

# **INFORME DE RESULTADOS SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE GRADO Y MÁSTER DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS**

**Año 2017**



Agencia Andaluza del Conocimiento  
**CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD**

Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria



## Summary and Actions for Future Improvement

This is a report on the results of the satisfaction surveys completed by university personnel and evaluators about the verification and modification processes of official Bachelor's and Master's degrees carried out by the Direction of Evaluation and Accreditation during 2017. The questionnaires were sent to Vice-Rectors of the Universities involved in the process, requesting maximum diffusion among the agents of the university community involved, and to the evaluators who were members of the Evaluation Committees participating in the process.

Sixty-three and fifty-nine completed questionnaires were received from universities and evaluators, respectively. The analysis of the answers is carried out in order to know the degree of satisfaction of the agents involved in the evaluation process for the verification and modifications of Bachelor and Master's degrees. This information will be used to review the current procedures and, as result, to implement improvements in the subsequent follow-up of official degrees.

The results obtained reveal that the average satisfaction of the evaluators in general is higher than that of the universities: 4.64 and 3 out of 5 respectively. From the analysis of the results, it is deduced the need to carry out future improvement actions that will help to optimize the evaluation processes, such as:

- a) To improve the publicity of the process information, guide and work schedule.
- b) To carry out a better interpretation of the reports, as well as to obtain more information about the possible updates of the criteria and guidelines to be followed by the universities.

## Resumen y Acciones de Mejora Futura

El presente informe incluye un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de las universidades y evaluadores con el proceso de verificación y modificaciones de títulos oficiales de Grado y Máster llevados a cabo por la Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria durante el año 2017. Se incluyen los resultados del cuestionario enviado a los diferentes Vicerrectorados implicados en el proceso solicitando la máxima difusión entre los agentes de la comunidad universitaria involucrados; y el cuestionario enviado a los evaluadores miembros de las Comisiones de evaluación participantes en el proceso, congregados estos últimos en diferentes comisiones por rama de conocimiento.

Los cuestionarios cumplimentados han sido 63 de universidad y 59 de evaluadores). Este análisis se realiza con objeto de conocer el grado de satisfacción de los agentes implicados en el proceso de evaluación para la verificación y modificaciones de títulos de Grado y Máster de cara a la revisión e implantación de mejoras en los procedimientos, las herramientas, los resultados obtenidos y el posterior seguimiento de los títulos oficiales.

Los resultados obtenidos revelan que la satisfacción media de los evaluadores en general es más elevada que la de las universidades 4,64 y 3 sobre 5 respectivamente. 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:



- a) Mejorar la publicidad de la información del proceso, guía y calendario de trabajo.
- b) Realizar una mejor interpretación de los informes, así como obtener una mayor información sobre las posibles actualizaciones de los criterios y directrices a seguir por parte de las universidades.



## Índice

1. Análisis de la satisfacción con el proceso de Verificación de Grado y Máster. ....	6
2. Resultados de la encuesta realizada a las Universidades Andaluzas .....	7
3. Resultados de la encuesta realizada a los evaluadores que han participado en el proceso de verificación Títulos oficiales de Grado y Máster de las Universidades Andaluzas .....	15
4. Anexos .....	24
Anexo I. Cuestionario de satisfacción para universidades del programa de Verificación.	24
Anexo II. Cuestionario sobre la satisfacción con el programa de verificación de títulos universitarios oficiales de Andalucía. ....	26

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

## 1. Análisis de la satisfacción con el proceso de Verificación de Grado y Máster.

La Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la AAC ha querido conocer el grado de satisfacción de los evaluadores que han participado en el proceso de evaluación para la verificación de títulos oficiales y de las universidades, de cara a la revisión e implantación de mejoras en los procedimientos, las herramientas y los resultados obtenidos; así como en el posterior seguimiento de los títulos oficiales.

Se ha querido preguntar sobre aquellos aspectos que han formado parte del proceso de evaluación de los cuales es responsable la DEVA de la AAC y otros que aun no siendo la DEVA responsable se considera será de utilidad conocer los resultados de forma que se pueda influir en posteriores revisiones de los procesos.

Para tal fin se han realizado dos cuestionarios de satisfacción<sup>1</sup>. Cada uno de los cuestionarios se estructura en varias dimensiones principales, y para cada dimensión se solicita el grado de satisfacción sobre aspectos puntuales, además que se mencionen puntos fuertes y áreas de mejora.

La información sobre los resultados de los cuestionarios se presenta de forma global. Se incluyen representaciones gráficas de las valoraciones obtenidas y los valores medios, además de un breve análisis de las observaciones realizadas por las universidades y evaluadores en cada una de las dimensiones valoradas.

La escala de valoración tiene un recorrido del 1: Muy insatisfecho/a al 5: Muy satisfecho/a.

Las dimensiones del cuestionario de evaluación para las universidades se estructura en varias dimensiones sobre las que se pide valorar el grado de satisfacción en relación a:

- Información Publicada del Programa: Se ha incluido una valoración de la información y documentación publicada en la web de la DEVA, sobre el programa de VERIFICACIÓN.
- Proceso de evaluación: Se ha consultado sobre los criterios sobre los que se realiza la evaluación, adecuación contenido de los informes provisionales y finales, cumplimiento plazos emisión de informes.
- Personal DEVA implicado: Se pregunta por la atención y disponibilidad de personal técnico y en caso de haber realizado consulta la rapidez, utilidad y adecuación de las respuestas dadas durante el proceso.
- Valoración global del proceso de verificación: Se pregunta por la utilidad, viabilidad, transparencia, eficacia del proceso para la gestión y mejora del a oferta formativa y la satisfacción general de la relación con la DEVA.

Las dimensiones del cuestionario de evaluación para los colaboradores que en calidad de evaluadores forman parte de las comisiones de evaluación para el programa de

---

<sup>1</sup> Los modelos de cuestionario realizados se presentan como anexos al final de este documento.

verificación se estructura en varias dimensiones sobre las que se pide valorar el grado de satisfacción en relación a:

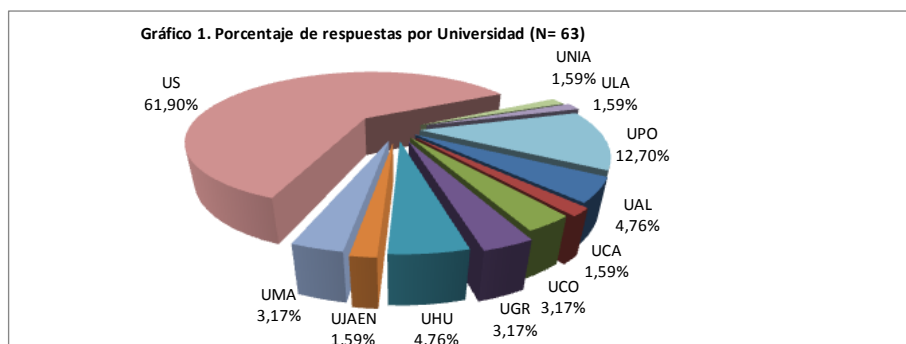
- Valoración de las Jornadas de formación: Se ha incluido la valoración de la actividad formativa realizada por la DEVA, claridad y utilidad de los contenidos, recursos utilizados audiovisuales e instalación y duración y horario.
- Comisión de evaluación: Valoración de la composición de las comisiones de evaluación, la relación mantenida entre sus miembros.
- Calendario y Herramientas: Valoración sobre la planificación temporal del proceso de evaluación y plazos de las evaluaciones, sobre la herramienta informática que la ANECA desarrolló y que la DEVA utiliza para la evaluación y una valoración de los protocolos de evaluación y materiales de apoyo propios elaborados por la DEVA para facilitar el proceso de evaluación.
- Aspectos sobre personal de la Dirección de Evaluación y acreditación (DEVA): Se pide realizar una valoración del personal de la DEVA en relación al apoyo técnico y administrativo, atención recibida y solución de consultas realizadas.
- Valoración global: Se pide realizar la valoración global con el proceso de evaluación, con la experiencia como evaluador/universidad implicada en el proceso y en general con la DEVA.

## 2. Resultados de la encuesta realizada a las Universidades Andaluzas

El cuestionario fue enviado a los Vicerrectorados implicados en el proceso de verificación de títulos y Vicerrectorados de calidad de las distintas universidades Andaluzas para que se le diera máxima difusión. Se envió a las 11 universidades implicadas en el proceso de verificación del año 2016 de los cuales recibieron los resultados de sus solicitudes en el 2017.

El periodo de realización de la encuesta fue del 05 de mayo de 2017 al 01 de junio de 2017 y se recibieron un total de 63 respuestas válidas que son objeto de análisis.

A continuación se detalla el porcentaje de respuesta por universidad y por perfil del usuario:



La mayor tasa de respuesta que se ha recibido ha sido por parte de la universidad de Sevilla, seguida de la Universidad Pablo de Olvide.

