



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Plan Operativo Anual 2016

INDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO ESTRATÉGICO A	9
OBJETIVO ESTRATÉGICO B	27
OBJETIVO ESTRATÉGICO C	43
OBJETIVO ESTRATÉGICO D	50

INTRODUCCIÓN

El Organismo Público Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), con la naturaleza de organismo autónomo establecida en el artículo 43.1.a) de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, ha sido creado por el artículo 8 de la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otra reformas medidas de reforma administrativa, procedente de la conversión de la Fundación Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación en organismo público, en desarrollo de las medidas contempladas en el informe de 21 de junio de 2013 de la Comisión para la reforma de las Administraciones Públicas (CORA), que fueron adoptadas por el Consejo de Ministros mediante acuerdo publicado por Orden HAP/1816/2013 de 2 de octubre.

Del mismo modo, el artículo 7 de la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, modifica el artículo 32 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, para integrar la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI), en la ANECA, medida prevista también en el informe CORA.

En su ámbito de competencias, corresponden a ANECA, utilizando protocolos y criterios de evaluación de referencia internacional, las funciones de orientación, evaluación, certificación y acreditación de:

- a) Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- b) Los méritos de los aspirantes a los cuerpos docentes y al profesorado contratado de las Universidades.
- c) Las actividades docentes, investigadoras, de transferencia de conocimiento y de gestión, del personal docente e investigador de las Universidades y del personal investigador funcionario de carrera 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.
- d) Las instituciones y centros universitarios.
- e) 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.

f) 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.

g) 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.

2. En su ámbito de competencias, corresponden asimismo a la ANECA:

a) 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.

b) La promoción, evaluación y certificación de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad de las Universidades y sus centros.

c) La formación de evaluadores y técnicos en garantía de calidad.

d) 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, a otras agencias u órganos de evaluación.

e) 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 agentes de interés del sistema universitario.

f) 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.

g) Otras actividades y programas que puedan realizarse con el objeto de fomentar la calidad de las actividades académicas por parte de las Universidades y restantes Administraciones públicas.

h) Las restantes funciones que le atribuya la Ley, este Estatuto y el resto de la normativa vigente o que le sean encomendadas, dentro de su objeto y su ámbito de competencias.

ANECA desarrolla su actividad de acuerdo con los principios de legalidad y seguridad jurídica, competencia técnica y científica, objetividad, independencia y transparencia, atendiendo a los criterios de actuación usuales para estas instituciones en el Espacio Europeo de Educación superior, y en general, en todo el ámbito internacional, asegurando y promoviendo el reconocimiento en la educación superior de España en el ámbito internacional.

El presente Plan Operativo ha sido elaborado por el Director del OA ANECA, tal y como se establece en el artículo 16, funciones del Director; dicho plan contiene toda la información de cada una de las actividades llevadas a cabo por la Agencia, en sus diferentes ámbitos de evaluación y contribución a la mejora del Sistema universitario español, así como un listado de indicadores definidos para medir el cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico.

A partir de este propósito general, durante 2016, la Agencia desarrollará actividades vinculadas directamente al Plan Estratégico y que han sido definidas para lograr el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- A.- Contribuir a la mejora del Sistema Universitario Español desarrollando y aplicando procedimientos de evaluación, y los conducentes a la acreditación de enseñanzas y profesorado universitario, aportando valor añadido, tanto en el proceso como en su resultado.
- B.- Promover y contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior, fundamentalmente en el Sistema Universitario, a través de la puesta en marcha e implantación de programas que permitan posicionar a la Agencia como referente nacional e internacional.
- C.- Aportar información útil, transparente y de confianza a los distintos grupos de interés, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.
- D.- Incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos necesarios para un funcionamiento óptimo de la Agencia.

A continuación, se detalla la correspondencia entre las actividades a desarrollar por la Agencia y sus objetivos Estratégicos.

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Evaluación de Enseñanzas e Instituciones	A.- Contribuir a la mejora del Sistema Universitario Español desarrollando y aplicando procedimientos de evaluación, y los conducentes a la acreditación de enseñanzas y profesorado universitario, aportando valor añadido, tanto en el proceso como en su resultado.
	B.- Promover y contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior, fundamentalmente en el Sistema Universitario, a través de la puesta en marcha e implantación de programas que permitan posicionar a la Agencia como referente nacional e internacional.
	C.- Aportar información útil, transparente y de confianza a los distintos grupos de interés, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.
Evaluación de profesorado	A.- Contribuir a la mejora del Sistema Universitario Español desarrollando y aplicando procedimientos de evaluación, y los conducentes a la acreditación de enseñanzas y profesorado universitario, aportando valor añadido, tanto en el proceso como en su resultado.
	B.- Promover y contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior, fundamentalmente en el Sistema Universitario, a través de la puesta en marcha e implantación de programas que permitan posicionar a la Agencia como referente nacional e internacional.
Relaciones institucionales, internacionales y comunicación	A.- Contribuir a la mejora del Sistema Universitario Español desarrollando y aplicando procedimientos de evaluación, y los conducentes a la acreditación de enseñanzas y profesorado universitario, aportando valor añadido, tanto en el proceso como en su resultado.
	B.- Promover y contribuir a la mejora de la calidad de la Educación

	<p>Superior, fundamentalmente en el Sistema Universitario, a través de la puesta en marcha e implantación de programas que permitan posicionar a la Agencia como referente nacional e internacional.</p>
	<p>C.- Aportar información útil, transparente y de confianza a los distintos grupos de interés, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.</p>
Evaluación de la Calidad	<p>A.- Contribuir a la mejora del Sistema Universitario Español desarrollando y aplicando procedimientos de evaluación, y los conducentes a la acreditación de enseñanzas y profesorado universitario, aportando valor añadido, tanto en el proceso como en su resultado.</p>
	<p>B.- Promover y contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior, fundamentalmente en el Sistema Universitario, a través de la puesta en marcha e implantación de programas que permitan posicionar a la Agencia como referente nacional e internacional</p>
	<p>C.- Aportar información útil, transparente y de confianza a los distintos grupos de interés, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.</p>
	<p>D.- Incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos necesarios para un funcionamiento óptimo de la Agencia</p>
Recursos no imputables directamente a las actividades	<p>D.- Incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos necesarios para un funcionamiento óptimo de la Agencia</p>

Para el desarrollo de este Plan Operativo, se ha tomado como índice los objetivos estratégicos de la Agencia. En cada uno de ellos, se describen todas las actividades previstas para 2016 que van a ser desplegadas para el cumplimiento de cada uno de ellos. Esto es:

- Objetivo estratégico A: ANECA realiza las distintas actividades de evaluación tal y como lo establece la legislación por la que se rige, pero ¿qué valor añadido aportamos a estas actividades tanto en su realización (periodo de evaluación) como en sus resultados finales (informes)?: actividades de evaluación y acreditación de enseñanzas; actividades de evaluación y acreditación de profesorado; Valor añadido aportado en los procesos (grupos de interés, asesoramiento interno, apoyo a agencias, etc.); valor añadido aportado en los informes
- Objetivo Estratégico B: Presencia activa tanto en las agrupaciones internacionales (ENQA) como en las redes de agencias europeas. Mejorar la calidad del sistema español mediante la creación de programas. Todo ello generando confianza y credibilidad: liderazgo de la Agencia a nivel internacional; creación de programas que ayudan a la mejora de la calidad de nuestro sistema universitario; impulsar las actividades derivadas de la pertenencia a organismos y agrupaciones internacionales; instrumentos que generan confianza y credibilidad.
- Objetivo Estratégico C: Comunicación con los grupos de interés, incluido el propio personal. Estado de la calidad en el sistema universitario español: canales de comunicación empleados por la Agencia; comunicación interna; informes sobre el estado de la calidad en nuestro sistema universitario.
- Objetivo Estratégico D: Llevar a cabo una gestión eficiente y de calidad de los recursos de los que dispone la Agencia: diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad; desarrollo de políticas de recursos humanos; gestión financiera transparente; dotar a la Agencia de los recursos tecnológicos necesarios.

OBJETIVO ESTRATÉGICO A: Contribuir a la mejora del Sistema Universitario Español desarrollando y aplicando procedimientos de evaluación, y los conducentes a la acreditación de enseñanzas y profesorado universitario, aportando valor añadido, tanto en el proceso como en su resultado.

