plataforma informática (acceso y uso) para la evaluación	4,18	11
Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación	4,09	11
Formato y contenido de los informes Provisional y/o Final	4,09	11
Otro material de apoyo facilitado por ACCUA (informes técnicos, documento directrices de evaluación)	4,67	10



Más del 80% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas en 6 de los 7 aspectos consultados en el cuestionario.



El aspecto con mayor tasa de respuestas como insatisfechas o muy insatisfechas, con el 10,0%, ha sido referido sobre el plazo para la realización de las evaluaciones individuales.

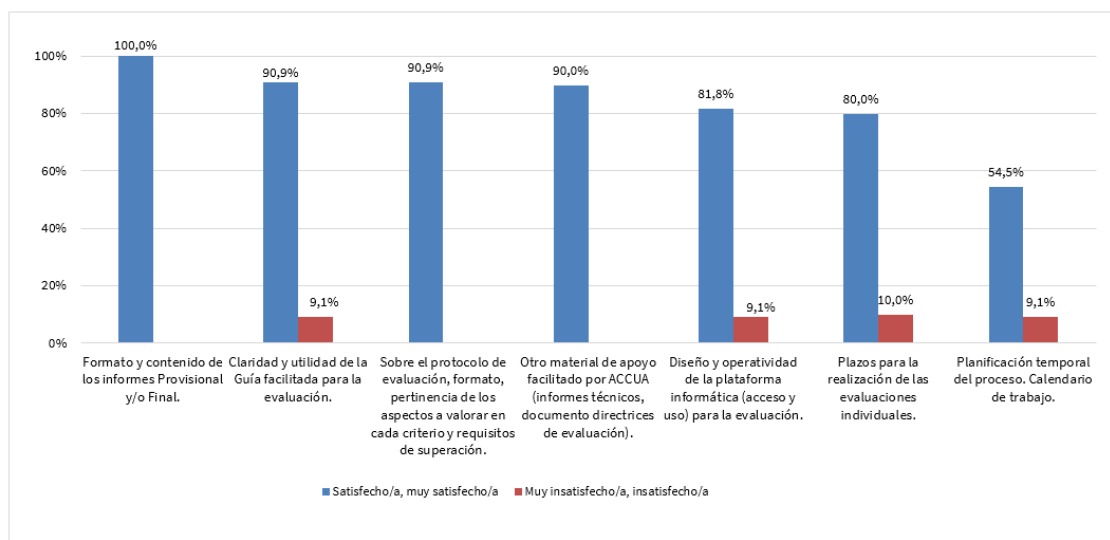


Gráfico 10. Calendario y herramientas del proceso. Porcentaje de opiniones

## Valoración del apoyo y la gestión de ACCUA

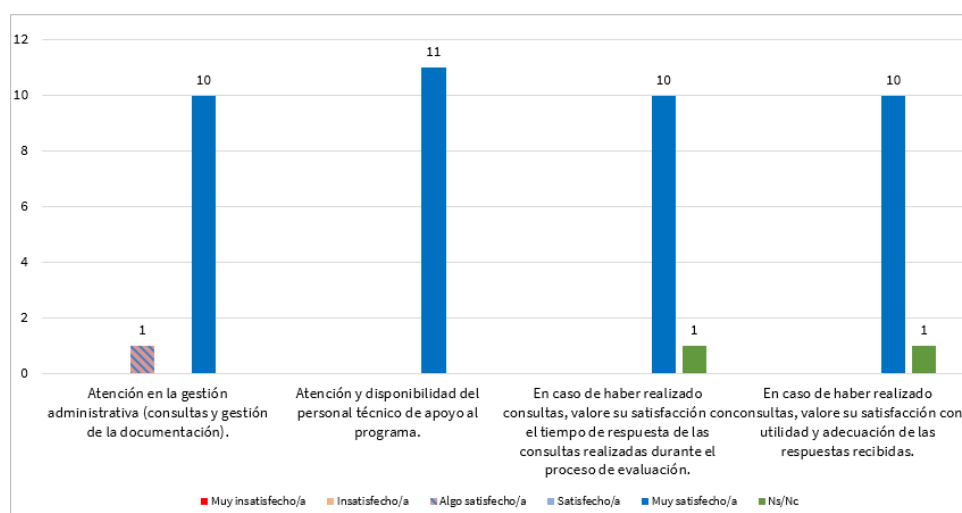


Gráfico 11. Satisfacción con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación

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)	4,82	11
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	5,00	11
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	5,00	11
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas	5,00	11



