



INFORME DE  
**AUTOEVALUACIÓN**

---

**2016 - 2021**

---

**TÍTULO:** Informe de Autoevaluación (2016-2021)

**DESCRIPCIÓN:** Unitaria. En línea. pdf

**EDICIÓN:** Madrid

**AÑO:** 2022

**Unidad editora:** ANECA

**NIPO:** en trámite

---



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

ANECA

---

# CONTENIDO

|    |   |
|----|---|
| 3  | <b>PARTE I / ANTECEDENTES</b>   |
| 3  | <b>1. INTRODUCCIÓN</b>  |
| 4  | <b>2. ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUTOEVALUACION</b>   |
| 5  | <b>3. CAMBIOS DESDE LA ÚLTIMA REVISIÓN COMPLETA</b>   |
| 5  | 3.1. Nuevas actividades externas de garantía de calidad   |
| 6  | Actividades en proceso de diseño (para ser añadidas al registro de EQAR en un futuro)   |
| 7  | <b>PARTE II / ÁREAS PRIORITARIAS</b>  |
| 7  | <b>4. NUEVAS ACTIVIDADES EXTERNAS DE GARANTÍA DE CALIDAD RELACIONADAS CON LAS ÁREAS PRIORITARIAS DE LA PARTE 3 DE LOS ESG</b> |
| 7  | 4.1. ESG 3.1. Actividades, política y procesos de aseguramiento de la calidad   |
| 11 | 4.2. ESG Criterio 3.6. Aseguramiento interno de la calidad y ética profesional (área de mejora seleccionada)                  |
| 12 | a) Aseguramiento interno de la Calidad de la Agencia  |
| 13 | b) Mejoras introducidas   |
| 19 | <b>5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EQA DE LA AGENCIA RELACIONADAS CON LA PARTE 2 DE LOS ESG</b>                 |
| 20 | 5.1. ESG 2.1. Importancia del aseguramiento interno de la calidad (todas las actividades)                                     |
| 21 | 5.2. ESG 2.2. Diseño de metodologías adecuadas a sus fines (Nuevas actividades)   |
| 23 | 5.3. ESG 2.3. Implantación del proceso (Nuevas actividades)   |
| 23 | 5.4. ESG 2.4. Pares de evaluadores (Nuevas actividades)   |
| 24 | 5.5. ESG 2.5. Criterios para fundamentar los resultados (Nuevas actividades)  |
| 24 | 5.6. ESG 2.6. Informes (Todas las actividades y nuevas actividades)   |
| 26 | 5.7. ESG 2.7. Reclamaciones y recursos (Nuevas actividades)   |
| 28 | <b>PARTE III / ANÁLISIS DAFO</b>  |
| 28 | <b>A. FORTALEZAS</b>  |
| 29 | <b>B. DEBILIDADES</b>   |
| 29 | <b>C. AMENAZAS</b>  |
| 29 | <b>D. OPORTUNIDADES</b>   |
| 30 | <b>PARTE IV / CONCLUSIONES</b>  |
| 32 | <b>ANEXO I / GLOSARIO DE ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS</b>   |
| 33 | <b>ANEXO II / TRÁMITE DADO A LAS RECOMENDACIONES</b>  |
| 35 | <b>ANEXO III / PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA AGENCIA</b>                                |

## ÍNDICE DE TABLAS

|    |   |
|----|---|
| 3  | Tabla 1. Actividades de evaluación de ANECA   |
| 7  | Tabla 2. Cumplimientos parciales y sustanciales ESG Criterio 3.1                              |
| 10 | Tabla 3. Número de evaluaciones realizadas en los programas de ANECA                          |
| 12 | Tabla 4. Sistema de aseguramiento interno de la calidad de ANECA                              |
| 13 | Tabla 5. Mejoras introducidas   |
| 18 | Tabla 6. Relación de las mejoras de ANECA con las directrices del ESG 3.6                     |
| 19 | Tabla 7 . Cumplimientos de los diferentes ESG 1 en los programas de evaluación de enseñanzas  |
| 20 | Tabla 8. Cumplimiento de los diferentes ESG 1 en cada programa de evaluación de instituciones |
| 20 | Tabla 9. Relación entre los ESG y los criterios de los programas                              |
| 23 | Tabla 10. Implantación del proceso. ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL y AUDIT INTERNACIONAL          |
| 25 | Tabla 11. Cumplimientos parciales y sustanciales ESG Standard 2.6                             |
| 28 | Tabla 12. Resumen DAFO de la Agencia  |
| 30 | Tabla 13. Futuros retos de la Agencia   |
| 33 | Tabla 14. Recomendaciones   |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|    |  |
|----|--|
| 4  | Figura 1. Fases en la elaboración del informe de autoevaluación            |
| 17 | Figura 2. Actuaciones más significativas de ANECA en favor de la igualdad  |
| 22 | Figura 3. Proceso para el diseño y revisión de los programas de evaluación |
| 26 | Figura 4. Proceso general de alegaciones, reclamaciones y recursos         |

# PARTE I / ANTECEDENTES

## 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) se crea por la [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades](#), con la misión de promover y asegurar la calidad del Sistema de Educación Superior en España mediante procesos de orientación, evaluación, certificación y acreditación, contribuyendo al desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior, así como contribuir a la información y la transparencia frente a la sociedad.

Inicialmente, ANECA se constituyó bajo la fórmula jurídica de Fundación, pasando en 2014 a convertirse en un Organismo Autónomo al que le corresponden las funciones de evaluación de titulaciones universitarias y del profesorado universitario y mejora de su calidad.

El presente Informe de Autoevaluación tiene como objetivo mostrar el cumplimiento por ANECA de los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG), actualizados en la Conferencia de Ministros de mayo de 2015, así como algunas de las principales mejoras llevadas a cabo por la Agencia en el periodo 2016-2021. Se enmarca en el proceso de evaluación externa internacional periódica en que la Agencia comenzó a participar en el año 2007, realizado por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) para así incorporarse en 2008 al Registro Europeo de Agencias de Calidad, European Quality Assurance Register (EQAR), cumpliendo con el requisito establecido por el Comunicado del Proceso de Bolonia de Londres en 2007.

ANECA ha sido ratificada en tres ocasiones como miembro de pleno derecho de ENQA desde 2007 y, además, ha renovado su inscripción en EQAR en 2008, 2013 y 2018. En esta ocasión, ha optado a la renovación a través de un proceso de revisión más específico (*Targeted Review*) puesto en marcha en 2021. Esta situación supone un nuevo reto para la Agencia, que será una de las primeras en Europa en ser evaluada con este nuevo modelo.

Para afrontar esta cuarta evaluación, se parte de la experiencia de estos años, en los que ANECA ha venido trabajando conforme a los ESG 2015, estando ya plenamente asumidos e implantados en todos los programas de evaluación de enseñanzas e instituciones que la Agencia lleva a cabo desde sus orígenes, al igual que se han aplicado los ESG 2015 en las nuevas actividades que se han ido poniendo en marcha.

Una vez más, el proceso de autoevaluación que ha dado lugar al presente informe se ha asumido en ANECA como un instrumento de revisión global, participativa y autocrítico dirigido a conocer el cumplimiento real de los ESG. Además, ha permitido reflexionar sobre los futuros retos y analizar el avance de la implantación de las recomendaciones del anterior informe de evaluación externa. Fruto de este proceso, se ha podido tener un mayor conocimiento de la institución y sus actividades, tanto a nivel interno como externo.

A continuación, se muestran en la tabla 1 las actividades de evaluación desarrolladas en ANECA.

Tabla 1. Actividades de evaluación de ANECA.

| BAJO EL ALCANCE DE LOS ESG<br>Evaluación de Enseñanzas e Instituciones |   | FUERA DE LOS ESG<br>Evaluación de Profesorado    |
|--|---|--|
| <a href="#">ACREDITA</a>   | <a href="#">EURO-INF</a>                              | <a href="#">ACADEMIA</a>                         |
| <a href="#">AUDIT</a>  | <a href="#">EuroMáster</a>                            | <a href="#">CNEAI</a>                            |
| <a href="#">AUDIT-INTERNACIONAL(*)</a>                                 | <a href="#">ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial(*)</a> | <a href="#">PEP</a>                              |
| <a href="#">DOCENTIA</a>   | <a href="#">Joint Program Accreditation</a>           | Otras evaluaciones nacionales e internacionales. |
| <a href="#">EUR-ACE®</a>   | <a href="#">MONITOR</a>                               |  |
| <a href="#">Eurobachelor</a>   | <a href="#">VERIFICA</a>                              |  |

(\*) Nuevos programas implantados en el periodo 2016-2021

## 2. ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

La metodología definida para la elaboración del presente informe ha sido similar a la de evaluaciones anteriores. Se han tenido en cuenta las guías publicadas por ENQA y EQAR para este nuevo proceso de evaluación específica. Además, se han atendido las recomendaciones de ambas instituciones tanto en la evaluación externa de 2017 como en la renovación de la inscripción en el Registro, así como en el seguimiento de 2019.

Se ha tomado como fecha de referencia para la recopilación de datos el periodo comprendido desde el 30 de junio de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2021; excepcionalmente se han incluido algunas evidencias que han sido actualizadas hasta el mes de febrero de 2022.

El informe recoge dos tipos de evidencias que se diferencian por el formato y tipo de letra empleado:

- > Aquellas que aparecen **subrayadas**: tienen incorporado un enlace a la página web pública de ANECA que conduce al documento o conjunto de documentos.
- > Las que aparecen en **cursiva y subrayadas**: tienen incorporado un enlace a la nube de ANECA con un acceso que, en ocasiones, está restringido con contraseña dado el carácter confidencial de la información que contienen. Los miembros del panel tienen una contraseña para poder acceder a este tipo de evidencias.

La Dirección de ANECA nombró al equipo responsable de la elaboración del informe de autoevaluación, formado por

personal de la Unidad de Prospectiva y Mejora Continua y de la División de la Evaluación de Enseñanzas e Instituciones, que también participaron en la evaluación anterior, con el apoyo de la Comisión de Internacionalización de la Agencia.

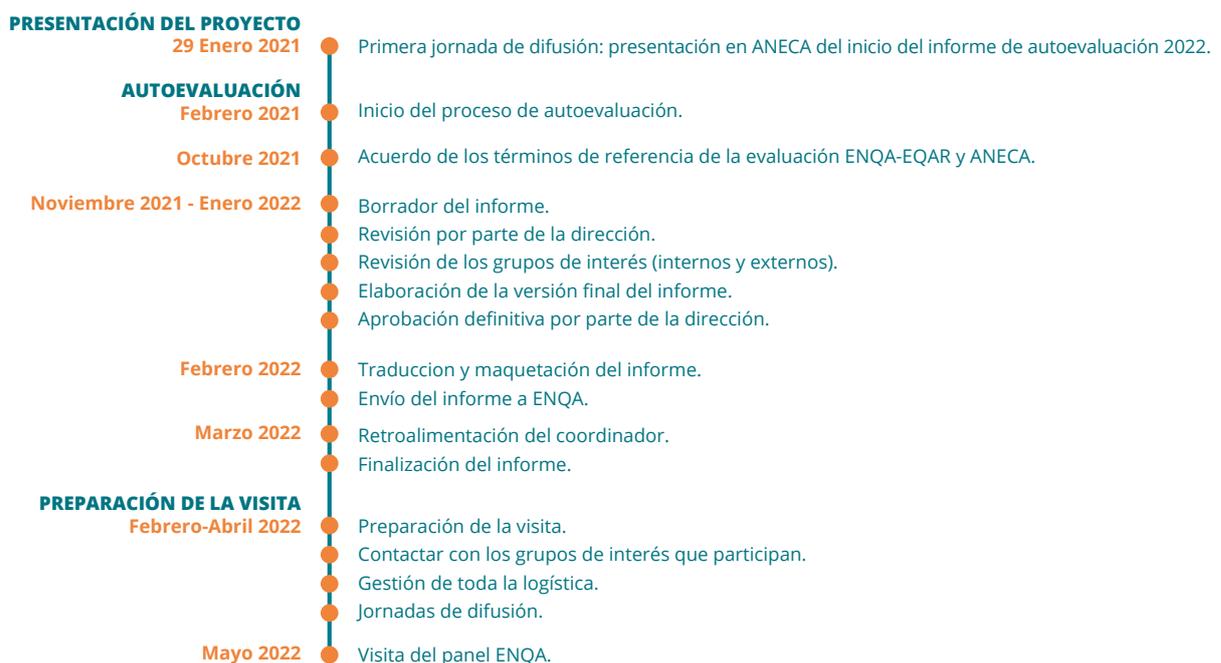
Este equipo ha coordinado la recopilación de evidencias y su análisis por un grupo representativo de agentes interesados, realizando una síntesis de sus valoraciones y preparando un borrador inicial que ha sido difundido para su análisis a un grupo más amplio de agentes interesados, cuyas aportaciones han dado lugar al informe de autoevaluación que aquí se presenta.

En el primer grupo representativo de agentes interesados que ha participado en la validación del borrador inicial están la Directora de la Agencia, el Presidente de la Comisión de Internacionalización y representantes de estudiantes, rectores, empresarios y trabajadores en el Consejo Rector. El segundo grupo más amplio de **agentes interesados** implicados en la elaboración del informe está el Consejo Rector en pleno (que incluye representantes del ministerio competente, de las comunidades autónomas y agentes sociales), expertos que colaboran como evaluadores nacionales e internacionales (académicos, estudiantes y profesionales) en los órganos de asesoramiento y evaluación de enseñanzas e instituciones, la Comisión de Internacionalización en pleno y el conjunto de todo el personal y equipo directivo de la Agencia.

Asimismo, el gran apoyo dado por la Dirección de ANECA a lo largo de este proceso ha supuesto una mayor implicación de todas las personas que han participado en su elaboración. Además, a lo largo del proyecto se han realizado varias **jornadas internas de difusión** a todo el personal

En la figura 1, se muestra el cronograma seguido durante el proceso de elaboración del Informe de Autoevaluación.

Figura 1. Fases en la elaboración del informe de autoevaluación.



### 3. CAMBIOS DESDE LA ÚLTIMA REVISIÓN COMPLETA

Se han producido tres hechos relevantes en este periodo de tiempo que abarca el presente informe (junio 2016 – diciembre 2021):

- > Renovación de la [Dirección de ANECA](#) en 2020 como consecuencia de la finalización del mandato de la Dirección anterior, tal y como se establece en los Estatutos, dando paso a una actualización de la Agencia cuyo foco principal está puesto en la vocación de servicio y la transparencia. No se han producido cambios estructurales.
- > Elaboración del [Plan Estratégico 2019-2023](#), que define las líneas de actuación fundamentales en ese periodo.
- > Declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Pandemia COVID-19, por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, modificado por el *Real Decreto 465/2020*, de 17 de marzo, que comenzó el 14 de marzo de 2020. En la página web de ANECA se creó un espacio “[ANECA durante la alerta por el Covid19](#)” donde queda recogida y actualizada toda la información relativa a la actividad de la Agencia y su adaptación a la alerta sanitaria por el coronavirus. Estas actuaciones se vieron reforzadas con la publicación del documento [Estrategia de ANECA para el aseguramiento de la calidad en la enseñanza virtual](#) que pretende impulsar la adopción de criterios de garantía de calidad conforme a estándares internacionales.
- > Cabe destacar que, a partir de este momento, se implantó el teletrabajo para el personal interno y para todas las Comisiones de evaluación. Además, las visitas a los centros universitarios, la formación a evaluadores, etc. comenzaron a desarrollarse de forma online. Esta modalidad de trabajo sigue implantada en la Agencia en la fecha de elaboración de este informe.
- > La publicación de la siguiente legislación:
  - > [Real Decreto 640/2021, de 27 de julio](#), de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
  - > [Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre](#), por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

A fecha de elaboración de este informe, ANECA está trabajando, junto con el resto de agencias, en el análisis del impacto que estos cambios legislativos van a tener en los

programas de la Agencia. Estos cambios estarán referidos principalmente a las guías de evaluación y aplicaciones informáticas, entre otros.

#### 3.1. Nuevas actividades externas de garantía de calidad

Durante el periodo 2016-2021 se han iniciado e implantado dos nuevos programas de evaluación bajo el alcance de los ESG que han sido comunicados a EQAR como cambios sustanciales.

- > **ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL:** la acreditación institucional de centros universitarios se introduce en 2015 en la legislación universitaria española como una alternativa al modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales, a partir del cual se comenzó a desarrollar el programa de aplicación en este ámbito.

Con este tipo de acreditación se pretende dar un paso más hacia el fortalecimiento de la autonomía de las instituciones universitarias, poniendo de manifiesto que el centro universitario cumple con su responsabilidad legal de asegurar la calidad de su oferta académica.