A.1.-. Llevar a cabo los diferentes programas de evaluación y acreditación de enseñanzas conforme a la legislación vigente y las directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, aportando información útil y relevante para la mejora continua de las instituciones universitarias

PROGRAMA VERIFICA

ANECA continuará con la evaluación de las nuevas propuestas de grado, máster y doctorado que remitan las universidades así como de las modificaciones a los títulos ya verificados que se presenten.

Evaluación para la homologación de másteres de enseñanzas artísticas

Se proseguirá con estas evaluaciones que remitan los correspondientes centros de enseñanzas artísticas superiores a través de sus comunidades autónomas.

La estructura de las comisiones de evaluación del programa VERIFICA quedarán de la siguiente manera:

Comisiones de Evaluación de Grado, Máster Universitario y Doctorado
Artes y Humanidades
Ciencias de la Salud
Ciencias
Ciencias Sociales y Jurídicas 1
Ciencias Sociales y Jurídicas 2
Ingeniería y Arquitectura 1
Ingeniería y Arquitectura 2
Subcomisión de Enseñanzas Artísticas
COMISIÓN DE EMISIÓN DE INFORMES

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Evaluar las propuestas nuevas de grado, máster y doctorado que remitan las universidades para su verificación.	Número de informes emitidos sobre la verificación de planes de estudio oficiales de grado, máster y doctorado.	Emitir dos informes de evaluación en un tiempo menor a seis meses al 100% de las propuestas de grado, máster y doctorado.	100%
Evaluar las modificaciones de grado, máster y doctorado que remitan las universidades de sus planes de estudio oficiales una vez que ya han sido verificados.	Número de informes emitidos de modificaciones de planes de estudio oficiales de grado, máster y doctorado.	Emitir un informe de evaluación en un tiempo menor a tres meses al 100% de las propuestas de grado, máster y doctorado.	100%

PROGRAMA MONITOR:

Se continuará con la labor de seguimiento de todos los títulos oficiales implantados en las universidades del ámbito de actuación de la Agencia.

El programa seguirá estando orientado a conocer la situación de la implantación de los distintos títulos universitarios oficiales, utilizando para su valoración una visión fundamentada en las dimensiones consideradas en el programa de renovación de la acreditación y los compromisos adquiridos en la memoria para la verificación, y se apoyará en diferentes evidencias facilitadas por la universidad.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Realizar el seguimiento de los planes de estudio oficiales de grado, máster y doctorado que procedan.	Número de informes emitidos del programa MONITOR de planes de estudio oficiales de grado, máster y doctorado	Dar respuesta en un tiempo menor a cuatro meses al 95% de las propuestas de grado, máster y doctorado	100%

PROGRAMA ACREDITA:

Se tiene previsto que, a lo largo de 2016, se realice la evaluación de los títulos cuya renovación de la acreditación es el año 2017. Se tiene previsto que se presenten 267 títulos a dicho proceso.

Por otro lado, para realizar el proceso de una forma eficiente, ANECA desdoblará la Comisión de Acreditación encargada de emitir los informes de evaluación a las universidades, tomando como base para ello el informe de los paneles de evaluación y el resto de información disponible de cada título. La subdivisión estará estructurada de la siguiente manera:

Comisión Renovación de la ACREDITACIÓN 1
Ingeniería y Arquitectura
Ciencias de la Salud
Ciencias
Comisión Renovación de la ACREDITACIÓN 2
Artes y Humanidades
Ciencias Sociales y Jurídicas

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Llevar a cabo la evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de grado, máster y doctorado excluidos los títulos que opten al reconocimiento ACREDITA PLUS	Porcentaje de informes de renovación de la acreditación (IRA) que se emiten al Consejo de Universidades, al menos, un mes antes de la fecha límite de renovación de la acreditación de los títulos de grado que se presenten al proceso de renovación de la acreditación, excluidos los títulos que opten al reconocimiento ACREDITA PLUS. (Nº de IRA emitidos en fecha/nº de títulos de grado que	Emitir un IRA al CU, al menos un mes antes de la fecha límite de renovación de la acreditación del grado.	Grado 100%
			Máster 98%
			Doctorado -No se ha procedido a la renovación de programas de

	se van a presentar a la renovación de la acreditación) x 100		doctorado
--	--	--	-----------

A.2.-Llevar a cabo los diferentes programas de evaluación del profesorado con rigor académico y transparencia como parte esencial de la calidad de nuestro Sistema de Educación Superior.

PROGRAMA PEP

Este programa PEP está asignado a la Agencia desde sus comienzos. Según la estadística de años anteriores, durante 2016 se prevé la recepción de más de 8000 solicitudes de evaluación para obtener la correspondiente acreditación, requisito para poder optar a plazas de profesorado contratado universitario: Profesor Ayudante Doctor, Profesor Contratado Doctor y Profesor de Universidad Privada.

Las evaluaciones son realizadas por 5 Comités de Evaluación: Ciencias Experimentales, Ciencias de la Salud, Enseñanzas Técnica, Ciencias Sociales y Jurídicas y Humanidades, constituidos cada uno por un presidente, un secretario y entre 10 y 14 vocales, con un total de 56 evaluadores. La revisión de los recursos presentados ante un informe negativo está encomendada a la Comisión de Garantías y Programas.

En 2016 deberá renovarse a 9 vocales de los Comités de Evaluación que cumplen 4 años desde su nombramiento. Además deberá revisarse la renovación por 2 años más de los 20 vocales que cumplen -un bienio desde su nombramiento.

Se continuará con las actividades de difusión del contenido y los resultados del programa mediante la publicación, durante el primer trimestre de 2016, de los resultados definitivos de las evaluaciones realizadas durante 2015 y la realización de presentaciones públicas en los diferentes ámbitos de interés.

El programa está bien asentado en las actividades de la Agencia pero requiere de mejoras en las aplicaciones informáticas y actualización de documentación que se deben completar a lo largo del bienio 2015-2016.

Para una reducción de costes se redistribuirán a lo largo del año las reuniones de evaluación de los Comités para disminuir su número en lo posible, sin afectar a la calidad de las evaluaciones, consiguiendo así un menor gasto en el pago de desplazamiento y alojamiento de miembros de los Comités. Igualmente, se potenciará la realización de reuniones virtuales con el apoyo técnico de la Unidad de Informática.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Llevar a cabo la resolución de los expedientes de los profesores contratados (PEP)	Medir el tiempo de resolución de los expedientes evaluados de profesores contratados en sus distintas figuras. Número de expedientes resueltos en fecha / número de expedientes resueltos.	Dar respuesta en un tiempo menor de dos meses al 98% de los expedientes registrados desde su registro en ANECA.	83%

PROGRAMA ACADEMIA

De continuar la tónica de años anteriores, se espera recibir más de 4000 solicitudes de evaluación para la acreditación que permite el acceso a los cuerpos docentes universitarios, el 60-65% de acreditación al cuerpo de profesores titulares de universidad y el 30-35% para catedráticos de universidad.

Las solicitudes son evaluadas por 11 comisiones de acreditación diferentes: 1 por cada rama de conocimiento (Artes y Humanidades, Ciencias, Salud, Ciencias Sociales y Jurídicas e Ingeniería y Arquitectura) y por cada categoría de profesorado (catedrático de universidad, y profesor titular de universidad), más una Comisión de Adicionales encargada de evaluar las solicitudes acogidas a las disposiciones adicionales 1ª y 3ª del RD1312/2007.

Los nombramientos de los miembros de las comisiones se realizan por un periodo de 2 años (salvo el del presidente que es por tres años). Cabe la continuidad por un segundo periodo de dos años para vocales que lo deseen, de modo que su experiencia incremente la eficacia y calidad del trabajo de las comisiones.

Los resultados definitivos del programa correspondientes al año 2015 se harán públicos durante el primer trimestre del año 2016 y se continuará con las actividades de difusión del contenido y resultados del programa en diferentes foros.

Finalmente, se continuará con la información mensual a cada universidad, sobre los acreditados de esa universidad, por cuerpo y rama.

Por otro lado, a lo largo de 2014 se trabajó en una propuesta de modificación del sistema de acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios, plasmada en el Real Decreto 415/2015, de 29 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios, y que entrará en vigor cuando lo haga el Decreto que publique los estatutos del Organismo Autónomo ANECA.