## 2.1.- Información Publicada. Grado de satisfacción con la información publicada del programa de evaluación para la verificación de títulos.

Esta cuestión se divide en tres ítems valorados los 3 como “Satisfechos” por la mayoría de los encuestados en cuanto el “acceso a la información pública en la página web”, “Documentación publicada sobre el proceso” y la publicación de la “Composición de las comisiones de verificación de títulos”. La valoración media, de cada uno de estos tres ítems sin tener en cuenta aquellas respuestas Ns/Nc ha sido de 3,79, 3,65 y 3,48 respectivamente siendo la media general de la información publicada un 3,64 por lo que se puede considerar como algo satisfecho la información que aparece en la web sobre el programa.

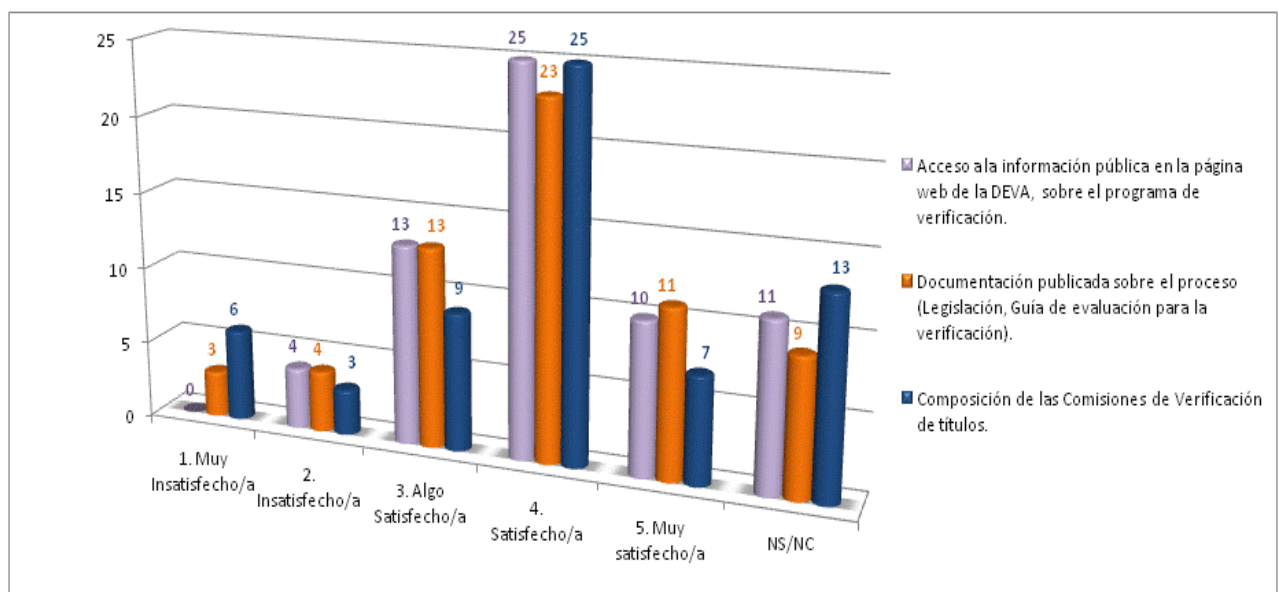


Gráfico 2. Información publicada

### Observaciones sobre la información publicada:

- “La información pública de la página DEVA debería tener un acceso más sencillo e intuitivo, al igual que la información sobre la legislación, guías y otra documentación”.
- “Raramente se accede a la información directamente del programa como interesados, la información se suele proporcionar por la universidad”.
- “La guía elaborada por la Agencia es clara y detallada y mejora en muchos aspectos la elaborada por la ANECA”.

## 2.2.- Proceso de evaluación para la verificación

Los criterios con los que se realiza la evaluación de las solicitudes están claramente definidos. El 32% de los que han dado respuesta a esta cuestión está “satisfecho/a” con un porcentaje igual con una valoración de “algo satisfecho” con los criterios de



evaluación. La valoración media recibida para este ítem ha sido de 3,27 (N=59).

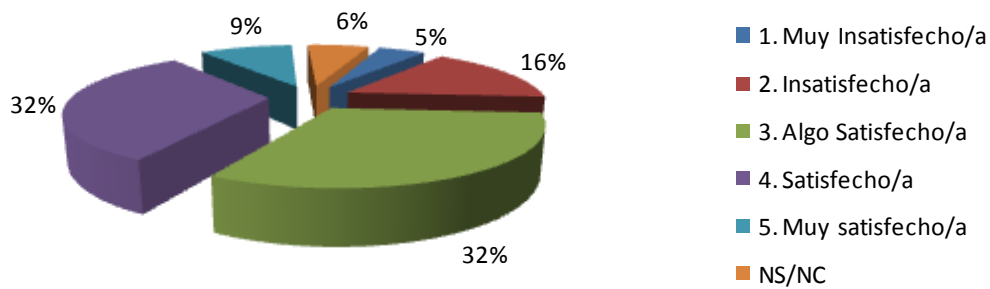


Gráfico 3. Criterios con los que se realiza la evaluación de las solicitudes están claramente definidos.

A continuación se valoran la adecuación del contenido del informe final y provisional, siendo el porcentaje de valoración un 37% como "algo satisfecho" los informes provisionales, mejorando el porcentaje de valoración en los informes finales con un 38% de los encuestados como "satisfechos" con el contenido de estos.

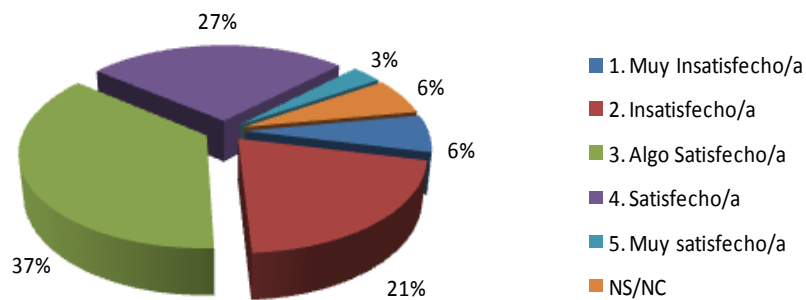


Gráfico 4. Adecuación del contenido de los informes provisionales.

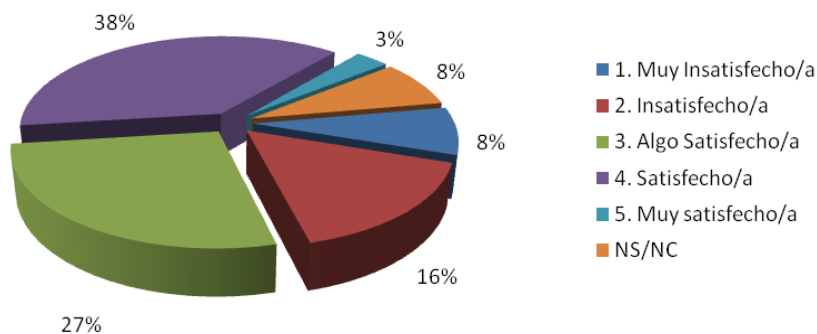


Gráfico 5. Adecuación del contenido de los informes finales

La valoración media del contenido de los informes provisionales ha sido de un 3,00 aumentando ligeramente una media de 3,14 en la valoración del contenido de los informes finales.

Sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes. El 49% de las Universidades está "satisfecho" o "muy satisfecho" con los plazos establecidos. Este ítem ha obtenido una media de 3,45 (n=58).

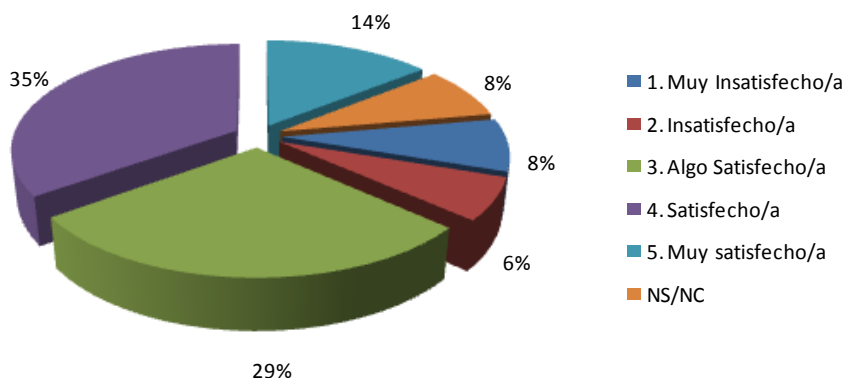


Gráfico 6. Cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión de informes.

