

**CARTA DE SERVICIOS DE LA  
AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN  
(ANECA)**

**MINISTERIO DE UNIVERSIDADES**

**2023-2026**

**DOCUMENTO MATRIZ**



## Introducción de la Directora General de ANECA

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) tiene una historia de más de veintidós años durante los cuales ha realizado tareas encaminadas a fortalecer a las instituciones de educación superior y de investigación españolas, a generar confianza en ellas, y a que sean reconocidas a nivel internacional. Enmarcada en el Espacio Europeo de Educación Superior, su ámbito de actuación es nacional e internacional, y la validez de sus acciones tiene alcance internacional.

El desempeño de la labor de la Agencia se viene produciendo en constante diálogo con dichas instituciones, así como con los distintos agentes de interés nacionales e internacionales, y está en constante evolución, tal y como corresponde a un organismo encargado de velar por la calidad y potenciarla. Organismo que, a su vez, colabora y coopera con instituciones y otros organismos nacionales e internacionales que tienen fines similares.

La tarea de ANECA se rige por un principio básico que es el del acompañamiento a personas e instituciones para que alcancen sus objetivos. Es llevada a cabo por su personal, y por quienes colaboran con ella, regida por el principio de equidad, en particular, por el de igualdad entre mujeres y hombres.

ANECA cuenta con la autonomía e independencia que le proporcionan sus estatutos, y desarrolla su actividad siguiendo unos sólidos principios de competencia técnica y científica, objetividad, transparencia y estricto cumplimiento de un código ético que es de aplicación, tanto a las personas que trabajan en la Agencia, como a las que colaboran con ella.

Es una institución accesible y eficiente, con vocación de servicio público y de mejora continua, comprometida con la rendición de cuentas a la sociedad, lo que hace puntualmente a través de sus órganos de gestión, de su web y sus redes sociales, de sus boletines *Nuestra ANECA*, *ANECA al día* y *ANECA news*, así como de los espacios *Diálogos con ANECA* y *Conversaciones con ANECA*. Igualmente da explicaciones de su actividad y de su hoja de ruta, en cuantas ocasiones sea preciso, apelada por todas aquellas personas e instituciones que lo estimen oportuno.

Esta carta de servicios se crea tras una reflexión profunda llevada a cabo en la Agencia a lo largo de los tres últimos años, sobre nuestra misión, nuestra visión y nuestros valores, así como sobre todas las tareas y acciones que llevamos a cabo. Su propósito es dar a conocer el valor de ANECA, que sean identificados aspectos que puedan ayudar a otros organismos e instituciones a lograr sus objetivos, y que sea reconocida como colaboradora y promotora de cuantas iniciativas sean propuestas o llevadas a cabo por otros organismos públicos y por otras instituciones, así como por la sociedad en general.

Sirva, asimismo, para poner de manifiesto el compromiso de ANECA, y el mío propio, con los valores y garantías de la calidad del Sistema de Educación Superior y de Investigación Españoles.

### 1. Información de carácter general y legal

#### 1.1. Datos identificativos y fines del Servicio

ANECA fue creada por la Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre, como Fundación adscrita al Ministerio de Educación, y sus funciones fueron ampliadas en 2007 (LOMLOU 4/2007, de 12 de abril). La Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, le confirió su estatuto definitivo como Organismo Autónomo de la Administración General del Estado, adscrito al Ministerio competente en materia de Universidades.

ANECA es el órgano encargado de realizar actividades de evaluación, certificación y acreditación del Sistema Universitario Español (SUE) con el fin de su mejora continua y adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Corresponden a ANECA, utilizando protocolos y criterios de evaluación de referencia internacional, las funciones de orientación, evaluación, certificación y acreditación de:

- Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Los méritos de las personas aspirantes a los cuerpos docentes universitarios y a docentes contratadas de las universidades.
- Las actividades docentes, investigadoras, de transferencia de conocimiento y de gestión, de las personas docentes e investigadoras de las instituciones de educación superior y de los Organismos Públicos de Investigación, que puedan generar complementos retributivos, conforme a lo previsto en el Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario, y en la Ley 14/2011 de la Ciencia, la Tecnología y la Investigación, y demás normativa vigente, así como a lo que pueda establecerse en la normativa autonómica, cuando corresponda.
- Las instituciones y centros de educación superior.
- Las actividades, planes de desarrollo de titulaciones, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior, así como de los centros de educación superior que impartan enseñanzas en España conforme a sistemas educativos extranjeros o centros universitarios españoles en el extranjero.
- Los títulos universitarios extranjeros, a través de procedimientos de homologación reconocimiento de equivalencias a títulos universitarios españoles o convalidaciones, en los términos que se determinen reglamentariamente.
- La correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior (MECES) de los títulos universitarios nacionales anteriores al Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en los términos que se determinen reglamentariamente.
- El Plan de Inserción en el Sistema Científico y Académico (Plan ISCA) para ofrecer un servicio más sencillo y completo a las personas que quieran integrarse en el sistema académico y científico español, como se recoge en el Plan de atracción y retención de talento científico e innovador a España del Ministerio de Ciencia e Innovación., aprobado en Consejo de Ministras y Ministros el 14 de junio de 2022.

