



Programa AUDIT

Guía del Modelo de Certificación de la
implantación de Sistemas de
Aseguramiento Interno de Calidad.

Documento 05

2020 V. 05

Este documento es propiedad de ANECA. Su contenido podrá ser utilizado siempre que se cite su procedencia.



Esta obra está sujeta a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 de Creative Commons. Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública siempre que se cite al autor y no se haga un uso comercial. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

ÍNDICE

0. CONTROL DE CAMBIOS	4
1. PRESENTACIÓN	5
2. ALINEACIÓN DE AUDIT CON OTROS REFERENTES Y PROGRAMAS DE EVALUACIÓN	7
2.1 Aspectos de la evaluación de titulaciones que serán objeto de reconocimiento en caso de obtener la certificación	7
3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE ANECA	12
4. CICLO DE IMPLANTACIÓN DE UN SAIC	14
5. DESARROLLO DEL MODELO DE CERTIFICACIÓN	15
5.1 Fase operativa del Modelo de Certificación	15
6. FASES OPERATIVAS DEL PROCESO	17
6.1 Convocatoria Pública del Proceso de Certificación de SAIC	20
6.2 Solicitud de admisión en el proceso	20
6.3 Elaboración de propuesta económica	21
6.4 Planificación del proceso	22
6.5 Designación equipo auditor	23
6.6 Informe de cambios introducidos en el SAIC	23
6.7 Facilitar acceso/ remitir documentación del SAIC	24
6.8 Revisión documental preliminar	24
6.9 Ejecución de auditoría externa	25
6.10 Elaboración del Plan de Acciones de Mejora	27
6.11 Concesión del certificado	28
6.12 Nueva petición de certificación	29
6.13 Seguimiento y renovación del certificado	30
7. EQUIPOS AUDITORES	32
7.1 Equipo auditor interno	32
7.2 Equipo auditor externo	33
7.3 Perfil de los miembros del equipo auditor	34
8. COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN	36
8.1 Naturaleza y funciones	36
8.2 Composición	37
8.3 Sesiones de trabajo	37
8.4 Acuerdos	38
9. CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO OTORGADO	38
10. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN	39
11. CONDICIONES ECONÓMICAS	40
12. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	40
13. GLOSARIO	41

ANEXOS

- Anexo I: Solicitud de certificación.
- Anexo II: Modelo de certificado ANECA.
- Anexo III: Tarifas del servicio de certificación.
- Anexo IV: Modelo de Plan de Acciones de Mejora.
- Anexo V: Solicitud renovación certificación

0. CONTROL DE CAMBIOS

La tabla que sigue facilita al lector una descripción breve de las principales novedades que incorpora cada nueva versión de esta Guía.

V.	Cap.	Aptdo.	Cambio introducido
01	Todos	Todos	Edición del documento
02	Todos	Todos	Modificación encabezado documento
	0	-	Introducción de tabla de control de cambios
	2	2.1	Actualización tabla de directrices ACREDITA reconocidas en caso de posesión de un certificado de implantación de AUDIT
	2	2.1.3	Introducción de comentario aclaratorio sobre inclusión de tipos de estudio (Grado, Máster, Doctorado) en el alcance de AUDIT
	6	6.9	Posibilidad uso anexo III para presentación de alegaciones
		6.12	Tratamiento de nuevas solicitudes de certificación
	9	-	Modificación primer párrafo. Supresión de la palabra "logo".
	Anexos	Todos	Modificación encabezado documentos
	Anx. 02	Todos	Cambios en la estructura del documento
Anx. 09	Pag. 02	Se extiende la obligación de recoger el tratamiento tanto de las no conformidades mayores como menores	
03	6	6.13	Pautas para solicitar la renovación de la certificación
04	Todos	Todos	Limitación del ámbito de actuación de este documento a ANECA
	Todos	Todos	Sustitución del término "Garantía" por "Aseguramiento"
	2	1.3	El alcance del certificado, por defecto, incluye solo títulos oficiales
	3, 8, 9	8.1	Publicación de informes de auditoría y de la Comisión de Certificación
	6	6.2	Eliminación de la posibilidad de auditorías muestrales por Centros
	6	6.3	Gratuidad del proceso en determinados casos
	6	6.9, 6.13	Ampliación del periodo de validez del certificado de implantación
05	6	6.9	Control de la identidad y el entorno en las enseñanzas on-line
	6	6.13	Supresión del proceso de seguimiento de implantación por ANECA
	Todos	Todos	Cambio logo corporativo
	2	2.1, 2.2	Aclaraciones en la relación con otros programas de ANECA
	Todos	Anexos	Supresión anexos II, III, VI, VII y VIII