ANECA evalúa las solicitudes de acreditación institucional de los centros universitarios en dos fases:

- > una primera fase de [ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial](#) en la que se aprovechan las sinergias de la evaluación de los programas AUDIT (procedimiento de certificación de la implantación de los SAIC) y ACREDITA (procedimiento de renovación de la acreditación de los títulos de Grado y Máster).

Esta primera fase no supone una evaluación adicional, sino que consiste en una comprobación, por parte de la Agencia, de que el centro universitario ha superado los procesos de renovación de la acreditación de títulos y está certificado en AUDIT.

- > La segunda fase de Renovación de la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL de centros universitarios, que aún no se ha iniciado a la espera del nuevo desarrollo normativo del recientemente aprobado [Real Decreto 640/2021](#), sí supondrá un proceso de evaluación específica por la Agencia. Está previsto que se concrete su diseño a principios del año 2022, ya que en el año 2024 se inicia el proceso de renovación para aquellos centros que obtuvieron su acreditación inicial en el año 2018.

> **AUDIT INTERNACIONAL.** El Programa AUDIT Internacional ha sido diseñado por ANECA en respuesta a la demanda de diversos organismos internacionales para certificar los sistemas de aseguramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES) ubicadas en terceros países y/o regiones geográficas, como herramienta contrastada que contribuya a la mejora de la calidad de sus titulaciones y por ende, de la satisfacción de sus grupos de interés.

El objetivo principal del Programa AUDIT Internacional es que las IES diseñen e implementen Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) aplicando los mismos estándares utilizados en el Programa AUDIT España, basados en los ESG 2015, pero adaptados al contexto y legislación local, de manera que se facilite su utilización, y a la vez se mantenga el rigor de un estándar de uso común entre las instituciones universitarias de los países pertenecientes al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

#### Actividades en proceso de diseño (para ser añadidas al registro de EQAR en un futuro)

Asimismo, hay dos programas de evaluación de enseñanzas que están en proceso de diseño en la Agencia, y sobre los que aún se sigue trabajando en el momento de elaborar este informe a través de experiencias piloto. Ambos programas responden a la metodología común de los Sellos Internacionales de Calidad (SIC) como EUR-ACE®, EURO-INF, Eurobachelor y Euromaster. Estos programas son:

- > **El Sello en Enseñanzas No Presenciales e Híbridas (ENPHI®):** es el primer Sello en diseñarse para su ejecución en exclusiva por ANECA. Se trata de un certificado concedido por la Agencia a una universidad respecto a un programa de nivel de Grado o Máster (todos los ámbitos) impartido en modalidad no presencial o híbrida, evaluado según unos estándares definidos, de acuerdo con los principios de calidad, relevancia, transparencia, reconocimiento y movilidad contemplados en el Espacio Europeo de Educación Superior. Se podrán presentar a estas acreditaciones internacionales programas (títulos) españoles y de otros países.
- > **Sello Internacional de calidad de los estudios de Medicina WFME:** Para otorgar este sello, ANECA cuenta con la colaboración de la Conferencia Nacional de Decanos de Facultades de Medicina (CNDFME) y el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos (CGCOM). El modelo de evaluación de este nuevo Sello se basa en la aplicación de los

criterios de la Federación Mundial de Educación Médica (WFME), además de los ya establecidos de forma general en el proceso de evaluación de los otros SIC gestionados por ANECA.

Dentro del proceso de diseño de esos programas se han elaborado propuestas de protocolos y guías, que han sido contrastados durante 2021 en una experiencia piloto cerrada para cada uno de ellos. De esta manera, los programas no están abiertos a las universidades, en este momento solo se está experimentando con una muestra de universidades seleccionadas.

En el primer cuatrimestre de 2022 está prevista la metaevaluación de las experiencias piloto, a partir de la cual se podrá proceder a la aprobación de los protocolos y guías definitivos. Una vez finalizado el piloto, se realizará la comunicación de los nuevos programas de evaluación al registro EQAR y se abrirá la oferta de estos programas a las universidades.

Además, existen otros dos programas de evaluación de instituciones que están en una fase incipiente de diseño (actualmente los grupos de trabajo están elaborando propuestas de posibles criterios e indicadores), a los que con posterioridad seguirá también una experiencia piloto antes de su implantación. Ambos sellos estarán enmarcados en una nueva línea de trabajo de Reconocimientos Integrales de Calidad (RIC) que ANECA tiene previsto iniciar a partir de 2022:

- > **Sello de excelencia en inclusión** con mención en inclusión de personas con discapacidad. ANECA y Fundación ONCE, junto a un conjunto de personas expertas universitarias e instituciones de referencia nacional, están desarrollando un nuevo Sello de excelencia universitaria en inclusión. Este Sello busca ser un reconocimiento de las actuaciones puestas en marcha al servicio de la inclusión en las universidades.
- > **Sello de empleabilidad y emprendimiento.** ANECA, junto a un conjunto de personas expertas universitarias e instituciones de referencia nacional, así como representantes de estudiantes y organizaciones empresariales, está desarrollando un nuevo Sello de excelencia universitaria en empleabilidad y emprendimiento. Este Sello busca ser un reconocimiento de las actuaciones puestas en marcha al servicio de la mejora de la empleabilidad de egresadas y egresados desde las universidades y un elemento de impulso para aquellas universidades que no poseen este objetivo entre sus fines.

## PARTE II / ÁREAS PRIORITARIAS

### 4. NUEVAS ACTIVIDADES EXTERNAS DE GARANTÍA DE CALIDAD RELACIONADAS CON LAS ÁREAS PRIORITARIAS DE LA PARTE 3 DE LOS ESG.

#### 4.1. ESG 3.1. Actividades, política y procesos de aseguramiento de la calidad

Tras recibir el [informe de evaluación externa de ENQA y las decisiones del Consejo de ENQA y del Comité de Registro de EQAR](#) (2017), el equipo de evaluación interna de ANECA continuó trabajando en el proceso de análisis, implantación y seguimiento de mejoras. En el año 2019 elaboró un [informe de seguimiento](#) que fue remitido a ENQA en octubre del mismo año.

En relación con los cumplimientos parciales de los ESG, que fueron identificados por EQAR y cumplimientos sustanciales identificados por ENQA, la Agencia ha definido y llevado a cabo varias acciones para dar un cumplimiento completo a los dos criterios.

En la tabla 2 se muestran los cumplimientos relacionados con el estándar 3.1; en la tabla 11 los cumplimientos parciales y sustanciales del estándar 2.6. Asimismo, en el anexo II se incluye la información sobre otras acciones de mejora llevadas a cabo en la Agencia sobre las recomendaciones sugeridas en la última evaluación externa.

Todas las actividades de evaluación bajo el alcance de los ESG que ANECA desarrolla en España cumplen plenamente con el ESG 3.1, tal como se ha puesto de manifiesto en los informes de evaluación externa de ENQA y EQAR.

En el caso de las actividades de evaluación desarrolladas fuera de España, el Comité de EQAR reconoció las medidas adoptadas por ANECA para aclarar su naturaleza pero observó que estas actividades no fueron consideradas por el panel de evaluación externa de ENQA (en particular al examinar el cumplimiento de la parte 2 de los ESG). El Comité de EQAR observó además que no podía analizar con plena certeza cómo separa la Agencia estas actividades de garantía de calidad externas en el ámbito de las ESG de los proyectos de consultoría que lleva a cabo.

Por lo tanto, el Comité no pudo coincidir con la conclusión del panel de evaluación (pleno cumplimiento) y consideró, tras tener en cuenta las aclaraciones recibidas, que ANECA sólo cumplía parcialmente el criterio 3.1.

Para clarificar la naturaleza de esas actividades de evaluación internacionales realizadas por ANECA, deben distinguirse dos escenarios diferentes en función de los dos tipos de programas que la Agencia ofrece a universidades extranjeras:

1. En el caso del [Programa AUDIT INTERNACIONAL](#): se pueden firmar [convenios](#) entre ANECA y las universidades extranjeras, o pueden firmarse

Tabla 2. Cumplimientos parciales y sustanciales ESG Criterio 3.1.

| CRITERIA  | OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT   | IMPROVEMENT ACTIONS   | STATUS    |
|---|---|---|-----------|
| ESG 3.1. Actividades, política y procesos de aseguramiento de la calidad.<br>(EQAR) | <p>El Comité de EQAR reconoció las medidas adoptadas por ANECA para aclarar la naturaleza de sus actividades internacionales de evaluación pero observó que estas actividades fuera de España no fueron consideradas por el panel de evaluación externa (en particular al examinar el cumplimiento de la parte 2 de los ESG).</p> <p>El Comité observó además que no podía analizar con plena certeza cómo separa la Agencia estas actividades de garantía de calidad externas en el ámbito de las ESG de los proyectos de consultoría que lleva a cabo.</p> <p>Por lo tanto, el Comité de EQAR no pudo coincidir con la conclusión del panel de evaluación ENQA (pleno cumplimiento) y consideró, tras tener en cuenta las aclaraciones recibidas, que ANECA sólo cumple parcialmente el criterio 3.1.</p> | <p>ANECA no lleva a cabo ninguna actividad consistente en actividades de consultoría con las universidades ni en diseño e implantación de los SAIC (Programa AUDIT) ni en la evaluación de los SIC.</p> <p>ANECA solo aporta información a las universidades sobre cómo participar en los programas y los sellos. Ver <a href="#">informe de seguimiento</a> (punto 3.1).</p> | Corregido |

convenios entre ANECA y los diferentes organismos/asociaciones/colegios profesionales, en cuyo caso la Agencia presta el apoyo únicamente a estos y no a las universidades evaluadas.

Siempre debe quedar claro que el compromiso de ANECA es la evaluación de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) diseñados e implantados en las universidades. Asimismo, en su labor de difusión del modelo de referencia AUDIT, ANECA, si así lo solicita la universidad, puede dar formación para proporcionar capacitación al personal técnico, de forma que conozca el modelo de referencia, lo interprete adecuadamente y pueda desarrollar su propio sistema.

Dentro de las actividades de la Agencia no se contempla ninguna actividad relacionada con labores de consultoría. ANECA no lleva a cabo ninguna actividad consistente en involucrarse directamente en el diseño y/o implantación de SAIC, así como en ninguna otra actividad que pudiese ser interpretada como de consultoría, pues su misión es evaluar y certificar diferentes aspectos de la actividad de las universidades. De otro modo se crearía un claro conflicto de intereses hacia la parte que será objeto de evaluación posterior.

La Agencia evalúa y certifica los SAIC diseñados e implantados por las universidades. Para esta evaluación se aplican los mismos estándares del Programa AUDIT en España pero adaptados al contexto y legislación local, de manera que se facilite su utilización pero siempre teniendo en cuenta los ESG 2015.

Dentro del programa AUDIT hay dos fases claramente diferenciadas:

> **Fase de diseño de SAIC**

En una primera fase las universidades diseñan el SAIC y su documentación basándose en el modelo de referencia establecido en el programa AUDIT INTERNACIONAL.

La Agencia en esta fase puede dar formación al personal designado por la propia universidad para que se responsabilice del diseño, implantación y mantenimiento de los SAIC en los centros. La formación irá encaminada a que el personal conozca el modelo de referencia y comprenda los pasos de la fase de evaluación.

Tras finalizar el diseño de su SAIC, la universidad podrá solicitar a ANECA la certificación del diseño aprobado por la institución. La evaluación del diseño del SAIC es realizada por un panel de expertos/as elegidos por la Agencia, garantizando siempre la independencia de estos y poniendo todos los medios para evitar cualquier conflicto de intereses. ANECA realiza una importante labor de formación de sus evaluadores; esta formación se realiza

presencialmente para poder proporcionar a los evaluadores todas las guías y herramientas que faciliten el correcto proceso de evaluación.

En cuanto a la evaluación del diseño, no es presencial sino que se realiza a través de una plataforma electrónica desarrollada *ad hoc* por ANECA. El panel de expertos/as plasma las conclusiones obtenidas en un informe de evaluación del diseño.

Tras la evaluación, la toma de la decisión de la concesión de los certificados de diseño es realizada por una Comisión de Certificación de la Agencia.

> **Fase de implantación del SAIC**

En esta fase la universidad comenzará a implantar toda la documentación del sistema que ha certificado en la primera fase, es decir, los procedimientos y manuales desarrollados.

La adecuada implantación de los SAIC redundará en una mejora global de las actividades que desarrolla la institución.

La universidad trabajará para realizar una correcta implantación de su sistema realizando un control y mejora de todos sus procesos. Transcurridos al menos 6 meses desde el inicio, la universidad podrá solicitar, si lo estima conveniente, la certificación de la implantación del sistema. Para ello, la Agencia dará la formación necesaria al panel de expertos/as para que puedan llevar a cabo la visita a la institución, con el objeto de realizar la auditoría de certificación de la implantación del SAIC.

La visita de auditoría externa de certificación se realizará a los centros incluidos en el alcance del SAIC por un equipo de dos expertos/as seleccionados y formados por la Agencia.

Tras la auditoría, el equipo auditor elaborará un informe que recoge el estado y grado de madurez de la implantación del sistema.

Posteriormente, la Comisión de Certificación valorará la conveniencia de otorgar el Certificado de implantación del sistema.

**2. Para el caso de los Sellos Internacionales de Calidad (SIC) EUR-ACE®, Eurobachelor, EURO-INF y Euromaster**

ANECA solo realiza actividades de garantía de calidad externa en el ámbito de los sellos de calidad. No presta servicios de consultoría, como se puede comprobar en su [página web](#).

En la actualidad, ANECA concede dos sellos a nivel internacional:

- > El [Sello EUR-ACE® de Ingeniería](#). ANECA, agencia autorizada por European Network for the

Accreditation of Engineering Education (ENAAE), junto con el Instituto de la Ingeniería de España (IIE) lleva a cabo una colaboración que promueve la calidad y el reconocimiento internacional de los títulos de Grado y Máster españoles y de otros países en el ámbito de la Ingeniería, otorgando un certificado a una universidad respecto a un título de Ingeniería de Grado o Máster.

- > El [Sello EURO-INF de Informática](#). ANECA, agencia autorizada por European Quality Assurance Network for Informatics Education (EQANIE), junto con el Consejo General de Colegios de Ingeniería en Informática (CCII) y el Consejo General de Colegios Oficiales de Ingeniería Técnica en Informática (CONCITI) concede un certificado a una universidad española y de otros países respecto a un título de Informática de Grado o Máster.

Estos certificados se otorgan con base en la evaluación de una serie de estándares definidos, de acuerdo con los principios de calidad, relevancia, transparencia, reconocimiento y movilidad contemplados en el Espacio Europeo de Educación Superior. Los [criterios](#) de cada programa aparecen publicados en la web de ANECA.

La evaluación del Sello se realiza de forma conjunta entre ANECA y el organismo profesional correspondiente. Además, cuenta con la participación de profesores y profesionales en todos los paneles de evaluación externa (incluyendo también a estudiantes y expertos/as en calidad), así como de comités como el de decisión del proceso de evaluación del Sello (Comité Mixto) y el que diseña y actualiza la documentación y procedimientos aplicados durante estos procesos (Comité Técnico).

Se utiliza el mismo procedimiento de evaluación en España y Latinoamérica para valorar tanto el Sello EUR-ACE® como el EURO-INF, ya que todos los egresados de EUR-ACE® y de EURO-INF, respectivamente, deben obtener los mismos resultados de aprendizaje.

En ambos casos, se ha desarrollado el siguiente procedimiento:

1. Presentación del informe de autoevaluación (IE) por parte de la institución que solicita el Sello para cada uno de sus títulos. En este informe, la institución debe explicar cómo el título cumple con cada uno de los criterios establecidos en el procedimiento de evaluación correspondiente ([Informes de autoevaluación de los títulos de América Latina](#)).
2. Visita de un panel de expertos/as a la universidad que imparte el título objeto de la evaluación. Antes de esta visita, los miembros del panel organizan

reuniones previas -presenciales y/u online- para identificar la información que necesitan obtener durante la visita. El calendario concreto de la visita se acuerda con la institución de enseñanza superior en cuestión. La visita incluye, entre otros, entrevistas con el profesorado responsable del título, el personal académico, el personal de administración y servicios, los estudiantes, los egresados y los empleadores/representantes de organizaciones profesionales de ingeniería. El panel también visita las instalaciones de la institución (bibliotecas, laboratorios, etc.) y luego revisa todas las pruebas recogidas. La visita finaliza con una reunión entre el panel de expertos/as y el profesorado responsable del programa en la institución de enseñanza superior. Se puede realizar una segunda visita a la universidad para los títulos que han obtenido el Sello con prescripciones si el Comité de Acreditación del Sello lo considera necesario para verificar la ejecución total de algunos aspectos cuyo cumplimiento había sido parcial en un primer momento.