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

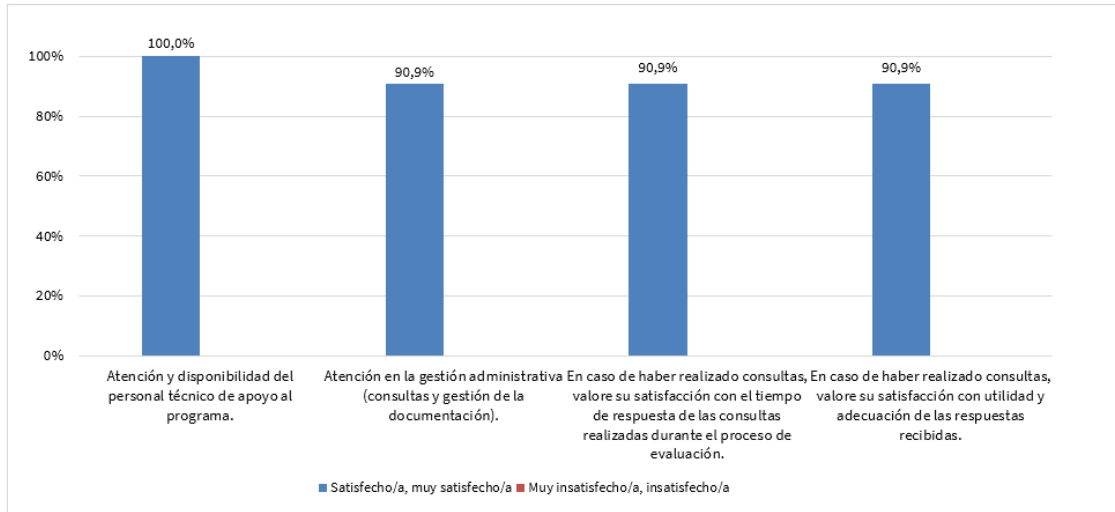


Gráfico 12. Apoyo y gestión de ACCUA. Porcentaje de opiniones

## Valoración global del proceso

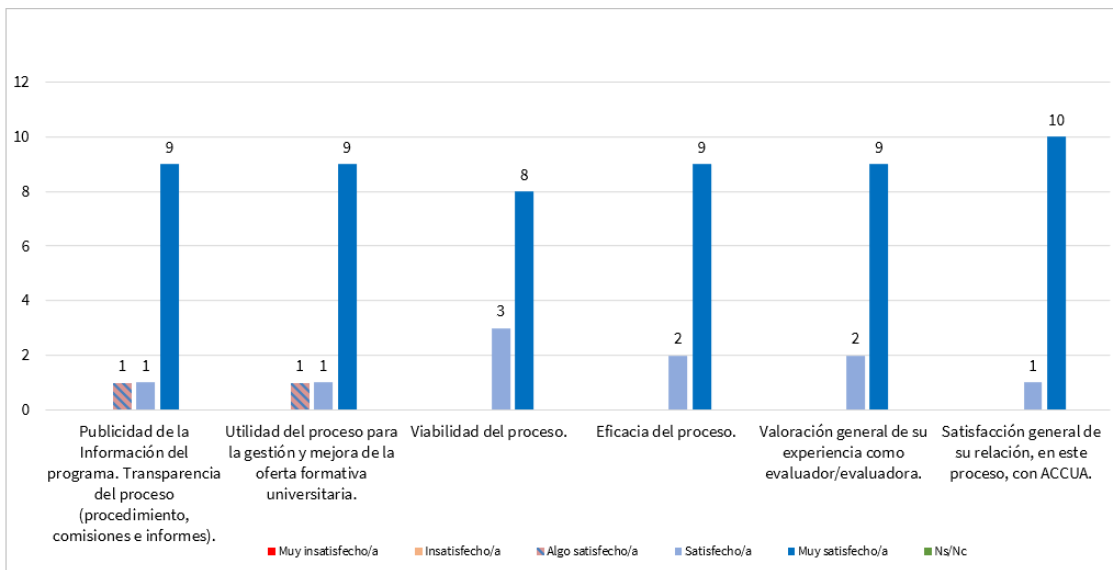


Gráfico 13. Satisfacción global con el proceso



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)	4,73	11
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria	4,73	11
Viabilidad del proceso	4,73	11
Eficacia del proceso	4,82	11
Valoración general de su experiencia evaluadora	4,82	11
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA	4,91	11



Más del 90% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas con la totalidad de los aspectos consultados en el cuestionario.