1. PRESENTACIÓN

Como continuación al proceso iniciado en el año 2007, en el que fue presentado a las universidades/ Instituciones de Educación Superior (IES) ¹ españolas el Programa AUDIT, ANECA (en adelante, la Agencia), consideró oportuno crear, en el año 2013, un Modelo para la Certificación de la implantación de los Sistemas de Aseguramiento² Interno de Calidad (SAIC) en aquellos Centros universitarios (Escuelas, Facultades, Centros asociados, etc.) en que las IES imparten sus titulaciones oficiales. Dentro de este marco, la Agencia publica este documento, en el que se describen y recogen las características y fases de la certificación de los SAIC.

Los objetivos principales de esta guía son:

- Poner en práctica un Modelo de Certificación que conduzca a las IES a la obtención de un certificado de calidad otorgado por la Agencia, como forma de reconocimiento y difusión pública del nivel de madurez alcanzado en la implantación de su SAIC.
- Facilitar a las IES orientaciones que les permitan evaluar internamente el grado de implantación del SAIC de las enseñanzas que imparten, con el fin de mejorarlo.
- Proporcionar a los equipos de auditores externos los referentes que les permitan desarrollar de forma ordenada, objetiva y homogénea su labor.

La evaluación de la implantación de los sistemas se llevará a cabo tomando como referente los criterios definidos en la documentación del Programa AUDIT, "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria". El propósito último, es por tanto, comprobar la correcta implantación de los SAIC y su nivel de eficacia.

No forma parte del cometido de esta Certificación comprobar el cumplimiento de la normativa legal por parte de los Centros universitarios, siendo éste ámbito de su exclusiva responsabilidad. Sin embargo, puede suceder que un incumplimiento de requisitos del Modelo AUDIT vaya asociado también a un incumplimiento legal. En estos casos, el informe recogerá comentarios asociados solamente a lo que compete al Modelo, y no a la legislación.

¹Ver comentario en capítulo 13, Glosario

² El término "Garantía" se ha sustituido por el de "Aseguramiento", para aproximar el lenguaje de esta Guía al utilizado tanto por los criterios y directrices europeos, como por una mayoría de organismos internacionales vinculados a la evaluación de la calidad de las IES .

Así mismo, se quiere destacar la voluntad de alinear este programa con otros desarrollados por la Agencia para evaluar titulaciones oficiales, (verificación, seguimiento y acreditación), así como los propios centros (acreditación institucional) buscando una sinergia en los esfuerzos realizados por las universidades para demostrar la conformidad tanto de los SAIC implantados, como de las titulaciones oficiales que imparten.

Es oportuno señalar que AUDIT pone su foco de atención sobre el esquema general de gestión y mejora de los procesos incluidos en el SAIC, mientras que los programas de evaluación de titulaciones lo hacen sobre el cumplimiento de lo especificado en las memorias verificadas y bajo un punto de vista académico. La certificación de los SAIC busca de este modo y como objetivos complementarios a los ya descritos, que las universidades puedan economizar recursos y tiempo en la evaluación de sus títulos.

Por último, citar que si bien la participación de las universidades en esta etapa de certificación de la implantación de los diseños de SAIC continúa teniendo un carácter voluntario, se invita a aquellas a asumir el reto de obtener un distintivo de calidad que demuestre ante terceros que se implican a fondo en la garantía de la calidad de la formación, y que están en disposición de hacer públicos sus resultados ante los diferentes grupos de interés en general, y ante el colectivo de estudiantes en particular, de acuerdo a los objetivos y principios expresados en los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior³.

