

**INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN  
DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN PARA  
LAS FIGURAS CONTRACTUALES DEL  
PROFESORADO DEL SISTEMA UNIVERSITARIO  
ANDALUZ**

**Grado de satisfacción de los solicitantes  
Año 2018**

**(Abstract in english)**

## Summary and Improvement Initiatives for the Future

This report contains a statistical analysis of the assessment results of the evaluation procedure for contracted members of the teaching staff of the Andalusian university system carried out by the Directorate of University Evaluation and Accreditation over the course of 2018. It includes the results of a questionnaire sent out to the 570 applicants who were evaluated in that year, of whom 201 responded.

This analysis is conducted with the goal of continuing with the mechanisms implemented by the Directorate of Evaluation and Accreditation (DEVA) to improve quality and to discover the degree of satisfaction among stakeholders involved in the evaluation procedure for contracted members of the teaching staff of the Andalusian university system.

The results show that the majority of respondents rate the procedure in overall terms as satisfactory or highly satisfactory.

Analysis of the results shows the need to implement future improvement initiatives that help to optimise the evaluation processes, such as continuing to improve the reasoning of negative reports and the implementation of a computer application.

## Resumen y Acciones de Mejora Futura

El presente informe incluye un análisis estadístico de los resultados de la evaluación del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz llevado a cabo por la Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria durante el año 2018. Se incluyen los resultados del cuestionario enviado a 570 solicitantes que fueron evaluados durante dicho año, respondiendo un total de 201 encuestados.

Este análisis se realiza con objeto de continuar con los mecanismos puestos en marcha por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) para la mejora de la calidad y conocer el grado de satisfacción de los agentes implicados en el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz.

Los resultados obtenidos revelan que la mayoría de los encuestados valoran satisfactoriamente y muy satisfactoriamente el procedimiento de forma global.

Del análisis de los resultados se deduce la necesidad de efectuar futuras acciones de mejora que ayuden a optimizar los procesos de evaluación, tales como continuar mejorando la motivación de los informes negativos, y la implementación de una aplicación informática.

## ÍNDICE

1. CONTEXTO.....	4
2. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS SOLICITANTES .....	5
2.1 Información sobre el Proceso de evaluación .....	7
2.1.1 Acceso a la información publicada en la web .....	7
2.1.2 Documentación disponible que se encuentra publicada en web sobre el procedimiento.....	7
2.2 Criterios.....	8
2.2.1 Claridad de los criterios de evaluación establecidos .....	8
2.2.2 Adecuación de los criterios de evaluación a la/s figura/s solicitadas .....	9
2.3 Aplicación .....	10
2.3.1 Información facilitada por la aplicación de consulta de estado durante el procedimiento.....	10
2.4 Resultados.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4.1 Tiempo de tramitación de la solicitud.....	11
2.4.2 Motivación del informe negativo, en caso de haber obtenido evaluación desfavorable.....	11
2.5 Personal.....	12
2.6 Valoración global.....	14
3. CONCLUSIONES .....	16
4. Anexo I. Cuestionario de satisfacción de los solicitantes.....	17



## 1. CONTEXTO

La Ley Andaluza de Universidades (LAU) en su Título V establece, entre otras funciones, la de evaluar la actividad docente e investigadora del profesorado a efectos de la emisión de los informes preceptivos para ser contratados por las universidades andaluzas.

Estos informes son requisito necesario para poder optar a las figuras de Profesor Contratado Doctor, Profesor Contratado Doctor con Vinculación Clínica al SSPA, Profesor Ayudante Doctor y Profesor de Universidad Privada.

Este procedimiento se regula mediante la Resolución de 15 de diciembre de 2005, de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, por la que se establece el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz.

Para llevar a cabo este mecanismo se nombraron 7 comités técnicos de evaluación distribuidos en ámbitos de conocimiento, formados por un presidente y dos vocales. Dichos expertos son evaluadores independientes y de reconocido prestigio designados por la DEVA

Los datos que se presentan en este Informe son los correspondientes a la evaluación realizada por la DEVA a los solicitantes que recibieron su evaluación durante el año 2018.

## 2. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS SOLICITANTES

La DEVA ha querido conocer el grado de satisfacción de los diferentes agentes implicados en el procedimiento y en este informe se refleja el correspondiente a los solicitantes.

La escala de valoración recorre diferentes grados de satisfacción desde el 1: Muy insatisfecho al 5: Muy satisfecho, incluyendo también una valoración de NS/NC.

El modelo de cuestionario realizado se presenta como anexo al final de este documento.

El cuestionario de satisfacción está estructurado en 6 dimensiones principales sobre las que se pide valorar el grado de satisfacción:

*Información sobre el procedimiento:* Se ha incluido la valoración sobre la información facilitada sobre el procedimiento, la información facilitada para realizar la evaluación y los plazos de evaluación.

*Criterios:* Se ha incluido una valoración sobre la claridad y adecuación de los criterios de evaluación.