<https://www.ciencia.gob.es/InfoGeneralPortal/documento/f5ca8c39-53be-40b2-a658-431c6350a93b>

Corresponden, asimismo, a ANECA:

- La realización, edición y difusión de estudios y prospectiva en materia de orientación, evaluación, certificación y acreditación de las Universidades españolas, actuando como observatorio de la calidad del sistema español de universidades, en colaboración con las Comunidades Autónomas y otros organismos con funciones análogas.
- La promoción, evaluación y certificación de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de las instituciones de educación superior.
- La formación y capacitación de personas evaluadoras y técnicas en garantía de calidad y cuantas competencias les sean necesarias para llevar a cabo las tareas encomendadas.

- La investigación sobre temas relativos a la calidad de la enseñanza superior, la difusión de experiencias y proyectos, así como la realización de programas de capacitación, cuando así se requiera, dirigidos a otras agencias u organismos de evaluación.
- La aportación de oportuna información y asesoramiento a los Consejos Sociales de las Universidades públicas españolas cuando sea requerida para ello, así como a otras instituciones o grupos de interés del sistema universitario.
- El fomento de la calidad de las actividades académicas por parte de las universidades y restantes administraciones públicas.
- La promoción de publicaciones y organización de actividades de carácter científico de ámbito nacional e internacional.
- El desarrollo de programas y actividades de cooperación internacional.
- La ejecución de las políticas públicas que le atribuya la normativa vigente, o que le sean encomendadas o en los convenios formalizados, a estos efectos, con otras Administraciones, departamentos u organismos.
- Otras actividades y programas que puedan realizarse con el objeto de fomentar la calidad de las actividades académicas y científicas por parte de las instituciones de educación superior y de investigación de las Administraciones públicas.
- Las restantes funciones que le atribuya la Ley, su Estatuto y el resto de la normativa vigente o que le sean encomendadas, dentro de su objeto y su ámbito de competencias.

La Agencia tiene definido un Plan Estratégico con un horizonte temporal 2022-2025, cuyos ejes fundamentales son:

- Apoyo y acompañamiento. Apoyar y acompañar en la promoción y modernización de la calidad del Sistema de Educación Superior y de Investigación Españoles, en el marco de los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, dotando al sistema de programas de capacitación, orientación, evaluación, certificación y acreditación, afianzando sus alianzas con aquellas entidades que contribuyan a la mejora de la calidad del Sistema de Educación Superior y de Investigación Españoles.
- Reputación y transparencia. Fortalecer la imagen nacional e internacional del Sistema de Educación Superior y de Investigación Españoles, y de las actividades transfronterizas de las entidades que lo integran, potenciando la comunicación de sus actuaciones a las diferentes personas e instituciones con las que se relaciona, generando confianza en los grupos de interés, y en la sociedad en general.
- Autonomía y eficiencia. Dotar a la Agencia de los recursos humanos, financieros, informáticos y materiales que permitan el desarrollo eficaz y eficiente de las actividades que desarrolla para el Sistema de Educación Superior y de Investigación Españoles.

## MISIÓN

La promoción y aseguramiento de la calidad del Espacio del Conocimiento, ofreciendo un servicio público integral, nacional, europeo e internacional de valor social, abierto a la colaboración, comprometido con la equidad y la sostenibilidad de la Educación Superior y la Investigación, que incluye servicios de información, formación, orientación, consultoría, acompañamiento, evaluación, certificación y acreditación de la docencia, la investigación, la transferencia y la gestión, contribuyendo a su fomento, desarrollo, democratización, reconocimiento y generación de confianza en la sociedad.

## VISIÓN

Ser reconocida como referente nacional e internacional de buenas prácticas en la garantía de calidad de los Sistemas de Educación Superior y de Investigación.

## VALORES

ANECA desempeña su actividad según los valores definidos en su Código Ético, conforme a los siguientes pilares:

- Acompañamiento
- Modernización
- Transparencia
- Impulso
- Equidad
- Sostenibilidad

### 1.2. Relación de los principales servicios que presta

#### Servicios de evaluación, certificación y acreditación nacional e internacional:

1. Evaluación para la acreditación de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación de planes de estudios en verificación (programa VERIFICA).
  - Evaluación de modificaciones de planes de estudios verificados (programa VERIFICA).
  - Evaluación de seguimiento del desarrollo de los planes de estudios (programa MONITOR).
  - Evaluación para la renovación de la acreditación (programa ACREDITA).
  - Evaluación de enseñanzas universitarias impartidas en España conforme a sistemas educativos extranjeros en centros autorizados.
2. Evaluación y certificación de títulos universitarios, mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación y certificación de excelencia conforme a referentes de organizaciones profesionales (programa de SELLOS INTERNACIONALES DE CALIDAD, SIC)
  - Evaluación y certificación de excelencia en ámbitos específicos (programa de RECONOCIMIENTOS INTEGRALES DE CALIDAD, RIC)
3. Evaluación y certificación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior, con el fin de ayudar a la mejora de la calidad del sistema universitario español, mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación y certificación de sistemas internos de garantía de calidad (programa AUDIT INTERNACIONAL).
  - Evaluación y certificación de modelos de calidad de la actividad docente del profesorado universitario (programa DOCENTIA).
4. Evaluación para la acreditación de instituciones de educación superior, y de centros universitarios mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación para la acreditación institucional integral, con reconocimientos internacionales de calidad a la excelencia (Programa EQuAM).
  - Evaluación para la acreditación a los efectos de impartir enseñanzas reguladas por las administraciones públicas.