3. El presidente/a del panel coordina la elaboración de un informe de visita específico para cada uno de los títulos objeto de evaluación. Todos los miembros del panel de expertos/as (presidente/a, experto/a académico/a, experto/a profesional, estudiante y secretario/a técnico/a) acuerdan el informe que valora cada uno de los criterios establecidos para la evaluación del Sello, recogidos en la documentación publicada en la web de ANECA y basados en los ESG. Las fechas de acreditación *ex-ante* se establecen para determinar si se han cumplido las recomendaciones emitidas en las evaluaciones de seguimiento realizadas con anterioridad a la implantación del título.
4. Como se ha indicado, el [panel de expertos/as](#) se encarga de la evaluación inicial y de la visita a la universidad donde se imparte el título. La selección de personas expertas para este panel con perfil académico y del estudiante la realiza ANECA. La [selección de expertos/as](#) con perfil profesional se realiza en colaboración con las instituciones profesionales correspondientes. Todas las personas expertas se seleccionan teniendo en cuenta la transparencia, la adecuación de las personas a las funciones a realizar durante la evaluación y su [formación específica](#) en la metodología para este proceso de evaluación. ANECA facilita a la institución de educación superior solicitante la lista de personas que componen el panel de expertos/

as y ofrece un breve currículum de cada uno de los miembros. La institución comunica a ANECA su aceptación de dichos miembros o el rechazo de alguno de ellos de forma justificada. En este último caso, ANECA, en colaboración con la institución profesional (si el rechazo se refiere a un experto/a con perfil profesional), estudia las razones alegadas por la institución y procede, en su caso, a modificar la composición del panel de expertos/as que realizará la visita.

Todos los miembros del panel reciben, con carácter previo, la formación necesaria, de manera específica e individualizada, para evaluar la solicitud de concesión del Sello. Esta formación está definida por ANECA y el organismo profesional correspondiente, y superarla es un requisito imprescindible para todos los miembros del panel.

- El informe de la visita del panel de expertos/as, el informe de autoevaluación de la universidad y toda la información disponible sobre el título que solicita el Sello son analizados por el [Comité de Acreditación](#) del Sello, que elabora el informe de evaluación provisional fundamentado. Este informe se remite a la institución de educación superior, que puede presentar alegaciones, los recursos que considere oportunos, así como un plan de acción, si procede, en un plazo de veinte días. Este plan de acción (plan de mejora) tiene como objetivo identificar las acciones, los responsables y las fases que debe implementar

la institución de educación superior para corregir o mejorar los aspectos considerados en el informe provisional recibido. Una vez recibidos los recursos y el [plan de acción](#), el Comité de Acreditación del Sello los revisa y elabora un informe de evaluación final fundamentado y toma su decisión en cuanto a la concesión del Sello. Esta decisión se comunicará a la institución de enseñanza superior correspondiente. Este informe incluirá todas las recomendaciones de mejora del título detectadas por el Comité de Acreditación del Sello. Los informes finales de [EUR-ACE®](#) y de [EURO-INF](#) se publican en la web de ANECA.

- El [Comité de Acreditación](#) del Sello está formado por profesores, profesionales y expertos/as extranjeros/as. Al igual que en el caso del panel de expertos/as, la selección para este Comité de expertos/as con perfil académico y del estudiante la realiza ANECA. La [selección de expertos/as](#) con perfil profesional se realiza en colaboración con las instituciones profesionales correspondientes.
- El procedimiento de evaluación que ANECA, junto con el organismo profesional correspondiente, ofrece a las instituciones, incluye la posibilidad de recurrir las decisiones del Sello. La universidad puede recurrir la decisión de concesión del Sello en un plazo de treinta días. Una vez recibido el recurso, el [Comité de Apelación](#) de ANECA lo revisa y debate antes de emitir su decisión final.

Tabla 3. Número de evaluaciones realizadas en los programas de ANECA.

| AÑO          | EVALUACIÓN DE ENSEÑANZAS |            |              |            |           |              |            | EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES |           |            |                     |
|--------------|--------------------------|------------|--------------|------------|-----------|--------------|------------|-----------------------------|-----------|------------|---------------------|
|              | VERIFICA                 | MONITOR    | ACREDITA     | SIC        |           |              |            | ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  | DOCENTIA  | AUDIT      | AUDIT-INTERNACIONAL |
|              |                          |            |              | EUR-ACE®   | EURO-INF  | EUROBACHELOR | EUROMÁSTER |                             |           |            |                     |
| 2016         | 219                      | 77         | 239          | 25         | 5         | 0            | 0          | -                           | 4         | 13         | -                   |
| 2017         | 241                      | 159        | 251          | 27         | 4         | 0            | 0          | -                           | 4         | 8          | 2                   |
| 2018         | 165                      | 102        | 213          | 54         | 1         | 0            | 0          | 23                          | 20        | 22         | 9                   |
| 2019         | 218                      | 32         | 276          | 54         | 17        | 2            | 0          | 9                           | 6         | 20         | 8                   |
| 2020         | 215                      | 37         | 164          | 60         | 16        | 4            | 0          | 5                           | 9         | 26         | 8                   |
| 2021         | 719                      | 66         | 111          | 153        | 22        | 10           | 0          | 8                           | 8         | 24         | 6                   |
| <b>TOTAL</b> | <b>1,777</b>             | <b>473</b> | <b>1,254</b> | <b>373</b> | <b>65</b> | <b>16</b>    | <b>0</b>   | <b>45</b>                   | <b>51</b> | <b>113</b> | <b>33</b>           |

8. Tras finalizar cada convocatoria, desde 2018 se realiza un proceso de *metaevaluación* que da lugar a propuestas de mejora que se incorporan a los diferentes procesos de evaluación. ANECA analiza todas las propuestas de mejora recibidas de las universidades, instituciones colaboradoras, expertos/as académicos/as, expertos/as profesionales y representantes de los estudiantes.

#### Actividades de evaluación

En cuanto a las actividades de evaluación externa, el número de evaluaciones realizadas en los programas de ANECA bajo el alcance de los ESG durante los últimos cinco años (desde el anterior informe de evaluación externa de la Agencia), se presentan en la tabla 3:

#### 4.2. ESG Criterio 3.6. Aseguramiento interno de la calidad y ética profesional (área de mejora seleccionada)

Con el objeto de seleccionar la mejora a incorporar en este informe, se realizó un análisis interno y una consulta a los agentes interesados representados en el [Consejo Rector de ANECA](#) (donde hay representantes de las universidades, el profesorado, el estudiantado y la administración). Tras la consulta, se concluyó que el criterio que mejor representaba las mejoras realizadas en ANECA era el **ESG 3.6. Aseguramiento interno de la calidad y ética profesional**. Se considera un criterio vertebrador de todos los programas de la Agencia que aborda, de manera transversal, la responsabilidad, la profesionalidad y el compromiso de servicio a los agentes interesados y a la sociedad en general.

Esta reflexión se produjo también en base a los pilares fundamentales del [Plan Estratégico](#) 2019-2023 de ANECA:

- > Mejorar de manera continua la calidad del servicio que la Agencia presta a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, para incrementar el grado de satisfacción de los agentes interesados.
- > Instaurar una política de gestión de la organización, fundamentada en principios de eficiencia y satisfacción del servicio público que se presta.
- > Implantar estrategias de recursos humanos enfocadas a intensificar la motivación y el compromiso del equipo humano con la organización; de esta manera, se consigue alcanzar el máximo rendimiento del capital intelectual y productivo de las personas que forman parte de la Agencia.

La opción elegida muestra el compromiso de la Agencia en la mejora de sus propias prácticas; expresa la coherencia necesaria que debe existir entre el Plan

Estratégico de ANECA, la misión, visión y valores de la Agencia y el conjunto de actividades realizadas.

De una parte, estos fundamentos se reflejan en nuestra misión, que establece el compromiso de ANECA con la sociedad facilitando información y generando confianza en nuestros agentes interesados, así como contando con sus aportaciones para la creación de sinergias, nuestra visión, que señala la clara orientación de servicio a la sociedad en general, sin ser ajenos a sus preocupaciones y necesidades, y nuestros valores, entre los que se incluyen la transparencia y la responsabilidad, profesionalidad y ética de las personas.

De otra parte, la cercanía a los agentes interesados, la transparencia y la responsabilidad social impulsadas desde el Plan Estratégico y reforzada con los principios de la nueva Dirección se han convertido en estos años en los ejes que protagonizan una mejora transversal de todos los programas de ANECA, que se refleja especialmente en actuaciones como impulsar nuestra comunicación externa, fortalecer la Sede electrónica, crear el canal [ANECA responde](#), mejorar la publicación de informes y análisis temáticos, hacer más accesible la información del portal institucional de transparencia, introducir la igualdad y la inclusión social en nuestras evaluaciones, generar actuaciones alineadas con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promover un nuevo código ético en el que resaltar la integridad académica, entre otras acciones orientadas a la mejora continua.

Estos pilares, compromisos, ejes transversales y actuaciones concretas vinculadas al **ESG 3.6. aseguramiento interno de la calidad y ética profesional**, aparecen a su vez reflejados en el análisis DAFO que ANECA realizó en 2021 para afrontar el informe de auto-evaluación, donde se identifica como **fortaleza**, entre otros, la transformación digital de la Agencia, como **debilidad** la carga burocrática de los procesos gestionados por ANECA y que es necesario reducir para conseguir una mayor agilidad en los procedimientos, como **amenaza** la rápida evolución de las condiciones en que prestamos nuestros servicios y como **oportunidad** la cercanía a los agentes interesados (transparencia).

De ahí que, cuando ANECA decidió optar para su evaluación externa en 2022 por el nuevo procedimiento *Targeted review* se eligiera el **ESG 3.6** como área de mejora destacada de ANECA que, a su vez, incide transversalmente en todo el conjunto de los ESG:

- > Desde la cercanía a los agentes interesados se rinde cuentas de las actuaciones y se coopera de manera adecuada con las autoridades competentes de universidades y administraciones, lo que permite fortalecer nuestro estatus y el reconocimiento de las instituciones.

- Desde la transparencia se publica en la página web tanto los protocolos de evaluación como los informes, así como la [política de calidad interna](#).
- Desde la responsabilidad social se fomenta que el trabajo de ANECA se desarrolle de acuerdo con altos niveles de capacitación, profesionalidad, ética e integridad, tanto de nuestro personal como de los expertos/as y otras personas que colaboran con la Agencia, evitando actitudes intolerantes o discriminatorias, asumiendo nuestra mejora continua, garantizando que los servicios que prestamos a las instituciones y a la sociedad son óptimos.

### a) Aseguramiento interno de la Calidad de la Agencia

ANECA se ha dotado de un equipo de calidad encargado de velar por el aseguramiento interno de la calidad dentro de la Agencia. Gracias a la transversalidad y mejora continua se han realizado acciones encaminadas a mejorar la trazabilidad de los procesos de evaluación de la Agencia. Esto es, se ha llevado a cabo una revisión del Sistema de Gestión de Calidad actualizando todos los procedimientos para que se pueda acceder a la información relevante de dicha actividad incorporando enlaces web a las guías o documentos públicos de los programas, a los planes de trabajo asociados, a los riesgos asociados, etc.

De este modo, ANECA está en la mejor disposición para afrontar, sin que se vea afectado su funcionamiento, los ajustes en sus programas que está suponiendo la nueva regulación legislativa de la acreditación de las instituciones y enseñanzas universitarias en España ([Real Decreto 640/2021](#), [Real Decreto 822/2021](#)), donde se mantienen los mismos procedimientos de aseguramiento externo de la calidad, incidiendo en la mayor responsabilidad de los sistemas de aseguramiento interno de la calidad de las universidades.

La Agencia cuenta con [instrumentos](#) de **seguimiento y revisión** para velar por el aseguramiento interno de la calidad en los que quedan reflejadas las acciones

de mejora que se detectaron durante el proceso de evaluación externa y de autoevaluación, o que se van detectando internamente, y el grado de ejecución de las acciones de mejora planteadas para su consecución.

De manera periódica, estos instrumentos son revisados, y en su caso actualizados, incluyendo las acciones que se han ido desarrollando para su consecución. Estos documentos constituyen en sí una herramienta que facilita el control de la mejora continua en la Agencia.

Anualmente, además, se realizan las mediciones de los indicadores definidos para cada una de las actividades de la Agencia y se procede a su revisión para su eliminación/modificación, según proceda, y se revisa, en su caso, el objetivo planteado. El resultado de las mediciones aparece reflejado en la [memoria anual de actividades](#).

Existe una herramienta informática orientada a la mejora de las aplicaciones informáticas que sustentan los programas de evaluación y a la resolución de incidencias en estas. A través de la cuenta de correo [soporte@aneca](mailto:soporte@aneca) es los usuarios canalizan todas las incidencias, quedando registro en una base de datos para su posterior análisis.

ANECA cuenta también con una herramienta informática que presta el servicio de atención a los usuarios (SAU), orientada a canalizar, mediante el correo electrónico [sau@aneca](mailto:sau@aneca) las peticiones del personal de la Agencia, en relación con las instalaciones, material, etc.

Por último, se dispone de otros mecanismos de seguimiento y reflexión dentro de la Agencia donde se recogen las aportaciones de los agentes interesados como son:

- Las reuniones de las [Comisiones de Asesoramiento](#).
- Las reuniones con las presidencias de las Comisiones de los programas [ACADEMIA](#), [CNEAI](#) y [PEP](#), para reflexionar sobre la evaluación de la investigación, la docencia y la transferencia.
- Las [conversaciones con ANECA](#) sobre los diferentes programas de la Agencia, donde a través de reuniones online abiertas al público los participantes

Tabla 4. Sistema de aseguramiento interno de la calidad de ANECA.

| Programas                                 | ENSEÑANZAS   |   |   |  | INSTITUCIONES   |   |
|---|--|---|---|--|---|---|
|   | VERIFICA   | MONITOR   | ACREDITA  | SELLOS INTERNACIONALES DE CALIDAD  | AUDIT NACIONAL E INTERNACIONAL  | DOCENTIA  |
| Evidencias de las revisiones del programa | <a href="#">Actas reuniones</a> programa VERIFICA (acuerdos).<br><br><a href="#">Documentación</a> . | <a href="#">Actas reuniones</a> programa MONITOR (acuerdos).<br><br><a href="#">Documentación</a> . | <a href="#">Actas reuniones</a> programa ACREDITA (acuerdos).<br>Actas reuniones<br><br><a href="#">Documentación</a> . | <a href="#">Actas reuniones</a> programa SIC (acuerdos).<br>Actas reuniones<br><br><a href="#">Documentación</a> SIC<br><a href="#">Metaevaluaciones</a> | <a href="#">Actas de reuniones</a> del programa AUDIT (acuerdos)<br><a href="#">Documentación</a> AUDIT.<br><a href="#">Documentación</a> AUDIT INTERNACIONAL | <a href="#">Actas de reuniones</a> programa DOCENTIA (acuerdos).<br><br><a href="#">Documentación</a> . |

pueden aportar sus consideraciones sobre el programa que se presente en cada sesión.

- > El *entorno ANECA*, un espacio creado para el diálogo con las universidades a través de reuniones periódicas con sus rectores y foros con sus vicerrectores, donde atender directamente sus dudas o sugerencias sobre las actuaciones de la Agencia.

En concreto, el seguimiento que la Agencia realiza en sus programas de evaluación de enseñanzas e instituciones se muestra en la tabla 4, en la que se adjuntan las evidencias de cada uno de los programas. Se pone de manifiesto la importancia que tiene para la Agencia la reflexión sobre el seguimiento de sus actividades. La participación de los agentes interesados, en concreto de académicos/as, estudiantes y profesionales ha resultado de gran importancia para llevar a cabo este tipo de reflexiones.

### b) Mejoras introducidas

A continuación, en la tabla 5 se resumen las mejoras introducidas con sus acciones:

Para cada una de las mejoras introducidas se detallan las acciones que se están llevando a cabo, así como las futuras líneas de actuación.

#### i) Cercanía a los agentes interesados

##### > Comunicación externa

Desde la Agencia se trabaja para impulsar la **comunicación externa**, de forma coordinada y estratégica, para incrementar su presencia en la sociedad, tanto a nivel nacional, como internacional, incidiendo de este modo en la promoción y aseguramiento de la calidad, misión principal de ANECA. Este fin se concreta en un doble objetivo:

- > Fomentar una imagen positiva, cercana, transparente, profesional e independiente de la Agencia con sus distintos públicos e interlocutores.

- > Impulsar una política de comunicación externa de proyección social, a nivel tanto nacional como internacional desarrollando acciones orientadas a conseguir visibilidad y repercusión de las actividades de la Agencia. ([conversaciones con ANECA](#), [vídeos de programas](#), [jornadas](#), etc.).