*Aplicación:* Se ha incluido una valoración sobre la herramienta facilitada para ayudar a realizar la evaluación y el modelo de los informes.

*Resultados:* Se ha incluido una valoración sobre la información final que reciben dichos usuarios.

*Personal implicado en el proceso:* Se ha incluido la valoración de la atención recibida por el personal de la DEVA, incluyendo la solución aportada a sus consultas y el tiempo de respuesta

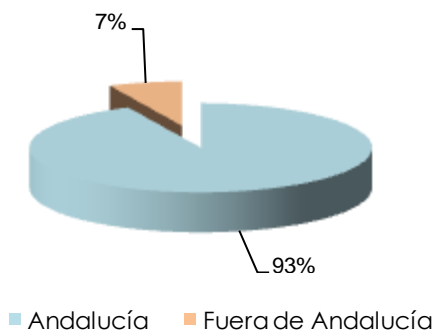
*Valoración global:* Se ha incluido la valoración general del procedimiento de evaluación de la DEVA, donde también aparecen las observaciones y propuestas de mejora.

Se continúa utilizando el mismo cuestionario para poder comparar los resultados con los obtenidos en encuestas anteriores y valorar las acciones de mejora llevadas a cabo.

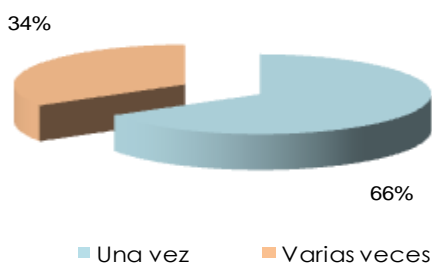
El cuestionario de evaluación fue enviado el día 11 de marzo de 2019 a los 570 solicitantes que recibieron su evaluación durante el periodo 2018. La fecha de cierre para recibir las respuestas al cuestionario fue el 25 de marzo, siendo 201 el número de cuestionarios cumplimentados en esa fecha.

La tasa de respuesta ha sido del 35,26 %. Esta tasa es superior a la obtenida en el cuestionario enviado el año pasado.

Para el procedimiento se admiten todos los solicitantes independientemente de su procedencia. La procedencia de la mayoría de las solicitudes es de Andalucía (93%).



En el caso de resultar evaluada desfavorablemente una solicitud, se puede volver a presentar transcurridos seis meses desde la notificación de dicha evaluación. Para tener en cuenta este dato se ha introducido una cuestión que indica el porcentaje de usuarios que han solicitado más de una vez la acreditación. En la siguiente gráfica se observa que el 66% de los encuestados solo han solicitado la acreditación una sola vez, siendo un valor inferior al año anterior.

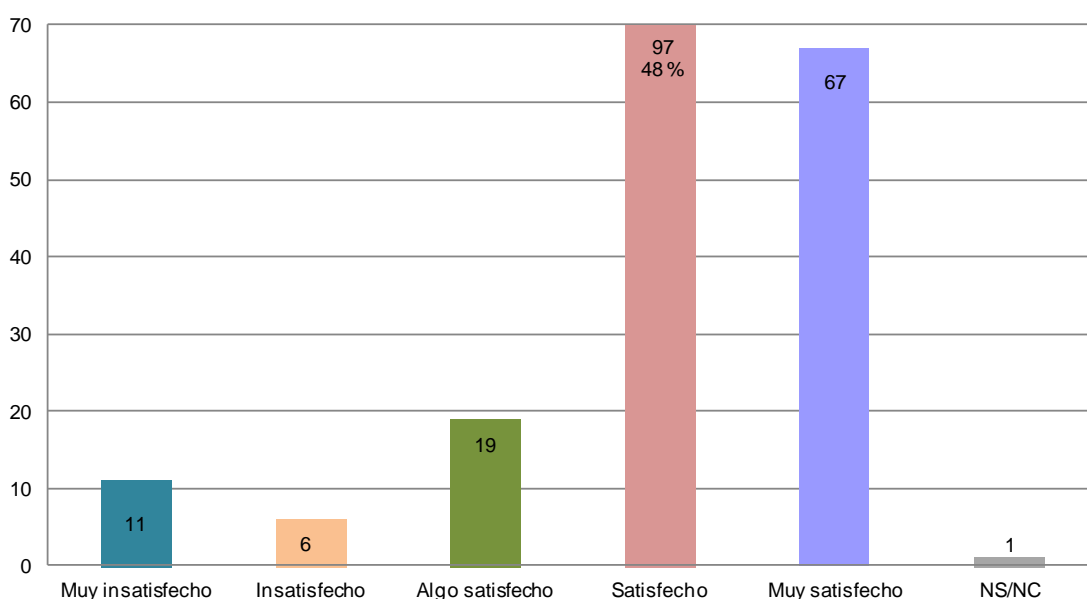


A continuación se analizarán cada uno de las dimensiones analizadas en el cuestionario

## 2.1 Información sobre el Proceso de evaluación

### 2.1.1 Acceso a la información publicada en la web

La DEVA dentro de los criterios de publicidad, tiene disponible en su página web toda la información relativa a los procedimientos de evaluación que lleva a cabo. Mediante esta cuestión se valora la satisfacción con el acceso a dicha información publicada, observando que el grado medio de satisfacción es 3,99 tal y como se puede observar en la siguiente gráfica.