5. Evaluación, aseguramiento y certificación de la calidad de microcredenciales, formación inclusiva en todos los formatos y para todas las edades.
6. Evaluación para la emisión de informes en los procedimientos de homologación y declaración de equivalencia de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y correspondencia al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación de conocimientos y competencias académicos o profesionales de las titulaciones extranjeras (programa de Homologaciones y Equivalencias).
  - Evaluación para la determinación de correspondencia de títulos universitarios oficiales españoles a los niveles MECES.
7. Evaluación previa al acceso del profesorado de las universidades para acreditar los méritos de las personas aspirantes a los cuerpos docentes (funcionarios) y a las diferentes figuras (contratados) de la carrera del Personal Docente e Investigador, mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación para el Profesorado Contratado (programa PEP).
  - Evaluación para el Profesorado Funcionario (programa ACADEMIA).
  - Evaluación de profesorado en los distintos niveles para instituciones de educación superior (mediante encomienda o convenio de colaboración).
8. Evaluación de las actividades docentes, investigadoras, de transferencia del conocimiento, de gestión y de formación para: profesorado universitario; personal investigador funcionario de los Organismos Públicos de Investigación y personal docente o investigador de organismos públicos y privados, mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación de la actividad investigadora, sexenio de investigación, a través de la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI).
  - Evaluación para la obtención de complementos retributivos adicionales establecidos por las administraciones competentes.
9. Evaluación del desempeño docente, investigador, de transferencia, y de gestión, del personal de las instituciones de educación superior y de investigación por convenio.
10. Evaluación de proyectos de investigación de las instituciones de educación superior y de investigación por convenio.
11. Evaluación de la investigación en el marco de los planes y convocatorias de ayudas a cargo de las administraciones competentes, mediante el desarrollo y ejecución de los siguientes servicios:
  - Evaluación en el marco de los Programas de Becas y Ayudas de Formación y Movilidad del Profesorado Universitario.

**Servicios de difusión y promoción nacional e internacional:**

12. Realización, edición y difusión de informes, estudios y prospectiva en materia de orientación, evaluación, certificación y acreditación de las instituciones de educación superior y de la mejora de la calidad en el sistema universitario en su conjunto, y en particular con el fin de orientar a las instituciones en la mejora de sus actuaciones desde un núcleo de objetivos de la educación superior que participa de las perspectivas del desarrollo sostenible y de la cultura democrática, a través del Observatorio de la Calidad.

13. Formación y capacitación de personas e instituciones en el espacio superior del conocimiento a través del AULA ANECA.
14. Proyectos internacionales y de cooperación, en colaboración con administraciones, agencias, instituciones públicas y privadas u otros organismos, a través de la Unidad de Internacionalización
15. Actividades de acompañamiento y colaboración, para la ejecución de las políticas públicas atribuidas en la normativa vigente o que le sean encomendadas a través de convenios de colaboración, protocolos generales de actuación, Memorandum de entendimiento y encomiendas de gestión.
16. Otros servicios en el ámbito del aseguramiento de la calidad, a demanda de las administraciones, agencias, instituciones públicas y privadas u otros organismos

## 2. Derechos de los usuarios

Los derechos reconocidos por el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, se reconocen a todas las personas usuarias en sus relaciones con la ANECA, así como los reconocidos en el artículo 53 de la misma ley, a aquellas personas interesadas en los procedimientos administrativos competencia de ANECA.

## 3. Participación de las personas usuarias

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de nuestros servicios, participando en algunos de los canales de comunicación que la Agencia tiene definidos (Diálogo con ANECA, Conversaciones ANECA), o mediante los perfiles de redes sociales ([ANECA TV](#), [@ANECAinfo](#), [Linkedin ANECA](#)). Asimismo, se establece el portal [ANECA responde](#), un canal que surge con el fin de mejorar la experiencia de las personas usuarias en el seguimiento de las consultas que realicen a la Agencia. Igualmente, pueden formular quejas, sugerencias y felicitaciones, conforme al procedimiento previsto en esta Carta de Servicios.

## 4. Normativa reguladora

### Norma de creación, Estatuto y funciones de ANECA

-  Real Decreto 1112/2015, de 11 de diciembre, por el que aprueba el Estatuto del Organismo Autónomo ANECA.
-  Real Decreto 431/2020, de 3 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Universidades.
-  Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa (su artículo 8 creó ANECA como OA).
-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (especialmente art. 31 y 32).
-  Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
-  Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre,

por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.