Antes e inmediatamente después de la entrada en vigor de este Real Decreto, deberán llevarse a cabo las siguientes tareas preparatorias de la implantación del nuevo procedimiento:

- Diseño y desarrollo de las aplicaciones informáticas que sirvan de soporte al nuevo proceso de acreditación. Deberán permitir la importación de los datos desde las actuales aplicaciones de solicitud y evaluación de ACADEMIA.
- Determinación del número y perfil de los vocales de las nuevas Comisiones de Acreditación y Revisión, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta del RD 415/2015, para la posterior constitución de las mismas, tras un proceso previo de selección y nombramiento de vocales y presidentes.
- Constitución de las nuevas Comisiones de Reclamaciones.
- Elaboración, aprobación por las respectivas comisiones, una vez formalmente constituidas, y publicación los umbrales mínimos o niveles de referencia de la actividad y calidad requeridos para obtener la acreditación a catedrático o profesor titular de universidad en las dimensiones de actividad investigadora y actividad docente.

- Elaboración, aprobación y publicación de los documentos de orientación a los solicitantes, que contendrán la información precisa acerca de los referidos umbrales o niveles de referencia en las diferentes dimensiones, así como de las normas de compensación aplicables en cada ámbito académico y científico, y procurarán facilitar la autoevaluación de los solicitantes, y del resto de documentos de apoyo del procedimiento.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Llevar a cabo la resolución de los expedientes para la acreditación de los cuerpos docentes universitarios (ACADEMIA)	Medir el tiempo de resolución de los expedientes evaluados de profesores para el acceso a los cuerpos docentes universitarios. Número de expedientes resueltos en fecha / número de expedientes resueltos.	Dar respuesta en un tiempo menor de seis meses al 100% de los expedientes registrados desde su registro en ANECA.	78%
Llevar a cabo la evaluación de las reclamaciones y recursos de los expedientes para la acreditación de los cuerpos docentes universitarios (ACADEMIA)	Medir el tiempo de resolución de las reclamaciones admitidas a trámite por la CRCU sobre las solicitudes de acreditación para el acceso a cuerpo docentes universitarios. Nota: no se tienen en cuenta para el cálculo las Revisiones extraordinarias. Número de reclamaciones resueltas en fecha / número de reclamaciones	Dar respuesta en un tiempo menor a tres meses al 75% de las reclamaciones, desde la fecha de admisión a trámite por la CRCU	77%

COMISIÓN NACIONAL EVALUADORA DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA (CNEAI)

Como consecuencia de la modificación producida en el artículo 32 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, por el artículo 7 de la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del sector público y otras medidas de reforma administrativa, el organismo autónomo ANECA llevará a cabo las funciones de evaluación que hasta ahora desarrollaba la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI). Durante el pasado año, la fundación ANECA contribuyó en esta actividad dando soporte administrativo en la tramitación de las solicitudes de evaluación de los tramos de investigación realizados por el profesorado universitario e investigador, mediante una encomienda de gestión del Ministerio.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Llevar a cabo la evaluación de las solicitudes presentadas para valoración de la actividad investigadora	Contabilizar el número de tramos que han sido evaluados	Porcentaje de tramos evaluados sobre el total de solicitados	100%
Llevar a cabo la evaluación de los recursos presentados	Medir el tiempo de resolución de los recursos presentados por los solicitantes que obtuvieron una evaluación desfavorable	Dar respuesta en un tiempo menor al 100% de los recursos presentados, desde la fecha de registro.	100%

A.3.-Desarrollar los programas de evaluación y acreditación haciendo partícipes en su diseño e implantación a todos los agentes implicados en la Educación Superior.

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Las actividades institucionales con agentes del sistema universitario español implicados en la garantía de la calidad se desarrollan desde el cumplimiento de los mandatos de la ley y con la idea de servicio público e información a la sociedad como horizonte de trabajo.

- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: Comisión CURSA, Grupo de internacionalización del Proceso de Bolonia.
- Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU).
- Actividades con los responsables de educación superior de las CCAA del territorio de competencia de ANECA.
- Reuniones con responsables de las universidades, fundamentalmente las que corresponde al territorio de competencia de ANECA.
- Conferencia de Consejos Sociales de la Universidades Públicas.

Asistencia a conferencias, seminarios y actos organizados por las universidades españolas.

El Director, los coordinadores y los responsables de unidades y programas de continuarán su labor de representación institucional y de apoyo a la comunidad universitaria española a través de conferencias, cursos, seminarios y talleres organizados a iniciativa de las instituciones españolas en relación con los temas de la competencia de ANECA. La Agencia ha experimentado un incremento en el número de invitaciones para presentar ponencias a conferencias, talleres y seminarios organizados por los organismos y las redes internacionales más relevantes. Ello supone un indicador claro de reconocimiento internacional al papel de ANECA como referencia en los procesos metodológicos derivados de su competencia técnica en los programas que desarrolla en el plano nacional.

Actividades transversales con los agentes de interés de la educación superior: como parte del compromiso de difusión de las iniciativas de garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, ANECA desarrollará las siguientes iniciativas:

- Seminario sobre la Revisión de los Criterios y Directrices de Garantía de Calidad de la Educación Superior (ESG). Tras la aprobación en el seno del Grupo de Seguimiento de Bolonia de la Revisión de los Criterios y Directrices y su posterior aprobación en la Conferencia de ministros de educación de Ereván (Armenia) en mayo de 2015, ANECA realizará un seminario en el primer semestre del año con universidades españolas y agentes de interés de la educación superior sobre la naturaleza de los cambios y su trascendencia en el contexto de la evaluación de la calidad en España.
- Seminarios y talleres sobre la implantación del MECES entre las universidades españolas. Como continuación a la labor de apoyo al Ministerio tras la Autocertificación del MECES frente al Marco de Cualificaciones de la Educación Superior Europeo (QF-HE), ANECA realizará una serie de seminarios y talleres para que los responsables de los títulos en las universidades puedan sacar el máximo provecho a esta herramienta haciendo especial énfasis en el enfoque de evaluación a resultados del aprendizaje y la experiencia derivada de los procesos de renovación de la acreditación. Asimismo ANECA participará en los grupos de trabajo que se hayan definido en el seno del Comité de Autocertificación en su reunión de julio de 2015.

Actividades de apoyo a otras áreas de ANECA: la Unidad de Relaciones Institucionales, Internacionales y Comunicación continuará prestando apoyo a la Unidad de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones en el proceso de valoración de las solicitudes de equivalencias a nivel y título y homologación asociadas al Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, como ha estado haciéndolo durante 2015.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Elaborar planes de acción que mejoren la participación de los agentes implicados a nivel nacional en la actividad y órganos de la Agencia.	Medir el número de propuestas de acción iniciadas	Acciones iniciadas: 35%	80%
	Medir el número de propuestas de acción implantadas	Acciones implantadas: 10%	80%

META EVALUACIONES DE LOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DE ANECA

Atendiendo al 'Proceso general de revisión y mejora de los programas de evaluación de ANECA' y al calendario plurianual establecido para la planificación de la metaevaluación de estos programas, se prevé continuar con dos actuaciones:

- llevar a cabo el proceso del metaevaluación de los programas de evaluación de títulos VERIFICA y MONITOR, y
- revisar y elaborar información sobre el registro y el seguimiento sistemático de problemáticas identificadas en programas de evaluación de ANECA y de las consecuentes actuaciones de mejora.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Realizar meta evaluaciones de los programas de evaluación desarrollados por la Agencia contando con la colaboración de los agentes implicados.	Medir la proporción de programas de evaluación que han seguido proceso de metaevaluación en los cinco últimos años	Realización de una metaevaluación para cada uno de los programas al menos una vez cada cinco años.	67%
	Medir la proporción de procesos de metaevaluación seguidos sobre el número de procesos previstos, por programa de evaluación	Realización de una metaevaluación para cada uno de los programas al menos una vez cada cinco años.	50%

COMISIÓN DE GARANTÍAS Y PROGRAMAS

Corresponde a esta comisión garantizar la aplicación de criterios objetivos y homologables en las diferentes evaluaciones realizadas en todos los programas de la Agencia. Tiene encomendadas las funciones de evaluación y revisión de expedientes ligados a:

- Reclamaciones presentadas contra las resoluciones negativas de los programas de evaluación de títulos y enseñanzas universitarias.
- Recursos ante resoluciones negativas del Programa de Evaluación de Profesorado.
- Exención del requisito de pertenencia al cuerpo de profesores titulares de universidad para poder presentarse a la acreditación para catedrático de universidad.

No le corresponde la revisión de las reclamaciones contra las resoluciones negativas de las solicitudes de acreditación para los cuerpos docentes universitarios que hayan sido aceptadas a trámite por la Comisión de Reclamaciones del Consejo de Universidades, que llevan un procedimiento de reevaluación diferente, de acuerdo con las disposiciones del RD 1312/2007.