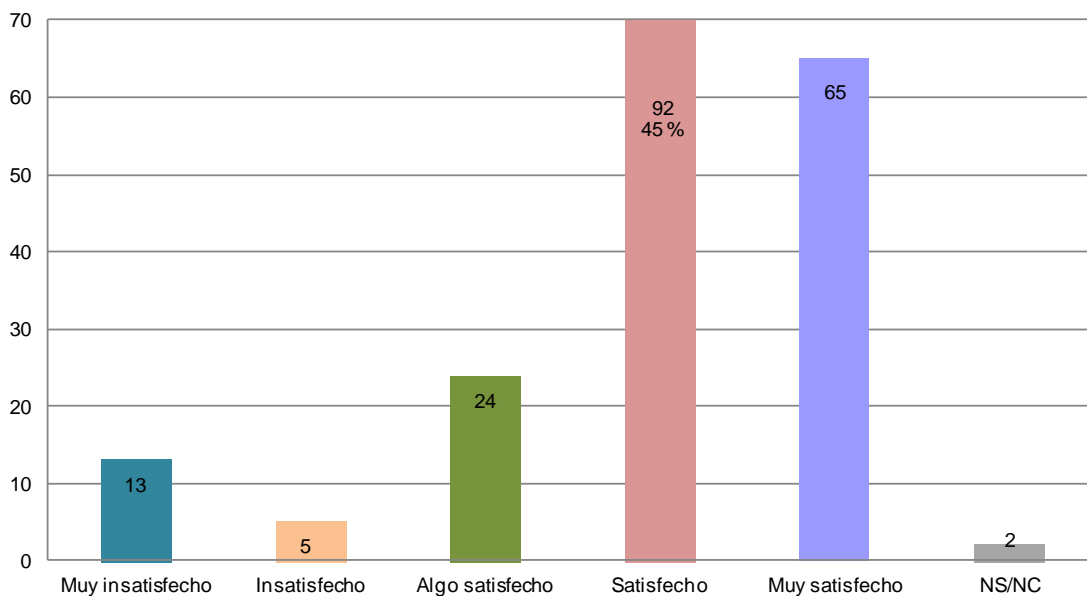


El porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” con la información publicada en web representa el 81% de las valoraciones, siendo una valoración muy similar a la obtenida en el año anterior.

### 2.1.2 Documentación disponible que se encuentra publicada en web sobre el procedimiento

Este ítem revela si los encuestados han encontrado toda la documentación necesaria para el proceso en la página web. El grado medio de satisfacción 3,92, siendo algo inferior al obtenido en el año anterior.

La siguiente gráfica muestra la distribución de las respuestas.



### ***Observaciones relativas a la información sobre el procedimiento***

En relación a la información sobre el procedimiento de evaluación, no se han presentado observaciones por parte de los usuarios.

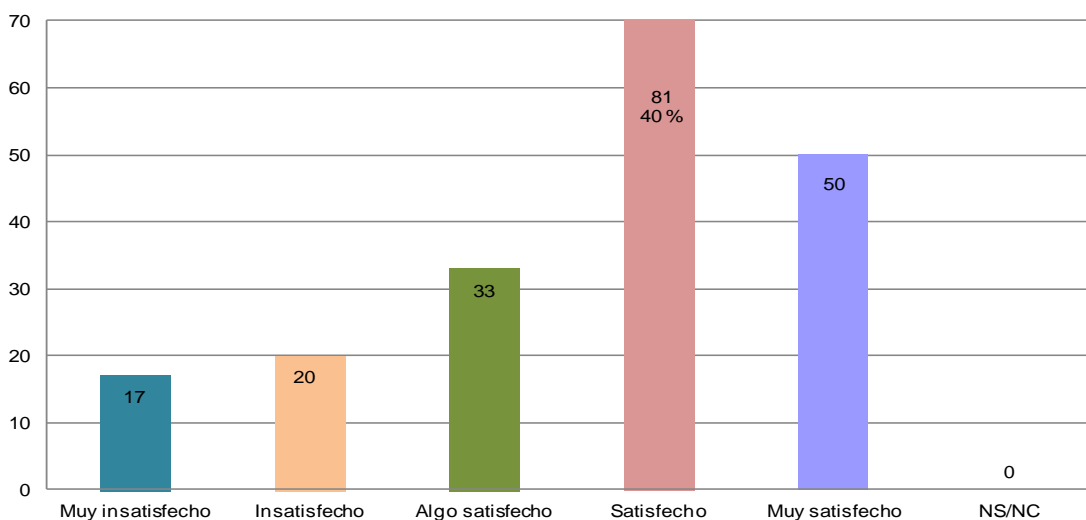
## **2.2 Criterios**

### **2.2.1 Claridad de los criterios de evaluación establecidos**

La valoración media del grado de satisfacción obtenido en este apartado es de 3,63.

