

**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 2009-2012**



## 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 desde el año 2009 al año 2012. Se incluyen los resultados del cuestionario enviado a 1970 solicitantes que fueron evaluados durante dicho periodo, respondiendo un total de 438 encuestados.

Este análisis se realiza con objeto de 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:

- Realizar un estudio sobre los criterios de evaluación para mejorar la claridad de los mismos.
- Mejorar la motivación de los informes negativos.
- Aplicación anual de la encuesta.
- Dar mayor difusión a la funcionalidad de la aplicación informática para que los usuarios sean conscientes de que pueden hacer el seguimiento de su evaluación en tiempo real.



## 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 .....	9
2.3.1 Información facilitada por la aplicación de consulta de estado durante el procedimiento.....	9
2.4 Resultados .....	10
2.4.1 Tiempo de tramitación de la solicitud.....	10
2.4.2 Motivación del informe negativo, en caso de haber obtenido evaluación desfavorable.....	11
2.5 Personal.....	12
2.6 Valoración global.....	13
3. CONCLUSIONES.....	15
4. Anexo I. Cuestionario de satisfacción de los solicitantes.....	16

## 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.

Durante el periodo a evaluar también existía la figura de Profesor Colaborador. Esta figura desapareció en la LEY ORGÁNICA 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, pero se reguló la contratación excepcional hasta mayo de 2013 en el Real Decreto 989/2008, de 13 de junio, por el que se regula la contratación excepcional de profesores colaboradores.

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 entre enero de 2009 y diciembre de 2012.

## 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.

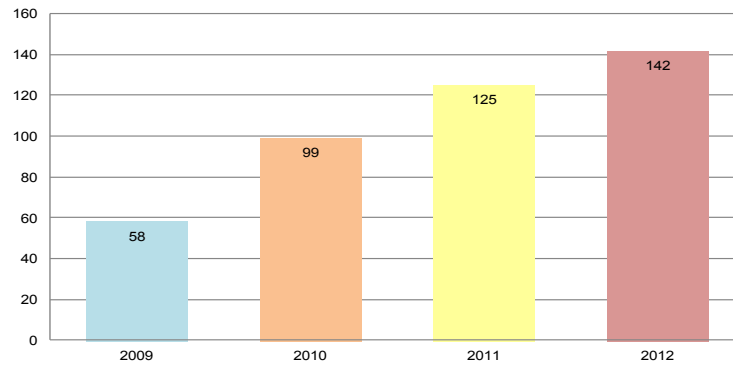
*Resultados:* Se ha incluido una valoración sobre la información final que reciben dichos usuarios.

*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

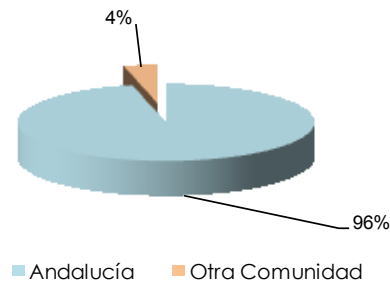
*Valoración global:* Se ha incluido la valoración general del procedimiento de evaluación de la DEVA, donde también aparecen las observaciones y propuestas de mejora.

El cuestionario de evaluación fue enviado el día 25 de noviembre a los 1790 solicitantes que recibieron su evaluación durante el periodo 2009-2012. La fecha de cierre para recibir las respuestas al cuestionario fue el 15 de diciembre de 2013, siendo 438 el número de cuestionarios cumplimentados en esa fecha.

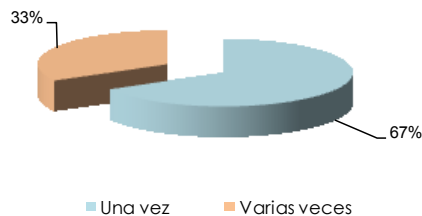
La tasa de respuesta ha sido del 22,2 %. Esta tasa se puede explicar, debido a que muchos de los solicitantes recibieron su evaluación transcurrido algún tiempo a la recepción de la encuesta, como se puede observar en la distribución por años de las encuestas recibidas. Este aspecto se mejorará realizando el cuestionario anualmente.