### Observaciones sobre el proceso de evaluación:

- "En los documentos públicos de la DEVA para la verificación, no se evidencia de forma clara como son aplicados los criterios por las comisiones de evaluación, en concreto parece haber una confusión reiterada en informes provisionales y finales particularmente en el tema de la consideración de las competencias generales y transversales".
- "La última actualización de la guía de verificación es de 2011, lo que hace que los cambios normativos no estén recogidos y que se emitan para un mismo título en distintas universidades informes contradictorios".
- "Los informes provisionales en ocasiones, no siempre, son demasiado ambiguos por lo que las respuestas por parte de las Universidades no siempre son fáciles de plantear".
- "Dar publicidad a los plazos previstos para prever el calendario de trabajo".
- "Los informes descienden demasiado al detalle y solicitan evidencias que son difíciles de aportar".
- "Los informes, provisionales o de cualquier otro tipo, parecen ser indiferentes a las respuestas que proporcionamos desde la gestión de la calidad de los títulos, de forma que se piden cuestiones que ya han sido abordadas".
- "Sensación de que se realiza una revisión administrativa del título y no científica".

### 2.3.- Personal de la DEVA implicado.

En relación a la valoración del personal de la DEVA implicado en el proceso. El 51% de los que han dado respuesta a esta cuestión está "satisfecho/a" o "muy satisfecho". Con la atención y disponibilidad del personal. Se hace referencia a un 29% de "NS/NC", que se motiva porque no ha tenido relación con el personal DEVA.

**Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.**

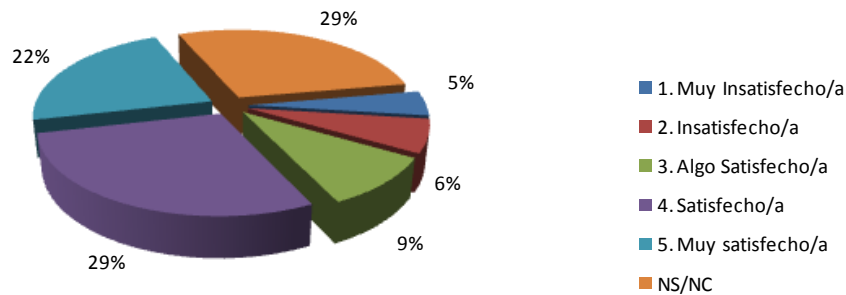


Gráfico 7. Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.

Existe un elevado porcentaje de “NS/NC” en la valoración de las consultas y su resultado, motivado porque bien porque no se han realizado consultas o las realizadas han sido de personal que gestiona el programa en la universidad y no a la DEVA y han sido resueltas.

**En caso de haber realizado consultas, valore la rapidez de respuesta a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.**

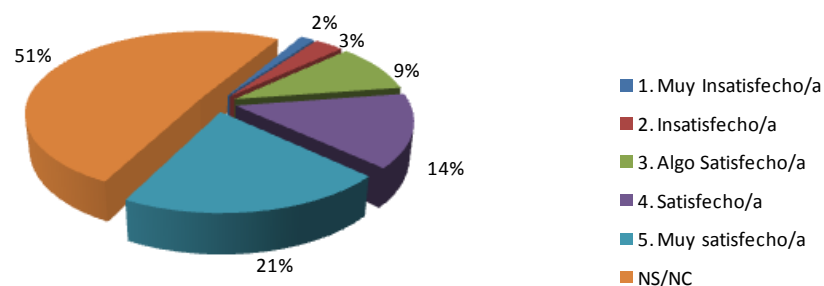


Gráfico 8. Rapidez de respuesta a las consultas.

**En caso de haber realizado consultas, utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas realizadas durante el proceso.**

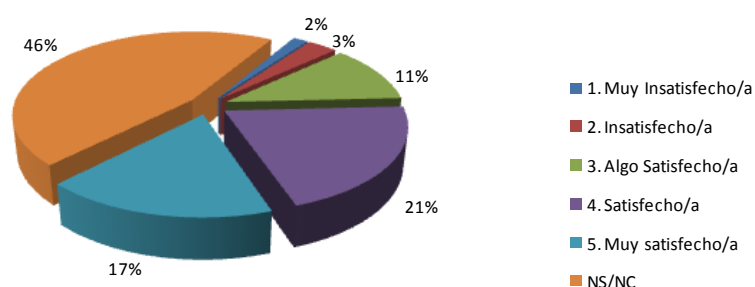


Gráfico 9. Utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas.

**Observaciones sobre Personal DEVA implicado:**

- “Como responsable de Título, no se ha tenido contacto con la DEVA, el contacto ha sido con el personal de la universidad implicado en el proceso de evaluación y éste ha sido muy favorable”.

- "Personal de la DEVA competente y siempre disponible para atender la dudas de que se han ido planteando en el proceso".

### 2.4.- Valoración global con el proceso de verificación de Títulos oficiales

En cada una de las cuestiones relacionadas con el la Valoración global del proceso el porcentaje de respuesta para cada una de ellas el mayor porcentaje de respuestas ha sido la valoración "Algo satisfecho", como puede verse en los gráficos posteriores, lo que se corresponde con las observaciones recibidas e identificadas en el presente informe.

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

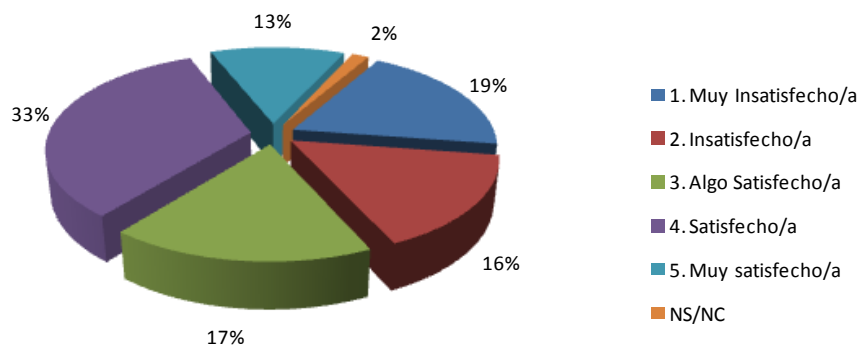


Gráfico 10. Utilidad proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.

#### Viabilidad del proceso.

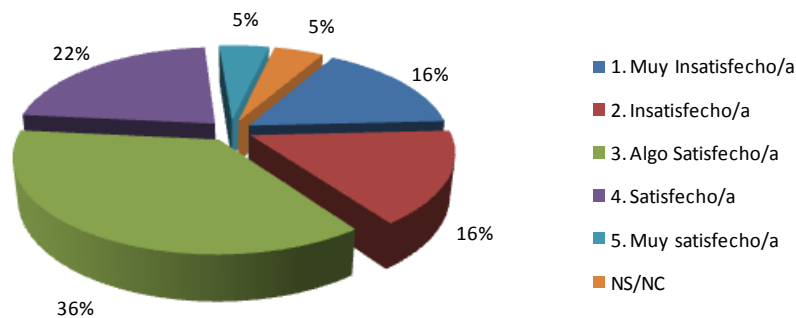


Gráfico 11. Viabilidad del proceso.

#### Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).

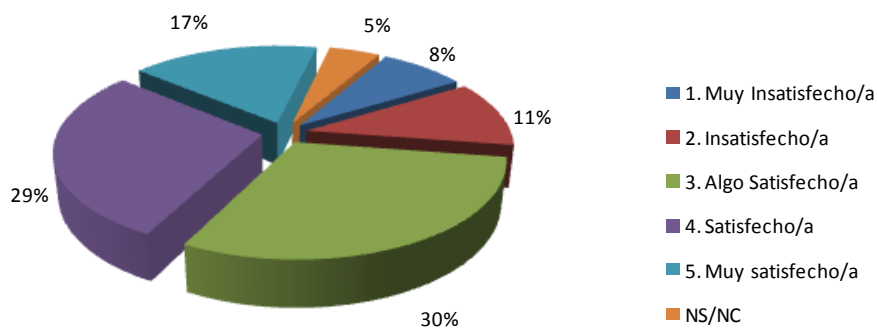


Gráfico 12. Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes).