³ Capítulo 1. Contexto, Objetivos y Principios: "...la educación superior europea necesita demostrar que toma en serio la calidad de sus programas y títulos y que se compromete a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad."

2. ALINEACIÓN DE AUDIT CON OTROS REFERENTES Y PROGRAMAS DE EVALUACIÓN

Tal y como se recoge en el documento “Guía para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria”⁴, las directrices del Programa AUDIT se han alineado con los ESG (European Standards and Guidelines) elaborados por ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education).

En este sentido, y como se ha destacado en el capítulo de presentación de la Guía, ANECA considera necesario aprovechar al máximo los beneficios mutuos que surgen entre los diferentes programas que se desarrollan, en favor tanto de minimizar el esfuerzo realizado por las universidades, como de la propia Agencia.

A continuación se concreta, en los siguientes apartados, cuál es la relación entre los diferentes programas.

2.1 Beneficios del certificado DOCENTIA en el proceso de certificación de AUDIT

En esta línea de actuación, se aprovecha la sinergia entre los programas AUDIT y DOCENTIA. Así, la certificación del programa DOCENTIA eximirá como norma general al centro en la evaluación del criterio 4 relacionado con el personal académico, en la certificación de la implantación del programa AUDIT. No obstante lo anterior, si a través de diferentes fuentes de información, ANECA detectase incidencias en cuanto a la garantía y mejora de calidad del personal académico en el Centro a auditar, podrá evaluar los criterios establecidos en el Modelo AUDIT.

Adicionalmente, deberán justificarse los aspectos relativos a las directrices 4.1, 4.2 y 4.6 en lo que se refiere al personal de apoyo a la docencia.

Como aclaración final a este apartado, citar que el equipo auditor siempre podrá convocar al personal docente de la Institución para su participación en las entrevistas, en relación al resto de criterios del Modelo AUDIT.

2.2 Beneficios del certificado AUDIT en el proceso de renovación de la acreditación

El programa AUDIT se alinea con aquellos programas de evaluación de las enseñanzas que se desarrollan en ANECA, surgidos como requisito legal, y a través de los que se persigue la garantía de la calidad de las titulaciones oficiales en sus diversas fases: verificación, seguimiento y acreditación.

⁴ANECA: <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Herramientas-para-el-diseño>

Esto implica la existencia de diversos puntos de aproximación entre el programa de calidad institucional, AUDIT, y los programas de evaluación de enseñanzas. Por ello, la Agencia ha considerado oportuno fijar un marco claro de actuación para las IES, según el cual, la certificación del SAIC libere a aquellas de la obligación de tener que volver a argumentar en sus informes y/o visitas en relación a determinados aspectos destacados en la tabla 2 (página 9), ya que habría quedado patente su adecuado cumplimiento en el proceso de certificación del SAIC según AUDIT.

Así, y con el fin de concretar este último aspecto en forma de reglas definidas, se remarcan tanto en la presente guía, como en la formación que reciben los auditores, la necesidad de realizar un especial seguimiento de aquellos puntos del Programa AUDIT que solapan con los programas de evaluación de títulos.

De este modo, una vez auditado y certificado el SAIC del centro correspondiente, los títulos oficiales impartidos e incluidos en su alcance, que durante la vigencia del certificado AUDIT deban someterse al proceso de renovación de la acreditación, serán eximidos de presentar documentación relativa a los criterios especificados en la tabla 2 de esta Guía, que también se recogen en el documento⁵ que regula el programa de acreditación. Para ello, el centro deberá indicar en el autoinforme/ entrevista que se lleve a cabo, que el Centro que imparte esa titulación obtuvo una certificación de la implantación de su sistema con ANECA, código nº (____) y en fecha (_____).

Adicionalmente, y de acuerdo a lo previsto en el Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, que establece la acreditación institucional de centros como una alternativa al modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales, se aprovecharán las sinergias de la acreditación de los títulos de Grado y Máster (que en ANECA se lleva a cabo a través del programa ACREDITA), con las del proceso de certificación de la implantación de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad. ANECA realiza la certificación de la implantación de dichos sistemas a través del programa AUDIT (<http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/Acreditacion-institucional>).