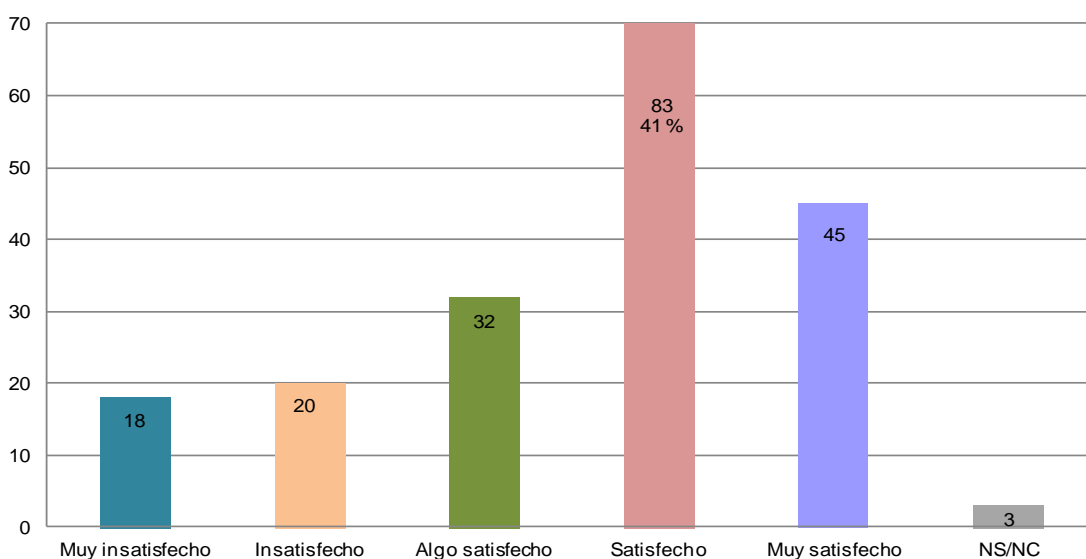
En la gráfica que se muestra a continuación se puede observar la distribución de las respuestas.





### 2.2.2 Adecuación de los criterios de evaluación a la/s figura/s solicitadas

La satisfacción media sobre la adecuación de los criterios de evaluación es de 3,54.



#### **Observaciones relativas a los criterios de evaluación**

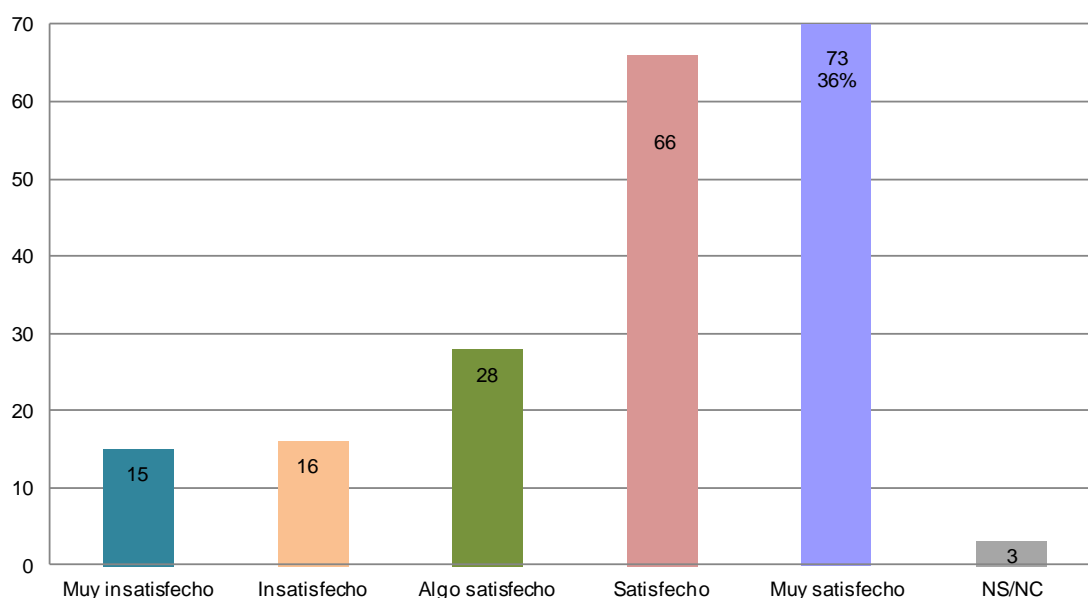
Con respecto a los criterios de evaluación es donde se generan las principales observaciones. En general, solicitan mayor claridad, concreción y publicación de los criterios de evaluación para cada una de las figuras.

Indican que el informe final debe ser más detallado y desagregar las puntuaciones en los subapartado, permitiendo así conocer el alcance de los méritos.