Cabe destacar la presencia, cada vez mayor, de la Agencia en redes sociales (en *Twitter*, *@ANECAinfo*, *LinkedIn* y *YouTube*, [ANECAtv](#)), para intensificar la visibilidad de las actuaciones de ANECA y proyectar académica y socialmente su labor a través de una comunicación fluida y actualizada del trabajo que desarrolla en todos los programas y áreas de gestión. Se han puesto en marcha dos boletines externos:

- > [ANECA AL DÍA](#): de manera quincenal este boletín recoge las principales actividades de ANECA.
- > [ANECA NEWS](#): boletín que con carácter trimestral recoge las iniciativas, actividades y eventos con proyección internacional promovidos por ANECA o en los que ANECA participe de manera activa.

En relación con la comunicación interna, se ha creado un boletín semanal [NUESTRA ANECA](#) que pretende convertirse en una cita semanal ágil, ligera y eficaz para dar una visión global a todas las personas de ANECA del trabajo que se desarrolla, resumen de las novedades más destacadas, recordatorio de algunos avisos y un vehículo de cohesión para optimizar el sentimiento, de todos los empleados de la Agencia, de formar parte de un proyecto común. Asimismo, mensualmente se producen encuentros telemáticos entre la Dirección y todo el personal, un espacio abierto y de cercanía entre todas las personas de la Agencia.

##### > Alineación de los programas de ANECA

A partir de las sugerencias formuladas por los diferentes agentes interesados, ANECA es actualmente consciente de la gran carga burocrática que, en ocasiones, los

Tabla 5. Mejoras introducidas.

| MEJORAS                            | ACCIONES/LINEAS DE ACTUACIÓN   |
|------------------------------------|--|
| Cercanía a los agentes interesados | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Comunicación externa</li> <li>&gt; Alineación de los programas de ANECA</li> <li>&gt; Sede electrónica</li> <li>&gt; <i>ANECA responde</i></li> <li>&gt; Creación del AULA-ANECA</li> <li>&gt; Networking</li> </ul> |
| Transparencia                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Publicación de informes</li> <li>&gt; Transparencia institucional</li> </ul>   |
| Responsabilidad social             | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Igualdad</li> <li>&gt; Inclusión social</li> <li>&gt; Ética e integridad académica</li> <li>&gt; Agenda 2030</li> </ul>  |

procesos de evaluación regulados por la normativa en vigor suponen para las universidades.

En este sentido, la Dirección de la Agencia ha planteado una línea preferente de actuación consistente en modernizar los procesos y agilizar los trámites para hacer que las metodologías de evaluación sean más adecuadas a sus fines (reforzando el cumplimiento del ESG 2.2), incidiendo en la alineación de los programas de evaluación de enseñanzas e instituciones. Para ello, se ha iniciado un análisis de las posibles sinergias entre estos programas.

#### > Sede electrónica

La Agencia consolida su estrategia de digitalización “papel 0” y cercanía a los agentes interesados con la implantación de su [Sede electrónica](#). Es un proyecto a largo plazo que se inició en 2020.

Se trata de un espacio a disposición de la ciudadanía las 24 horas del día los 7 días de la semana, para que las personas puedan acceder a la información y los servicios de la Agencia, así como realizar cualquier trámite electrónico. Ha empezado a ser operativa con el procedimiento de quejas y sugerencias y, progresivamente, se irán incorporando el resto de los procedimientos de la Agencia.

#### > ANECA responde

Con el fin de crear un canal único, que facilite una mayor implicación de los distintos agentes interesados, que resulte cercano al público en general y que pueda ser utilizado por cualquier persona en cualquier momento, ANECA pone en marcha [ANECA responde](#).

Este canal permite contestar a cualquier consulta relativa a nuestros programas, sustituyendo las cuentas de correo de ayuda que figuran en la sección de contacto de nuestra web. Se crea con los siguientes objetivos:

- > Mayor acercamiento a la ciudadanía dentro del marco de la digitalización.
- > Contestar a las preguntas de una manera más ágil.
- > Realizar un seguimiento a todas las preguntas realizadas por cada usuario para mejorar su experiencia con la Agencia. En este sentido, y previo registro por parte del usuario, éste podrá acceder a su historial de consultas planteadas a la Agencia con independencia del programa del que se trate.
- > Analizar las consultas recibidas, por parte de los responsables de cada programa, con el fin de crear / actualizar los documentos de preguntas frecuentes de los programas.

Este servicio se inicia atendiendo a cuestiones relacionadas con la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI) y su actividad de evaluación

de los sexenios. Progresivamente, se irán incorporando el resto de los programas de la Agencia.

#### > Aula ANECA

En 2021 se ha creado un espacio físico y virtual dedicado a procesos de aprendizaje en materia de promoción y aseguramiento de la calidad: el AULA-ANECA.

A través de este espacio, se prestarán los servicios relacionados con la formación dirigida al personal de la Agencia, a personas colaboradoras expertas y estará abierto a todos los agentes de interés, como otras agencias, instituciones de educación superior, órganos responsables de las universidades y organismos de investigación, tanto en el ámbito nacional como internacional.

#### > Networking

Con la participación de los miembros de los agentes interesados en las distintas actuaciones de ANECA, se está constituyendo una red de trabajo (Networking) que favorece el intercambio de visiones e impresiones, y acerca el ámbito de la universidad a la realidad social, sirviendo ANECA de motor para la conexión y colaboración de agentes de diversos ámbitos.

#### ii) Transparencia

#### > Publicación de informes

Durante los últimos años, la Agencia ha venido realizando y publicando, a través de su página web, un conjunto de informes orientados a proporcionar información de utilidad a diferentes agentes interesados para hacer que los procedimientos de aseguramiento externo de la calidad sean útiles y su implantación tenga impacto tanto en las instituciones como en la sociedad (lo que incide en el ESG 2.3).

A su vez, las unidades de evaluación de la Agencia realizan un esfuerzo en la elaboración de estos informes que contribuyen al análisis de los resultados y de los criterios que los fundamentan, incrementando su fiabilidad (mejorando el cumplimiento del ESG 2.5) y reforzando la transparencia en la publicación de datos. Estos informes trasladan, tanto a los agentes interesados como al público en general, las actividades, política y procesos de aseguramiento de la calidad que ANECA desarrolla para el cumplimiento de sus fines (reforzando el ESG 3.1).

Así, la Agencia ha hecho públicos los siguientes informes sobre distintos ámbitos de intervención (se mencionan los más relevantes):

- > [Informe sobre el estado de la evaluación externa de la calidad en las universidades españolas](#). De carácter anual hasta 2020. Es realizado por ANECA con la participación de las agencias de calidad de las diferentes comunidades autónomas y los principales representantes de estudiantes de las universidades españolas.

Con este tipo de informes se busca ofrecer un análisis de situación de la repercusión de las actuaciones de evaluación externa de la calidad de enseñanzas e instituciones en el sistema universitario español y su evolución, incidiendo en la reflexión sobre diversos temas de importancia para propiciar la mejora en los procesos y en los resultados vinculados a tales actuaciones. Con todo, se pretende debatir sobre diferentes asuntos relevantes para ayudar con ello a la toma de decisiones sobre las principales acciones de mejora del sistema universitario español en esta materia.

- > [Informes del Banco de Datos de ANECA](#). El Banco de Datos contiene información estadística periódica, estable y contrastada de la Agencia. Para ello, cuenta con la participación coordinada de las diversas unidades involucradas en los programas de evaluación externa. Este Banco es el resultado del proyecto *'Sistema de información estadística de los programas y de las actividades de ANECA (SIEPAA)'* para la revisión y mejora de la calidad y el control de la información estadística de las actuaciones de la Agencia.

Uno de sus objetivos es la elaboración de los Informes de resultados anuales sobre cifras e indicadores importantes de la actividad de evaluación externa de la Agencia y su evolución. En primer lugar, ofrecen a los distintos agentes interesados información pública y sistemática sobre las actividades de evaluación para contribuir a su conocimiento y a la reflexión sobre el panorama actual. En segundo lugar, proporcionan internamente, a las personas gestoras de los programas de evaluación, información útil para el análisis en detalle, el control y la mejora continua de cada programa.

Estos informes empezaron a elaborarse por primera vez en el año 2016, y han ido creciendo a medida que se han incrementado las actividades de evaluación en la Agencia.

En la actualidad, el diseño de estos informes, más allá del nivel general, permite proporcionar información para cada universidad evaluada. De este modo, de ser requerido, es posible facilitar informes para cada una de las universidades y pueden contar con sus propios datos y una referencia general con la que compararse.

- > [Datos abiertos](#). Esta sección en la web ofrece los datos que resultan de la actividad de ANECA de manera desagregada y abierta para facilitar el trabajo con los mismos a cualquier agente interesado que pueda tener interés en estos datos.
- > [Evaluación de la investigación](#). Con estos informes se trata de dar la mayor visibilidad y transparencia en la definición de los criterios

de evaluación de los programas de la Agencia. Inicialmente se han centrado en la evaluación de la investigación.

- > [Informes de revisión y mejora de los programas de evaluación](#). Como resultado del proceso institucional de revisión para la mejora de los programas de evaluación, se contempla la realización de informes periódicos de metaevaluación que analizan en profundidad cada uno de los programas y sus procesos, contando con la participación de los principales agentes involucrados, entre los que están los propios estudiantes.

Asimismo, el resultado del proceso de metaevaluación también contribuye a responder al objetivo de favorecer la rendición de cuentas de ANECA sobre la revisión y mejora de cada programa ante sus agentes interesados.

En este sentido, también se ha elaborado el [Informe sobre la satisfacción de diferentes agentes interesados con respecto a la actividad de ANECA: la mejora de los programas de evaluación y otras actuaciones institucionales para potenciar la inclusión de personas con discapacidad](#). Este informe ha servido de base para iniciar una revisión de los programas basada en las recomendaciones que aparecen. Estas acciones de mejora ya se han aplicado en los programas de evaluación curricular del profesorado.

Además de los informes anteriormente indicados, ANECA publica habitualmente informes temáticos que se detienen en analizar en profundidad temas de particular importancia y que dan respuesta a las inquietudes de diversos agentes interesados (incidiendo en la mejora del ESG 3.4):

- > [Informes temáticos sobre la mejora de la calidad de las actuaciones de las instituciones al servicio de los objetivos de la educación universitaria](#). Se aborda en este proyecto la identificación de un conjunto de facetas clave a atender por parte de las universidades para la mejora en los objetivos y retos fundamentales de la educación superior expuestos en foros supranacionales como Espacio Europeo de Educación Superior, Unión Europea, Consejo de Europa o UNESCO.
- > En términos generales, los informes enmarcados en este proyecto buscan ser una carta de navegación para que las universidades puedan tener una orientación clara de hacia dónde podrían poner rumbo para lograr alcanzar, mediante sus actuaciones, estos objetivos fundamentales de la educación superior.

- > En la primera etapa del proyecto se pretende atender, por su relevancia, a dos objetivos fundamentales de la educación superior como son la [empleabilidad e inserción laboral](#) y la [inclusión](#).
- > Elaboración de herramientas e instrumentos útiles para procesos de evaluación de la calidad en la Educación Superior. ANECA publica una declaración sobre los [paquetes cortos de enseñanza y aprendizaje](#) y el reconocimiento de las credenciales relacionadas con ellos.
- > Publicaciones e [informes técnicos de los programas](#) de evaluación de la Agencia en los que se difunden resultados de los programas, participación del personal en artículos específicos acerca del programa en cuestión, etc. La Agencia ha detectado la necesidad de elaborar este tipo de informes de forma sistemática. Esta tarea se irá realizando de manera progresiva para todos los programas. Concretamente, para AUDIT INTERNACIONAL se está estudiando cómo incluir la información relativa a los resultados en los informes realizados por la Agencia.
- > Se elaboran documentos sobre algún ámbito de interés, como puede ser estudios acerca de la [igualdad](#).
- > Mejora en el acceso y visibilidad en los [informes de evaluación de los programas](#). Se accede de una forma centralizada a los informes de los programas de evaluación de enseñanzas e instituciones.

Como puede comprobarse, el esfuerzo de la Agencia desde sus inicios, en lo que a la elaboración, participación y publicación de informes y datos se refiere es muy notorio, tanto a nivel nacional como internacional. Esto refleja:

- > El compromiso de la Agencia con la sociedad en cuanto a la transparencia de su actividad.
- > La escucha permanente de la Agencia con la ciudadanía mediante la publicación de informes a petición de esta.
- > El liderazgo de la Agencia dentro de los agentes del sistema universitario tanto español como internacional.

Además, el esfuerzo de la Agencia ha hecho posible, desde la reflexión, obtener conclusiones para la mejora en las diferentes actuaciones de las agencias de evaluación y de las universidades, identificar retos importantes y fundamentar adecuadamente nuevas iniciativas.

### > Transparencia institucional

La Agencia ha creado un espacio en la [web](#) en el que se incluye información sobre planificación institucional, información presupuestaria, la normativa que regula la

gestión institucional, los informes de gestión, la información sobre adquisiciones e información de interés público. Con el paso del tiempo, este espacio se enriquecerá con la publicación de más información institucional.

### iii) Responsabilidad social

Entre las líneas maestras del [código ético](#) de ANECA aparece la equidad como uno de los valores primordiales de la Agencia. Al respecto, cabe destacar la creación de una Unidad de Equidad, integrada por las unidades de Igualdad, Inclusión Social e Integridad Académica, que de manera específica aborda la gestión de asuntos de su competencia de forma transversal en todas las dimensiones de la Agencia.

#### > Igualdad

Siguiendo la pauta marcada por el código ético de ANECA, se han introducido criterios de igualdad entre hombres y mujeres para asegurar la no discriminación por razón de sexo o género en las evaluaciones y acreditaciones, lo que contribuye a situar la equidad como uno de los valores primordiales de la Agencia. En la figura 2, aparecen las actuaciones más significativas de ANECA en favor de la igualdad.

A nivel interno, las líneas de actuación en materia de [igualdad del organismo](#) se centran en los siguientes ejes: igualdad de oportunidades y no discriminación, conciliación y corresponsabilidad y en la participación de las mujeres en los ámbitos político, económico y social.

Desde 2018, ANECA cuenta con un [protocolo de actuación contra el acoso laboral](#). Este protocolo ha sido actualizado en 2021, una vez creada la Unidad de Igualdad.

Por otra parte, con el objetivo de establecer una herramienta que permita asegurar que se cumplen y mantienen los principios de igualdad efectiva, ANECA se propone diseñar e implantar un Plan de igualdad; para ello ya ha iniciado el procedimiento establecido legalmente y ha comunicado a los representantes de los trabajadores su iniciativa para el diseño y negociación de dicho plan.

A nivel externo, en los programas de evaluación de profesorado (fuera del alcance de esta evaluación) se han llevado a cabo actividades relacionadas con la igualdad, revisando y modificando alguno de los criterios de evaluación. A modo de ejemplo, se adjunta una resolución de la Dirección de la Agencia por la que se hacen públicos los [criterios y principios de equidad e igualdad de oportunidades en las evaluaciones del profesorado universitario y personal INVESTIGADOR](#).

#### > Inclusión social

ANECA estima prioritario considerar medidas de acción positiva en el ámbito de la inclusión con acciones que tengan en cuenta determinadas circunstancias en el caso de las personas con necesidades especiales, así como en aquellas

otras que se considere oportuno derivadas de situaciones recogidas en el artículo 14 de la Constitución Española.

Como parte de la línea de trabajo en materia de inclusión, la Agencia, está llevando a cabo la firma de diferentes convenios de colaboración con diversas entidades. Por ejemplo, junto con la [Fundación de la Organización Nacional de Ciegos Españoles \(ONCE\)](#), ha comenzado a trabajar en el desarrollo de un **Sello de excelencia universitaria en inclusión**, anteriormente mencionado.

### > **Ética e integridad académica**

El nuevo [código ético](#), que está inspirado en la Misión, Visión y Valores de ANECA, fija un marco de referencia para todos los colaboradores y las personas que integran la Agencia, estableciendo las directrices básicas del ejercicio de su actividad, de las buenas prácticas y de sus normas de conducta en interés de la comunidad universitaria. Respecto al anterior código ético se han incorporado algunas mejoras, como es la introducción de una serie de valores que permiten considerar las circunstancias y situaciones de necesidades específicas relacionadas con algunos aspectos derivados de la diversidad como son la inclusión y la igualdad.

Esta iniciativa se enmarca en las implicaciones que supone la [integridad académica](#) en la educación superior, que se ha promovido desde la Dirección de ANECA.

La integridad académica implica que todas las personas que forman parte de la educación superior deben actuar con honestidad, respeto y responsabilidad en la docencia, investigación y transferencia, lo que proporciona confianza en los resultados obtenidos en las instituciones de educación superior.

### > **Agenda 2030**

La Agencia está comprometida con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en

la Agenda de 2030 de la Organización de Naciones Unidas y, en consecuencia, realiza acciones cuya consecución contribuye al cumplimiento de estos.