⁵ Documento Marco.

<http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-de-titulos/ACREDITA/ACREDITA-Grado-y-master-universitario/Documentacion-y-herramientas-informaticas>

AUDIT	VERIFICACIÓN	ACREDITACIÓN
SAIC certificado	Capítulo nueve de la memoria de verificación	<p>Dimensión 1: Gestión del Título.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dir. 1.2. El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional. • Dir. 1.5. La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico. • Dir. 2.1. Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación. • Dir. 2.2. La información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional o internacional es fácilmente accesible. • Dir. 2.3. Los estudiantes tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante sobre el plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos. • Dir. 3.1. El SAIC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial los resultados de aprendizaje. • Dir. 3.2. El SAIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos. • Dir. 3.3. El SAIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

AUDIT	VERIFICACIÓN	ACREDITACIÓN
		<p>Dimensión 2: Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dir. 4.3. El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada. • Dir. 5.4. Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso de enseñanza aprendizaje.

Tabla 2. Dimensiones/ directrices de los programas de evaluación de enseñanzas que serán reconocidas por ANECA en los casos de titulaciones oficiales impartidas en centros universitarios certificados por AUDIT. No obstante lo anterior, si a través de diferentes fuentes de información, las Agencias detectasen incidencias en los títulos impartidos en el centro, podrán evaluar los criterios establecidos en el modelo de acreditación que se vean afectados.

2.1.1. Marco regulador

De acuerdo a la normativa actual, ANECA efectuará el reconocimiento mostrado en la tabla 2 en aquellas titulaciones a las que por Ley deba evaluar.

2.1.2. Relación de apartados de los programas de evaluación de titulaciones en los que puede alegar la concesión previa de una certificación de un SAIC basada en otro referencial.

En los casos en los que la IES posea un certificado referido a la implantación de un sistema de gestión de calidad o excelencia no basado en el Programa AUDIT (por ejemplo ISO 9001, Modelo de Excelencia, etc.) no aplicará lo previsto en el apartado anterior, es decir, el reconocimiento por la Agencia de las dimensiones de los programas de evaluación de enseñanzas se basa exclusivamente en la certificación del Programa AUDIT, pues sólo en este caso se pone de manifiesto el alineamiento de las directrices y el origen común con lo descrito en el capítulo uno de los ESG.

2.1.3. Alcance de la certificación

El enfoque del Modelo AUDIT de calidad es institucional, y por tanto, la certificación se refiere de modo general a los centros de las IES y no específicamente a sus titulaciones. No obstante, y por su repercusión sobre los procesos de verificación y acreditación de titulaciones, se señala que la inclusión de grados, másteres y/o doctorados oficiales impartidos por un Centro dentro del alcance de AUDIT, es una decisión voluntaria de la universidad, que deberá especificar cuándo realice la petición de evaluación de su diseño, y posteriormente, cuando solicite la auditoría de su implantación. Por defecto, y si no se indica otra cosa, se entenderá que desean incluir 2 niveles: títulos de grado y máster oficiales. En ese caso, el proceso de evaluación se ceñirá a esos niveles, y el certificado que se les entregue posteriormente, así lo hará constar.

En el caso de que en el Centro se impartan títulos propios, y desee incorporar éstos dentro del alcance de la solicitud de certificación del SAIC, deberá indicarse expresamente. En ese supuesto, ANECA valorará cada caso y decidirá tanto sobre si acepta o no dicha inclusión, como si aplica tarifas adicionales a las mostradas en su página web, incluso en los casos donde aplicase la gratuidad. La Agencia podría proponer a la Universidad solicitante que el alcance del certificado se limite solamente a los títulos oficiales impartidos en el Centro.

Respecto a los casos de títulos que se impartan en varios centros (incluyendo, por ejemplo, centros adscritos), la IES no podrá informar públicamente de que dichos títulos se encuentran bajo el alcance de un SAIC certificado según el modelo AUDIT, si no lo están todos y cada uno de los centros en los que se imparte.

Así, quedarán excluidas del alcance de la certificación las titulaciones interuniversitarias o interdepartamentales, salvo que se evidencie que éstas se imparten en centros en los que todos ellos posean un certificado AUDIT de implantación del SAIC.