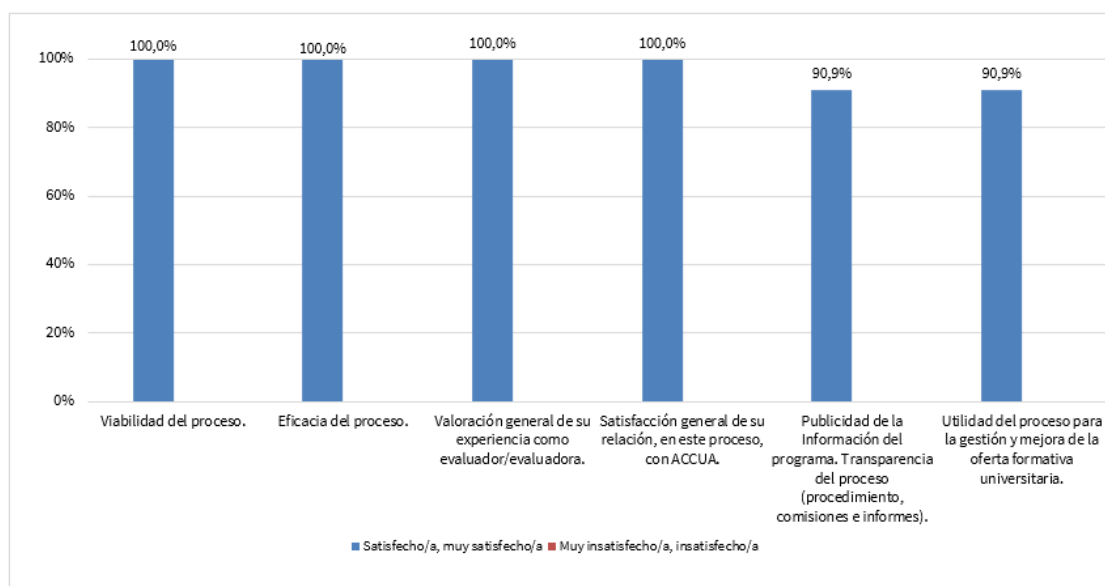


Gráfico 14. Proceso global. Porcentaje de opiniones

## Conclusiones

- En términos generales, los porcentajes de satisfacción son muy elevados en todos los aspectos consultados en la encuesta, mayoritariamente por encima del 90%.
- Algunas observaciones recogidas en los cuestionarios recomiendan aumentar los plazos para las valoraciones individuales, y más concretamente entre éstas y las reuniones de aprobación.
- En general, la comisión está satisfecha con la gestión y con el personal de ACCUA en relación al proceso de evaluación.



## 7. Satisfacción de las universidades con el proceso de evaluación del Programa de Seguimiento de la Certificación de los Sistema de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (Programa IMPLANTA)

En el presente apartado se analiza la satisfacción del personal de las universidades andaluzas involucrados en el proceso de seguimiento de la implantación de los SGC en los centros de las Universidades Andaluzas. El cuestionario fue remitido a las universidades participantes el 12 de junio de 2024. Los destinatarios de los correos fueron 4 personas involucradas en la gestión del proceso de seguimiento de la implantación de los SGC de los centros evaluados a las que se les solicitó a su vez que distribuyeran la encuesta entre el resto del personal vinculado a la evaluación. Esta peculiaridad imposibilita que puedan calcularse tasas de respuesta en este apartado.

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.
- Gestión y el personal implicado en el proceso de ACCUA.
- Valoración global del proceso de seguimiento.

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

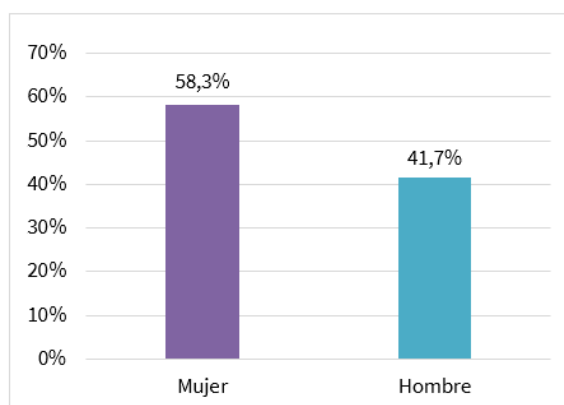
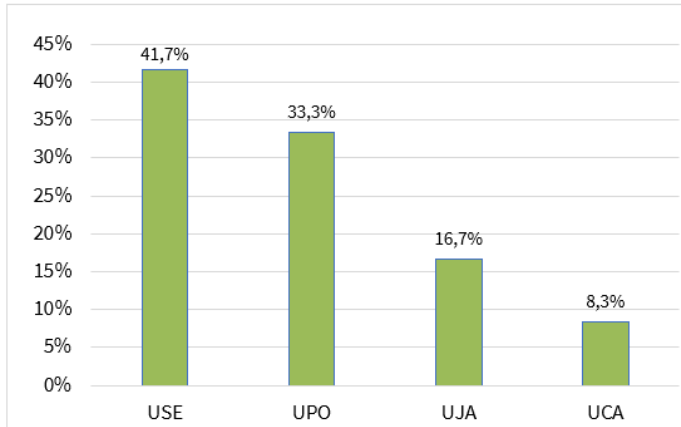


Gráfico 15. Distribución de los cuestionarios recibidos por sexo

De los 12 cuestionarios cumplimentados, el 58% ha sido contestado por mujeres, y casi el 42% por hombres.



### 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 41,7%% (5), seguida de la Universidad de la Universidad Pablo de Olavide con un 33,3% (4).

Gráfico 16. 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 seguimiento.