**Eficacia del proceso.**

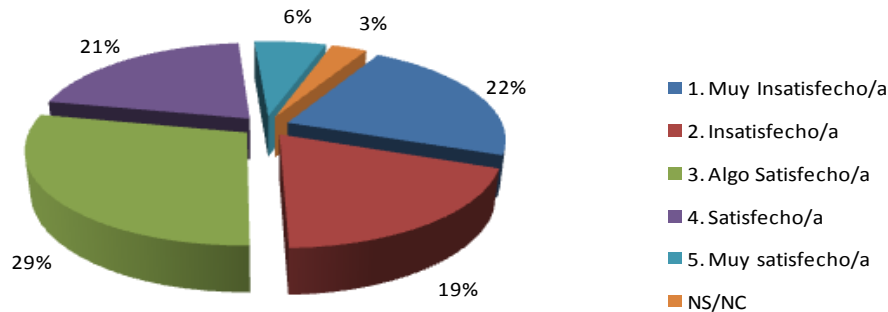


Gráfico 13. Eficacia del proceso

**Satisfacción general de su relación, en este proceso con la DEVA-AAC.**

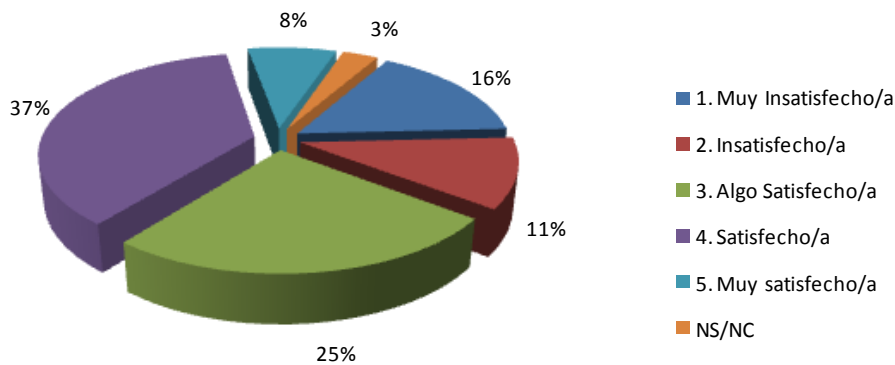


Gráfico 14. Satisfacción general de su relación, en este proceso con la DEVA-AAC.

Las medias calculadas para sobre la valoración global con el proceso de verificación, giran en torno al 3 sobre 5, siendo menores los valores para la “viabilidad del proceso” y la “eficacia”.

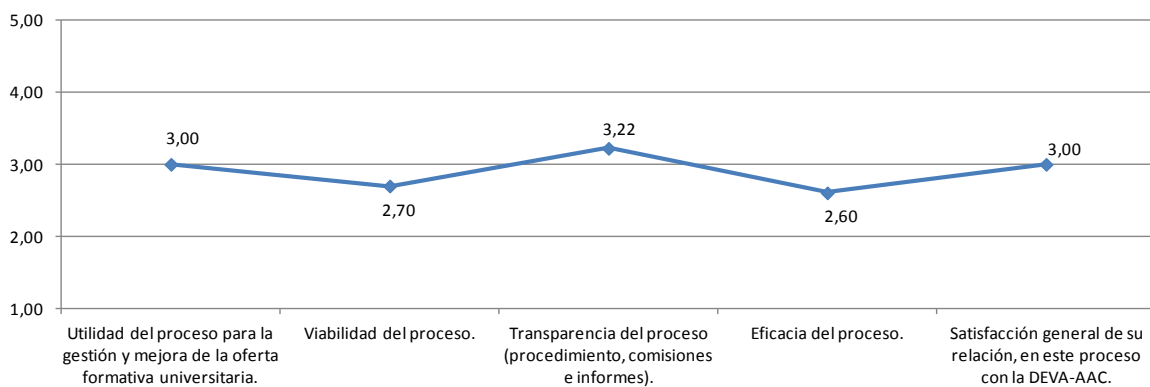


Gráfico 15. Medias de la Valoración global con el proceso de verificación de Títulos oficiales

### Valoración global del proceso:

- "Se ha de reconocer en positivo que los informes de verificación en este último periodo han permitido mantener disensiones interpretativas sin impedir por ello la verificación de los títulos, en línea con el tipo de informes que se realizan desde otras agencias (a partir de los que llegan al Consejo de Universidades)".
- "Aunque el proceso de verificación de los títulos se ha ido mejorando la aplicación aún sigue haciendo que el proceso sea muy rígido impidiendo una vez verificado y emitido el informe final sacar un documento donde fácilmente se pueda extraer la información requerida en sus distintos puntos y que permita la eliminación por ejemplo de las partes tachadas o no válidas ya en la memoria que debe estar en información pública".
- "El proceso se centra demasiado en aspectos burocráticos y la dificultad de valorar ciertos criterios, debido, probablemente, a la idiosincrasia de cada título".
- "Las comisiones emiten comentarios demasiado genéricos. El sistema universitario, en general, es muy resistente al cambio en todos los niveles y este proceso no aporta demasiado".
- "El proceso de verificación requiere un coste personal excesivo para los miembros de la comisión. Demasiada información que encorseta la propia mejora del título. Por ejemplo, detallando en exceso las metodologías docentes, sistemas de evaluación, etc."
- "Se debería prestar especial atención en el proceso de verificación a la coherencia académica del título".

### 3. Resultados de la encuesta realizada a los evaluadores que han participado en el proceso de verificación Títulos oficiales de Grado y Máster de las Universidades Andaluzas

Ficha Técnica:	Encuestas cumplimentadas	59 respuestas
	Enviadas	86 evaluadores
	Tasa de respuesta	68,6%
	Periodo de encuesta:	04/05/2017 - 01/06/2017
	N válido:	Nº total de respuestas sin contar NS/NC o las erróneas
	Media:	Se obtiene a partir de las respuestas válidas (N válido)

El cuestionario de evaluación fue enviado el 4 mayo de 2017 a la totalidad de los evaluadores que han participado en el proceso de evaluación de verificación de títulos oficiales nombrados por la DEVA para tal fin, el número de evaluadores implicados fue de 86. Se les indicó una fecha máxima para recibir las respuestas al cuestionario, que fue el 1 de junio de 2017. En ese periodo el número de cuestionarios cumplimentados, recibidos y han sido objeto de análisis fueron 59.

La tasa de respuesta se corresponde con un 68% del total de encuestados. A continuación se detalla el porcentaje de respuesta por perfil de evaluador. Siendo la tasa de respuesta mayor la del perfil académico, lo cual es lógico ya que en las comisiones el mayor número de personas están nombradas en calidad de evaluadores.

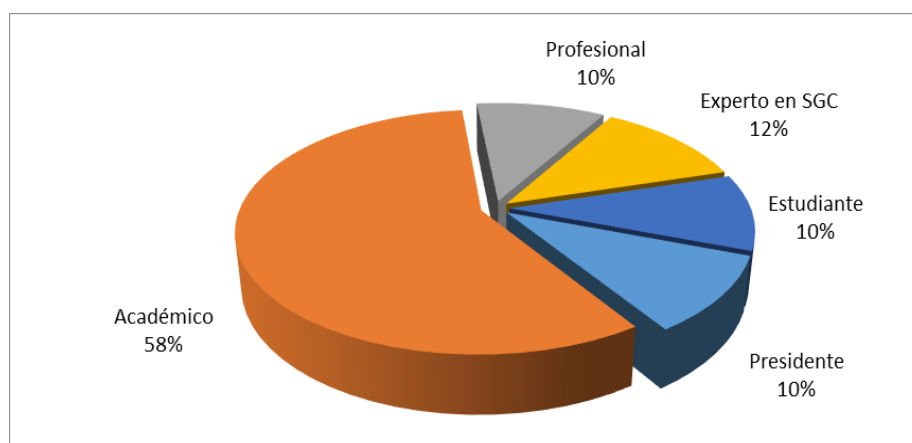


Gráfico 1. Perfil de participación. Procentaje de participación en las encuestas

#### 3.1.- Jornada de formación del programa de verificación

En el año 2016 se realizaron dos jornadas de formación, en los meses de febrero y noviembre para los evaluadores que iban a participar en el proceso de evaluación para la verificación.

No he asistido a ninguna	22
Asistí a la Jornada del 16/02/2016	19
Asistí a la Jornada del 09/11/2016	12
Asistí a ambas	6

Tabla 1. Jornada de formación

El análisis de la información se realiza sobre las 37 personas que asistieron a la jornada, que en porcentaje de evaluadores que recibieron formación fue de un 63%.