Se expone a continuación, una selección de los objetivos en los que la Agencia puede contribuir de manera especial a su consecución desde las distintas actividades que se realizan:

- > ODS 1: FIN DE LA POBREZA. La Agencia tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones. Esto significa que cuanto mayor sea la calidad de nuestro sistema universitario, mayor calidad tendrá la formación de sus egresados, y por tanto, mejores oportunidades de empleo tendrán y más difícil será que entre en el círculo de la pobreza.
- > ODS 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD. ANECA en el último año está realizando una revisión de sus programas de evaluación (enseñanzas, profesorado e instituciones educativas) con el fin de garantizar el cuarto objetivo de desarrollo sostenible: “una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos los colectivos” (ODS 4). Se adjunta alguna de las participaciones de la Agencia en [foros de inclusión](#).
- > ODS 5: IGUALDAD DE GÉNERO. El compromiso de la Dirección de ANECA respecto a la importancia de alcanzar las metas propias de este ODS y su necesaria transversalidad se pone de manifiesto en las diferentes actividades de la Agencia que se ven afectadas y que son objeto de análisis en este informe. Por ejemplo, la creación de una unidad de equidad que, a su vez, cuenta con

#### DESDE EL 8M DE 2020, 8 ACTUACIONES SIGNIFICATIVAS DE ANECA EN FAVOR DE LA IGUALDAD

1. Consolidación del nuevo equipo directivo formado en su mayoría por mujeres.
2. Renovación y actualización de todas las comisiones aplicando criterios de paridad. Todos los comités de evaluación de sexenios de investigación están presididos por mujeres.
3. Publicación de los datos estadísticos en abierto y segregados por género.
4. Análisis con perspectiva de género de los resultados de la convocatoria piloto de sexenios de transferencia para fijar los criterios de la primera convocatoria, prevista para 2021.
5. Resolución con medidas de acción positiva que favorezcan la igualdad, así como la inclusión social, en los procesos de acreditación y en la vigencia de los sexenios.
6. Propuesta y puesta en marcha del primer estudio de brecha salarial en las universidades españolas, junto con el Ministerio de Universidades y CRUE.
7. Uso de lenguaje inclusivo en la comunicación de la Agencia. Inauguración de [#Conversaciones con ANECA](#) con las unidades de igualdad de las universidades y centros de investigación para crear un espacio de colaboración mutua.
8. Creación de la Unidad de Igualdad y aprobación del *Protocolo de actuación frente al acoso laboral*.

**Figura 2.** Actuaciones más significativas de ANECA en favor de la igualdad.

Fuente: ANECA al día nº 20.

unidades específicas de igualdad, inclusión social e integridad académica.

- > ODS 8: TRABAJO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO. La Agencia ofrece la posibilidad de obtener un Sello Internacional de Calidad (SIC) de reconocido prestigio. Esta distinción asegura a los empleadores que los egresados/as de un título con SIC alcanzan los conocimientos y las competencias prácticas con estándares internacionales.
- > ODS 9: INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA. Las actuaciones de este objetivo quedan incluidas en el ODS 1, y ODS 8.
- > ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES. Las actuaciones de este objetivo quedan incluidas en el ODS 5.
- > ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS. Véase la mejora expuesta sobre transparencia.
- > ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS. Los ejes de actuación de ANECA han generado alianzas en diversos ámbitos:
  - > En la estrategia internacional de la Agencia, para dar continuidad a los objetivos que guían su actuación cotidiana en el marco español según el mandato de la ley y reforzarlos con el objetivo suplementario de contribuir a la visibilidad de la calidad de la educación superior española en el plano internacional de acuerdo con su misión y visión. Para ello se crea la [Comisión de Internacionalización](#) de ANECA,

desde la que se han promovido alianzas con organizaciones como el [Servicio Español para la Internacionalización de la Educación](#) (SEPIE) para promover la participación de ANECA en proyectos Erasmus+ o la [Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo](#) (AECID) para promover la participación de ANECA en apoyo de la calidad de la educación superior en países en vías de desarrollo.

- > En la estrategia para favorecer la inclusión social se ha generado una alianza con la Fundación Organización Nacional de Ciegos (ONCE) para avanzar en la capacitación de personas con discapacidad.
- > En la estrategia de coordinación con las agencias de aseguramiento de la calidad de las Comunidades Autónomas españolas se han promovido alianzas para lograr protocolos comunes de actuación. A modo de ejemplo, el programa DOCENTIA de ANECA se ha actualizado de acuerdo con las agencias de calidad autonómicas, con las que se han firmado convenios para su aplicación de común acuerdo.

A continuación, se muestra en la tabla 6 un resumen en la que se identifican las acciones de mejora descritas que está llevando a cabo ANECA con las directrices del ESG 3.6 Aseguramiento interno de la calidad y ética profesional.

Tabla 6. Relación de las mejoras de ANECA con las directrices del ESG 3.6.

|                              | Garantiza que todas las personas que participan en sus actividades están capacitadas y actúan de forma ética y profesional | Incluye mecanismos de respuesta internos y externos que dan lugar a una mejora continua dentro de la Agencia | Evita cualquier tipo de actitud intolerante o discriminatoria | Establece una comunicación apropiada con las autoridades competentes de las jurisdicciones donde opera | Garantiza que las actividades o los materiales desarrollados por los subcontratistas, están en línea con los ESG | Permite a la Agencia establecer el estatus y el reconocimiento de las instituciones con las que realiza el aseguramiento externo de la calidad |
|------------------------------|--|--|---|--|--|--|
| Comunicación externa         |  | x  |   |  |  | x  |
| Alineación de los programas  | x  | x  | x   | x  |  | x  |
| Sede electrónica             |  | x  |   | x  |  | x  |
| ANECA responde               |  | x  |   |  |  | x  |
| Publicación de informes      |  | x  |   | x  |  | x  |
| Transparencia institucional  |  |  |   | x  | x  | x  |
| Igualdad e inclusión social  | x  |  | x   |  | x  | x  |
| Ética e integridad académica | x  |  | x   | x  | x  | x  |
| Agenda 2030                  | x  | x  | x   |  | x  | x  |

## 5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EQA DE LA AGENCIA RELACIONADAS CON LA PARTE 2 DE LOS ESG.

A continuación, se describe el cumplimiento de los criterios de la parte 2. Criterios y directrices para el aseguramiento externo de la calidad, en los programas ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL en su fase inicial, que es la única que ANECA está desarrollando actualmente, y AUDIT INTERNACIONAL.

### 5.1 ESG 2.1. Importancia del aseguramiento interno de la calidad (todas las actividades)

Tal y como se establece en este criterio, en las tablas 7 y 8 se muestra cómo los diferentes procesos de evaluación de enseñanzas e instituciones de la Agencia toman en consideración los criterios de la parte 1 de los ESG (Criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad). Adicionalmente, puede consultarse en la documentación que se indica de estos programas la relación, de manera más específica, entre los diferentes criterios/directrices y los criterios definidos en los ESG.

Tabla 7. Cumplimientos de los diferentes ESG 1 en los programas de evaluación de enseñanzas.

| Criterios | PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DE ENSEÑANZAS   |  |   |   |                                 |  | SIC:<br>EUR-ACE®<br>Eurobachelor<br>EURO-INF<br>Euromáster |
|-----------|---|--|---|---|---------------------------------|--|--|
|           | VERIFICA  |  | MONITOR   |   | ACREDITA                        |  |  |
|           | Grado y Máster  | Doctorado  | Grado y Máster  | Doctorado   | Grado y Máster                  | Doctorado  |  |
| ESG 1.1   | Criterio 9  | Criterio 8   | Criterio 3  | Criterio 3  | Criterio 3                      | Criterio 3   | Criterio 3   |
| ESG 1.2   | Criterios 2, 5 y 8  | Criterios 1, 4, 5 y 8  | Criterios 2, 5  | Criterio 2  | (*2)                            | (*2)   | (*2)   |
| ESG 1.3   | Criterios 5 y 8   | Criterios 4, 5 y 8   | Criterios 1 y 6   | Criterios 1 y 6   | Criterios 1 y 6                 | Criterios 1 y 6  | Criterios 1 y 6  |
| ESG 1.4   | Criterio 4  | Criterio 3   | Directriz 1.1 y 1.2   | Directriz 1.1 y 1.3   | Directriz 1.4 y 1.5             | Directriz 1.1 y 1.3  | Criterio 1   |
| ESG 1.5   | Criterio 6  | Criterio 6   | Criterio 4  | Criterio 4  | Criterio 4                      | Criterio 4   | Criterio 4   |
| ESG 1.6   | Criterio 7  | Criterio 7   | Criterio 5  | Criterio 5  | Criterio 5                      | Criterio 5   | Criterios 5 y 9  |
| ESG 1.7   | Criterios 8 y 9   | Criterio 8   | Criterios 3 y 6   | Criterios 3   | Criterios 3 y 7                 | Criterios 3 y 7  | Criterios 3 y 7  |
| ESG 1.8   | Criterio 4  | Criterio 3   | Criterio 2  | Criterio 2  | Criterio 2                      | Criterio 2   | Criterio 2   |
| ESG 1.9   | Criterios 8 y 9   | Criterio 8   | Directriz 1.1 y Criterio 3  | Criterio 3  | Criterios 1 y 3                 | Criterio 1   | Criterios 1 y 3  |
| ESG 1.10  | (*1)  | (*1)   | (*3)  | (*3)  | (*4)                            | (*4)   | (*4)   |
| DOCUMENTO | <a href="#">Guía de apoyo</a> para la elaboración de la memoria de verificación de títulos oficiales universitarios | <a href="#">Guía de apoyo</a> para la elaboración de la memoria de verificación de las enseñanzas oficiales de Doctorado | <a href="#">Guía de Apoyo</a> para el proceso de seguimiento de títulos oficiales de Grado y Máster | Alineación de los <a href="#">criterios</a> establecidos por ANECA. MONITOR Doctorado | <a href="#">Documento Marco</a> | Alineación de los <a href="#">criterios</a> establecidos por ANECA. ACREDITA Doctorado | <a href="#">Guías de apoyo.</a>                            |

(\*1) VERIFICA. El proceso de VERIFICACIÓN implica el primer estadio en un marco normativo que exige que los títulos universitarios oficiales tengan que someterse de manera cíclica a un proceso de evaluación externa. El real decreto de referencia es el Real Decreto 1393/2007 y sus posteriores actualizaciones.

(\*2) El proceso de VERIFICACIÓN evalúa mediante diversos criterios los aspectos del diseño de los grados relacionados con la definición de la planificación educativa, los resultados del aprendizaje que se espera obtener y las diferentes normativas sobre el progreso y la repetición de curso de los estudiantes. En el proceso ACREDITA los resultados de este diseño se revisan finalmente de acuerdo con los Criterios 1 y 6.

(\*3) MONITOR. El proceso de seguimiento de un título oficial supone implica que los títulos universitarios oficiales tengan que someterse de manera cíclica a un proceso de evaluación externa. Este aspecto viene reflejado en la normativa legal vigente en España, entre cuyos documentos está el Real Decreto 1393/2007 y sus posteriores actualizaciones.

(\*4) ACREDITA. El proceso de renovación de acreditación implica que los títulos universitarios oficiales tengan que someterse de manera cíclica a un proceso de evaluación externa. Este aspecto viene reflejado en la normativa legal vigente en España, entre cuyos documentos está el Real Decreto 1393/2007 y sus posteriores actualizaciones.

Tabla 8. Cumplimiento de los diferentes ESG 1 en cada programa de evaluación de instituciones.

| PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES |  |   |   |                     |
|--|--|---|---|---------------------|
| Criterios                                | DOCENTIA   | AUDIT INTERNACIONAL   | ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL(*1)  |                     |
|  |  |   | AUDIT   | ACREDITA            |
| ESG 1.1                                  | Eje 1.   | Criterio 1  | Criterio 1  | Criterio 3          |
| ESG 1.2                                  | Eje 2.   | Criterio 2  | Criterio 2  | Criterios 1 y 6     |
| ESG 1.3                                  | Eje 2.   | Criterio 3  | Criterio 3  | Criterio 1 y 6      |
| ESG 1.4                                  | No aplica.   | Criterio 3  | Criterio 3  | Directriz 1.4 y 1.5 |
| ESG 1.5                                  | Ejes 1, 2 y 3.   | Criterio 4  | Criterio 4  | Criterio 4          |
| ESG 1.6                                  | Eje 2.   | Criterio 5  | Criterio 5  | Criterio 5          |
| ESG 1.7                                  | Ejes 2 y 3.  | Criterio 9  | Criterio 6  | Criterios 3 y 7     |
| ESG 1.8                                  | Ejes 1 y 3.  | Criterio 10   | Criterio 7  | Criterio 2          |
| ESG 1.9                                  | Ejes 2 y 3.  | Criterio 2  | Criterio 2  | Criterios 1 y 3     |
| ESG 1.10                                 | La obtención de la certificación del programa implica la renovación de la certificación cada 5 años. | La certificación de la implantación implica la renovación de la certificación cada 5 años | Criterio 8  | (*2)                |
| DOCUMENTO                                | <a href="#">Documentación del programa</a>   | <a href="#">Guía de apoyo</a>   | Documentación del <a href="#">diseño</a> y <a href="#">certificación</a><br><a href="#">AUDIT</a><br><a href="#">Guía de ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</a> |                     |

(\*1) ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL en su fase Inicial, la única que hasta el momento evalúa ANECA, a la espera de que se regule legalmente la fase de renovación de la acreditación institucional.

(\*2) ACREDITA. El proceso de renovación de acreditación implica que los títulos universitarios oficiales tengan que someterse de manera cíclica a un proceso de evaluación externa. Este aspecto viene reflejado en la normativa legal vigente en España, entre cuyos documentos está el Real Decreto 1393/2007 y sus posteriores actualizaciones.

20

La Agencia ha elaborado un *informe* en el que, de manera más amplia, se revisa el cumplimiento del criterio 1 de los ESG en cada uno de los programas de enseñanzas e instituciones y se explica cómo cada uno de los criterios/

dimensiones de cada programa da cumplimiento a cada uno de los referidos criterios.

En la tabla 9 aparece la relación entre los ESG y los criterios que se aplican en cada programa.

Tabla 9. Relación entre los ESG y los criterios de los programas.

| Criterios | ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL   |   | AUDIT INTERNACIONAL   |
|-----------|--|---|---|
|           | AUDIT  | ACREDITA  |   |
| ESG 1.1   | Criterio 1 Cómo el centro define sus objetivos y política de calidad       | Criterio 3: Sistema de garantía interno de calidad                          | Criterio 1 Política y objetivos de calidad.   |
| ESG 1.2   | Criterio 2 Cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos | Criterios 1 Organización y Desarrollo y 6 Resultados de Aprendizaje         | Criterio 2 Diseño de la oferta formativa.   |
| ESG 1.3   | Criterio 3 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes         | Criterio 1 Organización y Desarrollo y criterio 6 Resultados de Aprendizaje | Criterio 3 Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas a los estudiantes |
| ESG 1.4   | Criterio 3 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes         | Directriz 1.4 criterios de admisión, y 1.5 normativas académicas            | Criterio 3 Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas a los estudiantes |

Tabla 9 (cont.). Relación entre los ESG y los criterios de los programas.

| Criterios | ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  |  | AUDIT INTERNACIONAL   |
|-----------|---|--|---|
|           | AUDIT   | ACREDITA   |   |
| ESG 1.5   | Criterio 4. Cómo la universidad/centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico                             | Criterio 4 personal académico  | Criterio 4 Personal académico y de apoyo a la docencia                                    |
| ESG 1.6   | Criterio 5 Cómo la universidad/centro gestiona y mejora sus recursos y servicios  | Criterio 5 Personal de apoyo, recursos materiales y servicios                                    | Criterio 5 Gestión y mejora los recursos materiales y servicios                           |
| ESG 1.7   | Criterio 6 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtiene los procesos del sistema | Criterios 3 Sistema de garantía interno de calidad y 7 Indicadores de satisfacción y rendimiento | Criterio 9 Análisis y utilización de los resultados.                                      |
| ESG 1.8   | Criterio 7 Cómo la universidad publica la información sobre los títulos y otras actividades realizadas                    | Criterio 2 Información y Transparencia   | Criterio 10 Información pública y transparencia.  |
| ESG 1.9   | Criterio 2 Cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos  | Criterios 1 Organización y Desarrollo y 3 Criterio 3. Sistema de garantía interno de calidad     | Criterio 2 Diseño de la oferta formativa  |
| ESG 1.10  | Criterio 8 Cómo el centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC   | (*1)   | La certificación de la implantación implica la renovación de la certificación cada 5 años |
| DOCUMENTO | <a href="#">Guía de ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</a>  |  | <a href="#">Guía de apoyo</a>   |

(\*1) ACREDITA. La renovación de la acreditación implica que los títulos universitarios oficiales se sometan cíclicamente a un proceso de evaluación externa. (Real Decreto 1393/2007 y sus posteriores actualizaciones <http://www.aneca.es/ANECA/Quienes-somos/Marco-legal>)

## 5.2. ESG 2.2. Diseño de metodologías adecuadas a sus fines (Nuevas actividades)

En todos los programas de la Agencia se cuenta con la participación de los agentes interesados, tanto para su diseño e implantación como para su revisión y mejora. En el diseño se tiene en cuenta la legislación vigente en cada momento, los ESG establecidos por ENQA y otros agentes, así como otros referentes europeos. Finalmente, es la Dirección la que procede a su aprobación definitiva. En el caso de las actividades de evaluación que están reguladas por ley y se requiere su aplicación en todo el territorio nacional (programas de carácter obligatorio), existe una Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU) cuyo fin es la coordinación de la actividad de las Agencias de Calidad de los distintos territorios.