### Valoración de la información publicada del programa

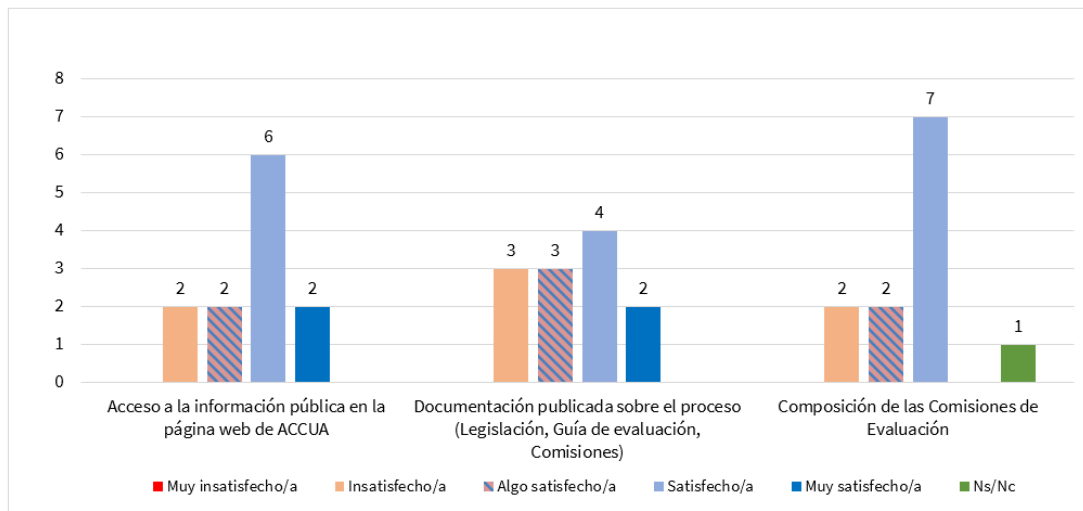


Gráfico 17. Satisfacción con la información publicada del programa



Tabla 9. Satisfacción media con la información publicada del proceso

Satisfacción con la información publicada del programa	Medias	N válido
Acceso a la información pública en la página web de ACCUA	3,67	12
Documentación publicada sobre el proceso (Legislación, Guía de evaluación, Comisiones)	3,42	12
Composición de las Comisiones de Evaluación	3,45	11



Casi el 67% 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, a la documentación publicada sobre el proceso.



El 25% de las respuestas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas con la documentación publicada sobre el proceso.