3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE ANECA

El Modelo de Certificación tendrá como referencia, además de las directrices AUDIT para el diseño de los SAIC, los siguientes documentos:

- Criterios y directrices de garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Parte 1: Criterios y directrices europeos para el aseguramiento interno de la calidad⁶.
- Política de Calidad. Documento en el que la Dirección de ANECA expresa su compromiso con la calidad en el desarrollo y cumplimiento de sus actuaciones y con el funcionamiento de la institución⁷.
- Código ético de los evaluadores de ANECA, que debe ser firmado por los evaluadores/ auditores que vayan a participar en estas actividades.

Los principios básicos que inspiran el Modelo de certificación de ANECA son:

Imparcialidad

Tanto la auditoría externa, como la decisión relativa a la concesión del certificado se llevarán a cabo por personas ajenas a la institución evaluada, incluyendo la no coincidencia en un mismo ámbito geográfico durante su ejercicio profesional ordinario entre auditor y auditado. Además, se evitará la existencia de conflicto de intereses en sus funciones.

Competencia

ANECA se asegurará, mediante procesos de evaluación cíclicos, de la competencia técnica y la ética profesional de los expertos que integran los equipos de auditoría, comprometiéndose a su formación y actualización periódica.

Responsabilidad

⁶ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.
<http://www.aneca.es/Actividad-internacional/Documentos-internacionales-de-referencia/Criterios-y-estandares>

⁷<http://www.aneca.es/ANECA/Politica-de-calidad>

La IES que solicite la certificación de la implantación de su SAIC, es la responsable de la conformidad de sus procesos con los requisitos de certificación.

No obstante, ANECA será responsable de auditar las evidencias necesarias para fundamentar objetivamente su decisión de certificación.

Transparencia

ANECA proporcionará acceso público, apropiado y oportuno a la información relativa a sus procesos de auditoría y certificación, para cualquier IES que haya solicitado ser certificada, cumpliendo los requisitos previamente establecidos.

La Agencia publicará en su página Web un Registro de Universidades/ Centros que hayan certificado la implantación de su SAIC. Además del nombre de aquellos, se publicará otra información, como el número de certificado, código RUTC, periodo de vigencia e informes de auditoría y de la Comisión de Certificación, cuando éstos tengan carácter definitivo.

Confidencialidad

Primando el criterio de transparencia, ANECA (incluidos los miembros de los equipos de auditores) garantizará la confidencialidad de la información oral o escrita facilitada por las IES, de acuerdo con la política de no divulgación de aspectos privativos de aquellas.

Respuesta oportuna a las quejas, sugerencias y reclamaciones

El proceso de certificación desarrollado por la ANECA prevé un mecanismo de atención a las quejas, sugerencias, alegaciones y/o reclamaciones que eventualmente se puedan generar en el curso de aquel. A lo largo de este documento se facilitan diferentes cauces de comunicación de las posibles incidencias que puedan surgir durante el proceso de certificación.

Metaevaluación y mejora del Modelo

La Agencia realizará una metaevaluación del proceso con el fin de detectar las debilidades surgidas y mejorar el proceso de certificación, de acuerdo con los procedimientos internos de actuación previstos para este fin.

4. CICLO DE IMPLANTACIÓN DE UN SAIC

La implantación de un SAIC en una IES requiere de una sistematización y estructuración de los procesos de Aseguramiento Interno de calidad existentes y contempla, entre otros procesos claves, la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación (Ver Figura 1).