Además:

- Asistir a la Dirección en las actividades ligadas a otros programas de evaluación asumidos en ANECA mediante convenio con el Ministerio, Universidades u otros organismos.
- Valorar el desempeño de las actuaciones de expertos y evaluadores con especial atención al cumplimiento de las estipulaciones del Código Ético.
- Incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos necesarios para un funcionamiento óptimo de la Agencia.
- Otras funciones de evaluación asignadas por el Consejo de Dirección.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Resolver de manera unificada los recursos y reclamaciones de los programas de evaluación de enseñanzas (VERIFICA y MONITOR) y del profesorado (PEP)	PEP: medir el tiempo de resolución de los recursos y reclamaciones admitidas a trámite	PEP: Dar respuesta en un tiempo menor a dos meses al 100% de las reclamaciones, desde la fecha de entrada a ANECA.	100%
	VERIFICA Y MONITOR: medir el tiempo de resolución de los recursos y reclamaciones admitidas a trámite	VERIFICA Y MONITOR: Dar respuesta en un tiempo menor a dos meses al 100% de las reclamaciones, desde la fecha de entrada a ANECA.	100%

A.4.-Dotar a los programas de evaluación de los recursos necesarios que garanticen la calidad en los resultados finales.

SEGUIMIENTO DE EVALUADORES

Evaluadores enseñanzas:

En 2016 se realizará la evaluación del desempeño de los evaluadores del programa VERIFICA.

En relación con los evaluadores de profesorado, se les realizará una formación acorde al programa en el que vayan a participar, con el objetivo de asegurar que todos los evaluadores que participen en una actividad conozcan a fondo la metodología empleada y el modelo de evaluación.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Realizar un seguimiento a los evaluadores que participan en los distintos programas de evaluación de enseñanzas e instituciones.	Comprobar la realización de una evaluación del desempeño a cada uno de los evaluadores que participen en los distintos programas de evaluación.	Realizar como mínimo una evaluación del desempeño a cada evaluador.	100%
Realizar un seguimiento a los evaluadores de los paneles que participan en el programa Acredita +.	Comprobar la realización de una evaluación del desempeño a cada uno de los evaluadores de los paneles.	Realizar como mínimo una evaluación del desempeño a cada evaluador.	100%
Realizar un seguimiento a los evaluadores que participan en la resolución de los expedientes de los profesores contratados (PEP)	Revisión por parte de los técnicos de los informes realizados por los distintos comités antes de su envío, prestando especial atención a la discrepancia entre la puntuación y la motivación que se refleja en el informe, y comprobando los puntos otorgados respecto a evaluaciones anteriores, en su caso. Número de informes devueltos a la comisión / número de informes totales vistos	Devolver menos del 1% de total de informes al comité correspondiente para su revisión	0%

	por el comité.		
Disponer de un procedimiento de selección y de un plan de formación actualizado que permitan renovar las vocalías en plazos previstos y con evaluadores adecuados y competentes en el programa PEP.	Fechas de las Convocatorias para la renovación de los Comités de Evaluación. Número de vocalías vacantes resueltas en fecha /número total de vocalías vacantes	Cubrir el 100% de vacantes en los plazos establecidos. Asistencia del 100% de los nuevos vocales a la jornada de formación previa a su incorporación a las tareas del comité	100%
	Fechas y asistentes a las Convocatorias para asistir a las sesiones de formación. Nº vocales asisten a la formación / nº vocales totales convocados a la formación.		100%
Disponer de un procedimiento de selección y de un plan de formación actualizado que permitan renovar las vocalías en plazos previstos y con evaluadores adecuados y competentes en el Programa ACADEMIA	Fecha de Publicación en BOE de los nombramientos de nuevos vocales de las comisiones de acreditación. Número de vocalías vacantes resueltas en fecha /número total de vocalías vacantes	Cubrir el 100% de las vocalías vacantes en los plazos establecidos.	No se ha cumplido por el retraso de la publicación del real decreto. (se cumplió para el primer trimestre)
	Fechas y asistentes a las Convocatorias para asistir a las sesiones de formación. Número vocales asisten a la formación / número vocales totales convocados a la formación.	Asistencia del 95% de los nuevos vocales a una jornada de formación específica para su perfil, previa a su incorporación.	100%

OBJETIVO ESTRATÉGICO B: Promover y contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior, fundamentalmente en el Sistema Universitario, a través de la puesta en marcha e implantación de programas que permitan posicionar a la Agencia como referente nacional e internacional.

B.1.-Mantener el cumplimiento de los requisitos indispensables para poder seguir formando parte de los organismos y grupos internacionales, conservando el prestigio a nivel internacional alcanzado por la Agencia a lo largo de estos años.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE ENQA

Se va a realizar una planificación para iniciar la realización del informe de autoevaluación de cara a la visita de 2017. Tomando como punto de partida los informes y recomendaciones de las evaluaciones anteriores, y los nuevos criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación superior (ESG), se realizará un primer borrador. A partir de ahí se procederá a las diferentes revisiones por parte de los grupos de interés implicados.

En el mes de diciembre se enviará el Informe de Autoevaluación a ENQA.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Planificar y realizar auditorías periódicas en la Agencia que verifiquen el cumplimiento de los criterios de ENQA	Nº de auditorías realizadas	Realizar una auditoría cada dos años	50%

B.2.-Liderar la política de gestión de la calidad de la Enseñanza Superior en España diseñando e implantando programas que ayuden a la mejora de la calidad dentro del Sistema Universitario.

PROGRAMA AUDIT

Durante el año 2016 los objetivos del Programa AUDIT serán ampliar el número de centros universitarios que cuenten con un certificado de implantación del SGIC, así como continuar con la formación que se facilita a las universidades para que dispongan de auditores internos.

También se trabajará para actualizar y dar a conocer el nuevo Modelo AUDIT, que se basará en los ESG aprobados en 2015

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Favorecer y fortalecer el desarrollo y puesta en funcionamiento de los SIGC en las universidades a través del Programa AUDIT. Evaluación y certificación del diseño.	Medir el cumplimiento de las fechas de entrega de los informes de auditoría.	Cumplir al 100% los plazos establecidos en la documentación para la entrega de informes.	100%

PROGRAMA DOCENTIA

El Programa de Apoyo a la Evaluación de la actividad docente (DOCENTIA) pretende continuar apoyando a las universidades para que desarrollen procedimientos de evaluación de la actividad docente de su propio profesorado, adaptados a sus necesidades institucionales. Durante el año 2016, se procederá a la evaluación de los diseños y seguimientos de la implantación en marcha, así como a la certificación de los diseños que se encuentren, al menos, en su segundo año de seguimiento, previa solicitud por parte de la universidad correspondiente, y una vez superada la fase de implantación.

Para ello, se aplicará la nueva versión de la documentación del programa, resultado del trabajo de la Comisión DOCENTIA. Concretamente, esta documentación incorpora cambios, entre otros, en algunos criterios de certificación, basados en los nuevos Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, aprobadas en la conferencia ministerial de mayo 2015, y en el nuevo Real Decreto 420/2015 de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.

También se velará por la coherencia en la aplicación de los requisitos de evaluación del Programa DOCENTIA por parte de las comisiones de evaluación, con el fin de garantizar la calidad del Programa. Además, se identificarán y divulgarán las buenas prácticas e innovaciones en los procesos de evaluación de la actividad docente del profesorado. De la misma forma, se pretende llevar a cabo actividades de formación, destinadas tanto a las universidades como a los evaluadores, sobre las novedades que vaya incorporando el programa DOCENTIA y su aplicación. En este sentido, se prevé la organización de una próxima jornada donde se abordarán las novedades del programa y se divulgarán las buenas prácticas.