Para el procedimiento se admiten todos los solicitantes independientemente de su procedencia. La mayoría de las solicitudes se reciben de Andalucía tal y como se observa que el 96% de las respuestas son de solicitantes de Andalucía.



En el caso de resultar evaluada desfavorablemente una solicitud, puede volver a presentarla 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 vez.

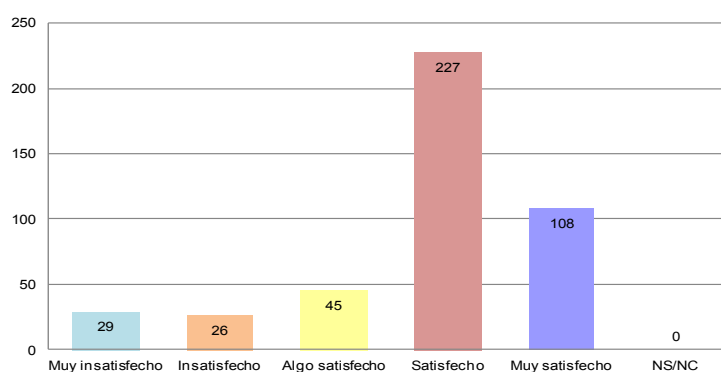


A continuación se analizarán cada uno de las dimensiones analizadas en el cuestionario

## 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 3,8 tal y como se puede observar en la siguiente gráfica.

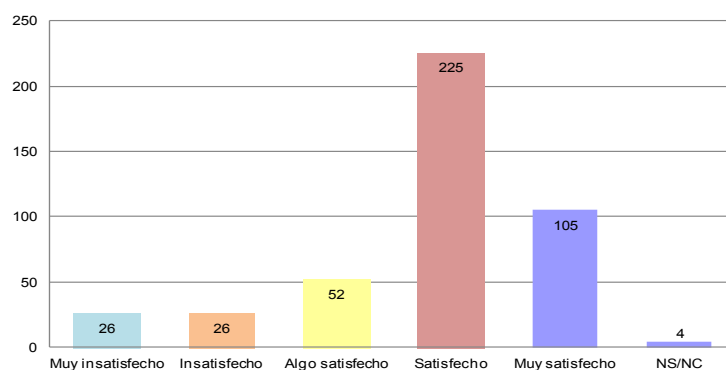


El porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” con la información publicada en web representa el 76% de las valoraciones.

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

Este ítem indica si los encuestados han encontrado toda la documentación necesaria para el proceso en la página web. El grado medio de de satisfacción 3,82.

La siguiente gráfica muestra la distribución de las respuestas.



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

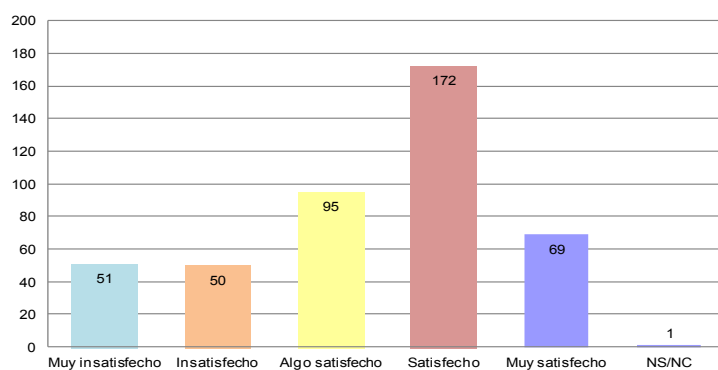
En relación a la información sobre el procedimiento de evaluación, no existe ninguna observación o propuesta de mejora realizada por los usuarios. Sí hacen alguna mención a la necesidad de unificar modelos de currículo con otras Agencias u Organismos.

## **2.2 Criterios**

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

Se observa una valoración menor (3,36) con respecto a otros ítems. Aun así, el porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” sobre la definición de los criterios de evaluación representa el 55% de las valoraciones, superando la mitad de los encuestados.