## 2.3 Aplicación

### 2.3.1 Información facilitada por la aplicación de consulta de estado durante el procedimiento

La DEVA dispone de una aplicación para que los usuarios puedan conocer el estado de tramitación de su solicitud. El grado medio de satisfacción con dicha aplicación es 3,78. Siendo el porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” del 68%. Este dato ha sufrido un ascenso con respecto al año pasado.

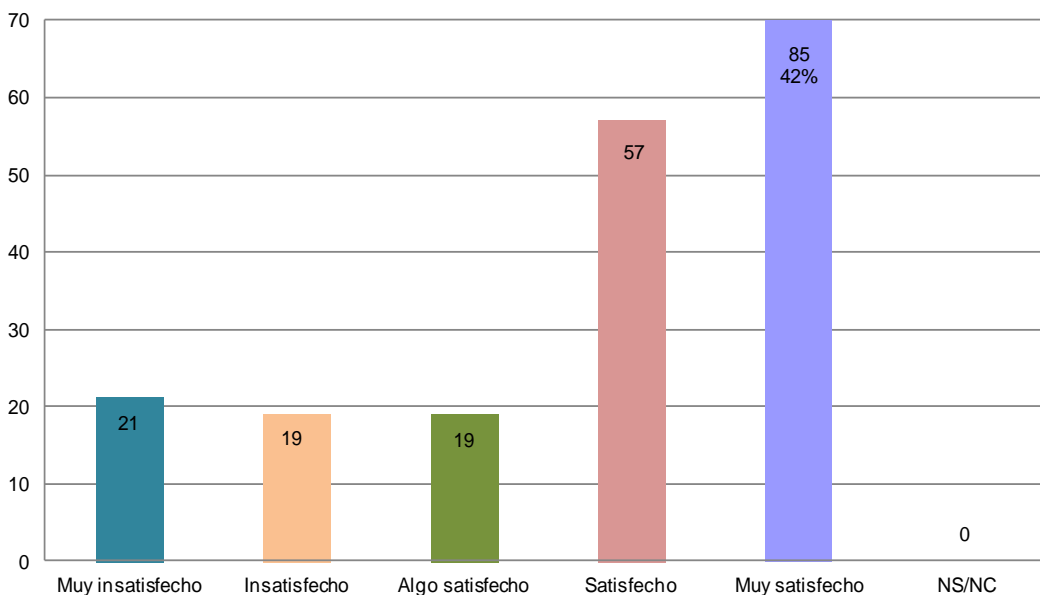


#### ***Observaciones relativas a la aplicación***

De forma mayoritaria los usuarios plantean la necesidad de disponer de una plataforma informática para presentar las solicitudes a través de vía telemática con firma digital y evitar el consumo de papel y eliminar el coste que supone el envío por correo postal. Esta propuesta suele reiterarse en toda las encuestas de satisfacción. La DEVA continúa en el desarrollo de una aplicación informática para el programa de Acreditación del Profesorado.

### 2.3.2 Tiempo de tramitación de la solicitud

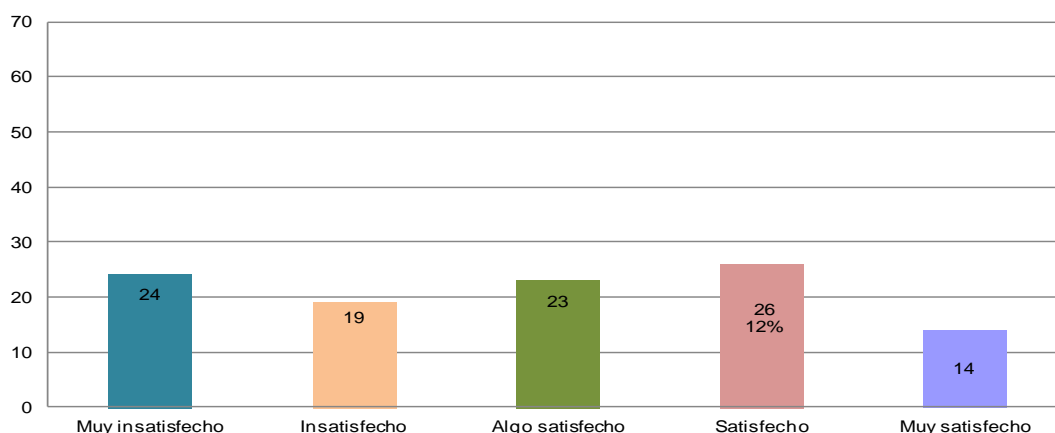
El grado de satisfacción con el tiempo de tramitación de la solicitud es 3,83. El 70% de los encuestados considera que está “satisfecho” o “muy satisfecho”. Este dato ha sufrido un ascenso con respecto al año anterior.