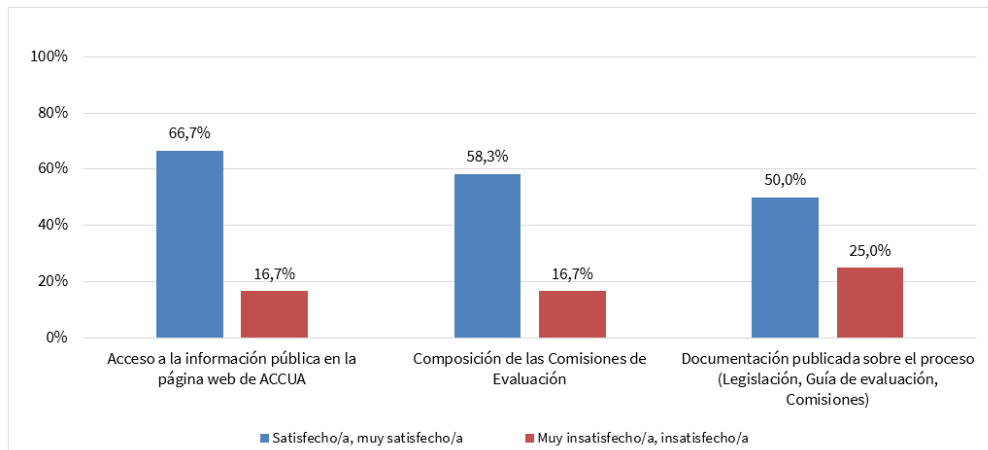


Gráfico 18. Información publicada del proceso. Porcentaje de opiniones





## Valoración del Proceso de evaluación

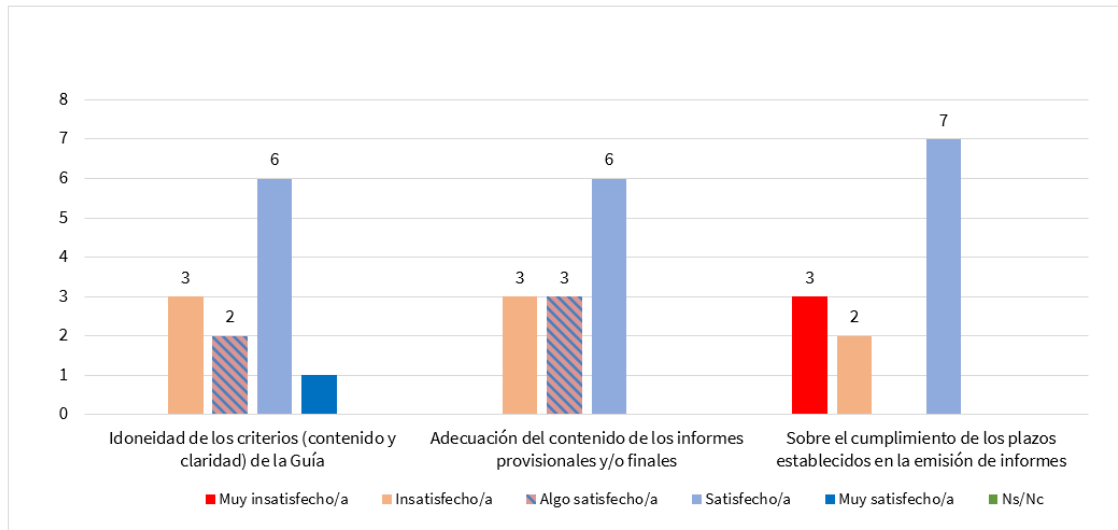


Gráfico 19. Satisfacción con el proceso de evaluación

Tabla 10. Satisfacción media con el proceso de evaluación

Satisfacción con el proceso de evaluación	Medias	N válido
Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía	3,42	12
Adecuación del contenido de los informes provisionales y/o finales	3,25	12
Sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes	2,92	12



El 58% de las personas encuestadas se muestran satisfechas o muy satisfechas sobre el cumplimiento y la adecuación de los informes.



Casi el 42% de las respuestas recibidas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas con la adecuación de los informes provisionales o finales.

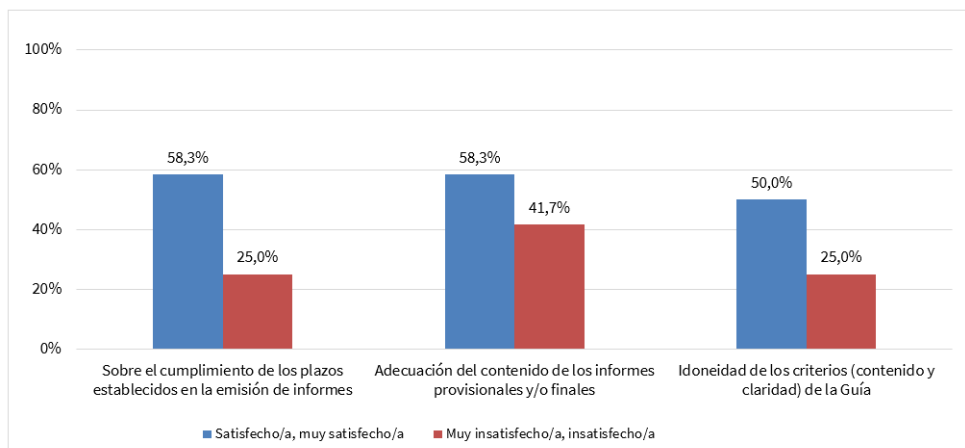


Gráfico 20. Proceso de evaluación. Porcentaje de opiniones



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

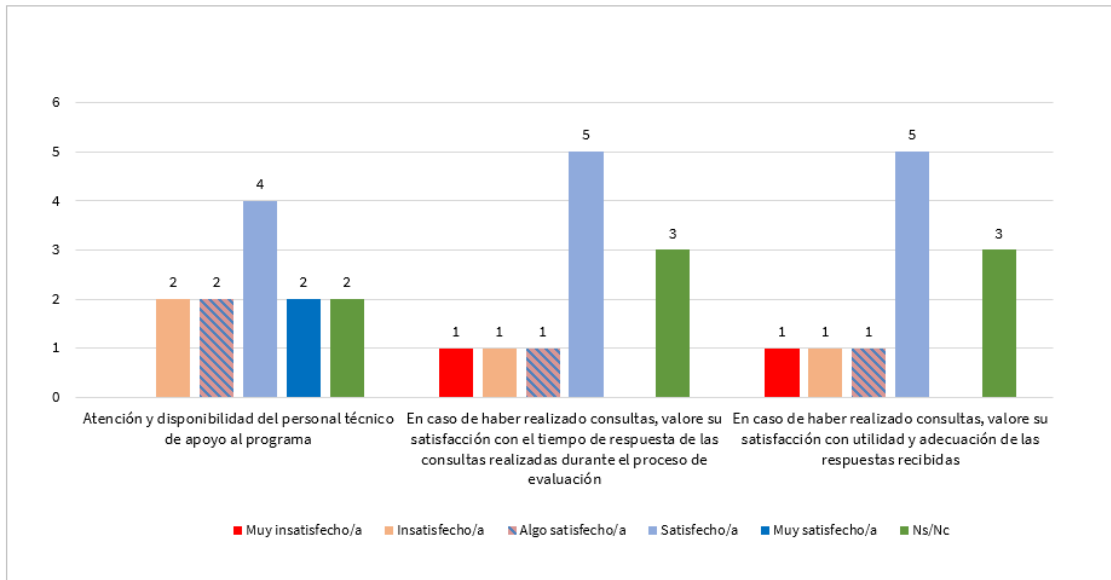


Gráfico 21. Satisfacción en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de ACCUA respecto del proceso de evaluación

Tabla 11. Satisfacción media con la gestión y el personal de ACCUA

Apoyo y gestión del área de Evaluación y Acreditación	Medias	N válido
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	3,60	10
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con el tiempo de respuesta de las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	3,25	8
En caso de haber realizado consultas, valore su satisfacción con utilidad y adecuación de las respuestas recibidas	3,25	8



El 50,0% de las respuestas recibidas se muestran satisfechas o muy satisfechas con la atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.