- ✂ Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.
- ✂ Real Decreto 272/2022, de 12 de abril, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente.
- ✂ Resolución de 11 de mayo de 2017, de la Secretaría General de Universidades, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Universidades de 10 de mayo de 2017, por el que se ordenan las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- ✂ Resolución de 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades, por la que se aprueban recomendaciones en relación con los criterios y estándares de evaluación para la verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales de Grado y de Máster ofertados en modalidades de enseñanzas virtuales e híbridas.
- ✂ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## **Profesorado**

### **Cuerpos Funcionarios Docentes (Programa Academia)**

- ✂ Orden UNI/1191/2020, de 3 de diciembre, por la que se modifica el Anexo I del Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso de cuerpos docentes universitarios.
- ✂ Real Decreto 1312/2007 de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios, modificado por el Real Decreto 415/2015, de 29 de mayo, así como por la Orden UNI/1191/2020, de 3 de diciembre, por la que se modifica el Anexo I del Real Decreto 1312/2007.
- ✂ ORDEN CIN\_2202\_2008\_agosto inhábil ACADEMIA.

### **Profesorado Contratado (PEP)**

- ✂ Real Decreto 1052/2002 , de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento para la obtención de la evaluación de La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- ✂ Resolución de 18 de febrero de 2005 , de la Dirección General de Universidades (BOE de 4 de marzo), por la que se modifican determinados aspectos del procedimiento de presentación de solicitudes y los criterios de evaluación establecidos en la Resolución de 17 de octubre de 2002 y de 24 de junio de 2003.
- ✂ Orden CNU/1117/2018, de 8 de octubre , por la que se establece la obligatoriedad de utilizar medios electrónicos para la presentación de solicitudes, las comunicaciones y las notificaciones en el procedimiento para la obtención de la evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y su certificación, a los efectos de contratación de personal docente e

investigador universitario.

- BOE-A-2011-11641\_Real Decreto Ley de control del gasto público

#### CNEAI

- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario (art. 2.4)
- Real Decreto 310/2019, de 26 de abril, por el que se regula el régimen retributivo del personal investigador funcionario de las escalas científicas de los organismos públicos de investigación de la Administración General del Estado y se crea la Comisión Evaluadora del Desempeño de la Actividad Científico-Tecnológica, establecen que los funcionarios de carrera de cuerpos docentes universitarios y el personal investigador funcionario de carrera (art. 6.1)
- Orden de 2 de diciembre de 1994 por la que se establece el procedimiento para la evaluación de la actividad investigadora en desarrollo del Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Orden CNU/1181/2019, de 3 de diciembre, por la que se establecen las bases comunes para la evaluación de la actividad investigadora del personal investigador funcionario de las escalas científicas de los Organismos Públicos de Investigación de la Administración General del Estado.

#### Enseñanzas

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- [Real Decreto 99/2011, de 28 de enero](#), por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- [Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre](#), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- [Real Decreto 303/2010, de 15 de marzo](#), por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan enseñanzas artísticas reguladas en la ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo, por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título Universitario de Doctor.

#### Homologaciones y Equivalencias

- Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, por el que se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y por el que se regula el procedimiento para establecer la correspondencia al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior de los títulos universitarios oficiales pertenecientes a ordenaciones académicas anteriores.

## **Acreditación Institucional**

- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.

## **Órganos Colegiados y Evaluadores**

- Orden ECD/1746/2016, de 28 de octubre, por la que se crean diferentes órganos de evaluación adscritos al Organismo Autónomo Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- Código ético de los evaluadores de ANECA, aprobado por el Consejo Rector en reunión de 27 de mayo de 2021, publicado en el BOE de 11 de junio de 2021.

## **Normativa de régimen económico y presupuestario**

- Resolución de 16 de junio de 2021 de la Secretaria de Estados de Presupuestos y gastos por la que se autoriza el abono de asistencias por la concurrencia a reuniones de los órganos de asesoramiento y evaluación de ANECA, así como a las personas expertas y especialistas que se designen para la realización o colaboración de las actuaciones propias de dichos órganos, así como la Resolución de la Secretaría General de Universidades de 18 de junio de 2021, por la que se fijan las cuantías por asistencias de ANECA.
- Resolución de 21 de marzo de 2018, del Organismo Autónomo Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, por la que se establecen los precios públicos para la prestación de servicios de acreditación en sellos internacionales (BOE 2 de abril de 2018).
- Resolución de 24 de noviembre de 2020, del Organismo Autónomo Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, por la que se establecen los precios públicos para la prestación de formación, evaluación y certificación de los Programas AUDIT y AUDIT Internacional. (BOE 4 de diciembre de 2020).

## **5. Acceso al sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones**

### **Formas de presentación**

Los usuarios podrán presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre) en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la sede electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, para lo que debe acceder al siguiente enlace, cumplimentando el formulario establecido para presentación de quejas y sugerencias:  
<https://aneca.sede.gob.es/>

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la [web](#). Una vez cumplimentado puede presentarlo en el Registro electrónico de la Administración General del Estado (<https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>), o puede presentarlo de forma presencial en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, de entidades locales, oficinas de correos y representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- Por correo postal, mediante envío de la queja/sugerencia a la Dirección de ANECA.