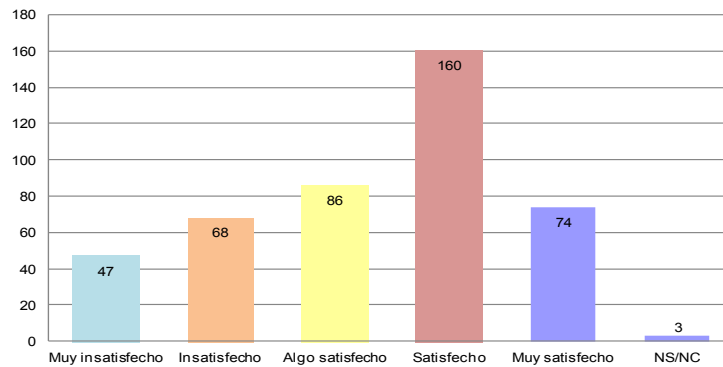
En la gráfica que se muestra a continuación se puede observar la distribución de las respuestas.





## 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 3,33.



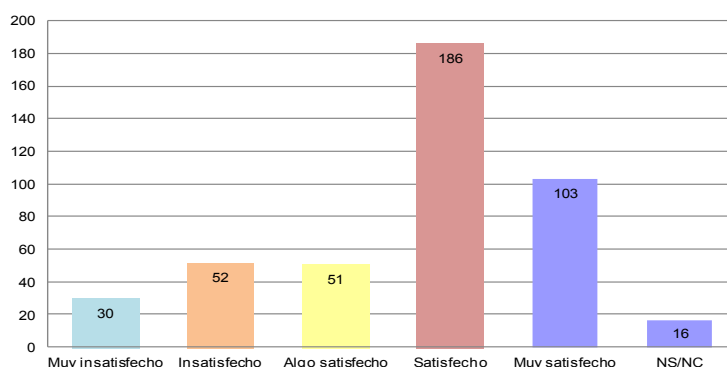
### ***Observaciones relativas a los criterios***

En relación a los criterios de evaluación es donde se realizan las principales observaciones. Se indica que los criterios de evaluación no están suficientemente claros y se solicita conocer la puntuación otorgada en cada una de las aportaciones. También abogan por una armonización de criterios entre las distintas Agencias.

## 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 3,66. Siendo el porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” del 66%.



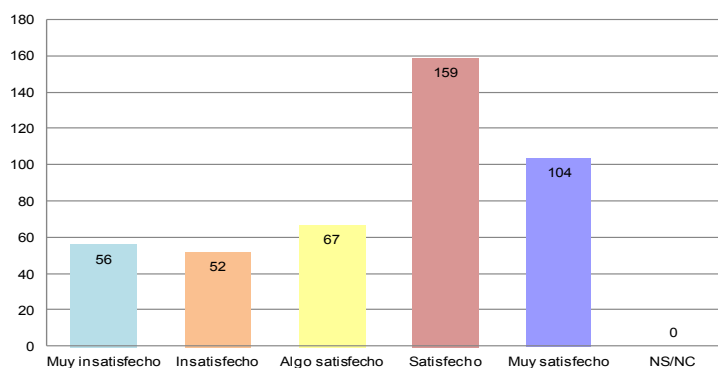
### ***Observaciones relativas a la aplicación***

Aunque los encuestados no han realizado ninguna propuesta de mejora, sí aparece alguna observación sobre la publicidad de dicha aplicación, ya que algunos encuestados no conocían su existencia. Se estudiará cómo publicitar dicha aplicación para que sea más funcional.

## **2.4 Resultados**

### **2.4.1 Tiempo de tramitación de la solicitud**

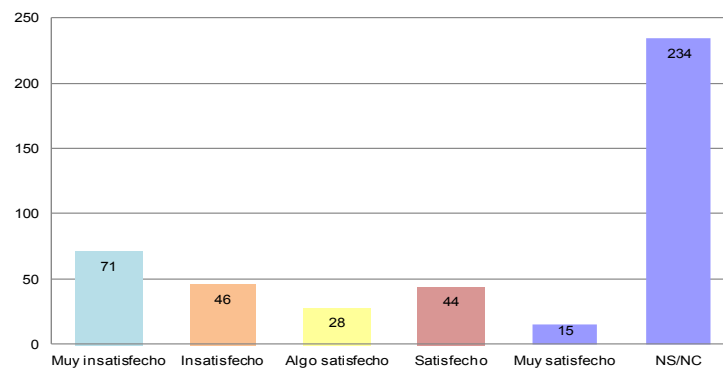
El grado de satisfacción con el tiempo de tramitación de la solicitud es 3,46. El 73% de los encuestados considera que está “satisfecho” o “muy satisfecho” con el tiempo de tramitación.