Por el contrario, el 18,2% de las personas encuestadas se han mostrado insatisfechas o muy insatisfechas en relación a la adecuación y el tiempo de las respuestas recibidas.

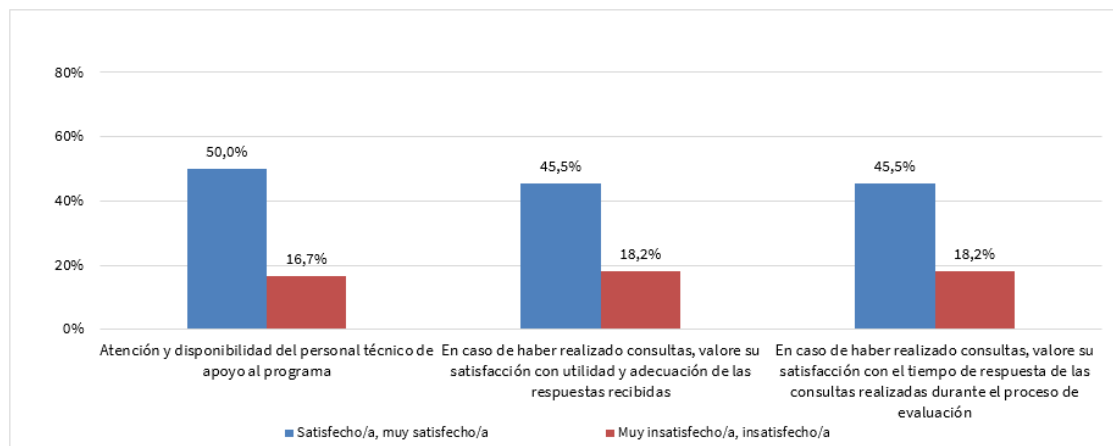


Gráfico 22. Gestión y personal de ACCUA. Porcentaje de opiniones

## Valoración global del proceso

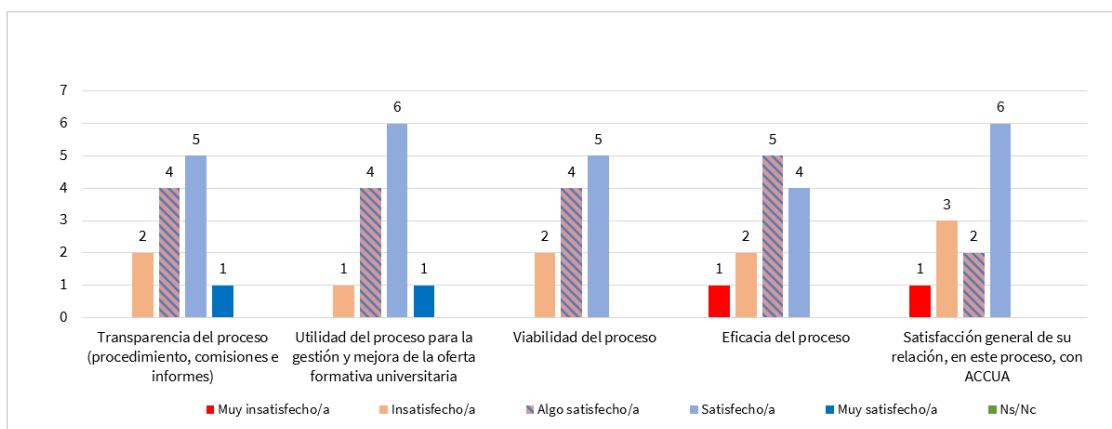


Gráfico 23. Satisfacción global con el proceso

Tabla 12. Satisfacción media con el proceso global

Valoración Global del proceso	Medias	N válido
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)	3,42	12
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria	3,58	12
Viabilidad del proceso	3,27	11
Eficacia del proceso	3,00	12
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con ACCUA	3,08	12



Más del 50% de las respuestas afirman estar satisfechas o muy satisfechas en 3 de los 5 aspectos consultados en el cuestionario.



El 33,3% de las personas encuestadas se muestran insatisfechas o muy insatisfechas con el eficacia y viabilidad del proceso.