### 2.3.3 Motivación del informe negativo, en caso de haber obtenido evaluación desfavorable

En este ítem se observan unos resultados anómalos, ya que solicitantes que han obtenido una evaluación favorable han respondido como NS/NC en lugar de no contestar a dicha cuestión. Por tanto, en el análisis se prescindirán de estas respuestas.

El grado de satisfacción con el informe motivado negativo es 2,87. Es el ítem con el grado de satisfacción menor; sin embargo dicho dato ha sufrido un ascenso con respecto a periodos anteriores. No obstante, seguimos trabajando en esta línea para conseguir los resultados esperados.



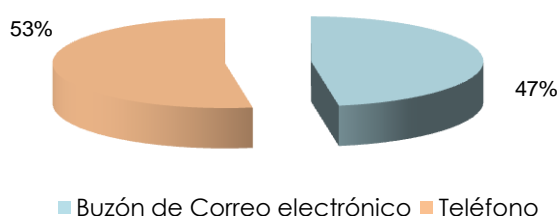
### **Observaciones relativas a los resultados**

Algunos solicitantes proponen como propuestas de mejora reducir el tiempo de respuesta de las resoluciones, agilizándose de esa forma el procedimiento; así como detallar la puntuación obtenida en cada uno de los apartados, permitiendo conocer el alcance de los méritos que se han valorado.

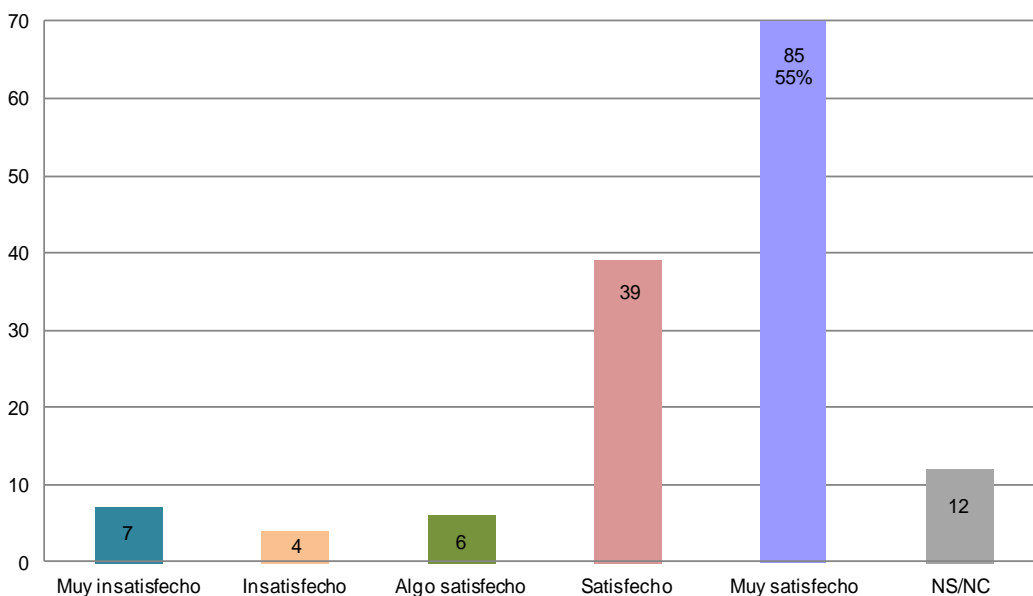
## **2.4 Personal**

Las personas implicadas en el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz, atiende las consultas formuladas por los solicitantes a través de vía telefónica y de correo electrónico.

El teléfono ha sido el medio más utilizado para las consultas con un 53%, frente al 47% de usuarios que contactaron a través del buzón del correo electrónico.

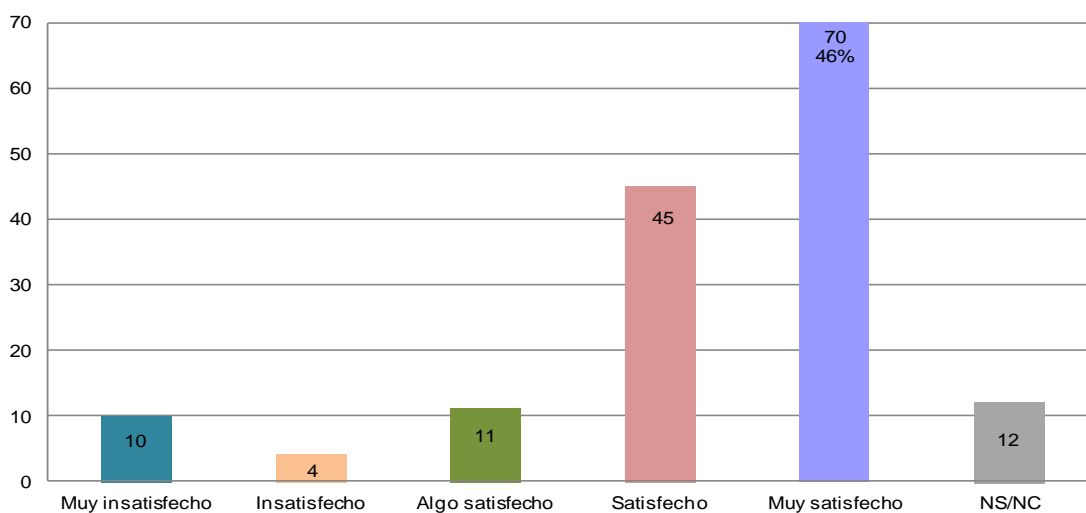


La valoración media del grado de satisfacción obtenido en el apartado relativo al trato recibido por el personal es de 4,01 siendo el ítem más valorado de todo el cuestionario.