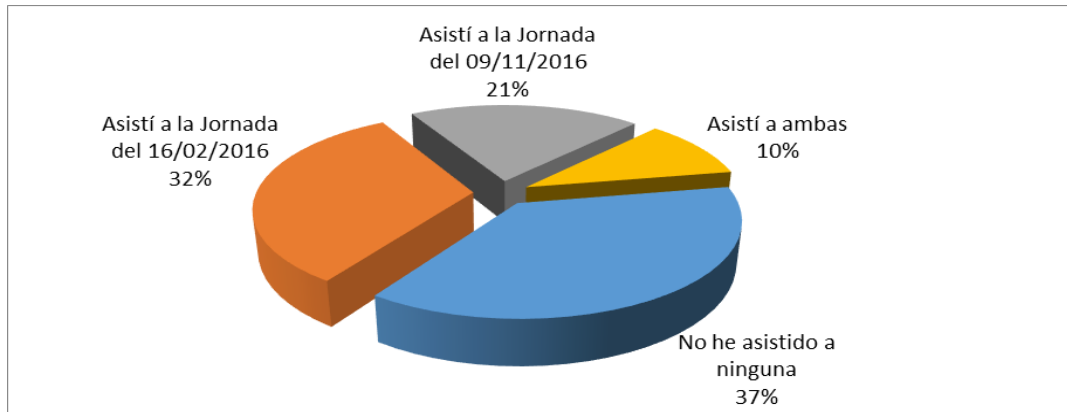
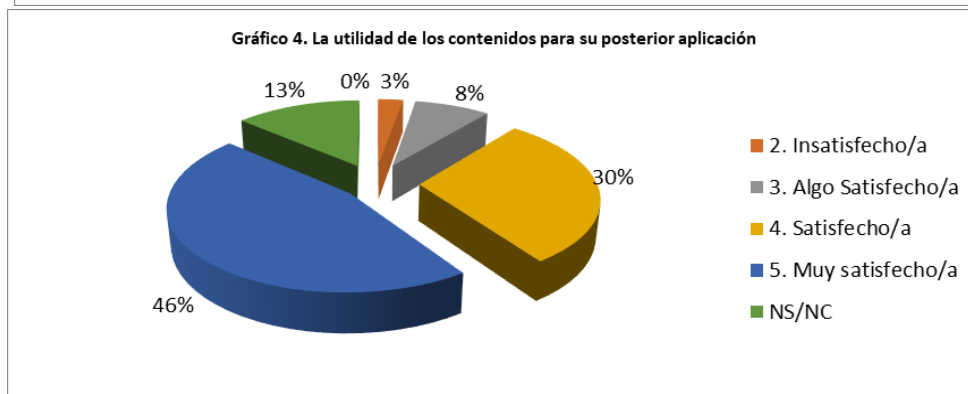
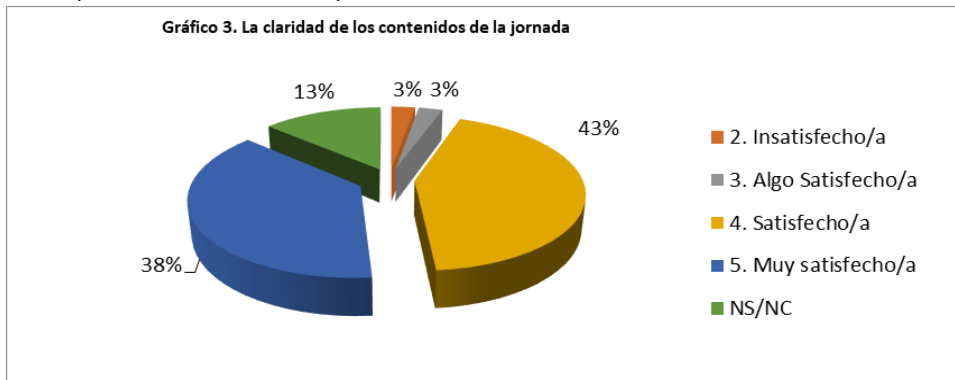


Gráfico 2. Procentaje de participación en las jornadas de formación

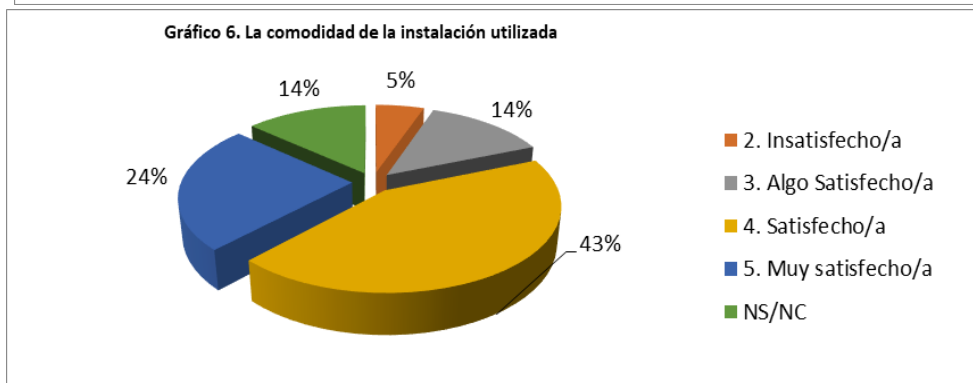
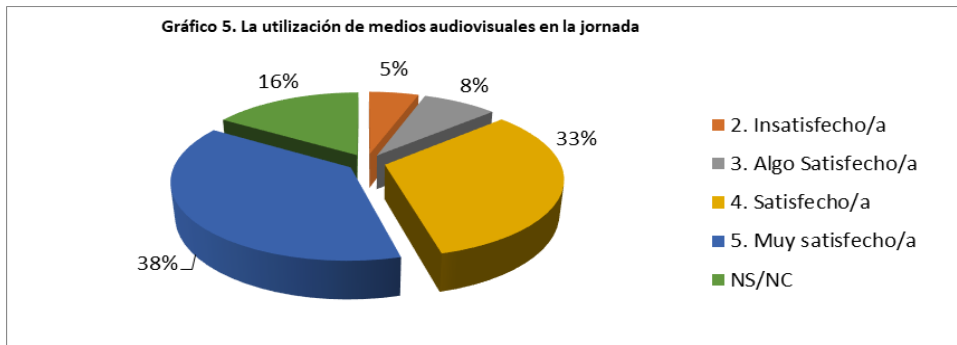
### Satisfacción con la Jornada formativa:

Según los resultados de la satisfacción con la claridad de los contenidos de la jornada cabe destacar que casi la mitad de los encuestados (un 43%) lo valoran como "satisfechos" y un 38% como "muy satisfechos".

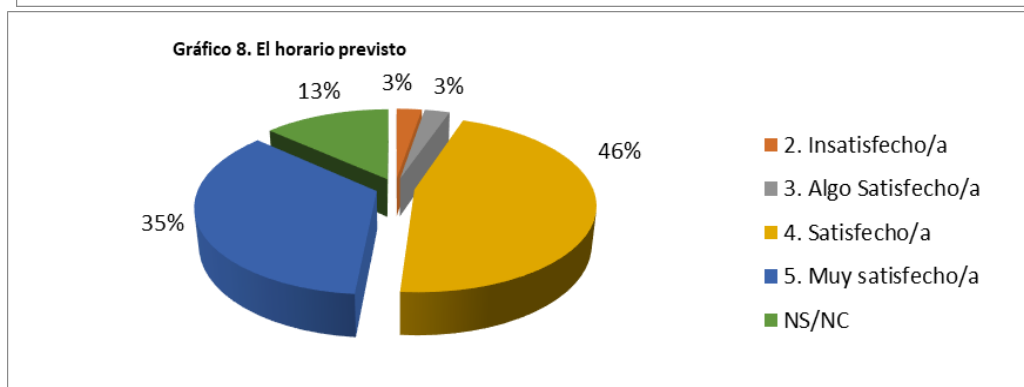
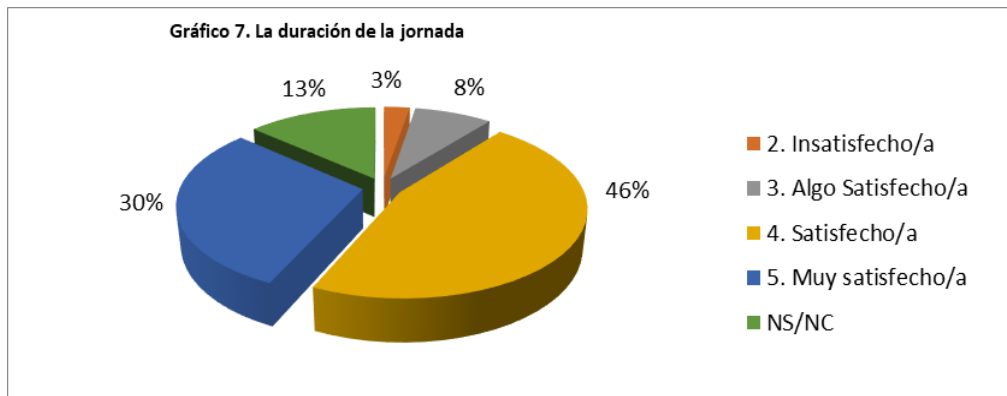




Los gráficos 5 y 6 valoran los recursos e infraestructuras de la DEVA donde fueron realizada la jornada de formación, siendo estos valodad de forma "satisfecha" en un 33% y 43%.



Los gráficos 7 y 8 valoran la duración y el horario previsto para la realización de la jornada, respectivamente en ambos casos se coincide en el porcentaje de respuesta un 46% de los asistentes valoran como "satisfechos" con ambos temas.