A continuación, se muestra en la figura 3, el proceso general de diseño y revisión de los programas.

A continuación, se describe el proceso seguido para el diseño de las nuevas actividades de la Agencia:

> Con respecto a la **ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL** de centros, según la legislación española, consta de dos fases:

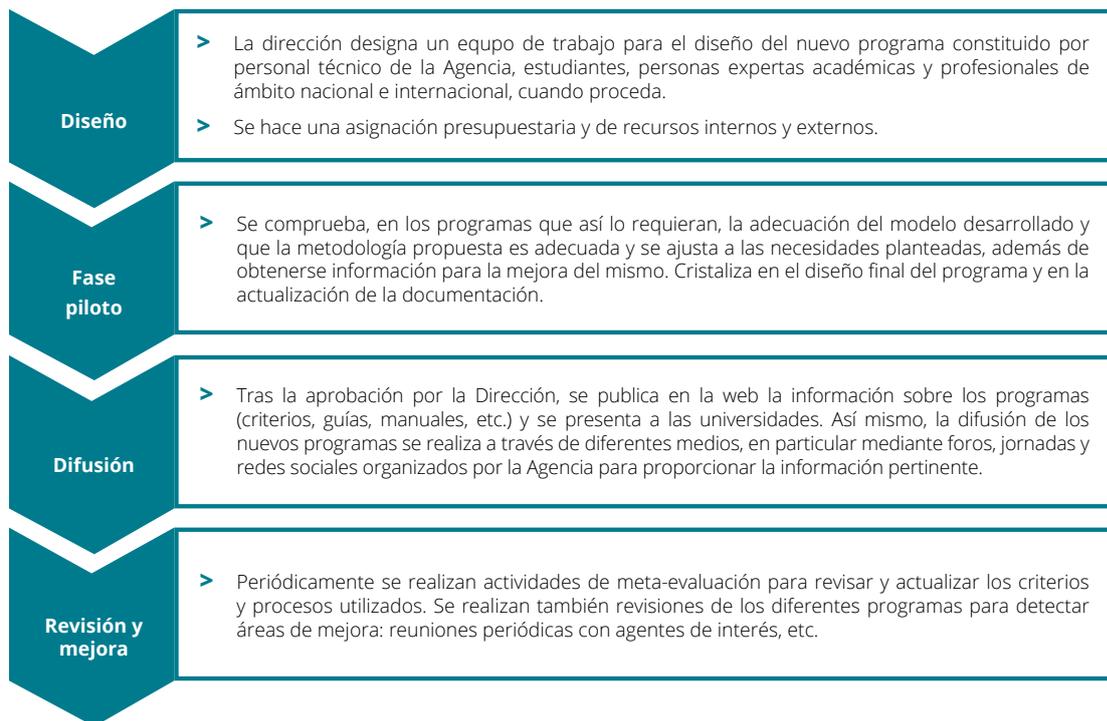
- > Acreditación Institucional Inicial.
- > Renovación de la Acreditación Institucional (cada 6 años de manera periódica).

En ambos procesos ANECA ha establecido sinergias entre el procedimiento de acreditación de títulos (programa ACREDITA) y los programas de certificación de implantación de los SAICs. (AUDIT y AUDIT INTERNACIONAL).

En el diseño de la Acreditación Institucional se han tenido en cuenta los requisitos que para la obtención de esta establece el marco legal que regula el proceso:

- > Que al menos la mitad de los títulos de grado, la mitad de títulos de máster y la mitad de títulos de doctorado del centro hayan obtenido la renovación de la acreditación por programas (ANECA desarrolla esta función a través del programa ACREDITA).

Figura 3. Proceso para el diseño y revisión de los programas de evaluación.



- > Que el centro cuente con la certificación de la su SAIC (ANECA desarrolla esta función a través de los programas AUDIT y AUDIT INTERNACIONAL).

Además de los elementos contenidos en la legislación, ANECA ha tenido en cuenta los “Acuerdos llegados en el seno de la Red Española de Agencia de Calidad Universitaria (REACU) para la evaluación de los casos de títulos impartidos en varios centros en el marco de los protocolos de Acreditación Institucional de Centros Universitarios”

Actualmente ANECA está inmersa en el diseño del proceso de renovación de la acreditación institucional. En cualquier caso, en el diseño de esta renovación de la acreditación se tendrán en cuenta tanto la renovación del certificado de implantación del SAIC (que ANECA realiza a través de los programas AUDIT y AUDIT INTERNACIONAL), así como aquellos aspectos que hayan sido objeto de especial seguimiento en los procesos que ANECA ha llevado a cabo de los títulos a través de los programas VERIFICA-MONITOR y ACREDITA.

El Programa **AUDIT INTERNACIONAL** nace en 2011, a petición de la Asamblea Nacional de Rectores de Perú (ANR), y se inicia un proyecto para aplicar el Programa AUDIT en aquel país. Durante tres años, y a través de la ANR, se diseña un referente adaptado a la realidad y necesidades de ese país, y nace AUDIT Perú. A su vez, se establecen contactos con diferentes universidades peruanas interesadas en aplicar el modelo. Esta situación

dura hasta 2015, fecha en la que el gobierno peruano decide cerrar la ANR, por motivaciones de tipo político, ajenas al programa. Esto provoca que ANECA de por terminado el programa en ese país.

Paralelamente, en Centroamérica, el Consejo centroamericano de Acreditación, CCA, también muestra interés por utilizar el Modelo AUDIT en las universidades de aquella región. Y de nuevo se establece un convenio con ANECA para su desarrollo. Se utiliza como base el Modelo AUDIT Perú, con pequeñas adaptaciones. Sin embargo, diversas desavenencias entre la Dirección del CCA y de ANECA provocan que el proyecto quede paralizado, hasta que se vuelve a retomar en 2018, cuando se realiza un piloto para testar el modelo en nueve universidades.

Simultáneamente, en 2017, el M<sup>o</sup> de Educación de Colombia solicita llevar a cabo un piloto del modelo en su país, y se lleva a cabo un proyecto con la colaboración de seis universidades. El texto del modelo es prácticamente el mismo que el utilizado en Centroamérica.

Entre tanto, comienzan a surgir muestras de interés por parte de universidades individuales ubicadas en diferentes países de Latinoamérica, por lo que se decide que no es viable mantener un modelo específico por cada país, sino que se renombra el modelo como AUDIT Internacional, creando un estándar único, basado en las experiencias anteriores ya comentadas, que resulte válido para todas las universidades del Continente que decidan utilizarlo.

Tabla 10. Implantación del proceso. ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL y AUDIT INTERNACIONAL.

|                                    | Autoevaluación o equivalente  | Evaluación externa   | Informe   | Seguimiento sistemático  |
|------------------------------------|---|--|---|--|
| ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial | Elementos de entrada: Certificados de AUDIT y Acreditación del 50% de los títulos en vigor. | Comprobación de cumplimiento de requisitos.                                    | Publicación de informe con recomendaciones. La universidad puede recurrir contra la resolución del informe.           | El seguimiento de las recomendaciones se realizará en la fase II del programa. |
| AUDIT INTERNACIONAL                | Elementos de entrada: Documentación del SAIC.   | Evaluación del diseño del SAIC, con la participación de estudiantes, y visita. | Publicación de informe con recomendaciones. La universidad puede realizar alegaciones sobre el contenido del informe. | No aplica.   |

### 5.3 ESG 2.3. Implantación del proceso (Nuevas actividades)

Los programas de enseñanzas e instituciones desarrollados en la Agencia muestran toda la información disponible en la [web de ANECA](#). De manera general, todos ellos contemplan:

- > una fase de autoanálisis (autoevaluación o documentación equivalente, enviada por la institución).
- > Revisión por parte de la comisión de evaluación correspondiente. En aquellos programas que cuentan con una fase de implantación, además, se complementa la evaluación con una visita *in situ*, *on line desde la declaración del estado de emergencia sanitaria provocado por la COVID 19*, en la que se mantienen entrevistas con los agentes interesados. Desde la realización de las visitas on line, se han definido unas guías para la realización de este tipo de evaluaciones que garantizan la validez de las mismas. A modo de ejemplo, se incluye el [protocolo de visitas on line](#) del programa SIC, y AUDIT INTERNACIONAL.
- > En el caso de la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL solo está en vigor la Fase Inicial del programa, por lo que está limitada a la comprobación del cumplimiento de requisitos administrativos, basados en los programas AUDIT y ACREDITA.
- > Elaboración por parte de la comisión de un informe en el que se proporciona orientación a la actuación institucional, y que se publica en la página web correspondiente.
- > Seguimiento sistemático de las recomendaciones de los informes.

Toda la información de los programas [ACREDITACION INSTITUCIONAL](#) y [AUDIT INTERNACIONAL](#) está disponible en la web. En la tabla 10 se describe el proceso que se lleva a cabo en cada uno de estos programas para el cumplimiento de este criterio.

Todos los informes correspondientes están accesibles en el [sitio web](#) de publicación de los informes.

### 5.4 ESG 2.4. Pares de evaluadores (Nuevas actividades)

El trabajo desarrollado por los evaluadores externos es esencial para ANECA. Por ello, la selección de los evaluadores es un proceso de vital importancia para garantizar una adecuada prestación del servicio de la Agencia. La selección de evaluadores es responsabilidad de ANECA y se realiza de forma clara y transparente siguiendo los criterios establecidos a priori en cada uno de los programas.

Está publicada en la web una convocatoria para la selección de evaluadores ([nacionales](#) e [internacionales](#)) para los programas de la Agencia cuyo objetivo es reforzar la capacidad técnica de ANECA mediante evaluadores nacionales o internacionales que evalúen, con perfil académico, profesional, expertos/as en gestión de calidad y/o estudiantes, para que participen en los procesos de evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas y/o instituciones.

Existe un [documento](#) "Convocatoria para evaluadores de procesos de evaluación, certificación y acreditación" en el que se especifican los requisitos requeridos para cada perfil en cada programa, incompatibilidades, etc.

Todos los evaluadores que participan en los programas (incluidos AUDIT INTERNACIONAL, AUDIT y ACREDITA), antes de iniciar su compromiso de colaboración con la Agencia, firman un [código ético](#). Este código está

inspirado en la Misión, Visión y Valores de ANECA y fija un marco de referencia para todos los colaboradores y las personas que integran la Agencia, estableciendo las directrices básicas del ejercicio de su actividad, de las buenas prácticas y de sus normas de conducta (incluyendo las incompatibilidades) en interés de la comunidad universitaria. Además, deberán pasar por un proceso de formación antes de realizar alguna evaluación para la Agencia. Como ejemplo, se adjunta una [formación del programa AUDIT INTERNACIONAL](#).

Y en concreto, la selección de evaluadores para los siguientes programas se realiza:

- En la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL INICIAL, no procede la selección de evaluadores, ya que el trámite se reduce a la comprobación del cumplimiento de requisitos. Dicha comprobación se realiza a través del [Comité Asesor para la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL](#) (directora de la Agencia, y responsables de los programas implicados), quien comprobará que el centro universitario solicitante cumple con los requisitos establecidos para la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial: haber superado la evaluación que certifica la implantación de su sistema de aseguramiento de la calidad (programa AUDIT) y haber superado la evaluación del 50% de las renovaciones de acreditación de títulos impartidos en dicho centro (programa ACREDITA).
- Para AUDIT INTERNACIONAL la selección de evaluadores se realiza a través de la [convocatoria de evaluadores](#) que la Agencia tiene publicada en su página web. Aunque la convocatoria de evaluadores permanece abierta permanentemente, en ocasiones es difícil encontrar estudiantes que cumplan los requisitos y quieran participar en estos procesos, por lo que la Agencia está reflexionando sobre cómo fomentar su participación.

En cualquier caso, antes de iniciarse un proceso de evaluación, ANECA facilita a la institución solicitante la relación de personas que componen el panel de evaluación y ofrece la posibilidad de que la institución, de forma justificada, recuse total o parcialmente el panel. En este caso, ANECA estudia las razones alegadas por la institución y procede, en su caso, a modificar la composición del panel de expertos/as que realizará la evaluación.

### 5.5 ESG 2.5. Criterios para fundamentar los resultados (Nuevas actividades)

ANECA se asegura de que toda la información sea accesible y transparente para todos los agentes interesados; para ello hace pública la documentación de los programas:

- [Programa de ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL](#): se incluye información relativa a: ámbito de actuación, normativa, documentos y herramientas (guías y criterios de evaluación), comité asesor para la acreditación institucional, y los informes de evaluación y centros acreditados.
- [Programa AUDIT INTERNACIONAL](#): se incluye información relativa a: ámbito de actuación, requisitos de participación, registros de universidades/ centros certificados: informes de evaluación, comisiones de evaluación y certificación, y modelo de evaluación (guías y criterios de evaluación).

Para garantizar la consistencia de las evaluaciones en:

- La ACREDITACION INSTITUCIONAL Inicial el *Comité Asesor para la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL* se reúne periódicamente para homogeneizar los criterios de evaluación. Estos cambios aparecen reflejados en las *actas*.
- AUDIT INTERNACIONAL, con la finalidad de coordinar y unificar todos los procesos de evaluación, la [Comisión de evaluación del programa](#) asegura la interpretación homogénea de todos los criterios en todas las evaluaciones realizadas.

Para cada uno de los programas existe una cuenta de correo para resolver todas las dudas que puedan surgir a los usuarios de cada programa, incluyendo instituciones de educación superior y expertos. Estas cuentas son gestionadas por los responsables de cada programa. Con el paso del tiempo se irán sustituyendo por el canal *ANECA\_responde*.

### 5.6. ESG 2.6. Informes (Todas las actividades y nuevas actividades)

#### a) Análisis del criterio

En la tabla 11 se muestran las acciones llevadas a cabo por la Agencia para dar cumplimiento a este estándar.

El panel recomienda que la Agencia incluya en los informes finales de acreditación toda la información relevante incluida en los informes de visita.

ANECA ha realizado un esfuerzo para definir y realizar informes más completos y extensos que transmitan de forma más detallada la información sugerida por el panel de ENQA en la visita de evaluación externa. Asimismo, se han elaborado nuevos [documentos](#) de carácter interno destinado a las Comisiones de evaluación de acreditación, para orientar en la redacción de los informes e incidiendo en que la explicación que justifica las valoraciones pueda ser entendida por todos los agentes interesados.

Con este propósito, fueron consultados los distintos agentes interesados (estudiantes, evaluadores, docentes,

Tabla 11. Cumplimientos parciales y sustanciales ESG Standard 2.6.

| CRITERIOS                           | OPORTUNIDADES DE MEJORA   | ACCIONES DE MEJORA  | ESTADO    |
|-------------------------------------|---|---|-----------|
| ESG.2.6. Informes.<br>(ENQA y EQAR) | <p><b>ENQA:</b> El panel recomienda que la Agencia incluya en los informes finales de acreditación información relevante incluida en los informes de visita.</p> <p><b>EQAR:</b> Si bien la Comisión de Registro comprende la utilidad de proporcionar informes resumidos, la Comisión no vio ninguna razón por la que la ANECA no pudiera publicar también los resultados completos de todos sus procedimientos de control de calidad externo.</p> <p>El Comité de Registro llegó a la conclusión de que la práctica de ANECA de publicar informes resumidos no cumple el requisito de la norma y, por lo tanto, no pudo seguir la conclusión de cumplimiento del panel. Dado que el Comité de Registro pudo verificar la publicación de una serie de informes completos (en el caso del procedimiento AUDIT), el Comité de Registro pudo concluir que la agencia cumple, al menos parcialmente, el ESG 2.6.</p> | <p>ANECA ha realizado un esfuerzo para definir y realizar informes más completos y extensos que transmitan de forma más detallada la información sugerida en la evaluación externa.</p> <p>Las <a href="#">Comisiones de Acreditación</a> realizan y publican informes completos en los que, por un lado, se hace alusión a evidencias concretas, para que la universidad tenga la posibilidad de entender el motivo de las diferentes valoraciones (especialmente las negativas) y, por otro lado, ha redactado los informes en un estilo que resulte fácilmente comprensible para todos los agentes interesados.</p> <p>Las Comisiones de acreditación encargadas de elaborar los informes han recibido la formación y <a href="#">pautas</a> correspondientes para la redacción de los nuevos informes.</p> <p>En cuanto al programa AUDIT, se ha llevado a cabo la recomendación de EQAR de publicar los informes completos.</p> <p>En la actualidad, se puede acceder a través de la página web a los informes de certificación y de visita íntegros, tanto a nivel <a href="#">nacional</a> como <a href="#">internacional</a>.</p> | Corregido |

universidades, etc.) sobre la forma y contenido de los informes de acreditación. Las respuestas mostraron preferencias no coincidentes en todos los casos. Por un lado, los estudiantes manifestaron su deseo de que los informes no fueran muy extensos. Por otro lado, las universidades solicitaban que los informes estuvieran motivados y fueran claros, refiriéndose a evidencias concretas que facilitarían la posibilidad de hacer alegaciones. El resto de los agentes interesados propusieron elaborar informes con un lenguaje y orientación de tipo administrativo para facilitar la toma de decisiones.