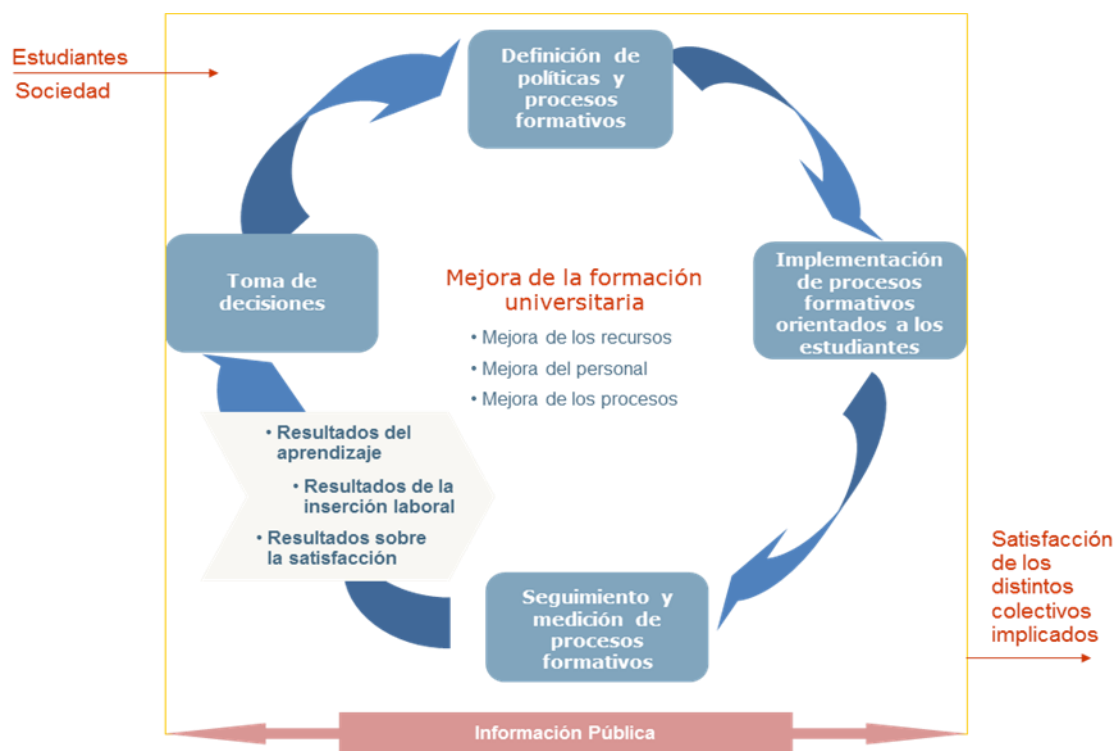


Figura 1: Ciclo de mejora continua de la Formación Universitaria

Durante el proceso de certificación, y como objetivo general, los auditores externos determinarán si el sistema implantado cumple tanto los criterios definidos en el Programa AUDIT, como aquellos establecidos por la institución universitaria. Tal y como se recoge en la Figura 1, debe ponerse de manifiesto que el SAIC implantado permite que el ciclo de mejora continua resulte eficaz y operativo, es decir, que se orienta al logro de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Finalmente se comprobará que el sistema se mantiene de manera adecuada en el tiempo.

5. DESARROLLO DEL MODELO DE CERTIFICACIÓN

Las fases previstas para el desarrollo del Modelo de Certificación del Programa AUDIT comprenden tanto, actuaciones orientadas a asegurar internamente la calidad del proceso, como actuaciones relacionadas con la garantía externa de calidad, en cumplimiento de las directrices de ENQA.