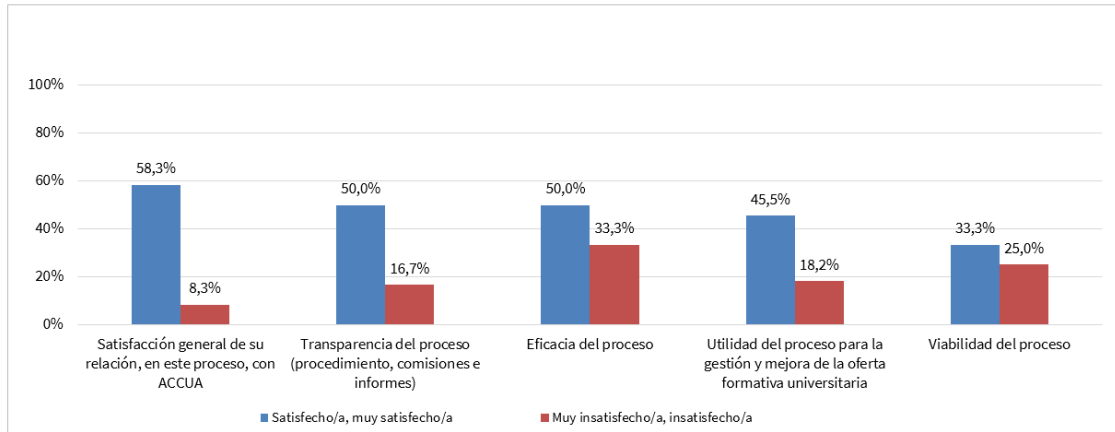


Gráfico 24. Proceso global. Porcentaje de opiniones



## Conclusiones

Se detallan a continuación las opiniones vertidas por la Comisión de Evaluación universitaria con respecto al proceso de seguimiento de los SGC implantados en los centros de las universidades andaluzas:

- Revisar los criterios de evaluación y adaptarlos, en la medida de lo posible, a las limitaciones competenciales en las que se encuentran, en algunos casos, los centros.
- Simplificar, en la medida de lo posible, los informes para evitar una mayor dedicación, acortando, en su caso, los periodos de tiempo para su remisión.
- Reflexionar respecto a la estructura y redacción de la guía de evaluación, de manera que los requisitos queden lo suficientemente claros y entendibles.

## 8. Conclusiones

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

La participación e implicación de las universidades y de las personas que forman parte de la Comisión en el proceso ha sido fundamental para el óptimo desarrollo del programa, sin cuyo esfuerzo y compromiso no hubiera sido posible llevarlo a cabo.

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

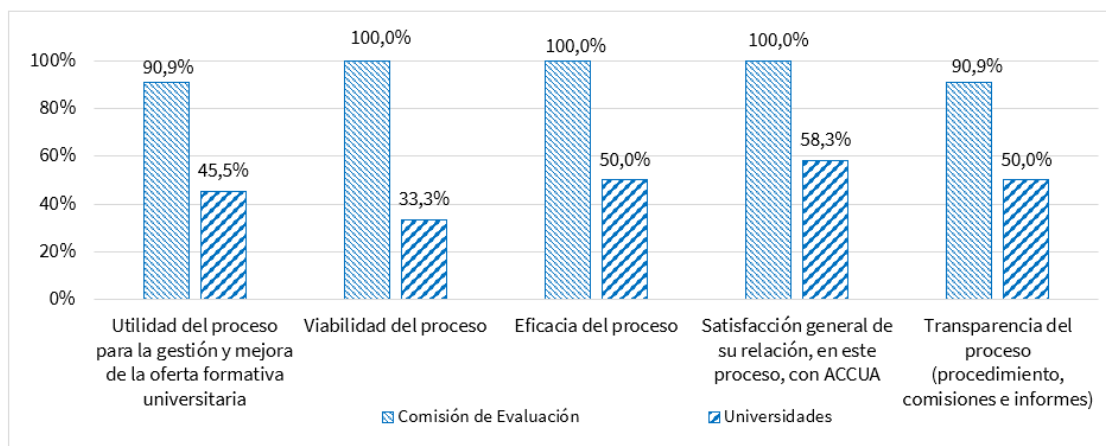


Gráfico 25. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran satisfechas o muy satisfechas