Finalmente, se procederá a la revisión y mejora de todas estas actividades, que se llevarán a cabo en colaboración con todas las agencias de calidad de las comunidades autónomas, a través de la Comisión DOCENTIA.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Apoyar a las universidades en el diseño y la aplicación de procedimientos propios de la evaluación de la docencia, a través del programa DOCENTIA	Medir el tiempo medio de resolución de informes de evaluación de las universidades	Dar respuesta en un tiempo inferior a 4 meses al 98% de los informes presentados para evaluar (propios o a través de acuerdos)	100%
	Medir el nº de reuniones de coordinación entre todas las agencias (Comisión DOCENTIA)	Realizar un mínimo de 3 reuniones al año para coordinar los distintos aspectos del programa	66,67%
	Medir el nº de acciones de difusión de resultados del programa	Realizar un mínimo de 3 acciones para difundir los resultados del programa (web, informes, foros, reuniones, etc.)	100%

BECAS FPU

Para la evaluación de las solicitudes presentadas a las diferentes convocatorias de Becas y Ayudas de Formación y Movilidad descritas en el apartado anterior, en ANECA se constituirán los Comités de Evaluación necesarios en cada programa. Para la configuración de dichos Comités de Evaluación se utilizará a los coordinadores de área y evaluadores de apoyo que ya actuaron en las convocatorias de 2014 y 2015, procediéndose a renovaciones y ajustes parciales en cada uno de ellos.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Llevar a cabo las actividades de evaluación en las convocatorias oficiales para formación y movilidad del (FPU y otras).	Medir el cumplimiento de los plazos establecidos en cada una de las convocatorias. Número de actividades entregadas en fecha / número actividades realizadas.	Cumplimiento del 100% de los plazos establecidos en la convocatoria.	100%

EVALUACIONES POR CONVENIO

Como en años anteriores, durante el próximo año se continuará respondiendo a las demandas de evaluación de profesorado realizadas por las universidades, orientadas a propósitos específicos: concesión de ayudas, complementos retributivos u otros reconocimientos.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Llevar a cabo las evaluaciones del profesorado derivadas de los convenios formalizados por con diferentes universidades.	Medir el cumplimiento de los plazos de las evaluaciones establecidos en cada uno de los convenios que se firman. Número de evaluaciones entregadas en fecha / Número de evaluaciones realizadas.	Cumplimiento al 100% de los plazos establecidos.	100%

RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES PARA LA EXENCIÓN CONTEMPLADA EN EL ARTÍCULO DEL RD 1312/2007

Por otra parte, y mientras siga vigente la actual regulación, se seguirá realizando el informe a las solicitudes de exención de requisitos para solicitar la acreditación como catedrático de universidad, de acuerdo con la normativa vigente. El Consejo de Universidades encarga a ANECA la emisión de un informe preceptivo sobre la actividad docente e investigadora de cada solicitante. Los informes se encomiendan a las comisiones de acreditación para el acceso al cuerpo de Titulares de Universidad de cada rama, para evitar la emisión de un informe previo por las comisiones para el acceso al cuerpo de Catedráticos a la que correspondería posteriormente la evaluación de los méritos del solicitante, en caso de presentarse a la acreditación tras ser admitida su solicitud de exención. Los recursos presentados ante un informe de exención negativo son revisados por la Comisión de Garantías y Programas.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación actual
Llevar a cabo la resolución de los expedientes relativos a la exención contemplada en el artículo 13.2 del RD 1312/2007, a petición del Consejo de Universidades.	Medir el tiempo de resolución de las solicitudes de exención, desde la fecha de petición por parte del Consejo de Universidades. Número de expedientes entregados en un tiempo menor a 3 meses / Número de expedientes totales.	Dar respuesta en un tiempo menor de 3 meses al 70% de los expedientes.	85%

PROGRAMA ACREDITA +

Durante el año 2016 ANECA continuará desarrollando el programa ACREDITA PLUS en el ámbito de la ingeniería (para el sello EUR-ACE) como en el ámbito de la informática (para el sello EURO-INF). Durante el año 2016 se realizará la evaluación para sellos internacionales de 113 títulos de diversas universidades españolas. Debido al alcance territorial del programa – todo el ámbito español – durante el 2016 se dará seguimiento a los convenios oportunos con las agencias de evaluación de las diferentes Comunidades Autónomas.

A lo largo del año, se realizará la formación de los evaluadores y se designará la composición de los diferentes paneles de evaluación. Posteriormente se llevarán a cabo las visitas a las universidades y las reuniones de las comisiones de acreditación encargadas de otorgar los sellos EUR-ACE y EURO-INF. Por su parte, las comisiones técnicas responsables de velar por el buen funcionamiento del programa ACREDITA PLUS en el ámbito de la informática y de la ingeniería continuarán su labor de revisión y análisis.

Por otro lado, en 2016 se lanzará la posibilidad de solicitar el sello EUR-ACE/EURO-INF de manera independiente al proceso de renovación de la acreditación, proceso que

necesitará la aprobación formal de los organismos europeos ENAEE/EQANIE .Ello permitirá aumentar el número de títulos solicitantes, no solo de España sino de otras regiones como Latinoamérica. Se espera que una vez finalizado el proyecto piloto en México, se de paso a la convocatoria ordinaria para el sello EUR-ACE en México en 2016.

Por otro lado, de cara a 2017 se valorará la posibilidad de lanzar el programa ACREDITA PLUS en otros ámbitos como la Administración y Dirección de Empresas, permitiendo obtener los sellos AACSB o EQUIS, o en el ámbito de la Veterinaria o de la química, de cara al sello EAEVE o ECTN.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
<p>Llevar a cabo el proceso de autorización necesario para poder otorgar los distintos sellos temáticos así como la evaluación para la obtención de sellos europeos de títulos de diferentes disciplinas (ingeniería, informática, química, empresa, etc.), bien de manera conjunta con el proceso de renovación de la acreditación (ACREDITA PLUS), o bien de manera independiente.</p>	<p>Medir el número de autorizaciones conseguidas/convenios firmados con los organismos europeos que gestionan los sellos (ENAAE, EQANIE, ECTN, AACSB, etc.)</p>	<p>Obtener las autorizaciones necesarias /haber firmado los convenios oportunos con el 100% de los organismos europeos que gestionan los sellos prioritarios para ese año.</p>	<p>100%</p>
<p>Llevar a cabo el proceso de autorización necesario para poder otorgar los distintos sellos temáticos así como la evaluación para la obtención de sellos europeos de títulos de diferentes disciplinas</p>	<p>Medir el número de informes emitidos para la obtención de sellos europeos.</p>	<p>Emitir un informe en un tiempo máximo a doce meses al 100% de los títulos que opten a los sellos europeos.</p>	<p>100%</p>

<p>(ingeniería, informática, química, empresa, etc.), bien de manera conjunta con el proceso de renovación de la acreditación (ACREDITA PLUS), o bien de manera independiente.</p>			
--	--	--	--

EQUIVALENCIA Y HOMOLOGACIÓN

El Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado establece que las resoluciones de **homologación y declaración de equivalencia** a titulación y a nivel académico universitario oficial se adoptarán **previo informe motivado de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)**.

Con el fin de poder dar cumplimiento, durante el año 2016, a lo establecido en el mencionado Real Decreto, ANECA evaluará las solicitudes remitidas por el MECD para su informe. Para la evaluación de estas solicitudes ANECA cuenta con expertos del ámbito académico y profesional.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Llevar a cabo la evaluación de las solicitudes para la homologación y equivalencia de los títulos que remita, para su informe, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Número de informes emitidos para su homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial.	Emitir un informe en un tiempo máximo a tres meses al 100% de las solicitudes de homologación y equivalencia.	100%
Llevar a cabo la evaluación para la correspondencia de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto técnico, Ingeniero técnico y Diplomado a los niveles del MECES	Número de informes de correspondencias realizados.	Emitir un informe en un tiempo máximo a tres meses desde el requerimiento por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.	100%

B.3.-Coordinar y promover iniciativas en materia de garantía de calidad que permitan no sólo mantener un posicionamiento como referente de buenas prácticas, sino que también sirvan para situar a la Agencia como precursora en materia de garantía de la calidad en la Educación Superior.

PARTICIPACIÓN DE ANECA EN PROYECTOS INTERNACIONALES

ANECA mantendrá en 2016 una presencia activa en las redes internacionales a las que pertenece en el Espacio Europeo de Educación superior e Iberoamérica y continuará su contribución a la difusión de las buenas prácticas de evaluación de la calidad desarrolladas en el sistema universitario español en los proyectos internacionales que participa, así como en la consolidación del Espacio Europeo de Educación Superior, así como en los contextos internacionales en donde es requerida.

Proyectos internacionales

La participación de ANECA en las redes de agencias europeas permite su participación en proyectos desarrollados de forma conjunta en dichas redes y que se enfocan a temas nucleares de la agenda de la garantía de calidad y la acreditación en España y en el Espacio Europeo de Educación Superior. Estos proyectos adquieren una importancia mayor dado que suponen la autofinanciación de los gastos de los miembros de ANECA que participan en ellos, así como un aporte económico suplementario.

Durante el año 2015 ANECA ha concluido los proyectos CeQuint coordinado por ECA y QACHE coordinado por ENQA desarrollados en el Espacio Europeo de Educación Superior se alinean con los requerimientos derivados de la agenda del Proceso de Bolonia. Asimismo, ANECA se ha presentado como socio en una propuesta de la convocatoria de 2015 en el programa Erasmus + de la Comisión sobre Reconocimiento académico en el Espacio Europeo de Educación Superior y que será valorada a finales de año y que desarrolla las conclusiones de este proyecto, entre otras iniciativas llevadas a cabo en el seno de ECA.