5.1. Fase operativa del Modelo de Certificación

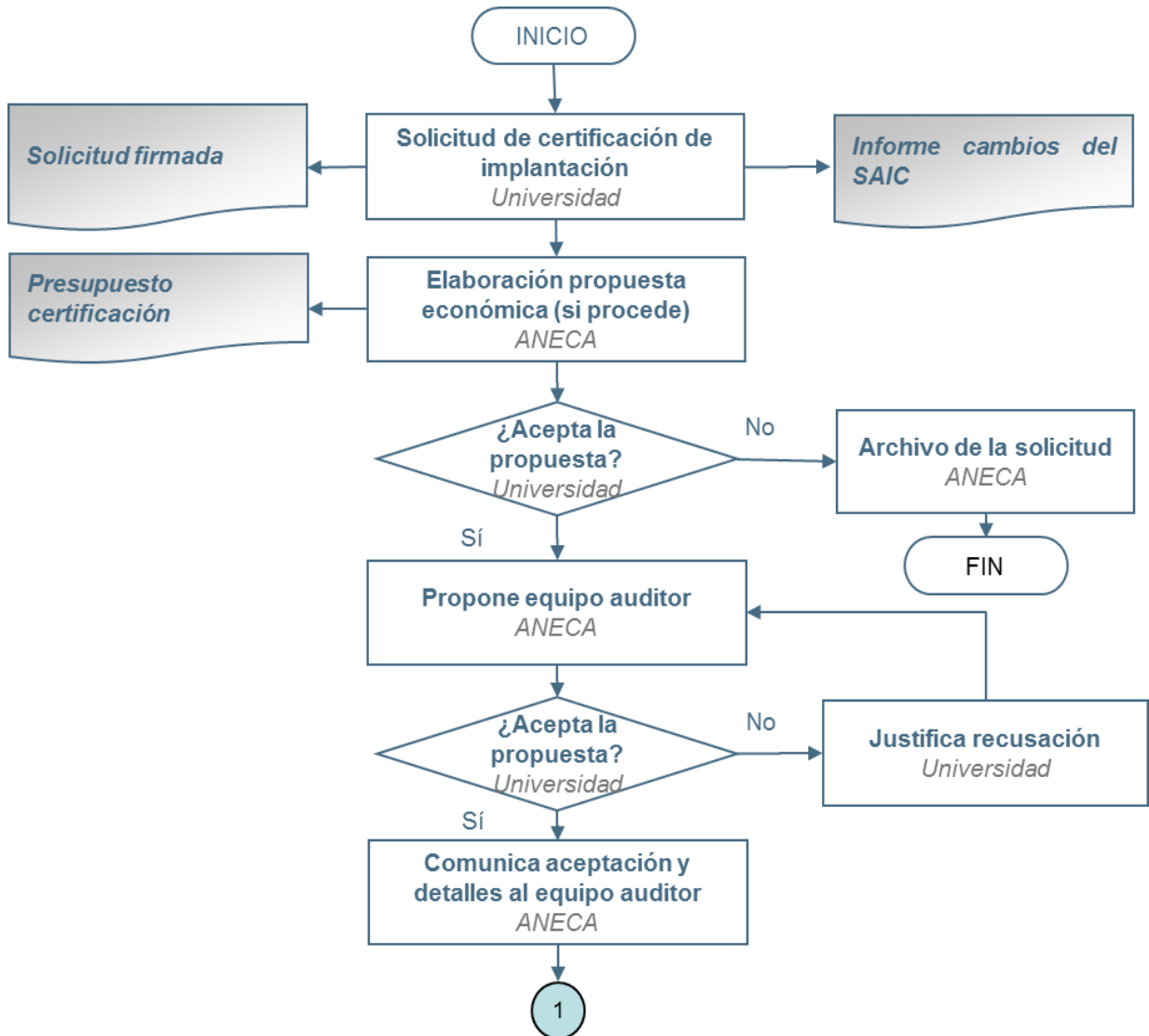
En este apartado se enuncian las actividades involucradas en el desarrollo del proceso completo de certificación de la implantación de los SAIC, y que deberán ponerse en práctica tanto por la ANECA como por las universidades que soliciten la certificación.