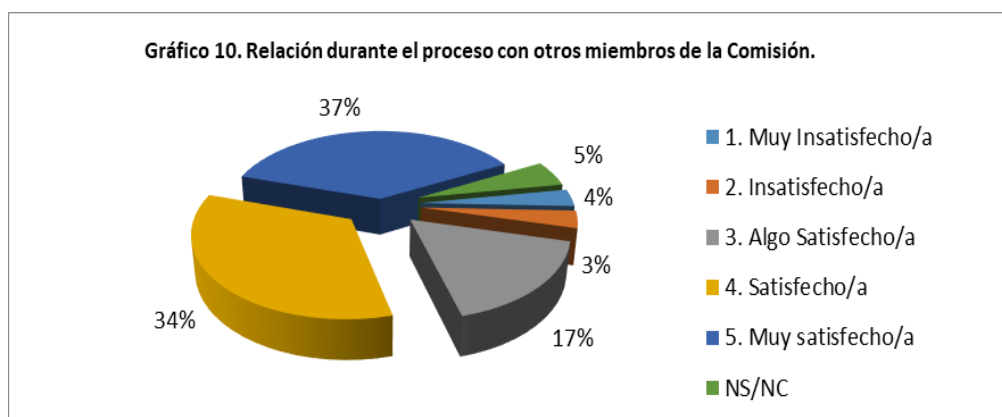
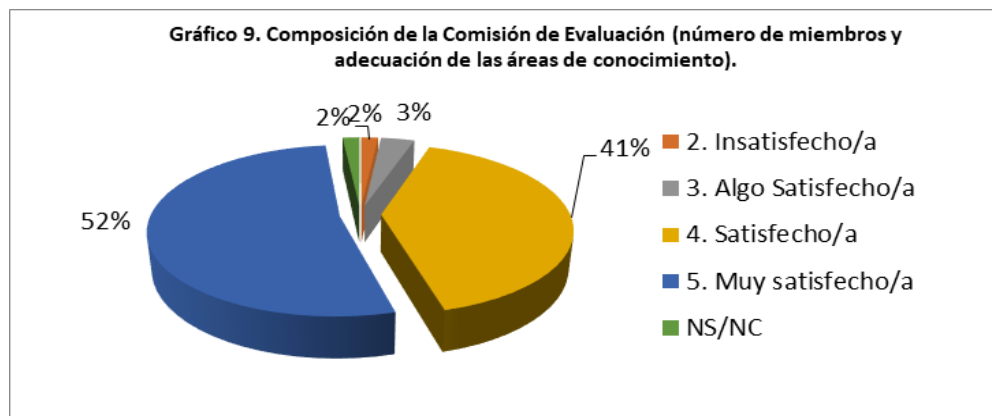
La valoración media obtenida para la actividad formativa, de aquellos que la realizaron, ha sido de 4,21, resultado que indica de forma general que todos los miembros de las comisiones (evaluadores) están satisfechos con la formación recibida. Los Estudiantes y los Expertos en SGC son los que han realizado una valoración más alta por encima de la media.

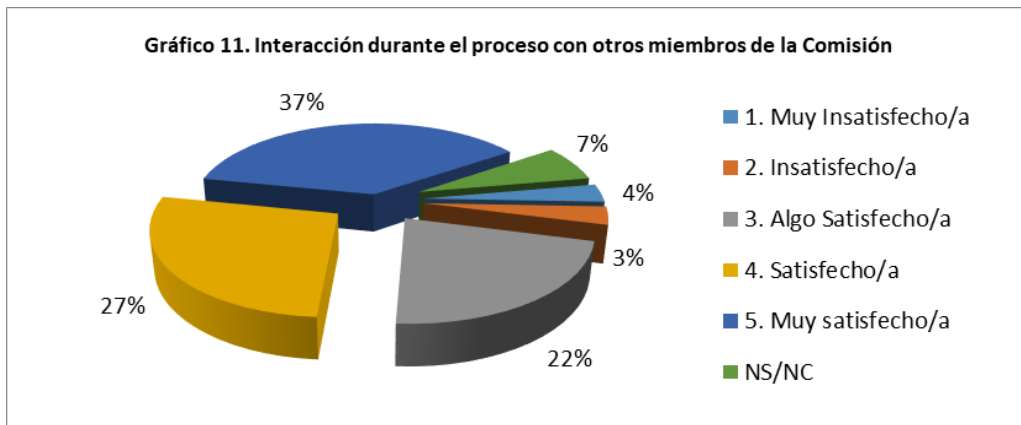
Aspectos valorados de los asistentes a la jornada	Media	
La claridad de los contenidos de la jornada	<b>4,34</b>	(N=32)
La utilidad de los contenidos para su posterior aplicación	<b>4,38</b>	(N=32)
La utilización de medios audiovisuales en la jornada	<b>4,23</b>	(N=31)
La comodidad de la instalación utilizada	<b>4,00</b>	(N=32)
La duración de la jornada	<b>4,19</b>	(N=32)
El horario previsto	<b>4,31</b>	(N=32)

Tabla 2. Aspectos de la Jornada

### 3.2.- Composición de las comisiones de evaluación

Los gráficos siguientes muestran una valoración positiva en cuanto a composición, relación e interacción entre los miembros de las diferentes comisiones. Aunque se aprecia un aumento en el porcentaje de la respuesta "Algo satisfecho/a" en la relación durante el proceso de evaluación (17%) e interacción con otros miembros de la comisión siendo este un 22%.





En general la media obtenida sobre la satisfacción con la composición de las comisiones de evaluación se valora satisfactoriamente con un 4,47 sobre 5, siendo la valoración media más baja la valoración de la interacción durante el proceso de evaluación con una media de 3,98.

	<b>Media</b>	
Composición de la Comisión de Evaluación (número de miembros y adecuación de las áreas de conocimiento).	<b>4,47</b>	(N=58)
Relación durante el proceso con otros miembros de la Comisión.	<b>4,04</b>	(N=56)

Tabla 3. Composición de las Comisiones de evaluación

### Observaciones sobre Composición de las Comisiones de Evaluación:

- "Como punto fuerte evaluadores ya con experiencia previa en evaluación".
- "Escasa relación entre los miembros de la comisión, no siendo así entre evaluadores con presidentes y secretarios de comisión de rama".
- "Funcionamiento de las comisiones de manera muy fluida y eficiente, la comunicación es sencilla y sin problemas significativos".
- "Las reuniones presenciales sirven para conocer o establecer relaciones más fluidas con los otros miembros de la comisión, y el que no haya en ocasiones sesiones presenciales, puede repercutir de forma negativa en las interacciones".

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

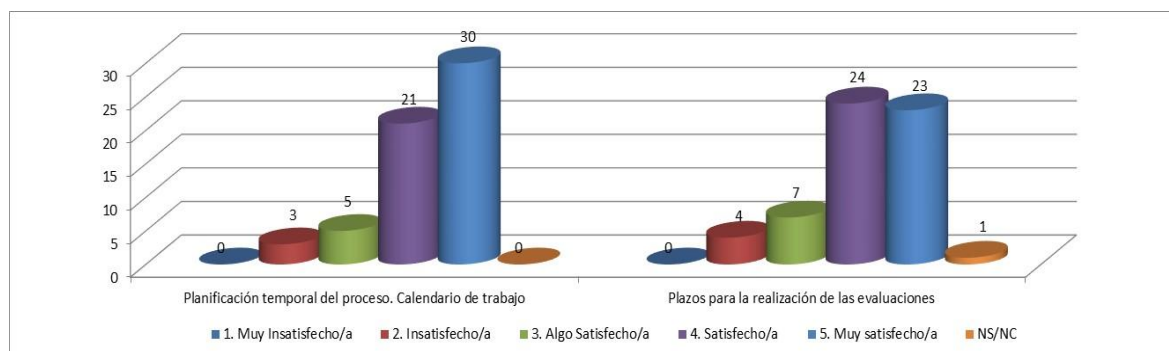


Gráfico 12. Planificación Temporal y Plazos de la evaluación

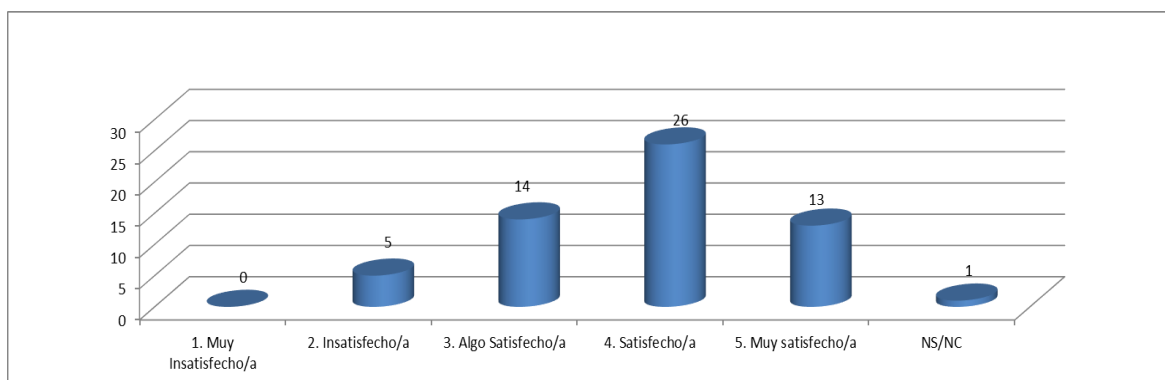


Gráfico 13. Diseño y operatividad de la plataforma informática para la evaluación (ANECA)