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

En este ítem se observan algunos resultados anómalos, ya que personas que han obtenido una evaluación positiva han respondido como NS/NC en lugar de no contestar a dicha cuestión. Por tanto, en el análisis se omitirán estas respuestas. Revisaremos la aplicación de encuestas por si fuese un error de tipo técnico.

El grado de satisfacción con el informe motivado negativo es 2,44. Es el ítem con un grado de satisfacción menor.



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

Existen observaciones de los solicitantes indicando que el tiempo de resolución es alto y debería agilizarse el procedimiento. También algunas observaciones sobre la falta de motivación de algunos informes negativos.

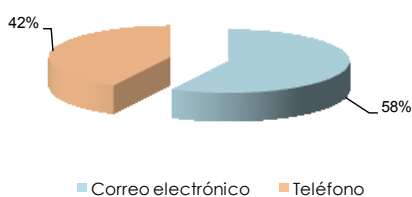
Con respecto a estos temas la DEVA va a intentar acortar los plazos de evaluación y tramitación de sus solicitudes, intentando rebajar la media de tres meses y medio en la resolución de los expedientes.

Para mejorar la redacción de los informes motivados, se incidirá en las jornadas de formación en la necesidad de realizar una motivación adecuada de los informes, que permitan a los solicitantes conocer con detalle que aspectos mejorar.

## 2.5 Personal

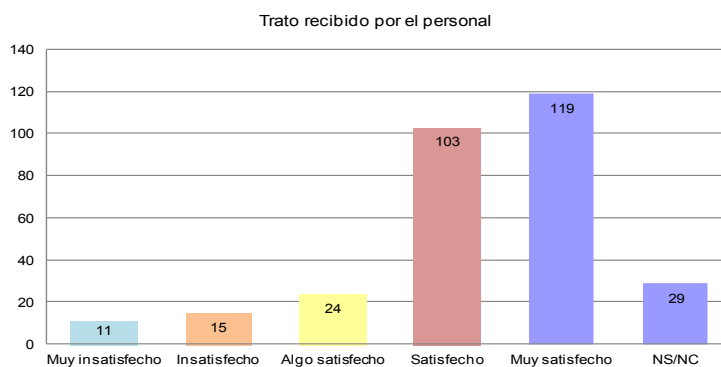
El personal implicado en el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz, presta tanto su atención a través consultas telefónicas o a través de un buzón de correo electrónico.

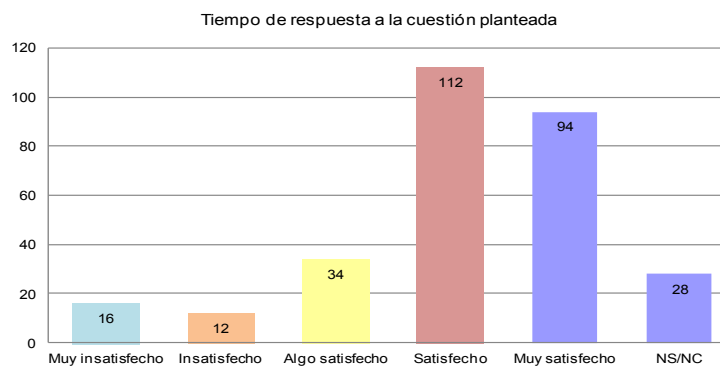
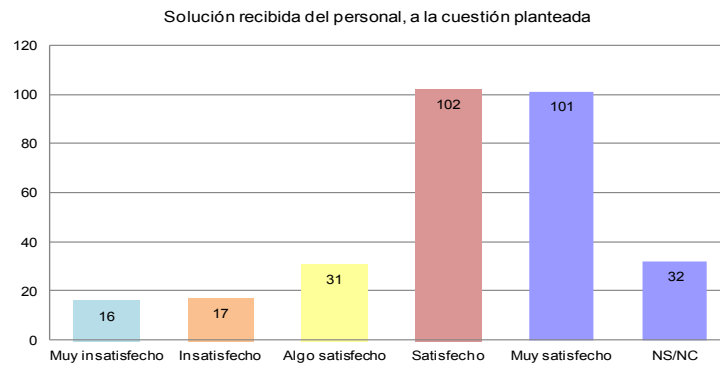
La mayoría de la atención se realiza a través del correo electrónico (57%) como se muestra a continuación.