### **Plazos de contestación**

Conforme a lo dispuesto en el mencionado R.D. 951/2005, de 29 de julio, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si, transcurrido el plazo legalmente establecido, la persona usuaria no hubiera obtenido respuesta a la queja interpuesta, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Universidades, a través de la dirección [inspeccion.reclamaciones@universidades.gob.es](mailto:inspeccion.reclamaciones@universidades.gob.es), para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

### **Efectos**

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

## **6. Compromisos e Indicadores de calidad**

### **Respecto de los servicios de evaluación, certificación y acreditación nacional e internacional:**

<b>Servicio 1 Programa VERIFICA:</b> Emitir, a solicitud del Consejo de Universidades, los informes preceptivos de evaluación de los planes de estudios oficiales de grado, master y doctorado elaborados por las universidades y centros, con carácter previo a que el Consejo de Universidades resuelva sobre la verificación de los planes de estudios oficiales
<b>Compromiso 1.1.</b> Emisión de los informes de evaluación de planes de estudios oficiales de títulos de grado, máster y doctorado correspondientes a universidades y centros no acreditados institucionalmente, en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.
<b>Indicador 1.1.</b> Porcentaje de informes de evaluación de los planes de estudios oficiales (títulos de grado, máster y doctorado) correspondientes a universidades y centros no acreditados institucionalmente emitidos en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud. <b>Valor esperado:</b> 100 %
<b>Compromiso 1.2.</b> Emisión de los informes de evaluación de planes de estudios oficiales de títulos de grado, máster y doctorado correspondientes a universidades y centros acreditados institucionalmente, en un plazo inferior a 105 días desde el día de la recepción de la solicitud.

<p><b><u>Indicador 1.2.</u></b>                  Porcentaje de informes de evaluación de los planes de estudios oficiales de títulos de grado, máster y doctorado correspondientes a universidades y centros acreditados institucionalmente emitidos en un plazo inferior a 105 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>
<p><b><u>Servicio 2 Programa VERIFICA:</u></b>                  Emitir, a solicitud del Consejo de Universidades los informes preceptivos para la modificación sustancial o no sustancial, de los planes de estudios oficiales de grado, máster y doctorado elaborados por las universidades y centros, con carácter previo a que el Consejo de Universidades resuelva sobre la modificación de los planes de estudios oficiales.</p>
<p><b><u>Compromiso 2.1.</u></b>                  Emisión de los informes de modificación sustancial de planes de estudios oficiales de títulos de grado, máster y doctorado correspondientes a universidades y centros, en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b><u>Indicador 2.1.</u></b>                  Porcentaje de informes de modificación sustancial de planes de estudios oficiales de títulos de grado, máster y doctorado emitidos en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>
<p><b><u>Compromiso 2.2.</u></b>                  Emisión de los informes de modificación no sustancial de planes de estudios oficiales de títulos de grado, máster y doctorado correspondientes a universidades y centros, en un plazo inferior a 45 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b><u>Indicador 2.2.</u></b>                  Porcentaje de informes de modificación no sustancial de planes de estudios oficiales de títulos de grado, máster y doctorado emitidos en un plazo inferior a 45 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>

<p><b><u>Servicio 3 Programa MONITOR:</u></b>                  Emitir informes preceptivos de seguimiento de la implantación de los títulos verificados de estudios oficiales de grado, máster y doctorado implantados en universidades y centros no acreditados institucionalmente.</p>
<p><b><u>Compromiso 3.1.</u></b>                  Emisión de informes de seguimiento de la implantación de los títulos verificados de estudios oficiales de grado, máster y doctorado implantados en universidades y centros no acreditados institucionalmente en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b><u>Indicador 3.1.</u></b>                  Porcentaje de informes de seguimiento de la implantación de los títulos verificados de estudios oficiales de grado, máster y doctorado implantados en universidades y centros no acreditados institucionalmente emitidos en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>
<p><b><u>Servicio 4 Programa ACREDITA:</u></b>                  Emitir, a solicitud del Consejo de Universidades, los informes preceptivos finales de renovación de la acreditación de los programas oficiales de títulos de grado, máster y doctorado elaborados por las universidades con carácter previo a que el Consejo de Universidades resuelva sobre la renovación de la acreditación</p>
<p><b><u>Compromiso 4.1.</u></b>                  Emisión de los informes finales de renovación de la acreditación de los programas oficiales de títulos de grado, máster y doctorado elaborados por las universidades y centros en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>