En la zona Euro-mediterránea, ha concluido también en 2015 el proyecto TEMPUS EQUAM de apoyo a la agencia y a las universidades de Jordania en el desarrollo de unidades de garantía de calidad interna. Estos proyectos se enmarcan en la agenda europea con las áreas limítrofes con el EEES a través fundamentalmente de proyectos TEMPUS que buscan la convergencia con los sistemas de educación superior. Asimismo, ANECA se ha presentado a un proyecto de la convocatoria del programa Erasmus + de 2015 sobre el desarrollo del Marco de Cualificaciones en Jordania que es continuación de los proyectos desarrollados en ese país desde 2011 y que será valorada en 2015.

Por último, en el caso de los proyectos desarrollados con agencias de América Latina, como en el caso del Proyecto ULISES, responden a la doble lógica del Espacio Iberoamericano del Conocimiento y a las iniciativas de bilaterales desarrolladas por ANECA desde sus inicios.

La participación de ANECA en proyectos internacionales en 2016 se centrará en la continuidad de aquellos compromisos adquiridos a través de su participación en proyectos competitivos financiados por los organismos internacionales, fundamentalmente por la Comisión Europea. A continuación se recogen los Proyectos que estarán activos en 2016 ordenados por áreas geográficas de actividad.

Espacio Europeo de Educación Superior

- Proyecto "HERE-ES. Higher Education Reforms in Spain". Proyecto financiado por la Comisión Europea y coordinado por la Secretaría General de Universidades dirigido a la mejora de la implantación de las reformas derivadas del Proceso de Bolonia en dos procesos concretos: la acreditación simplificada de programas conjuntos y el enfoque centrado en el estudiante definido en la versión revisada de los European Standards and Guidelines aprobados en la reunión de ministros de Ereván en mayo de 2015. Durante 2016 ANECA contribuirá a la difusión de las conclusiones de los grupos de trabajo de ambos procesos entre las universidades españolas y los agentes de interés de la educación superior más vinculados a los mismos.
- Proyecto de Acreditación Institucional de la Universidad de Arquitectura y la Universidad de Ingeniería de Armenia dentro de las acciones bilaterales de colaboración con la agencia francesa HCERES. ANECA colabora con HCERES en la acreditación institucional de dos universidades armenias. Este proyecto tiene un doble propósito: a nivel interno, ANECA tiene la oportunidad de realizar un ejercicio piloto de acreditación institucional con la colaboración de la agencia francesa que podrá servir para la reflexión metodológica necesaria en el marco del nuevo Real Decreto de acreditación de centros. Tras la visita a la Universidad Nacional de Ingeniería, se realizó la visita a la Universidad y se emitió el informe de evaluación externa correspondiente sobre el cual la Universidad decidirá, a la vista del mismo, si quiere seguir con el paso siguiente: la acreditación. En caso afirmativo, se realizaría a lo largo del año 2016 y conllevaría el nombramiento de una Comisión de acreditación ad-hoc a cargo de evaluar si el resultado de la acreditación sería favorable, favorable con seguimiento o desfavorable. Por otra parte, con el fin de mejorar el proceso, se seguirán manteniendo encuentros virtuales con HCERES.

Espacio Euro-mediterráneo de Educación Superior e Investigación

- Proyecto Tempus «Modernisation of Institutional Management of Internationalisation in South Neighbouring Countries (MIMI)». El proyecto concluirá en 2016 y presentará como principal conclusión una propuesta de corpus de buenas prácticas sobre internacionalización y gobernanza para las universidades de los países del sur y este del Mediterráneo con la colaboración de los socios europeos. ANECA aportará la experiencia en prácticas de evaluación y acreditación de criterios de internacionalización en el contexto del European Consortium for Accreditation (ECA) y su experiencia en la evaluación de los sistemas de evaluación interna de la calidad.

- Proyecto Erasmus + «National Qualifications Framework- Jordan (NQF-J)». Proyecto financiado por la Comisión Europea y coordinado por la Universidad de Barcelona cuyo objetivo es apoyar la reforma estructural del sistema de educación superior jordano a través del desarrollo de un marco de cualificaciones para la educación superior en línea con las prioridades nacionales y su implementación a diferentes niveles institucionales. Tras la conferencia de lanzamiento a finales del año 2015, se definieron las tareas de cada uno de los socios. En lo que se refiere a ANECA, durante el año 2016, presidirá el Comité Directivo del Proyecto quien tomará todas las decisiones relativas a la preparación y metodología para llevar a cabo las distintas etapas del mismo. Se traducirá en un informe con el fin de definir las estrategias y prioridades claves, las respuestas preliminares a las preguntas importantes y un mapa de proceso provisional del Proyecto. Se organizará, durante el mes de abril, una visita en Madrid para intercambiar información y experiencias en cuanto a los marcos europeos y nacionales de cualificaciones que servirá, junto con una serie de intercambios con los distintos grupos de interés, a identificar las características adecuadas para el marco jordano. Se elaborará para octubre un libro blanco conteniendo los resultados de las actividades llevadas a cabo, la estructura general del marco y la ruta para desarrollarlo. En paralelo, se trabajará sobre la preparación de una Guía, de principios y sobre los descriptores de cualificaciones genéricas para titulaciones de Grado, Máster y Doctorado. Por último, se realizará una Guía de trabajo destinada a apoyar a los agentes que apliquen el marco en sus tareas comunes tanto a nivel académico como administrativo de la educación Superior.

Proyectos en el Espacio Iberoamericano del Conocimiento: las actividades realizadas por ANECA en el contexto iberoamericano incluyen las siguientes iniciativas para 2016:

- Proyecto AUDIT- Perú. Tras los cambios legislativos en materia de educación superior ocurridos en el Perú en 2015, el proyecto AUDIT-Perú continuará las acciones iniciadas con las instituciones peruanas a través de un acuerdo con el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa (SINEACE), con la instancia definida por el organismo. De esta forma el coordinador peruano identificará las instituciones participantes y ANECA procederá a la formación y acompañamiento técnico del proyecto. Asimismo concluirán las certificaciones del diseño iniciadas en 2014 con las instituciones que lo solicitaron.
- Proyecto de desarrollo del modelo AUDIT adaptado al sistema de acreditación de la educación superior del Ecuador. Proyecto realizado a iniciativa del SENESCYT del Ecuador y en colaboración con la agencia del Ecuador CEAACES. Durante 2016 continuarán las tareas de apoyo a las instituciones participantes en el proyecto y la coordinación de las certificaciones de los diseños que se hayan solicitado. Asimismo continuarán las capacitaciones a los responsables del proyecto en las instituciones y a los técnicos de la agencia CEAACES.

- Proyecto de desarrollo del modelo AUDIT en colaboración con el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Este proyecto se desarrolla en colaboración con el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia e involucra a las universidades colombianas en el desarrollo de un modelo de certificación de sus sistemas de garantía de calidad internos desarrollados a partir del programa AUDIT.

Iniciativas derivadas de la pertenencia a redes internacionales

Participación en la European Association of Quality Assurance (ENQA)

Una vez concluida la representación de ANECA en el Comité Ejecutivo de ENQA tras la conclusión del segundo mandato de tres años, ANECA retomará su participación en la red en las iniciativas que desarrolle que estén alineadas con los intereses de la agenda nacional e internacional.

European Consortium for Accreditation (ECA)

Tras la elección del Director de ANECA como Presidente de ECA en junio de 2014, ANECA continuará proporcionando apoyo al desarrollo de las iniciativas establecidas en el plan de actuación de esta organización liderando su promoción como red especializada en procesos internacionales de acreditación e internacionalización.

Desde 2015 ANECA forma parte del Comité de Certificación del Proyecto CeQuint y continuará participando en la toma de decisiones de este órgano.

Otras prácticas internacionales

La principal iniciativa de colaboración entre agencias en el desarrollo de los convenios bilaterales es el intercambio de evaluadores formados en los programas que desarrolla la Agencia. De esta forma continuará la colaboración mediante el intercambio de expertos de ANECA con países de Europa y América Latina. Se trata de una forma importante de contribuir a la internacionalización de la educación superior española a través de sus representantes más notables: los pares evaluadores que representan su formación personal como académicos y su especialidad, su marco institucional y la formación en tareas evaluativas proporcionada por ANECA.