También se observa que han contactado con el personal de la DEVA el 76% de los encuestados, siendo un porcentaje que se considera alto.

La valoración media del grado de satisfacción global obtenido en estos apartados es de 4, siendo la dimensión mejor valorada de todo el cuestionario como se puede observar en las siguientes gráficas.





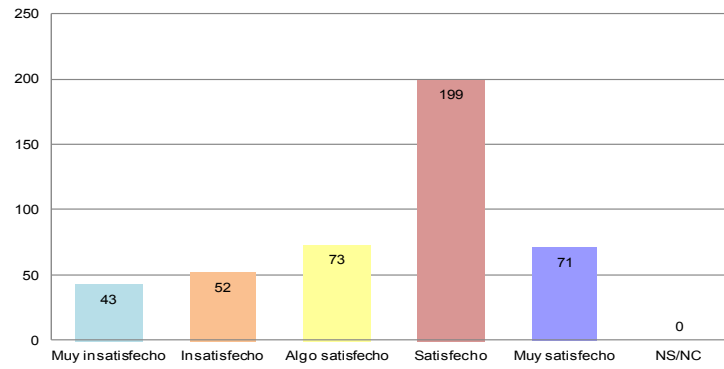
### ***Observaciones relativas al personal***

No existen observaciones a esta dimensión y aun siendo el apartado más valorado, seguimos trabajando en mejorar la comunicación con los solicitantes de forma que podamos resolver las cuestiones planteadas de forma más rápida y eficiente.

## **2.6 Valoración global**

El grado de satisfacción global con el procedimiento es 3,46.

El 62% de los encuestados ha valorado globalmente de forma “satisfactoria” o “muy satisfactoria” el procedimiento.



---

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

### 3. CONCLUSIONES

Una vez presentado el análisis de los resultados del cuestionario sobre el procedimiento, enunciamos las conclusiones que resumen los resultados.

De los resultados de las encuestas se deduce un elevado grado de satisfacción con el procedimiento en general siendo de un 3,46 sobre 5.

Los solicitantes encuestados valoran positivamente la información que disponen sobre el procedimiento y la aplicación que tienen a su alcance para remitir el informe.

La valoración sobre los criterios de evaluación es algo inferior, así como la valoración de los tiempos de respuesta y motivación del informe. Estos dos aspectos pueden estar relacionados, ya que el no tener claros los criterios de evaluación puede provocar que no entiendan la motivación de los informes, aunque dichos criterios están publicados en la página web. Esto nos plantea la necesidad de realizar un estudio de los criterios aplicados en la DEVA, proponiendo la revisión de los mismos por el Comité Técnico para la Evaluación y la Acreditación, así como mejorar las jornadas de formación de las comisiones de evaluación para insistir en las normas sobre la redacción de informes.

El grado de satisfacción más alto ha sido el relacionado con el personal de la DEVA, lo que muestra la implicación de dicho personal en la mejora y eficiencia del procedimiento.



#### 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 Colaborador

Profesor de Universidad Privada

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

Si

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.

**A. Información sobre el Procedimiento**

5. Acceso a la información publicada en la web sobre el procedimiento

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

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

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

**B. Criterios**

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

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



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

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

C. **Aplicación**

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

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

D. **Resultados**

10. Tiempo de tramitación de la solicitud

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

11. 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

**E. Personal**

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

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

- Buzón de correo electrónico
- Teléfono

**12. Trato recibido por el personal**

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

**13. Solución recibida del personal, a la cuestión planteada**

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



14. Tiempo de respuesta a la cuestión planteada

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

**F. Valoración Global**

15. Grado de satisfacción general con el procedimiento

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

16. 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.

17. Propuestas de mejora del procedimiento.

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