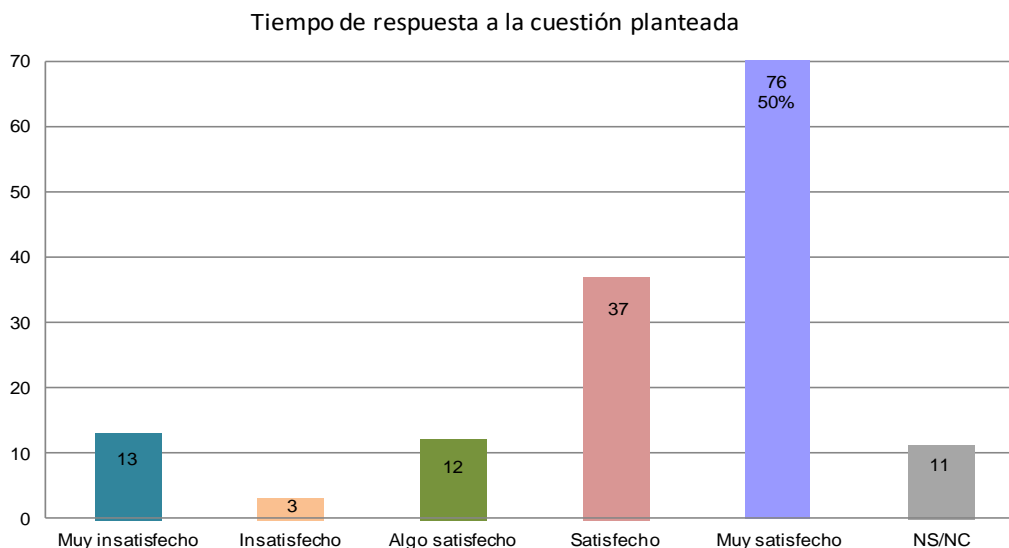


La valoración media del grado de satisfacción obtenido en el apartado relativo a la solución recibida del personal a la cuestión planteada es de 3,82.

Solución recibida del personal



La valoración media del grado de satisfacción obtenido en el apartado relativo al tiempo de respuesta a la cuestión planteada es de 3,84.



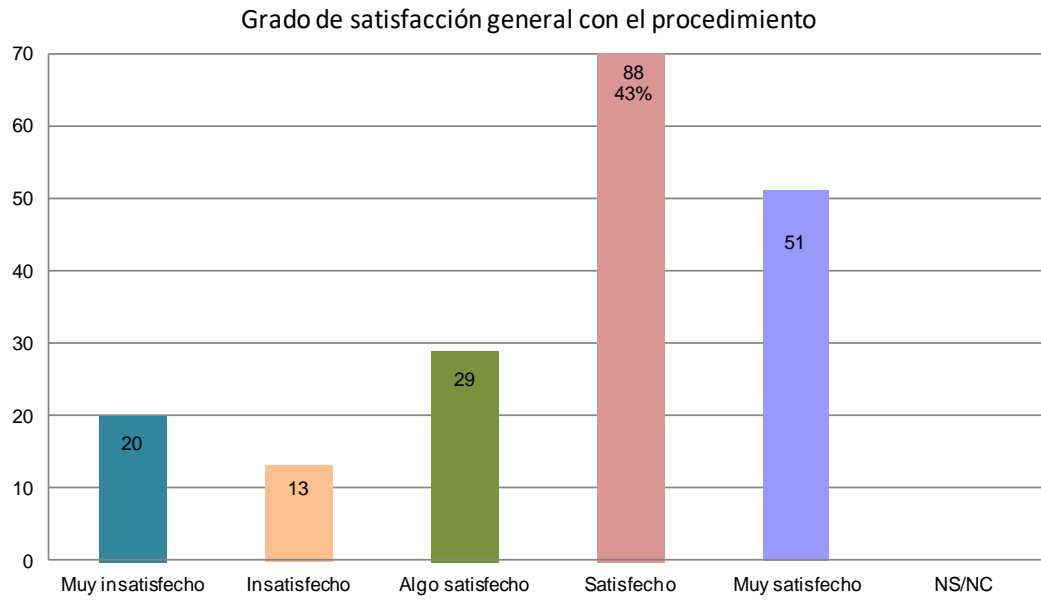
### ***Observaciones relativas al personal***

Las observaciones realizadas a esta dimensión revelan una gran satisfacción con la atención y trato recibido; y eficiencia de las personas implicadas en el programa.

