

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

**MINISTERIO DE UNIVERSIDADES**

**2023-2026**



## 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>

## **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
2. Evaluación y certificación de títulos universitarios.
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.
4. Evaluación para la acreditación de instituciones de educación superior, y de centros universitarios.
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).
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.
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.
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.

### **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 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

## **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. 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.

## 5. Compromisos e Indicadores de calidad

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

#### **Servicio 1 Programa VERIFICA:**

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

#### **Compromiso 1.1.**

<p>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.</p>
<p><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 %</p>
<p><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>
<p><b>Indicador 1.2.</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>Valor esperado:</b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 2 Programa VERIFICA:</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>Compromiso 2.1.</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>Indicador 2.1.</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>Valor esperado:</b>                  100 %</p>
<p><b>Compromiso 2.2.</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>Indicador 2.2.</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>Valor esperado:</b>                  100 %</p>

<p><b>Servicio 3 Programa MONITOR:</b>  <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.</b></p>
<p><b>Compromiso 3.1.</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>Indicador 3.1.</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.</p> <p><b>Valor esperado:</b>                  100 %</p>
<p><b>Compromiso 4.1.</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>Indicador 4.1.</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.</p> <p><b>Valor esperado:</b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 5 Programa SELLOS INTERNACIONALES DE CALIDAD (SIC):</b>  <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.</b></p>
<p><b>Compromiso 5.1.</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>Indicador 5.1.</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.</p> <p><b>Valor esperado:</b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 6 Evaluación de profesorado (Programa PEP):</b>  <b>Resolver los expedientes relativos a las solicitudes de evaluación de las carreras docentes e investigadoras del profesorado universitario contratado.</b></p>
<p><b>Compromiso 6.1</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>Indicador 6.1</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.</p> <p><b>Valor esperado:</b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 7 Programa ACADEMIA:</b>  <b>Resolver los expedientes relativos a solicitudes del profesorado universitario para la acreditación que posibilite el acceso a los cuerpos docentes universitarios.</b></p>
<p><b>Compromiso 7.1.</b></p>

<p>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>Indicador 7.1.</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>Valor esperado:</b>                  100 %</p>
<p><b>Servicio 8 Programa CNEAI:</b>  <b>Resolver los expedientes relativos a las solicitudes del profesorado universitario de obtención de complementos retributivos (sexenios de investigación).</b></p>
<p><b>Compromiso 8.1.</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>Indicador 8.1.</b>                  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.  <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.  <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.  <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><u>Compromiso 11.1.</u></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><u>Indicador 11.1.</u></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><u>Valor esperado:</u></b> 100 %</p>

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

<p><b><u>Servicio 12: Elaboración y difusión de informes, estudios y prospectiva en materia de orientación, evaluación, certificación y acreditación de las instituciones de educación superior</u></b> <b>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.</b></p>
<p><b><u>Compromiso 12</u></b> 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.</p>
<p><b><u>Indicador</u></b> 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.</p> <p><b><u>Valor esperado:</u></b> 100 %</p>

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

## **6. 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.

## **7. 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.

## 8. 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).
  
  - **Selección de evaluadores**: [convocatorias@aneca.es](mailto:convocatorias@aneca.es)
  
  - **Mejora en la calidad de nuestros servicios**  
Si desean realizar cualquier sugerencia, área de mejora o felicitación, se puede realizar a la dirección: [quejasysugerencias@aneca.es](mailto:quejasysugerencias@aneca.es).  
Y a través de la sede electrónica se podrán formular quejas y sugerencias: <https://aneca.sede.gob.es/>

- ✓ **Presencia y acceso a nuestras redes sociales:**
  - ANECAtv - YouTube (Conversaciones con ANECA, diálogos con ANECA, videos corporativos, etc).
  - ANECA LinkedIn.
  - ANECA (@ANECAinfo) / Twitter
  
- ✓ **Acceso a las noticias y actualidad de ANECA:**
  - Boletín ANECA al día - Aneca Web (posibilidad de suscribirse a la newsletter).
  - Noticias - Aneca Web.
  - [ANECA NEWS](#): Iniciativas, actividades y eventos con proyección internacional.
  - [Eventos](#): recoge la documentación generada en encuentros y eventos relevantes para la comunidad universitaria organizados por ANECA.

### Identificación de la Unidad responsable de la Carta de Servicios

La persona responsable de atender cualquier duda respecto a los servicios prestados relacionados en esta Carta de Servicios, así como encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos y de impulsar las pertinentes acciones de mejora es el titular de la **Unidad de Prospectiva y Mejora Continua** (c/ Orense, nº 11, 7ª planta. 28020 MADRID, correo electrónico: [calidad@aneca.es](mailto:calidad@aneca.es)).

### Otros datos de interés

- **Convocatoria Premios Hélice ANECA a la Calidad Académica:**

ANECA convoca anualmente los **Premios Hélice**, en los que pueden participar las personas pertenecientes a los colectivos que forman parte de la Universidad y de otras instituciones de educación superior españolas (*Personal Docente e Investigador, Estudiantes y Personal de Administración y Servicios*) que hayan destacado en su compromiso al servicio de los intereses académicos generales y de la ciudadanía, conforme a los principios éticos y los valores de calidad con los que se identifica ANECA, recogidos en su Código Ético.

Información sobre las convocatorias para participar en los Premios Hélice en el link:

<https://www.aneca.es/es/web/guest/premio-helice-aneca>

### Localización de las instalaciones

C/ Orense, nº 11, 7ª planta  
28020 Madrid



### Medios de acceso y transporte

Acceso en transporte público:

V0 (15 marzo 2023)

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)