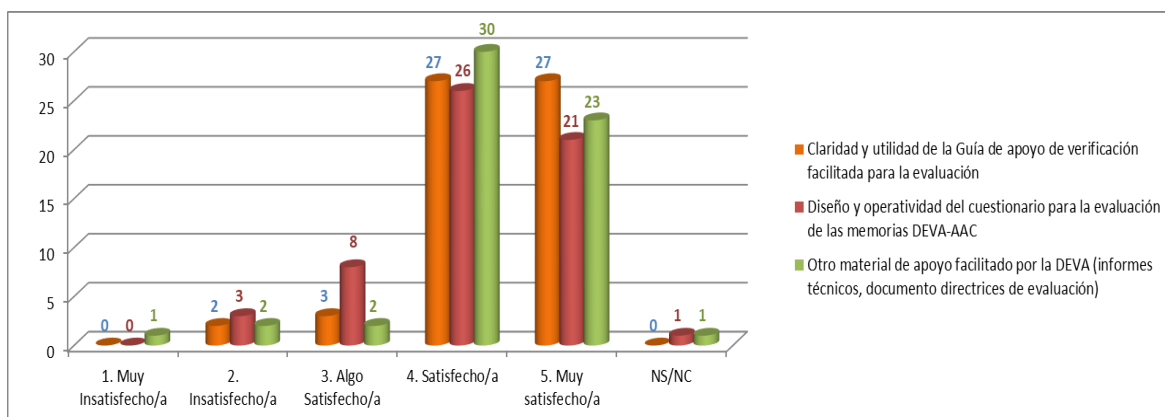


Gráfico 14. Guía de apoyo, cuestionario de evaluación y otro material

La valoración de la satisfacción con la planificación temporal del proceso ha resultado con un valor medio de 4,40 y el resto de cuestiones planteadas en este ítem oscilan entre la media de 4,12 a 4,40 siendo la valoración más baja la obtenida la valoración del "Diseño y operatividad de la plataforma informática para realizar la evaluación", siendo esta un 3,81.

	<b>Media</b>	
Planificación temporal del proceso. Calendario de trabajo	<b>4,40</b>	(N=59)
Plazos para la realización de las evaluaciones	<b>4,14</b>	(N=58)
Claridad y utilidad de la Guía de apoyo de verificación facilitada para la evaluación	<b>4,34</b>	(N=59)
Diseño y operatividad de la plataforma informática para la evaluación (ANECA)	<b>3,81</b>	(N=58)
Diseño y operatividad del cuestionario para la evaluación de las memorias DEVA-AAC	<b>4,12</b>	(N=58)
Otro material de apoyo facilitado por la DEVA (informes técnicos, documento directrices de evaluación)	<b>4,24</b>	(N=58)

Tabla 4. Calendario y herramientas utilizadas

**Observaciones sobre Calendario y Herramientas utilizadas en el proceso de evaluación**

- “Según está planteado el proceso de evaluación, el trabajo de DEVA es correcto. Los cuestionarios de evaluación no reflejan si realmente ese título universitario es adecuado y faculta a los alumnos para adquirir conocimientos útiles”.
- “Aplicativo informático útil pero complejo, poco intuitiva, ágil y no amigable”.
- “Guía de apoyo muy extensa, a veces de comprensión difícil, en contrapartida con otras opiniones que indican guía práctica y muy clara”.

**3.4.- Personal de la Dirección de Evaluación (DEVA) - Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) respecto del proceso de evaluación para la verificación de los títulos.**

En relación a la valoración del personal de la DEVA implicado en el proceso. La mayor parte de los que han dado respuesta a la encuesta se encuentran “muy satisfecho” con la atención y disponibilidad del personal. De igual forma en la valoración en la atención y tratamiento de las consultas realizadas al personal.

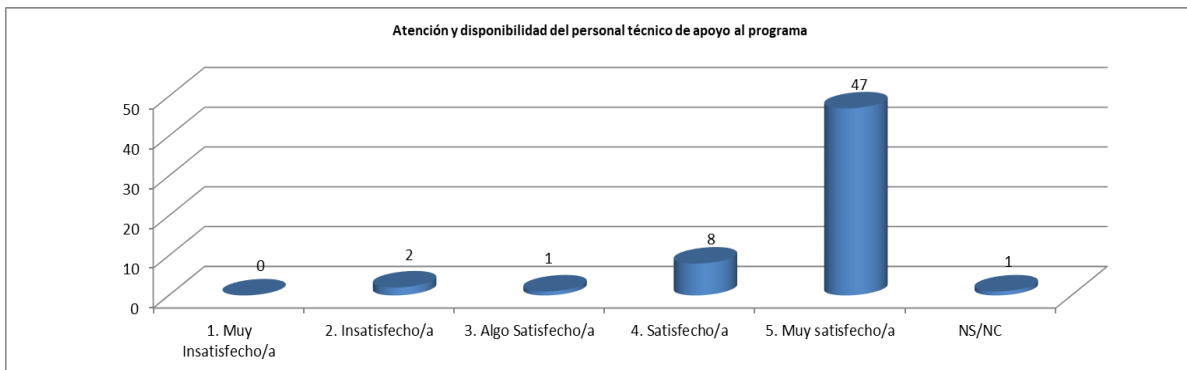


Gráfico 15. Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa

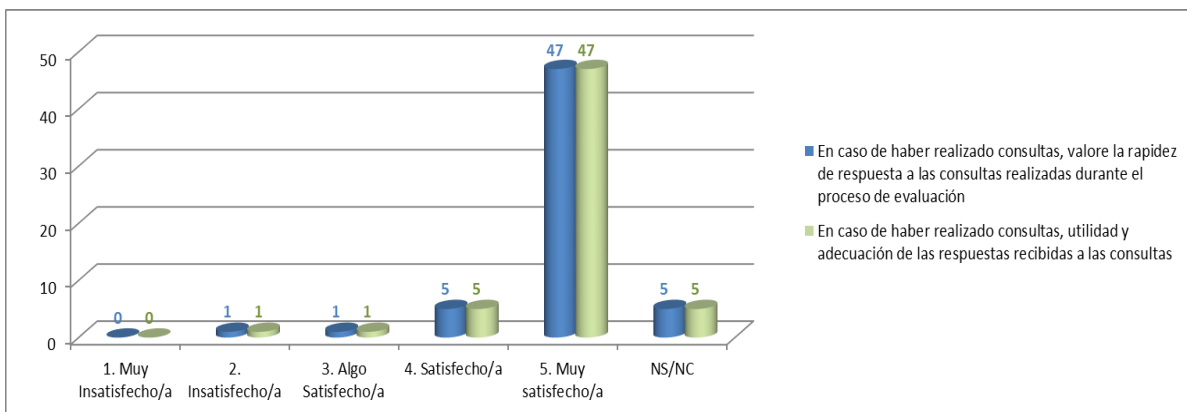


Gráfico 16. Rapidez de respuesta y utilidad y adecuación de las respuestas de las consultas

Como puede observarse en la tabla 5, la valoración de la satisfacción con Atención y agilidad en la gestión administrativa (pagos, viajes y alojamiento) ha resultado el “peor” valorado del proceso siendo aún así una valoración bastante positiva con un valor medio de 4,58 y el resto de cuestiones planteadas en este ítem oscilan entre la media de 4,72 y 4,81.

	<b>Media</b>	
Atención y agilidad en la gestión administrativa (pagos, viajes y alojamiento)	<b>4,58</b>	N=55
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	<b>4,72</b>	N=58
En caso de haber realizado consultas, valore la rapidez de respuesta a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	<b>4,81</b>	N=54
En caso de haber realizado consultas, utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas	<b>4,81</b>	N=54

Tabla 5. Personal de la DEVA

### Observaciones sobre Personal de la Dirección de Evaluación (DEVA) - Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) respecto del proceso de evaluación para la verificación de los títulos.

- "El trato del personal de DEVA es excelente todos los aspectos".
- "El personal técnico de la DEVA es excepcional, su eficacia es muy destacada y las consultas siempre son resueltas satisfactoriamente".
- "El equipo de la agencia es muy eficiente y realiza un gran apoyo en el programa".
- "La atención es impecable, aunque en cuanto a plazos para el abono de honorarios: no ligar el cierre del expediente a trabajos previos que si tienen una finalización clara".