Atendiendo a los requerimientos de ENQA y a las sugerencias expresadas por los agentes interesados, se acordó en la Comisión de Acreditación realizar [informes completos](#) de modo que conciliaran las exigencias de los ESG con las necesidades de los grupos a los que van dirigidos. Por ello, el reto de la Comisión de Acreditación ha sido realizar informes en los que, por un lado, se hace alusión a evidencias concretas para que la universidad tenga la posibilidad de entender el motivo de las diferentes valoraciones (especialmente las negativas) y, por otro lado, se han redactado los informes en un estilo que resulte fácilmente comprensible para todos los agentes interesados, teniendo en cuenta las demandas de sencillez y brevedad formuladas por los estudiantes.

Los paneles de expertos/as encargados de elaborar los informes han recibido la formación y pautas correspondientes para la redacción de los nuevos informes.

En cuanto al programa AUDIT, se ha llevado a cabo la recomendación de EQAR de publicar los informes completos. En la actualidad, se puede acceder a través de la página web a los informes de certificación y de visita íntegros, tanto a nivel [nacional](#) como [internacional](#).

Tras introducir la mejora propuesta para la publicación de los informes de los programas AUDIT y ACREDITA, la Agencia ya hace públicos todos los informes íntegros de sus programas de evaluación.

#### b) Análisis del criterio para las nuevas actividades

La estructura de todos los informes de evaluación de la Agencia, incluidos, ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL y AUDIT INTERNACIONAL, así como el proceso sistemático para su elaboración, viene definida y argumentada en la documentación de los programas desarrollados en la Agencia, e incorpora ya las mejoras introducidas por ANECA, a partir de la última evaluación externa de ENQA y las decisiones del Consejo de ENQA y del Comité del Registro de EQAR (2017) en lo referido a la elaboración de informes completos. La Agencia [publica](#) los informes completos de todos los programas en su página web.

Por otro lado, en la elaboración de los informes se atiende a estándares europeos definidos para mejorar su calidad ([EQArep](#)). Además, para facilitar la redacción de los informes, en la página web de cada programa se publican guías específicas de ayuda, documentos de preguntas frecuentes, etc. A modo de ejemplo, se adjunta el enlace de la [web del programa ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL](#). Como parte de este proceso, en todos

los programas existe la posibilidad de que los evaluados indiquen los posibles errores de interpretación antes de dar por concluido el informe.

Respecto a cada uno de los programas, los informes contienen:

- > **ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL:** comprobación de los requisitos de la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial: vigencia del certificado de implantación del SAIC, estado en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) de los títulos de grado y máster universitario y Motivación: se indica la valoración de los criterios y observaciones donde se destacan los puntos que serán objeto de evaluación en el proceso de renovación de la acreditación institucional.
- > **AUDIT INTERNACIONAL:** valoración global, justificación, oportunidades de mejora y fortalezas.

Además, de conformidad con las mejoras introducidas en el ESG 2.6, antes de remitir los informes a las entidades interesadas, ANECA ha establecido algunos mecanismos de control para garantizar la calidad y completitud de los informes que se remiten. Por ejemplo, el personal técnico de ANECA hace una doble lectura del informe:

- > Lectura individual para verificar que tanto la redacción como el contenido del informe refleja la exactitud de los datos y que su lectura por parte de terceros no da lugar a interpretaciones erróneas.
- > Lectura transversal de todos los informes de una misma institución, para comprobar la homogeneidad de la información común.

### 5.7. ESG 2.7. Reclamaciones y recursos (Nuevas actividades)

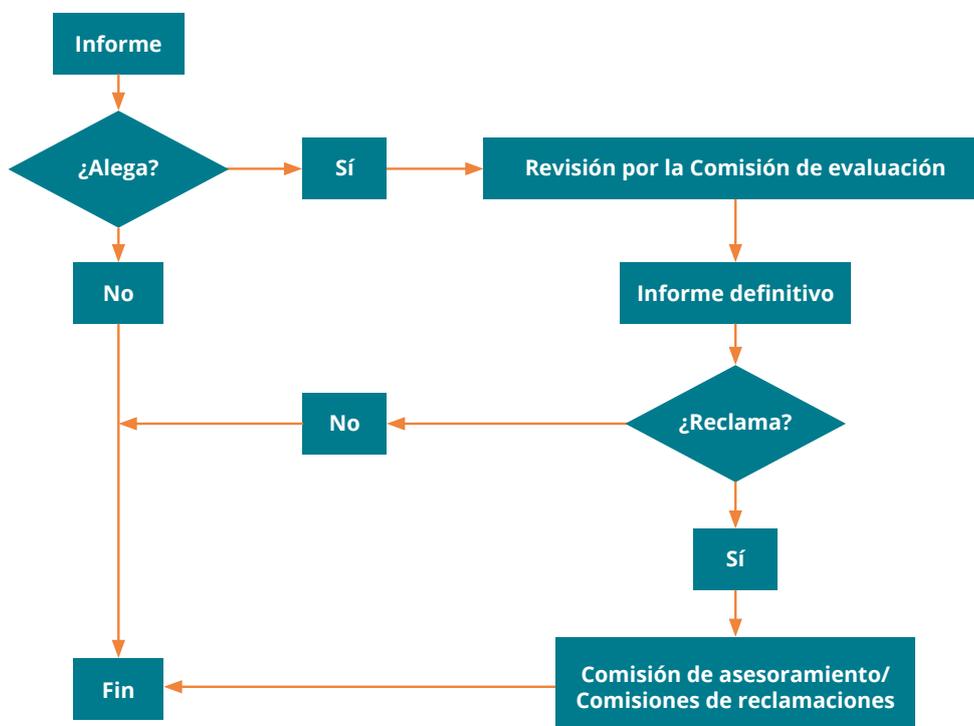
#### 2.7.1 Procedimiento general de alegaciones, reclamaciones y recursos de los diferentes programas

De manera general, el procedimiento de alegaciones, reclamaciones y recursos de los diferentes programas sigue el esquema que a continuación se muestra en la figura 4.

Desde que la Agencia es un organismo autónomo se crearon las [Comisiones de asesoramiento para la Evaluación de Enseñanzas e Instituciones y del Profesorado](#); son órganos técnicos de ANECA en sus respectivos ámbitos de evaluación y quedan definidos en el artículo 18 de los Estatutos.

Entre sus funciones está, para aquellos programas cuyas normas reguladoras no contemplen Comisiones

Figura 4. Proceso general de alegaciones, reclamaciones y recursos.



de reclamaciones, emitir los informes de los recursos y reclamaciones presentados frente a los actos de la Dirección de ANECA, de conformidad con la normativa aplicable.

En concreto, para los programas ACREDITACION INSTITUCIONAL y AUDIT INTERNACIONAL los recursos/reclamaciones que pudieran llegar serán evaluados por la Comisión de asesoramiento para la Evaluación de Enseñanzas e instituciones.

### 2.7.2. Procedimientos específicos de alegaciones, reclamaciones y recursos de ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL y AUDIT INTERNACIONAL

A continuación se especifica, para cada uno de los programas objeto de esta evaluación, un ejemplo del historial de un expediente, desde que se presenta su solicitud hasta que obtiene su certificación:

- Programa [ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial](#): la universidad solicita la acreditación institucional mediante la cumplimentación del [formulario](#) que aparece en la página web de la Agencia y se envía a esta a través del registro electrónico general de la Administración General del Estado. ANECA, a través de su Comité Asesor para la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL, comprueba que la solicitud cumple con los requisitos establecidos para la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial y envía un informe de evaluación vinculante para el Consejo de Universidades en términos favorables o desfavorables. Dicho informe puede ir acompañado de observaciones elaboradas por ANECA. La Agencia notifica a la universidad el envío de dicho Informe al Consejo de Universidades. La resolución puede ser estimatoria o desestimatoria. Contra esta resolución la universidad podrá presentar recurso. La [Comisión de Asesoramiento para la Evaluación de Enseñanzas e Instituciones](#) de ANECA analiza los aspectos admitidos a trámite y remite el correspondiente informe en el plazo máximo de un mes.
- Programa [AUDIT INTERNACIONAL](#): la Agencia envía el "*informe de evaluación del diseño del programa AUDIT*" a la Universidad solicitante. Cada centro dispone de un plazo de 5 días hábiles para presentar posibles observaciones a los resultados de la evaluación. Las observaciones son revisadas por la Comisión de evaluación que, si procede, las incluye en el Informe. Asimismo, en la fase de Certificación de la implantación del SAIC, se procede a la elaboración del "*Informe de auditoría del programa AUDIT*". Si la Universidad no está de acuerdo con el contenido del informe dispone de cinco días para presentar un "*Escrito de Alegaciones*". Tras el análisis de dicho

escrito por el equipo auditor, ANECA remite al representante de la Universidad una nueva versión del referido informe. En el caso de discrepancia, la universidad puede presentar un recurso a la Agencia que es revisado por la Comisión de asesoramiento para la Evaluación de Enseñanzas e Instituciones.

En ninguno de los dos programas se han recibido reclamaciones por parte de las instituciones desde la última revisión.

En el anexo 3, se especifica el Procedimiento general de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Agencia.

## PARTE III / ANÁLISIS DAFO

Tras un proceso de reflexión conjunta por parte de la plantilla, las personas que colaboran en los diferentes programas y la Dirección de ANECA, se elaboró un análisis actualizado de Debilidades – Amenazas – Fortalezas y Oportunidades (DAFO) de la Agencia, cuya característica principal, además de demostrar el esfuerzo de la organización por la mejora continua, es demostrar si lo

que en anteriores análisis aparecían como debilidades u amenazas para la Agencia se han convertido en fortalezas u oportunidades. Además, se han detectado nuevas oportunidades de mejora.

En la tabla 12 se muestra de forma resumida el DAFO de la Agencia:

Tabla 12. Resumen DAFO de la Agencia.

|                       | Origen interno  | Origen externo  |
|-----------------------|---|---|
| <b>Puntos fuertes</b> | <b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cualificación del personal.</li> <li>&gt; Creación de un clima de trabajo adecuado.</li> <li>&gt; Condiciones de trabajo favorecedoras de la conciliación.</li> <li>&gt; Capacidad de adaptación al cambio.</li> <li>&gt; Transformación digital.</li> <li>&gt; Impulso de una política comunicativa de proyección social.</li> <li>&gt; Internacionalización creciente de ANECA.</li> <li>&gt; Creación de Sellos internacionales de calidad propios de la Agencia.</li> <li>&gt; Transparencia y vocación de servicio público.</li> </ul> | <b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Abordar aspectos novedosos de la realidad de la educación superior.</li> <li>&gt; Ampliación de las iniciativas de la garantía de la calidad y el reconocimiento.</li> <li>&gt; Proximidad a los agentes interesados y al público en general.</li> <li>&gt; Ampliación de las vías de colaboración con las agencias de calidad de las comunidades autónomas españolas.</li> <li>&gt; Capacidad de la Agencia para trabajar a nivel internacional, actuando como agencia acreditadora en otros países.</li> </ul> |
| <b>Puntos débiles</b> | <b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Limitación de los mecanismos necesarios para crecer.</li> <li>&gt; Necesidad de herramientas que concentren la información de la Agencia.</li> <li>&gt; Limitación de los procedimientos para aligerar su carga burocrática.</li> <li>&gt; Escasa participación de personas expertas internacionales.</li> </ul>   | <b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Legislación cambiante que afecta al sistema universitario.</li> <li>&gt; Situación sanitaria provocada por la COVID-19.</li> <li>&gt; Restricciones presupuestarias.</li> <li>&gt; Evolución digital, demográfica, sociocultural y del mercado de trabajo que dificulte la capacidad de adaptación a la misma.</li> </ul>   |

A continuación, se detalla este DAFO actual de ANECA.

### A. FORTALEZAS

- > Cualificación del personal: introducción de nuevos programas de formación y transversalidad de la plantilla, como por ejemplo el curso de Business Object, herramientas y aplicaciones para la gestión de los programas, idiomas, etc.
- > Creación de un clima de trabajo adecuado y condiciones de trabajo favorecedoras de la conciliación con la vida personal: implantación de medidas de conciliación como el teletrabajo y la ampliación de la flexibilidad horaria.

- > Capacidad de adaptación al cambio: se ha puesto de manifiesto en momentos críticos como la aparición del COVID con la implantación del teletrabajo en tiempo récord.
- > Transformación digital: modificación del procedimiento de solicitud y presentación de la documentación de los distintos programas en soporte digital. Creación de la sede electrónica.
- > Impulso de una política comunicativa de proyección social a nivel nacional e internacional: creación de boletines nacionales e internacionales a nivel externo, así como de boletines y reuniones mensuales de la Dirección con el personal a nivel interno. Incremento

y consolidación de la presencia de ANECA en redes sociales (ANECA TV, linkedIn, etc.).

- Fortalecimiento de la internacionalización de ANECA para contribuir a la excelencia e impacto internacional del sistema universitario español: creación de una [Comisión de Internacionalización](#) para coordinar las distintas iniciativas en dicha materia e incrementar los acuerdos de colaboración y cooperación con diferentes entidades.
- Innovación en la creación de nuevos procesos que ayudan a la mejora de la calidad y el reconocimiento de la educación superior: creación de Sellos internacionales de calidad propios de la Agencia.
- Transparencia y vocación de servicio público; publicación de datos; generar espacios de dialogo con los agentes interesados (*AULA-ANECA*, *Espacio ANECA*, vídeos, *conversaciones con ANECA*, etc.).

## B. DEBILIDADES

- Limitación de los mecanismos necesarios para crecer: con el fin de afrontar nuevos retos que demanda el sistema de educación superior (nacional e internacional), surge la necesidad de dotar a la Agencia de los mecanismos que permitan incrementar su espacio de actuación, así como incrementar su plantilla.
- Necesidad de herramientas que concentren la información de la Agencia: el personal y las personas expertas que integran los órganos de evaluación o que colaboran en los programas de la Agencia requieren aplicaciones tecnológicas que faciliten una mejor coordinación de las múltiples actividades de ANECA.
- Limitación de los procedimientos para aligerar su carga burocrática: la legislación universitaria, la personalidad jurídica de la Agencia y la aplicación del procedimiento administrativo limitan la simplificación de los procesos.
- Escasa participación de personas expertas internacionales en los órganos de evaluación de la Agencia: debilidad vinculada a la limitación de los mecanismos necesarios para crecer, ante la necesidad de incrementar la internacionalización de ANECA.

## C. AMENAZAS

- Legislación cambiante que afecta al sistema universitario: desarrollo normativo de nuevos reales decretos que regulan las instituciones y las enseñanzas universitarias, proyecto para una nueva ley orgánica del sistema universitario español.
- Situación sanitaria provocada por la COVID-19: consecuencias provocadas por la pandemia.
- Restricciones presupuestarias: limitación económica de gastos de personal para el incremento y mejora de la plantilla de ANECA.

- Evolución digital, demográfica, sociocultural y del mercado de trabajo que dificulte la capacidad de adaptación a la misma.