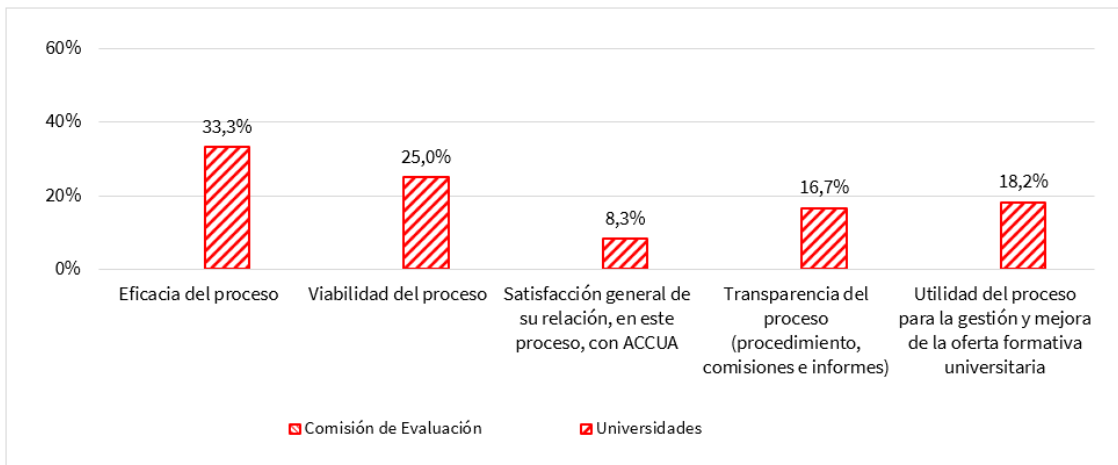


Gráfico 26. Comparativa de la satisfacción de la Comisión y las universidades. Porcentaje de opiniones que se encuentran insatisfechas o muy insatisfechas

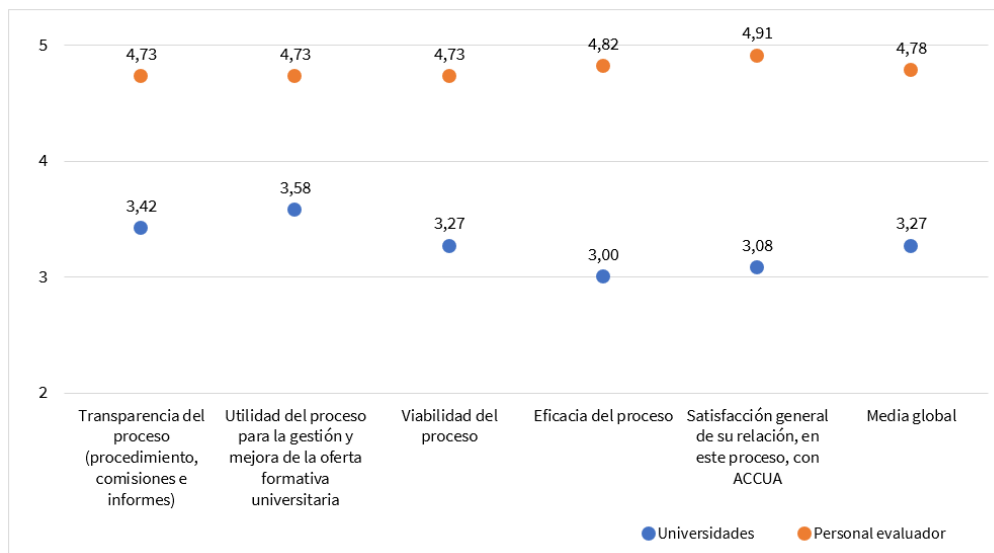


Gráfico 27. Comparativa de las satisfacciones medias de la Comisión y las universidades sobre la valoración global del proceso de Seguimiento de los SGC implantados en los centros de las universidades andaluzas



## **9. Metaevaluación. Cambios y mejoras**

Una vez finalizado el proceso de evaluación del seguimiento de los SGC de los centros Andaluces y recogidas las sugerencias tanto de las personas que forman parte de las comisiones de evaluación, universidades y personal de la Agencia, bien en las anteriores encuesta de satisfacción como a través del sugerencias recogidas en las diferentes sesiones de trabajo y recibidas por correo electrónico se prevé incorporar mejoras en:

- La revisión de la guía del programa, para mejorar su comprensión por parte de todos los agentes implicados.
- Establecer un calendario de forma conjunta con las universidades.
- Establecer comisiones permanentes que ayuden a aplicar criterios de forma transversal y estables en el tiempo.



## **Anexo I: Encuesta de opinión sobre la sesión formativa del Programa de Seguimiento de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (Programa IMPLANTA) (10/04/2024)**

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 el Programa IMPLANTA de Certificación de los SGC implantados en los centros de universidades andaluzas						
2. Conocer las tareas concretas a realizar como evaluador o evaluadora.						
3. Planificación de los tiempos.						
4. El conocimiento de las herramientas de evaluación.						
Observaciones:						

Valore los siguientes aspectos de la sesión formativa

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

Gracias por tu colaboración





## **Anexo II: Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados en el Programa de Seguimiento de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (Programa IMPLANTA)**

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

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

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 técnico 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. Indique su opinión en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía 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.

#### 6. Valoración Global con el proceso

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

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

7. 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 en el Programa de Seguimiento de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas (Programa IMPLANTA)**

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) solicita su colaboración como miembro de la Comisión de Evaluación de su universidad.

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

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.

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. 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 la 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. Valores el grado de satisfacción con el 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. Indique su opinión en relación con diferentes aspectos sobre la gestión y el personal de la de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía-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 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.*

6. Valoración Global con el proceso.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).						



Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.						
Viabilidad del proceso.						
Eficacia del proceso.						
Satisfacción general de su relación, en este proceso, con la ACCUA.						

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

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

Gracias por su participación