<p><b><u>Indicador 4.1.</u></b>                  Porcentaje de informes finales de renovación de la acreditación de los programas oficiales de títulos de grado, máster y doctorado elaborados por las universidades y centros, emitidos en menos de 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 5 Programa SELLOS INTERNACIONALES DE CALIDAD (SIC):</b>                  Emitir, a petición de las universidades y centros, el informe preceptivo final de evaluación necesario para la obtención de sellos internacionales de calidad de los programas oficiales de títulos de grado o máster.</p>
<p><b><u>Compromiso 5.1.</u></b>                  Emisión de los informes finales de evaluación, a petición de las universidades y centros, necesarios para la obtención de sellos internacionales de calidad de los programas oficiales de títulos de grado o máster en un plazo inferior a 240 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b><u>Indicador 5.1.</u></b>                  Porcentaje de informes finales de evaluación necesarios para la obtención de sellos internacionales de calidad de los programas oficiales de títulos de grado o máster emitidos en un plazo inferior a 240 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 6 Evaluación de profesorado (Programa PEP):</b>                  Resolver los expedientes relativos a las solicitudes de evaluación de las carreras docentes e investigadoras del profesorado universitario contratado.</p>
<p><b><u>Compromiso 6.1</u></b>                  Resolver los expedientes relativos a las solicitudes de evaluación de las carreras docentes e investigadoras del profesorado universitario contratado en un plazo inferior a 115 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b><u>Indicador 6.1</u></b>                  Porcentaje de expedientes relativos a las solicitudes de evaluación de las carreras docentes e investigadoras del profesorado universitario contratado resueltos en un plazo inferior a 115 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 7 Programa ACADEMIA:</b>                  Resolver los expedientes relativos a solicitudes del profesorado universitario para la acreditación que posibilite el acceso a los cuerpos docentes universitarios.</p>
<p><b><u>Compromiso 7.1.</u></b>                  Resolver los expedientes relativos a las solicitudes del profesorado universitario para la acreditación que posibilite el acceso a los cuerpos docentes universitarios en un plazo inferior a 175 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b><u>Indicador 7.1.</u></b>                  Porcentaje de expedientes relativos a las solicitudes del profesorado universitario para la acreditación que posibilite el acceso a los cuerpos docentes universitarios resueltos en un plazo inferior a 175 días desde el día de la recepción de la solicitud.  <b><u>Valor esperado:</u></b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 8 Programa CNEAI:</b>                  Resolver los expedientes relativos a las solicitudes del profesorado universitario de obtención de complementos retributivos (sexenios de investigación).</p>
<p><b><u>Compromiso 8.1.</u></b>                  Resolución de los expedientes relativos a las solicitudes del profesorado universitario de obtención de complementos retributivos (sexenios de investigación) en un plazo inferior a 175 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b><u>Indicador 8.1.</u></b></p>

<p>Porcentaje de expedientes relativos a las solicitudes del profesorado universitario de obtención complementos retributivos, (sexenios de investigación) resueltos en un plazo inferior a 175 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p> <p><b>Valor esperado:</b> 100 %</p>
<p><b>Servicio 9 Programa ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL:</b> <b>Evaluar las solicitudes de acreditación institucional de las universidades y centros para obtener una acreditación institucional inicial, que certifique un determinado nivel de calidad.</b></p>
<p><b>Compromiso 9.1.</b> Evaluación de las solicitudes de acreditación institucional de las universidades y centros para obtener una acreditación institucional inicial, que certifique un determinado nivel de calidad, en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b>Indicador 9.1.</b> Porcentaje de solicitudes de acreditación institucional de las universidades y centros para obtener una acreditación institucional inicial, que certifique un determinado nivel de calidad, evaluadas en un plazo inferior a 165 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p> <p><b>Valor esperado:</b> 100 %</p>
<p><b>Servicio 10 Programa AUDIT INTERNACIONAL:</b> <b>Resolver las solicitudes de certificación, a petición de las universidades y centros, sobre el diseño o implantación del sistema de aseguramiento interno de calidad (SAIC), por parte de la comisión de evaluación de los programas AUDIT y DOCENTIA.</b></p>
<p><b>Compromiso 10.1.</b> Emitir resoluciones de las solicitudes de certificación, a petición de las universidades y centros, sobre el diseño o implantación del sistema de aseguramiento interno de calidad (SAIC), por parte de la comisión de evaluación de los programas AUDIT y DOCENTIA en un plazo inferior a 110 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b>Indicador 10.1.</b> Porcentaje de resoluciones de certificación emitidas, a petición de las universidades y centros, sobre el diseño o implantación del sistema de aseguramiento interno de calidad (SAIC), por parte de la comisión de evaluación de los programas AUDIT y DOCENTIA en un plazo inferior a 110 días, desde el día de la recepción de la solicitud.</p> <p><b>Valor esperado:</b> 100 %</p>
<p><b>Servicio 11 Programa DOCENTIA:</b> <b>Emitir informes relativos a la verificación, implantación y certificación del sistema de evaluación de la calidad de la docencia, dirigido a garantizar la capacitación y competencia del profesorado universitario, a través del programa DOCENTIA, a solicitud de las universidades y centros interesados, por parte de comisión de evaluación de los programas AUDIT y DOCENTIA.</b></p>
<p><b>Compromiso 11.1.</b> Emisión de informes relativos a la verificación, implantación y certificación del programa DOCENTIA, a solicitud de las universidades y centros interesados, por parte de comisión de evaluación de los programas AUDIT y DOCENTIA en un plazo menor a 110 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p>
<p><b>Indicador 11.1.</b> Porcentaje de informes emitidos relativos a la verificación, implantación y certificación del programa DOCENTIA en un plazo menor a 110 días desde el día de la recepción de la solicitud.</p> <p><b>Valor esperado:</b> 100 %</p>