## D. OPORTUNIDADES

- Abordar distintos aspectos novedosos de la realidad de la educación superior: el entorno dinámico y complejo de la formación para toda la vida obliga a afrontar nuevos retos, como por ejemplo las experiencias breves de aprendizaje certificadas con micro-credenciales, con novedosos modelos de enseñanza y aprendizaje y nuevas fórmulas de reconocimiento de las credenciales relacionadas con ellos.
- Ampliación de las iniciativas de la garantía de la calidad y el reconocimiento: el aumento en la sociedad de la cultura de la calidad incrementa la demanda de fórmulas para su aseguramiento, ante lo cual la Agencia está diseñando nuevos instrumentos de reconocimiento integral de calidad en función de las nuevas demandas de los agentes interesados y de los cambios ocurridos en el entorno sobre enseñanza y aprendizaje, como por ejemplo los sellos internacionales de calidad en enseñanzas híbridas, inclusión, empleabilidad, etc.
- Proximidad a los agentes interesados y al público en general. El contexto legislativo en el sector público:
- Por un lado, demanda un acercamiento a la ciudadanía a través de la transparencia en sus procedimientos, entre otras acciones. Por ello, la Agencia implanta herramientas de comunicación directa con los agentes interesados, como por ejemplo *Conversaciones con ANECA*, y publica en su página web (ANECA por la transparencia) información accesible a la ciudadanía de carácter económico, presupuestaria, etc.
- Por otro lado, impulsa la agilización de trámites y simplificación de procedimientos administrativos, por ejemplo con la implantación de la sede electrónica. De esta manera se favorece la relación entre la Agencia y la ciudadanía.
- Ampliación de las vías de colaboración con las agencias de calidad de las Comunidades Autónomas españolas para fomentar la cooperación y compartir experiencias y conocimiento, además de diseñar estrategias en temas de interés común o encontrar soluciones compartidas.
- Capacidad de la Agencia para trabajar a nivel internacional, actuando como agencia acreditadora en otros países, particularmente en las regiones donde se ha detectado una demanda, como es el caso de Iberoamérica, Norte de África, Europa Oriental y Asia-Pacífico.

## PARTE IV / CONCLUSIONES

La autoevaluación reflejada en este informe, incluido el análisis DAFO es el fruto de una reflexión interna de ANECA en el marco de la actualización de la planificación estratégica de la Agencia para los próximos años.

Así, las conclusiones de este informe apuntan hacia los retos que a corto y medio plazo debe afrontar la Agencia y las áreas de desarrollo vinculadas al ESG 3.6. Estos retos permitirán mejorar de manera transversal

todos los programas de la Agencia en los próximos años con una mirada que va más allá del mero cumplimiento de los ESG y que aspira a la excelencia. Todo ello para convertir a ANECA en un referente del sistema universitario español y un ejemplo de buenas prácticas entre las agencias europeas de aseguramiento de la calidad. Estos retos están recogidos en la tabla 13 que se muestra a continuación:

Tabla 13. **Futuros retos de la Agencia.**

| RETO  | ÁREA DE DESARROLLO  |
|---|---|
| Afianzar el papel central de ANECA en el sistema de educación superior, de investigación y de la ciencia en España.                             | Potenciar la misión de ANECA como agencia nacional del sistema universitario español en la actualización de la legislación universitaria.   |
| Consolidar la <b>autonomía digital de ANECA</b> para una mayor cercanía con los agentes interesados a través de medios electrónicos.            | Implantar la Sede electrónica en todos los programas de la Agencia como medio de interacción con los agentes interesados y como herramienta para disminuir la carga burocrática.  |
| Disminuir la <b>carga burocrática</b> en los procedimientos de evaluación.  | Iniciar una línea preferente de actuación consistente en modernizar los procesos y agilizar los trámites, incidiendo en la alineación de los programas de evaluación de la Agencia.   |
| <b>Acompañar a las universidades</b> a través de foros de encuentro, publicaciones, etc. donde informar de los programas ANECA.                 | Generar espacios y potenciar el uso de herramientas que faciliten la información y el diálogo con los agentes interesados.  |
| Responder a las demandas sociales y del mercado laboral introduciendo <b>criterios de equidad e inclusión</b> en evaluaciones y acreditaciones. | <p>Con el fin de conseguir la igualdad de oportunidades para todas las personas, y velar por que se tenga en cuenta las necesidades especiales de los colectivos con dificultades para su integración plena en la sociedad, ANECA potencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La incorporación de criterios de equidad e inclusión en los programas de evaluación.</li> <li>&gt; Las unidades de equidad e igualdad de la Agencia.</li> <li>&gt; Un Sello internacional de calidad de inclusión propio de ANECA.</li> </ul> |
| <b>Incrementar la transparencia</b> de la Agencia con la ciudadanía.  | Incrementar la información y datos sobre las actividades, actuaciones y decisiones de la Agencia puestos a disposición de los ciudadanos.   |
| <b>Impulsar la vocación de servicio público.</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Potenciar la unidad de integridad académica para consolidar este compromiso.</li> <li>&gt; Fomentar la eficiencia en la gestión pública.</li> <li>&gt; Potenciar el uso de herramientas que permitan un mayor acercamiento a la ciudadanía con una gestión basada en el rigor en las actuaciones y en la cercanía.</li> </ul>   |

Tabla 13 (cont.). **Futuros retos de la Agencia.**

| RETO  | ÁREA DE DESARROLLO   |
|---|--|
| Fortalecer la internacionalización de ANECA para contribuir a la excelencia e impacto internacional del sistema universitario español.        | Consolidar la posición de ANECA a nivel internacional como instrumento que favorezca una internacionalización de las instituciones de Educación Superior. Para ello, se define un plan de internacionalización.  |
| Fortalecer la <b>internacionalización</b> de ANECA para contribuir a la excelencia e impacto internacional del sistema universitario español. | Consolidar la posición de ANECA a nivel internacional como instrumento que favorezca una internacionalización de las instituciones de Educación Superior. Para ello, se define un plan de internacionalización.  |
| Impulsar una <b>política comunicativa de proyección social</b> a nivel nacional e internacional.  | Consolidar la estrategia de comunicación veraz, puntual, rigurosa y que facilite el acceso a los datos. Potenciar el uso de Redes Sociales: Canal ANECATV, linkedIn, etc.  |
| Consolidar el <b>teletrabajo</b> en la Agencia.   | Implantar los procedimientos necesarios para su consolidación con todas sus garantías.   |
| Innovar en la creación de nuevos procesos que ayudan a la mejora de la calidad y el reconocimiento en la educación superior.                  | Creación y lanzamiento de un <b>Reconocimiento Integral de la Calidad</b> donde se combinen los sellos de calidad de la Agencia: implantación del sello de enseñanzas no presenciales e híbridas, Sello de medicina, Sello de inclusión, Sello de empleabilidad, etc. Diseño de instrumentos para el reconocimiento de la excelencia de las actividades realizadas por el PDI. |
| Definir e implantar un <b>sistema de información</b> y de inteligencia de negocio.  | Creación de un sistema de gestión automatizada de indicadores que permita la elaboración automática de los informes necesarios de las distintas unidades con el fin de conseguir mayores niveles de calidad en los procesos de la Agencia, y por tanto obtener una mayor satisfacción de la ciudadanía en la prestación de los servicios.                                      |
| Implantar los servicios del <b>AULA ANECA</b> .   | Creación de un espacio físico y virtual dedicado a procesos de aprendizaje en materia de promoción y aseguramiento de la calidad. Está dirigido al personal de la Agencia, a personas colaboradoras expertas y está abierto a todos los agentes interesados del ámbito nacional e internacional.   |
| Consolidar un sistema de transversal de gestión de las personas que evalúan en la Agencia.  | Consolidar la base de datos de las personas que evalúan para concentrar la información de interés para su óptima gestión.  |
| Incrementar los ingresos propios de la Agencia como consecuencia de los nuevos proyectos.   | Ampliación de los servicios de evaluación voluntarios en los que las instituciones interesadas deban abonar a ANECA una contraprestación económica por los servicios prestados.  |

El desarrollo de estas áreas de trabajo y la consecución de los retos planteados requerirá de una planificación a corto, medio y largo plazo que tenga en cuenta los recursos actuales de la Agencia, el contexto estratégico actual, los próximos cambios normativos y la incorporación de nuevos recursos humanos y económicos.

Siendo conscientes de que en algunos casos la situación política y económica puede condicionar los avances, en lo que depende de la Agencia contamos con la profesionalidad y el compromiso de todas las personas que hacen ANECA, buscando siempre la mejora del aseguramiento de la calidad en el Espacio de Educación Superior.

# ANEXO I / GLOSARIO DE ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

- ACADEMIA: Programa de Evaluación de los Cuerpos Docentes.
- ACREDITA: Programa de valoración para la renovación de la acreditación inicial de los títulos oficiales.
- ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Inicial: Programa que evalúa las solicitudes de acreditación institucional de los centros universitarios.
- AECID: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- AUDIT: Programa que orienta a los centros universitarios en el diseño de sistemas de garantía interna de calidad.
- AUDIT INTERNACIONAL: Programa que orienta a los centros universitarios extranjeros en el diseño de sistemas de garantía interna de calidad.
- CCI: Consejo general de Colegios de Ingeniería en Informática.
- CGCOM: Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos.
- CNDFME: Conferencia Nacional de Decanos de Facultades de Medicina.
- CNEAI: Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora.
- CONCITI: Consejo General de Colegios Oficiales de Ingeniería Técnica en Informática.
- DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.
- DOCENTIA: Programa que ayuda a las universidades a crear sistemas de evaluación de su profesorado.
- ENPHI®: Sellos de modalidad de impartición no presencial e híbrida.
- ENQA: The European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- EQANIE: European Quality Assurance Network for Informatics Education
- EQAR: The European Quality Assurance Register for Higher Education.
- EQArep: Transparency of European Higher Education Through Public Quality Assurance Reports.
- ESG: Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- EUR-ACE®: European Accreditation of Engineering Programmes.
- EURO-INF: Sello EURO-INF de Informática.
- FAQ: Preguntas más frecuentes.
- Fundación ONCE: Fundación de la Organización Nacional de Ciegos Españoles.
- IIE: Instituto de Ingeniería Española.
- LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.
- MONITOR: Programa de seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados.
- ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- PEP: Programa de Evaluación del Profesorado contratado.
- REACU: Red Española de Agencias de Calidad Universitaria.
- RIC: Reconocimientos Integrales de Calidad.
- RUCT: Registro de Universidades Centros y Títulos.
- SAIC: Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad.
- SAU: Servicio de Atención a los Usuarios.
- SEPIE: Servicio Español para la Internacionalización de la Educación.
- SIC: Sellos Internacionales de Calidad.
- SIEPAA: Sistema de información estadística de los programas y de las actividades de ANECA.
- UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- VERIFICA: Programa de evaluación de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES.
- WFME: Federación Mundial de Educación Médica.

## ANEXO II / TRÁMITE DADO A LAS RECOMENDACIONES

Desde ANECA se ha trabajado también definiendo e implantando acciones para aquellos criterios respecto a los cuales, aun teniendo un cumplimiento sustantivo o total, se realizó algún tipo de sugerencia o recomendación por parte de ENQA y/o EQAR. En la tabla 14 pueden verse estas acciones.

Tabla 14. Recomendaciones.

| CRITERIO                                    | OPORTUNIDADES DE MEJORA   | ACCIONES DE MEJORA   | ESTADO    |
|---|---|--|-----------|
| ESG 2.4. Pares de evaluadores<br>(EQAR)     | El panel recomienda que se continúe y amplíen los esfuerzos por incluir expertos/as internacionales en los paneles de evaluación. | <p>Se ha modificado la <a href="#">convocatoria de evaluadores</a>, lanzada en 2017, incorporando un nuevo apartado para evaluadores internacionales con la finalidad de incrementar en sus comités de evaluación perfiles internacionales que, cumpliendo los requisitos establecidos, deseen formar parte de las Comisiones de evaluación de nuestros programas de evaluación de enseñanzas (VERIFICA, ACREDITA y Sellos Internacionales de Calidad (SIC)) y para el programa de evaluación institucional AUDIT (nacional e internacional).</p> <p>Para reforzar esta convocatoria de perfil internacional, se publica de forma paralela en la <a href="#">versión inglesa</a> de la web de ANECA. La selección de evaluadores es responsabilidad de la Agencia y se realiza de forma clara y transparente siguiendo los criterios establecidos a priori en cada uno de los programas.</p> <p>Con todo, ANECA tiene todavía margen para seguir creciendo en la participación de expertos/as internacionales.</p> | Corregido |
| ESG 2.7. Reclamaciones y recursos<br>(EQAR) | Se recomienda definir un procedimiento de reclamaciones para el programa MONITOR.   | <p>El Programa MONITOR está orientado exclusivamente a la mejora y no tiene ninguna consecuencia administrativa. De esta manera, los informes no concluyen con una decisión favorable ni desfavorable. El programa cuenta, además, con una fase de corrección de errores materiales; entendiendo por error material equivocaciones formales en nombres, fechas, operaciones aritméticas, transcripciones de documentos, etc. que aparezcan en el informe de seguimiento y que se aprecien teniendo en cuenta, exclusivamente, los datos aportados durante el proceso de seguimiento. Hay que considerar, además, que el informe de MONITOR forma parte de las evidencias solicitadas durante la renovación de la Acreditación y se pueden hacer aclaraciones al mismo en el informe de autoevaluación sobre la situación de los títulos que elabora la universidad en el marco de ACREDITA.</p>  | Corregido |

Tabla 14 (cont.). Recomendaciones.

| CRITERIO  | OPORTUNIDADES DE MEJORA  | ACCIONES DE MEJORA   | ESTADO    |
|---|--|--|-----------|
| ESG 3.4. Análisis temáticos<br>(ENQA)                                       | El panel recomienda que se amplíe el número y rango de informes temáticos            | Ver punto 3.6 de mejoras de este informe, cercanía a los agentes interesados sobre los informes temáticos. | Corregido |
| ESG 3.6. Aseguramiento interno de la calidad y ética profesional.<br>(ENQA) | El panel recomienda que se publique información anual sobre la revisión del sistema. | Ver punto 3.6. De este informe: garantía interna de la calidad.  | Corregido |

Se ha continuado con una autorreflexión de todas las divisiones y unidades de la Agencia que ha dado lugar a las acciones de mejora llevadas a cabo por ANECA en respuesta a necesidades detectadas internamente. Como consecuencia, los resultados obtenidos han traído consigo una mejora de los procesos y actividades de la Agencia. Con todo, sigue siendo necesario aligerar la carga burocrática en los procedimientos de evaluación, donde el margen de mejora es limitado debido a los requerimientos del procedimiento administrativo de aplicación en los procesos de la Agencia.

Por otra parte, se ha afianzado el cumplimiento de los ESG en los programas de evaluación existentes y se ha asegurado el cumplimiento de estos en los nuevos programas de evaluación.

## ANEXO III / PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA AGENCIA

A partir del año 2016, dentro de la Unidad de Prospección y Mejora Continua de ANECA se crea una Unidad de Quejas, Sugerencias y Felicidades; de esta manera, se centralizan todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que llegan a la Agencia.

Todas las quejas deben ser contestadas en un plazo máximo de 20 días. La Unidad de Prospección y Mejora Continua es la encargada de hacer el seguimiento de este proceso. De manera periódica, se elabora un [documento](#) que recoge, entre otros, datos de las quejas, posibles causas y respuestas a las mismas y se envía a la Dirección. Estos documentos periódicos servirán de base para intentar definir las acciones de mejora e intentar adaptar los procesos de la Agencia a las necesidades de la ciudadanía.

Al finalizar cada año, desde 2017, la Unidad de Prospección y Mejora Continua elabora [información](#) que se publica en la web. La información recogida pasa a formar parte de la memoria anual. Concretamente, en el objetivo C4, se describe la información relativa a las quejas, sugerencias y felicitaciones del año correspondiente; se incluye un resumen del número de las recibidas en cada uno de los programas y, además, se explican los diferentes motivos para cada una de ellas. Por ejemplo, uno de los motivos alegados de queja es el tiempo excesivo en la tramitación de los programas. Asimismo, la mayoría de las felicitaciones indican la profesionalidad del personal de la Agencia en la solución de las incidencias ocurridas en las tramitaciones.

ANECA dispone de una [sección en la web](#) que pone a disposición de la ciudadanía los medios para transmitir las quejas, sugerencias y felicitaciones.

Desde el año 2018 se han hecho modificaciones para adaptar el procedimiento a la nueva legislación en materia de protección de datos. Además, en el año 2021 se ha puesto en marcha la nueva [Sede Electrónica](#) de ANECA. Un servicio a través del cual se pretende conseguir una conexión directa del ciudadano con ANECA, lo que mejora y facilita su participación.

Asimismo, existe un proyecto para la canalización de todas las solicitudes de información de las personas usuarias de la Agencia. A través de la herramienta [ANECA responde](#) se dará respuesta a toda la información que reciba de los usuarios y se procederá al tratamiento de

esta con el fin de incorporar mejoras en los programas, mejorar su accesibilidad, crear un FAQ, etc. Todo ello surge por el gran volumen de solicitud de información que se recibe con peticiones de información muy similares. A fecha de finalización de este informe se ha habilitado este canal para CNEAI. El resto de los programas de la Agencia se irán incorporando progresivamente.



*A*NECA