## **2.5 Valoración global**

El grado de satisfacción global con el procedimiento es 3,68, prácticamente similar al resultado obtenido en el año pasado con un 3,67.

El 68% de los encuestados ha valorado globalmente de forma “satisfactoria” o “muy satisfactoria” el procedimiento.



### 3. CONCLUSIONES

Una vez analizados los datos de la encuesta de satisfacción sobre el procedimiento, enunciamos las conclusiones que resumen los resultados.

De los resultados del cuestionario se deduce un elevado grado de satisfacción con el procedimiento en general siendo de un 3,68 sobre 5.

Con respecto al informe de resultados del año anterior, observamos un grado de satisfacción general similar en cada una de las dimensiones, no existiendo diferencias relevantes.

Las valoraciones sobre los criterios de evaluación y la motivación de los informes siguen siendo los más bajos con respecto al resto de dimensiones; no obstante, se observan unos resultados algo más elevados con respecto al año anterior; por lo que seguiremos trabajando hasta conseguir los valores deseados.

El grado de satisfacción relacionado con el personal de la DEVA continúa siendo el más elevado del resto de dimensiones del cuestionario; lo que refleja la gran implicación y compromiso del personal en la mejora y eficiencia del procedimiento.

Continuamos trabajando en reducir los plazos en los trámites administrativos para mejorar los tiempos de respuesta. En septiembre de 2018 se les dio la opción a los solicitantes, en aras de la agilización del procedimiento, que la documentación acreditativa (Anexo IV) que acompaña la solicitud de acreditación de profesorado se presentara escaneada en un CD o memoria USB.

“Está previsto para el próximo año 2019 remitir las encuestas de valoración a los usuarios tras la remisión de las resoluciones, con el objetivo de incrementar la respuesta del colectivo. De este modo se pretende que los resultados de tal consulta sean más significativos y contribuyan a un mejor análisis de la calidad del proceso de evaluación”.



#### 4. Anexo I. Cuestionario de satisfacción de los solicitantes

## Cuestionario de satisfacción de usuarios del Programa de evaluación para las figuras contractuales del Sistema Universitario Andaluz

La Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento dentro de su Carta de Servicios establece indicadores para medir el grado de satisfacción de los programas desarrollados.

Para medir el grado de satisfacción con el programa de evaluación para las figuras contractuales, en el que ha participado como usuario, le ruego cumplimente este cuestionario con el objetivo final de recoger información para la mejora del procedimiento.

### 1. Sexo

Hombre

Mujer

### 2. Comunidad Autónoma a la que pertenece

Andalucía

Fuera de Andalucía

### 3. Figura para la que solicitó la evaluación (se puede marcar más de una opción)

Profesor Contratado Doctor

Profesor Contratado Doctor con Vinculación clínica al SSPA

Profesor Ayudante Doctor

Profesor de Universidad Privada

### 4. ¿Es la primera vez que solicita la evaluación para las figuras contractuales en esta Agencia?

Sí

No

Indique el grado de satisfacción en las siguientes cuestiones que se le plantean sobre los distintos aspectos relacionados con el programa de evaluación para las figuras contractuales.

### 5. Información sobre el Procedimiento

#### 1. Acceso a la información publicada en la web sobre el procedimiento

Muy insatisfecho

Insatisfecho

---

Resultados de la evaluación para procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz. DEVA

- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

2. Documentación disponible que se encuentra publicada en web sobre el procedimiento

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

#### 6. Criterios

1. Claridad de los criterios de evaluación establecidos para la/s figura/s solicitadas

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

2. Adecuación de los criterios de evaluación a la/s figura/s solicitadas

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC



7. **Aplicación**

1. Información facilitada por la aplicación de consulta de estado durante el procedimiento

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

8. **Resultados**

1. Tiempo de tramitación de la solicitud

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

2. En el caso de haber obtenido un informe negativo, adecuación de la motivación de dicho informe.

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

9. **Personal**

Si ha contactado con el personal implicado al programa de evaluación para las figuras contractuales indique el grado de satisfacción con dicho personal.

1. Forma en la que ha contactado (se puede marcar más de una opción)

- Buzón de correo electrónico

---

Resultados de la evaluación para procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz. DEVA



Teléfono

2. Trato recibido por el personal

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

3. Solución recibida del personal, a la cuestión planteada

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

4. Tiempo de respuesta a la cuestión planteada

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

10. **Valoración Global**

1. Grado de satisfacción general con el procedimiento

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho

---

Resultados de la evaluación para procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz. DEVA



- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

**11. Propuestas de mejora del procedimiento.**

Indique las propuestas que considere oportunas para mejorar el procedimiento en futuras revisiones.

**12. Observaciones**

Indique cualquier aclaración u observación que quiera realizar sobre las respuestas seleccionadas a lo largo del cuestionario indicando la letra y número de ítem al que quiera referirse.