**Respecto de los servicios de difusión y promoción nacional e internacional:**

<p><b>Servicio 12: Elaboración y difusión de informes, estudios y prospectiva en materia de orientación, evaluación, certificación y acreditación de las instituciones de educación superior</b></p>
--

**Elaborar y difundir de informes, estudios y prospectiva en materia de orientación, evaluación, certificación y acreditación de las instituciones de educación superior y de la mejora de la calidad en el sistema universitario en su conjunto tanto a nivel nacional como internacional, así como colaborar en proyectos internacionales y de cooperación, en colaboración con administraciones, agencias, instituciones públicas y privadas u otros organismos.**

**Compromiso 12**

Elaboración y posterior difusión de, al menos un informe de carácter nacional y otro de carácter internacional anualmente cuyos contenidos se refieran a orientación, evaluación, certificación y acreditación de instituciones de educación superior y mejora de calidad del sistema universitario.

**Indicador**

Número de informes elaborados con contenido referido a orientación, evaluación, certificación y acreditación de instituciones de educación superior y mejora de calidad del sistema universitario, de carácter nacional realizado y difundido anualmente.

Número de informes elaborados con contenido referido a orientación, evaluación, certificación y acreditación de instituciones de educación superior y mejora de calidad del sistema universitario, de carácter internacional realizados y difundidos anualmente.

**Valor esperado:**

100 %

**Nota.-** Todos los plazos se consideran a contar desde la fecha de registro de entrada de las distintas solicitudes, en ANECA

## **7. Sistemas de aseguramiento y otras medidas**

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, garantizándose los principios de igualdad, atención a la diversidad y a las personas en riesgos de exclusión social, así como los principios de no discriminación por género, sexo, raza, nacionalidad, ideología o religión, en el acceso a los servicios y las condiciones de su prestación.

Las actividades de ANECA y sus procedimientos son objeto de evaluación y auditoría externa cada cinco años por parte de la Asociación Europea de Agencias de Aseguramiento de la Calidad (ENQA), lo que garantiza su pertenencia al Registro Europeo de Agencias (EQAR). Estos procedimientos se rigen por lo dispuesto en los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior comunes a todo el EEES.

ANECA dispone de unas instalaciones accesibles, así como señalización exterior e interior (carteles informativos, paneles, placas indicadoras, etc...). La web de ANECA contempla la accesibilidad, políticas de protección de datos, el lenguaje inclusivo, y las reglas de iteración y reutilización de contenidos que estipula la legislación vigente.

ANECA respetará en su actuación los principios de servicio a los intereses generales, eficacia y servicio al ciudadano, así como de legalidad y seguridad jurídica, atendiendo a los criterios de actuación usuales de estas instituciones en el ámbito internacional, colaborando a la consecución de los mayores niveles de calidad del sistema español de educación superior; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.4 del Estatuto de ANECA, desarrollará su actividad de acuerdo con los principios siguientes:

a) Principio de competencia técnica y científica, que garantiza que el personal, grupos o entidades que desarrollan materialmente las actividades de orientación, evaluación, acreditación y certificación, posean las capacidades técnicas, científicas y materiales necesarias para la consecución de los fines que la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, y el resto de normativa que le sea de aplicación establezcan para la ANECA.

b) Principio de independencia de actuación, criterio, dictamen y juicio en la realización de todas sus actividades, garantizando así que lleva a cabo sus funciones de acuerdo con criterios técnico-científicos y de gestión, preestablecidos y públicos, con absoluta imparcialidad.

c) Principios de transparencia y participación, entendidos respectivamente como la rendición de cuentas a los ciudadanos y como el compromiso de consulta y participación de los interesados en el desarrollo de sus trabajos, informando de los principios, procedimientos y criterios de evaluación vigentes en cada momento.

d) Principio de ética profesional y responsabilidad pública, entendido como el compromiso del personal de la ANECA y los expertos que colaboren con ella, de observar en su actuación los valores contenidos en el [Código Ético de ANECA](#), así como en las normas de conducta aplicables a los Empleados Públicos de la Administración General del Estado.

e) Principios de autonomía y responsabilidad, entendidos respectivamente como la capacidad de la ANECA de gestionar con autonomía los medios puestos a su disposición para alcanzar los objetivos comprometidos, y como la disposición de la misma a asumir las consecuencias de los resultados alcanzados.

f) Principios de cooperación interadministrativa y participación institucional, entendidos respectivamente como la disposición activa a colaborar con otras administraciones e instituciones.

g) Principio de calidad y mejora continua, entendido como el compromiso sistemático con la autoevaluación y la utilización de modelos de excelencia que permitan establecer áreas de mejora y prestar sus servicios de forma innovadora, asegurando la utilización de criterios y procesos de garantía de calidad interna.

h) Principios, disposiciones y buenas prácticas establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior, para la orientación, evaluación, acreditación y certificación de las actividades del servicio público de Educación Superior, así como los principios generales, directrices y criterios internacionalmente admitidos, dirigidos todos ellos a mejorar los procesos de garantía externa de calidad, para lo que se integrará en las redes internacionales existentes y establecerá los oportunos mecanismos de cooperación al efecto.

i) Principios de igualdad de género y no discriminación.