Como parte de la actividad internacional de ANECA, la Agencia mantendrá la línea de asistencia a agencias y organismos de calidad de Iberoamérica que soliciten mantener sesiones de formación e información sobre los procedimientos desarrollados por ANECA.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Participación de ANECA en proyectos internacionales invitada por organismos o a iniciativa de la Agencia.	Medir los proyectos en los que ANECA participa por invitación.	Mantener el número de participaciones respecto del año anterior	100%
	Medir los proyectos por iniciativa de ANECA	Iniciar al menos el 50% de los proyectos	100%

B.4.-Dotar a la Agencia de los instrumentos necesarios para generar confianza y credibilidad dentro del Espacio Europeo de Educación Superior, estableciendo y manteniendo una relación clara y transparente con todos los agentes implicados.

ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS

ANECA elaborará la carta de servicios con el fin de informar públicamente a los usuarios, y en general a los grupos de interés sobre los servicios que se desarrollan en la Agencia, sobre los compromisos de calidad adquiridos en la prestación de dichos servicios, y sobre los compromisos que la agencia asume en la prestación de los mismos se ha desarrollado una carta de servicios.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Definición de una carta de servicios de la Agencia	Comprobar la fecha de elaboración de la Carta de Servicios contando con todas las unidades de ANECA para la definición de los servicios que se	Elaborar la carta con el cambio jurídico de ANECA	

OBJETIVO ESTRATÉGICO C.- Aportar información útil, transparente y de confianza a los distintos grupos de interés, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

C.1.-Proporcionar información relevante del Sistema de Educación Superior, que sea fácilmente accesible en función de los perfiles de los diferentes grupos de interés

CONTENIDO WEB

Planificación 2016:

- Potenciar la usabilidad de la página web y realizar mejoras activas orientadas a confirmar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (preparando incluso una posible certificación para un futuro inmediato)
- Optimizar la analítica web reforzando la formación del personal para obtener conclusiones más eficaces y que nos permitan mejoras directas en la estructura de nuestros contenidos.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Definir los perfiles de los diferentes grupos de interés y ajustar el contenido web para cada uno de ellos	Realizar una analítica web	Realizar 4 informes de visitas (a la web) anuales.	50%
	Porcentaje de recomendaciones implementadas	Implementar el 50% de las recomendaciones.	100%
	Realización de una autoevaluación para comprobar la accesibilidad de la web mediante un test de accesibilidad on line	Realizar una autoevaluación anual	No aplica en este momento

BUSCADOR QUÉ ESTUDIAR Y DÓNDE

Durante el año 2016, el Buscador ¿qué estudiar y dónde? desarrollará su actividad como en cursos anteriores publicando los informes técnicos que la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (OA ANECA) que realiza en relación con las actividades de evaluación de enseñanzas e instituciones encomendadas a la misma. En concreto se dará publicidad a:

- Informes de evaluación de Grado, Máster y Doctorado, realizados por el organismo para la verificación de títulos universitarios oficiales tanto para la oficialización de títulos como para la modificación en su caso de los mismos (PROGRAMA VERIFICA);
- Informes de seguimiento (PROGRAMA MONITOR);
- Informes de renovación de la acreditación (PROGRAMA ACREDITA);
- Informes y documentación adicional de los títulos que participan en la evaluación para la obtención de sellos de calidad internacional (PROGRAMA ACREDITAPLUS).

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Facilitar a todos los grupos de interés, y en especial a los estudiantes (futuros y presentes), toda aquella información sobre los títulos oficiales de grado, máster y doctorado que ofrecen las universidades españolas, mediante el buscador ¿Qué estudiar y dónde?	Medir el número de visitas al buscador	Incrementar el número de visitas respecto a la medición anterior.	
	Comprobar el número de informes disponibles en el buscador	Incrementar el número de informes publicados respecto a la medición anterior.	

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

Planificación 2016:

ANECA pretende reforzar su presencia activa como órgano de información técnico en las labores de su competencia entre los distintos sectores a los que se dirigen sus actividades. Para ello, potenciará el uso de herramientas ya disponibles para estos fines (web, newsletter...) y pondrá en práctica iniciativas dirigidas a los distintos agentes con el doble objetivo de proporcionar información útil y de involucrar a los agentes de interés en las actividades de la Agencia (webinars, tutoriales, material multimedia...).

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Utilizar los canales de comunicación externa definidos en ANECA	Medir la utilización de los principales canales de comunicación	Web: publicar dos noticias al mes	100%
		Boletín externo: realización de dos boletines al año.	50%
		Redes sociales: 55 tweets anuales (5 al mes) y dos vídeos anuales	80%
		Respuestas solicitudes de prensa: responder al menos al 70% de las solicitudes recibidas.	95%

C.2.- Definir un plan de comunicación interno que se oriente a la gestión del conocimiento de la Agencia para dotar a todos los departamentos de información útil y transversal.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

Planificación 2016:

En 2016 continuarán las labores de refuerzo de los mecanismos de gestión interna del conocimiento de la Agencia.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Implantar herramientas de comunicación interna en la Agencia.	Medir el número de boletines y dossiers de prensa	Boletines internos: 3 al año	75%
		Dossier de prensa: publicar 150 dossiers de prensa anuales. 15 al mes aproxm)	100%

C.3.- Elaborar informes de forma independiente, o junto con otros órganos implicados en el Sistema Universitario, analizando los resultados desprendidos de la evaluación de la calidad de dicho Sistema

REALIZACIÓN DE INFORMES

OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DEL SISTEMA ESPAÑOL DE UNIVERSIDADES.

Entre las funciones previstas en el *Estatuto de ANECA*¹ se prevé que el organismo atienda a la realización 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*.

Así, se dará cabida a una serie de actuaciones que progresivamente darán cuerpo a un *observatorio para el análisis de la calidad y de la responsabilidad social del sistema universitario español*, cuyo objetivo fundamental es la elaboración y puesta a disposición de información útil para toma de decisiones de los agentes de interés. Entre las actuaciones previstas en este año destacan:

- el *Informe sobre el estado de la evaluación externa de la calidad en las universidades españolas*.

¹ Real Decreto 1112/2015, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo Autónomo Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

- La preparación del Proyecto Encuentro de perspectivas para la mejora de la empleabilidad y de la incorporación al mercado laboral de los titulados universitarios:
 - Informe sobre el encuentro de perspectivas entre actores involucrados en la empleabilidad de los titulados universitarios, en el que se prestará atención particular a la orientación de las universidades en la mejora de la gestión integral de sus actuaciones y procesos en materia de fortalecimiento de dicha empleabilidad.
 - Diseño de un marco para el reconocimiento, por parte de ANECA, de procesos integrales puestos en marcha en las universidades para contribuir a la mejora de la empleabilidad de sus titulados.
 - Sustentado en conclusiones obtenidas, coordinación de las actuaciones de ANECA con incidencia en la mejora de la empleabilidad.

SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS PROGRAMAS Y DE LAS ACTIVIDADES DE ANECA (SIEPAA)

ANECA continuará trabajando en el desarrollo de un *Sistema de Información Estadística de los Programas y de las Actividades de ANECA (SIEPAA)*; sistema controlado metodológicamente y estable en el tiempo, que pretende facilitar información fiable y relevante al servicio, por una parte, de la revisión y mejora de los programas de evaluación de ANECA y, por otra, del Observatorio de la Calidad del Sistema Español de Universidades. Dentro del proyecto SIEPAA se trabaja:

- en el diseño y la puesta en funcionamiento de procesos de gestión de datos para su explotación estadística y publicación de resultados; y
- en la creación de un Banco de Datos de ANECA.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Realizar informes en función de la planificación anual aprobada. (Informe ICU, inserción laboral, etc.)	Proporción de informes realizados sobre informes previstos. (nº de informes realizados en el año / nº de informes previstos en el año)	Realización de todos los informes previstos.	

D.-. Incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos necesarios para un funcionamiento óptimo de la Agencia

D.1.- Diseñar e implantar un sistema de gestión de la calidad que mejore la eficacia y eficiencia de los procesos, y que proporcione información para la toma de decisiones a través de datos e indicadores.

DEFINICIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A lo largo de este año, se espera implantar el Sistema de Gestión de la Calidad según los actuales estándares (UNE-EN ISO 9001:2015), que ayudará a incorporar mejoras en la organización a través de la búsqueda sistemática de la mejora continua de los procesos y de la satisfacción de los grupos de interés. Este sistema, se integrará junto con el Plan Estratégico y el Plan de riesgos .