### 3.5.- Valoración Global con el proceso de verificación de Títulos oficiales.

La valoración global del proceso en cuanto a utilidad, viabilidad, transparencia y eficacia, en opinión de los evaluadores es muy positiva, valoraciones concentradas entre "satisfecho/a" y "muy satisfecho/a". Valoración que difiere significativamente de lo que opinan las universidades. Siendo 4,64 la media de los evaluadores y en torno a 3 sobre 5 la de universidades.

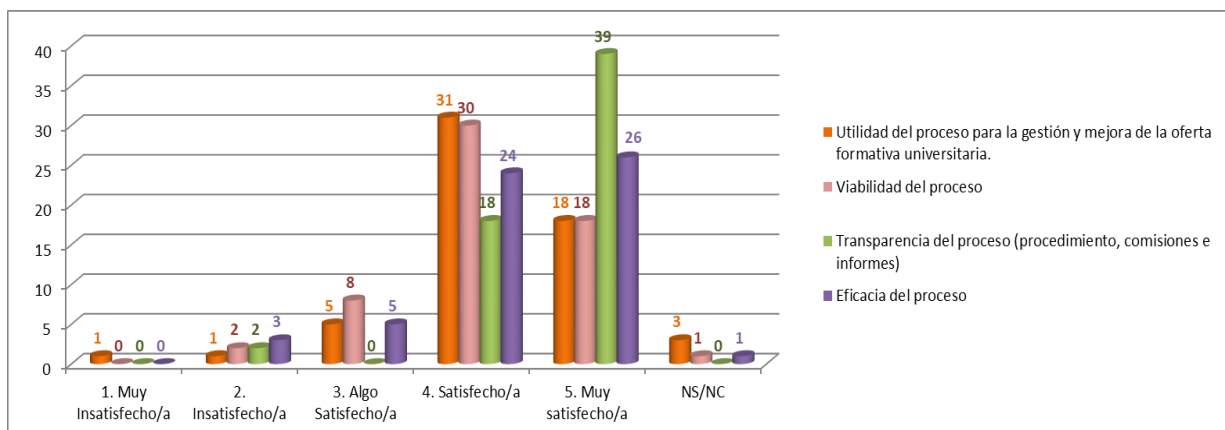


Gráfico 17. Utilidad, viabilidad y transparencia del proceso

	<b>Media</b>	
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.	<b>4,14</b>	N=56
Viabilidad del proceso	<b>4,10</b>	N=58
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)	<b>4,75</b>	N=57
Eficacia del proceso	<b>4,26</b>	N=58
Valoración general de su experiencia como evaluador	<b>4,49</b>	N=59
Satisfacción general de su relación, en este proceso con la DEVA-AAC	<b>4,64</b>	N=59

Tabla 6. Valoración global del proceso de verificación

### Observaciones sobre la Valoración Global con el proceso de verificación de Títulos oficiales:

- "En general valoración muy positiva".
- "Posibles áreas de mejora: sustituir la reunión a distancia de la comisión de rama por una reunión presencial".
- "Valoración excelente y de gran ayuda el trabajo realizado por el personal de la DEVA".
- "En ocasiones la evaluación ha sido complicada y la remuneración que se recibe es reducida para el trabajo que supone".
- "En general la Agencia funciona de manera muy eficiente y se valora muy positivamente la tarea que desarrolla la Agencia Andaluza del Conocimiento".
- "Los evaluadores con perfil profesional identifican, falta de conocimientos en algunos de los puntos que tienen que valorar. Por otro lado, se valora positivamente la participación de expertos profesionales para valorar la parte más profesional de los títulos".

## 4. Anexos

### Anexo I. Cuestionario de satisfacción para universidades del programa de Verificación.

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita su colaboración como agente implicado en el proceso de evaluación para la verificación de los títulos oficiales de grado y máster.

Para nosotros es muy importante conocer la opinión y grado de satisfacción de las personas que reciben información y los resultados de las evaluaciones que llevamos a cabo, de forma que podamos incorporar mejoras en la revisión de nuestros procesos.

Le agradecemos el tiempo que nos dedica.

Para cada uno de los ítems, marque el número que más se aproxime a la valoración que realiza de cada uno de los aspectos, teniendo en cuenta lo que representan las diferentes opciones de respuesta:

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

Además le solicitamos que si existe algún aspecto que considere importante hacernos llegar referido a alguno de los apartados valorados, lo haga en el apartado correspondiente de observaciones.

#### A. Universidad a la que pertenece.

- Universidad de Almería
- Universidad de Cádiz
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Granada
- Universidad de Huelva
- Universidad de Jaén
- Universidad de Málaga
- Universidad de Sevilla
- Universidad Internacional de Andalucía
- Universidad Loyola Andalucía
- Universidad Pablo de Olavide

#### B. Valorar el grado de satisfacción con la información publicada del programa de evaluación para la verificación de Títulos.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Acceso a la información pública en la página web de la DEVA, sobre el programa de verificación.	<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 para la verificación).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Composición de las Comisiones de Verificación de títulos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Por favor, debe dar una valoración a esta cuestión**

Observaciones sobre la información publicada

#### C. Proceso de evaluación para la verificación.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Los criterios con los que se realiza la evaluación de las solicitudes están claramente definidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



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

Observaciones sobre el proceso de evaluación:

**D. Personal de la DEVA implicado en el proceso evaluación para la verificación de títulos.**

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En caso de haber realizado consultas, valore la rapidez de respuesta a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En caso de haber realizado consultas, utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas realizadas durante el proceso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observaciones sobre el personal de la DEVA implicado en el proceso:

**E. Valoración global con el proceso de verificación de Títulos oficiales**

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

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

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo II. Cuestionario sobre la satisfacción con el programa de verificación de títulos universitarios oficiales de Andalucía.

### (Miembros de las Comisiones de rama - Evaluadores)

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita su colaboración como participante en el proceso de verificación de los títulos oficiales de grado y máster en calidad de evaluador/a de las Comisiones de rama del programa. Para nosotros es muy importante conocer la opinión de las personas que colaboran con la agencia en los procesos de evaluación.

A continuación encontrará una relación de ítems, a través de los cuales pretendemos conocer su grado de satisfacción en relación con diferentes aspectos del proceso de verificación en el que ha participado, bien en la actualidad o bien en el curso anterior. Le agradecemos el tiempo que nos dedica.

Además, le pedimos que si tiene algún aspecto que considere importante comunicarnos, lo haga en los ítems abiertos.

Las opciones de respuesta significan:

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

#### 1. Indique el perfil con el que actúa como evaluador en la Comisión:

- Presidente   
  Académico   
  Profesional   
  Estudiante   
  Experto en SGC

#### 2. Marque su asistencia a la Jornadas de formación del programa de Verificación:

- No he asistido a ninguna   
  Asistí a la jornada 16/02/16   
  Asistí a la jornada 9/11/2016   
  Asistí a ambas

##### 2.1. Si asistió, marque su grado de satisfacción con la Jornada:

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
La claridad de los contenidos de la jornada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La utilidad de los contenidos para su posterior aplicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La utilización de medios audiovisuales en la jornada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La comodidad de la instalación utilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La duración de la jornada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El horario previsto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indique puntos fuertes y áreas de mejora relativas a la Jornada

Por favor, debe dar una valoración a esta cuestión

#### 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 de Evaluación (número de miembros y adecuación de las áreas de conocimiento).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación durante el proceso con otros miembros de la Comisión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interacción durante el proceso con otros miembros de la Comisión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indíquenos puntos fuertes y áreas de mejora relativas a la Comisión de Evaluación

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

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Planificación temporal del proceso. Calendario de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plazos para la realización de las evaluaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad y utilidad de la Guía de apoyo de verificación facilitada para la evaluación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diseño y operatividad de la plataforma informática para la evaluación (ANECA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diseño y operatividad del cuestionario para la evaluación de las memorias DEVA-AAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro material de apoyo facilitado por la DEVA (informes técnicos, documento directrices de evaluación)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indíquenos puntos fuertes y áreas de mejora relativas al calendario y las herramientas

**5. Indique su opinión en relación con diferentes aspectos sobre el personal de la Dirección de Evaluación (DEVA) - Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) respecto del proceso de evaluación para la verificación de los títulos.**

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Atención y agilidad en la gestión administrativa (pagos, viajes y alojamiento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención y disponibilidad del personal técnico de apoyo al programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En caso de haber realizado consultas, valore la rapidez de respuesta a las consultas realizadas durante el proceso de evaluación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En caso de haber realizado consultas, utilidad y adecuación de las respuestas recibidas a las consultas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indíquenos puntos fuertes y áreas de mejora relativas al personal de la DEVA - AAC

**6. Valoración Global con el proceso de verificación de Títulos oficiales**

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Utilidad del proceso para la gestión y mejora de la oferta formativa universitaria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viabilidad del proceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparencia del proceso (procedimiento, comisiones e informes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eficacia del proceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valoración general de su experiencia como evaluador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción general de su relación, en este proceso con la DEVA-AAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

**Gracias por su participación.**