ANECA vela para erradicar cualquier forma de discriminación directa o indirecta por razón de sexo y garantizar la igualdad efectiva de mujeres y hombres que forman parte del personal interno y del externo que participa como evaluador en las Divisiones, Programas, Comisiones y Comités de la Agencia. Por ello se aprobó un plan de Igualdad en mayo de 2022, de aplicación a la totalidad de las personas trabajadoras de ANECA y cualquiera que sea la forma de contratación laboral.

Dentro de la Agencia, en relación al sistema de prevención de riesgos laborales, se establecen líneas de actuación con estándares de protección y prevención superiores a los exigidos legalmente para la vigilancia de la salud de las personas. A los reconocimientos médicos periódicos y voluntarios, se incluyen pruebas complementarias al protocolo aplicable para la detección precoz de patologías graves como el cáncer ginecológico, glaucoma, o cáncer de próstata y colon.

Las instalaciones de ANECA son cada vez más eficientes. Se han establecido mecanismos para llevar a cabo medidas de ahorro en el consumo energético tales como el cambio de iluminaria. Del mismo modo se va avanzando en la gestión digital de los sistemas de climatización y aire limpio.

## **8. Medidas de subsanación, compensación y reparación**

Las personas usuarias de nuestros servicios que consideren que se han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito a ANECA (C/ Orense, nº 11, 7ª planta, 28020 Madrid) dirigiéndose a la Unidad de Prospectiva y Mejora Continua, o bien a través de la sede electrónica:

<https://aneca.sede.gob.es/>

En caso de que se verifique ese incumplimiento, la persona responsable de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano o ciudadana, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para paliar y/o mejorar la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## 9. Identificación de la información complementaria

### Contacto

ANECA sigue una política de comunicación de apertura y acompañamiento a la sociedad, orientada a favorecer la transparencia de todas sus acciones y a fomentar la proximidad de la Agencia con todos sus públicos. Se fomentan contenidos informativos y divulgativos, abordados con rigor para reforzar las acciones de servicio público que caracterizan el funcionamiento de ANECA.

- ✓ **Por correo postal**, en la siguiente dirección:  
ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación)  
C/ Orense, 11-7º Planta  
28020 Madrid
  
- ✓ **Correos electrónicos:**
  - **Consultas institucionales:**
    - Dirección de ANECA: [secretaria.direccion@aneca.es](mailto:secretaria.direccion@aneca.es)
    - Gestión de recursos materiales, económicos y tecnológicos de ANECA, incluyendo los procesos de adquisición de bienes y servicios (contratación de proveedores): [gerencia@aneca.es](mailto:gerencia@aneca.es)
    - Coordinación de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones: [enseñanzas@aneca.es](mailto:enseñanzas@aneca.es)
    - Coordinación de Evaluación de Profesorado: [eprofesorado@aneca.es](mailto:eprofesorado@aneca.es)
    - Relaciones institucionales nacionales e internacionales: [internacionalizacion@aneca.es](mailto:internacionalizacion@aneca.es)
    - Unidad de comunicación: [comunicacion@aneca.es](mailto:comunicacion@aneca.es)
  
  - **Consultas específicas de cada servicio:**
    - **Servicios de evaluación de Enseñanzas:**
      - Programas VERIFICA, MONITOR y ACREDITA grado y máster: [consultas.enseñanzas@aneca.es](mailto:consultas.enseñanzas@aneca.es);
      - ACREDITA grado y master: [renovacion.acreditacion@aneca.es](mailto:renovacion.acreditacion@aneca.es)
      - VERIFICA, MONITOR y ACREDITA doctorado: [doctorado@aneca.es](mailto:doctorado@aneca.es);
      - SELLOS INTERNACIONALES DE CALIDAD: [sellosinternacionalescalidad@aneca.es](mailto:sellosinternacionalescalidad@aneca.es)
  
    - **Servicios de evaluación del Profesorado:**
      - Programa ACADEMIA: [ayuda.acreditacion@aneca.es](mailto:ayuda.acreditacion@aneca.es);
      - Programa PEP: [ayuda.solicitante@aneca.es](mailto:ayuda.solicitante@aneca.es);
      - Programa CNEAI: mediante [el canal ANECA responde](#).
  
    - **Servicios de evaluación Institucional:**
      - ✓ Programa ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL: [renovacion.acreditacion@aneca.es](mailto:renovacion.acreditacion@aneca.es);
      - Programa DOCENTIA: [docentia@neca.es](mailto:docentia@neca.es);
      - programa AUDIT INTERNACIONAL [audit@aneca.es](mailto:audit@aneca.es).



**Medios de acceso y transporte**

Acceso en transporte público:

Estaciones de Metro: Nuevos Ministerios (Líneas 6, 8 y 10).

Cercanías: Nuevos Ministerios (Líneas C-1, C-2, C-3).

Paradas de Autobús: Líneas C1, C2, 5 y 149.

**Año de publicación**

Febrero de 2023 V00

**Periodo de vigencia**

(2023-2026)