Conforme al procedimiento de satisfacción de los grupos de interés, se prevé la realización de una consulta institucional a estudiantes y consejos sociales de las universidades, con el fin de conocer y, en la medida de lo posible, atender a sus expectativas y preferencias con respecto al marco de competencia de ANECA.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Definir e implantar un sistema de gestión de la calidad en la Agencia.	Comprobación de la realización de la documentación del SIGC en la Agencia	Tener el sistema definido a lo largo de 2016	50%

D.2.- Llevar a cabo una política de recursos humanos que permita el máximo desarrollo del personal de la Agencia en cada uno de sus puestos.

PLAN DE FORMACIÓN

Planificación 2016:

El presupuesto destinado a la formación para el ejercicio 2016 asciende a 10.690 €. Como en años anteriores, sólo se cuenta como único presupuesto destinado a la formación, con el crédito disponible de la Fundación Estatal para la formación en el empleo. Este presupuesto se destinará en su mayor parte a la enseñanza de idiomas, fundamentalmente inglés, ya que es una de las prioridades para la plantilla.

Se tratará de reservar un monto del presupuesto para la realización de una acción formativa relativa al procedimiento administrativo.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Elaboración y ejecución del Plan de formación anual.	Porcentaje de cursos realizados.	Haber realizado como mínimo el 75% de los cursos planificados	100%
	Porcentaje de trabajadores a los que se les oferta formación anualmente.	A al menos el 80% de la plantilla se le ha ofertado algún tipo de formación	100%
	Número total horas de formación impartidas.	Al menos 75% de las horas diseñadas se han impartido.	2418 horas 28,11 h/empleador 100%
	Número de horas de formación ofertada por empleado anualmente.	Mínimo 20 horas/año	100 h/año 100%
	Porcentaje del presupuesto ejecutado para formación de personal	100% de ejecución del presupuesto de formación	92%

MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Planificación 2016:

El modelo de evaluación de desempeño está definido y la realización de las correspondientes evaluaciones del desempeño dependerá de la determinación que tome los nuevos organismos directivos del Organismo Autónomo ANECA.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Implantación de un modelo de evaluación del desempeño.	Comprobar la existencia de un Sistema de Clasificación Profesional	Existencia SCP: primer semestre 2014	Realizado
	Definición de un Modelo de Evaluación del Desempeño con herramientas: manual de competencias y/o objetivos, manual del evaluador, manual del evaluado, cuestionario de evaluación.	Modelo de evaluación del desempeño: primer semestre 2014	Realizado
	Medir el número de evaluaciones del desempeño realizadas.	Realización de una evaluación del desempeño por trabajador cada 2 años	No se ha realizado
	Medir el número de planes individuales de desarrollo o entrevistas	Planes individuales de desarrollo: 1 por trabajador cada dos	No se ha realizado

	de evaluación realizados.	años.	
--	---------------------------	-------	--

D.3.- Garantizar una gestión financiera transparente que cumpla con los presupuestos establecidos, cuyo principal objetivo sea la austeridad en el gasto y permita gestionar la Agencia con la mayor eficiencia posible.

OBLIGACIONES DE CARÁCTER ECONÓMICO-FINANCIEROS

Planificación 2016:

Se deberá prestar especial atención al cumplimiento de las medidas de contención del gasto en 2016, para conseguir que la ejecución presupuestaria de este ejercicio económico termine sin déficit, tal y como está presupuestado.

Este año se deben de mantener los logros conseguidos con las mejoras realizadas en los procesos, que han supuesto:

- Reducción de las salvedades a la gestión de la Fundación indicadas por la IGAE en su informe complementario.
- Eficiencia y rapidez en la obtención de la información económico-financiera, lo que posibilita un mayor control en el detalle del gasto por programa, unidad, actividad, proyecto, etc...

Se seguirán desarrollando las actividades propias de la unidad tales como elaboración y pago de las nóminas, liquidación del pago a colaboradores, presentación trimestral de impuestos, envío de boletines de cotización e ingreso de cuotas a la TGSS, envío de certificados de IRPF, envío de encuestas INE, solicitud de autorización de masa salarial, envío mensual y trimestral de información económico-financiera a través de la aplicación CICEP.Red, información al Consejo de Dirección sobre el grado de cumplimiento del presupuesto, labores de contabilización, tesorería, envío de información al Tribunal de Cuentas, Protectorado, MEDC, Dirección General del Tesoro, MHAP y asesoramiento al resto de unidades de la Fundación.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Cumplir con las obligaciones de carácter económico-financiero que asume ANECA, documentando y justificando su cumplimiento de acuerdo con los procedimientos y normativas en aquellos aspectos relacionados con la gestión económica y presupuestaria.	Comprobar que se ha elaborado la información contable y económico-financiera acorde a la normativa reguladora y que es adecuada para su correcta interpretación y comprensión (cuentas anuales).	Que las cuentas anuales reflejen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de ANECA.	100%

D.4.- Desarrollar las herramientas y dotar a la Agencia de los recursos tecnológicos necesarios para poder realizar sus funciones con eficiencia, comodidad y economía.

DISEÑO DE NUEVAS APLICACIONES

Los proyectos planificados para el año 2016 responden a las necesidades que han encontrado desde las diferentes unidades de ANECA.

Los proyectos más significativos son:

- Participación en el proceso de creación de una nueva aplicación para la recepción de solicitudes de acreditación de Titulares Universitarios y Catedráticos Universitarios.
- Permitir incluir documentación en formato pdf en la solicitud de Seguimiento de la nueva convocatoria de 2015.
- Conclusión de la integración de la Agencia Madri+d en la aplicación de verificación de títulos.

- Modificaciones en la aplicación de Homologación para facilitar el trabajo a sus usuarios.
- Gestionar más tipos de documentos y cambiar la presentación de la documentación que se visualiza en la aplicación empleada para facilitar las evaluaciones de la renovación de la Acreditación y la obtención del Sello.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Diseño de nuevas aplicaciones o diseño de nuevas funcionalidades a las ya existentes.	Medir la desviación entre el tiempo planificado y el tiempo real a la hora de realizar el diseño de la nueva aplicación. (número de desarrollos acabados en el número de jornadas previstas/número desarrollos realizados)	Cerrar el 90% de los desarrollos en el nº de jornadas previstas.	100%

SOPORTE A USUARIOS

Respecto a la prestación de soporte a los usuarios de las aplicaciones informáticas se presta servicio a 2 niveles: correctivo y preventivo.

- El mantenimiento correctivo se centra en solucionar las incidencias reportadas.
- En relación al mantenimiento preventivo, se realiza con el objetivo de minimizar el número de incidencias.

Indicadores de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Cuantificación	Cuantificación Actual
Prestar soporte a los usuarios de las aplicaciones informáticas (aplicativos de soporte.aneca)	Medir la desviación entre el tiempo planificado y el tiempo real de resolución de las incidencias según su prioridad	<u>Urgente:</u> 90% resolución en un día laborable o menos; <u>alta:</u> 90% resolución en 3 días laborables o menos; <u>media:</u> tiempo de resolución medio en 10 días laborables; <u>baja:</u> tiempo de resolución medio 32 días laborables.	100%
Prestar soporte a los usuarios internos de las aplicaciones informáticas (soporte.aneca): soporte, operaciones y sistemas	Medir el tiempo de resolución de las incidencias según su clasificación tanto en tiempo de resolución (menos de 1 día, entre 1 y 3 días; más de 3 días) como en su tipología (soporte, operaciones y sistemas).	<u>Soporte:</u> <8 hrs: 60%; entre 8-72 hrs: 25%; >72 hrs: 15%. <u>Operaciones:</u> <8 hrs: 70%; entre 8-72 hrs: 15%; >72 hrs: 15%. <u>Sistemas:</u> <8 hrs: 65%; entre 8-72 hrs: 25%; >72 hrs: 10%.	<u>Soporte:</u> 100% <u>Operaciones:</u> 90% <u>Sistemas:</u> 80%
Resolver de manera unificada los recursos y reclamaciones de los programas de evaluación de enseñanzas (VERIFICA	PEP: medir el tiempo de resolución de los recursos y reclamaciones admitidas a trámite	PEP: Dar respuesta en un tiempo menor a dos meses al 100% de las reclamaciones, desde la fecha de	100%

y MONITOR) y del profesorado (PEP)		entrada a ANECA.	
	VERIFICA Y MONITOR: medir el tiempo de resolución de los recursos y reclamaciones admitidas a trámite	VERIFICA Y MONITOR: Dar respuesta en un tiempo menor a dos meses al 100% de las reclamaciones, desde la fecha de entrada a ANECA.	100%