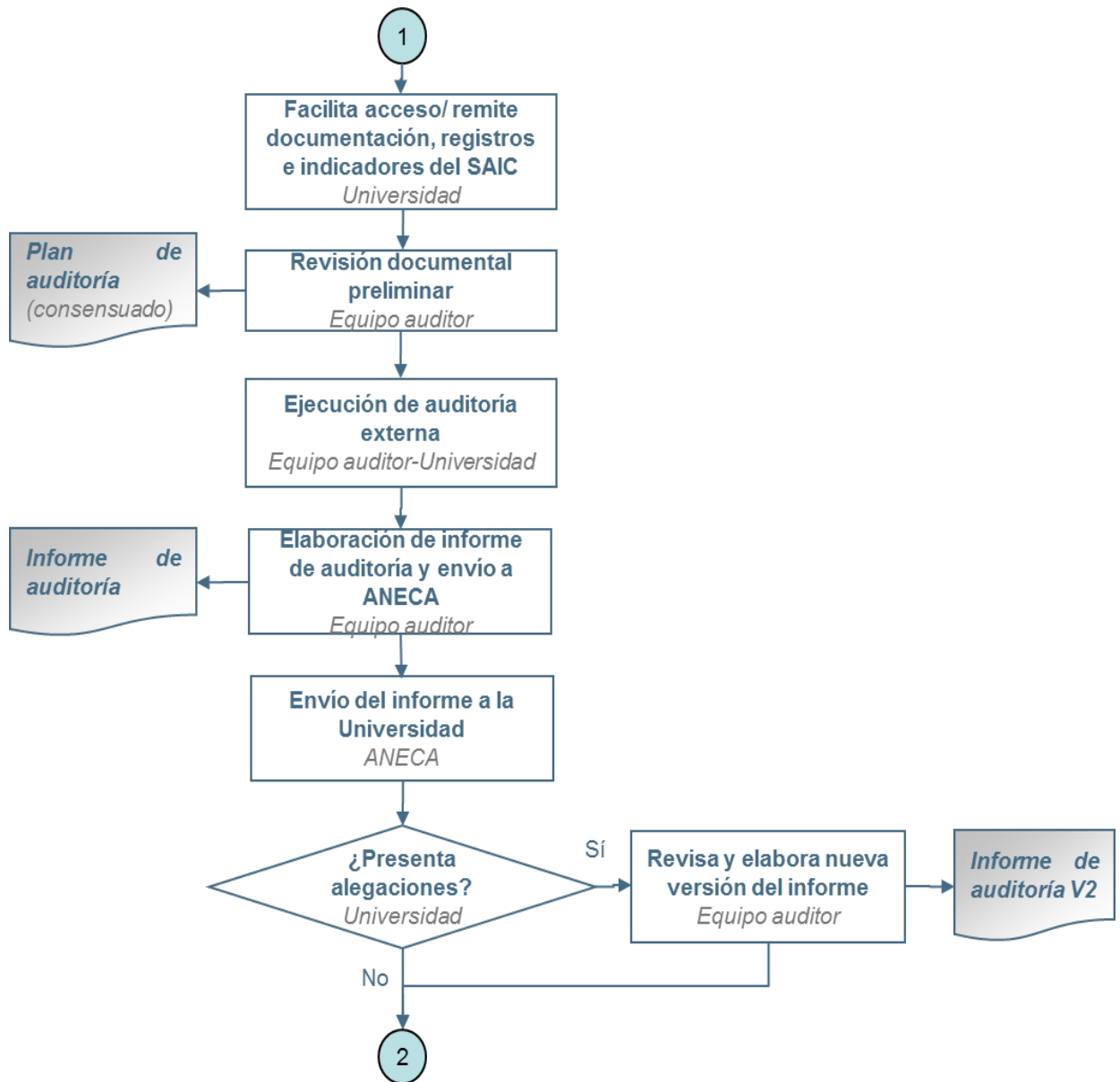
ANECA		UNIVERSIDADES	
Etapas de desarrollo	Resultados	Etapas de desarrollo	Resultados
FORMACIÓN Y SELECCIÓN DE AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> • Formación continua de auditores. • Selección auditores. 	PARTICIPACIÓN (VOLUNTARIA) EN LA FORMACIÓN DE EQUIPOS DE AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en actividades formativas. • Solicitud inclusión como auditor de Agencia.
DESARROLLO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura convocatoria para la certificación de SAIC. • Admisión de solicitudes de las IES. • Propuesta económica a las IES (cuando aplique). • Planificación del proceso. • Designación del equipo auditor. • Revisión documental del SAIC. • Ejecución auditoría in situ. • Decisión sobre concesión de certificado. 	REVISIÓN INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • Reúne documentación y registros del SAIC • Realización de auditoría interna (recomendación).
		COMPROMISO	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de certificación por la Universidad. • Conformidad con propuesta económica (si procede).
		PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación conjunta con ANECA de las etapas a seguir en el proceso.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Participación con el equipo auditor externo en la fase de ejecución de auditoría. • Análisis y evaluación del informe de auditoría.
		MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica acciones de mejora derivadas del informe de auditoría.

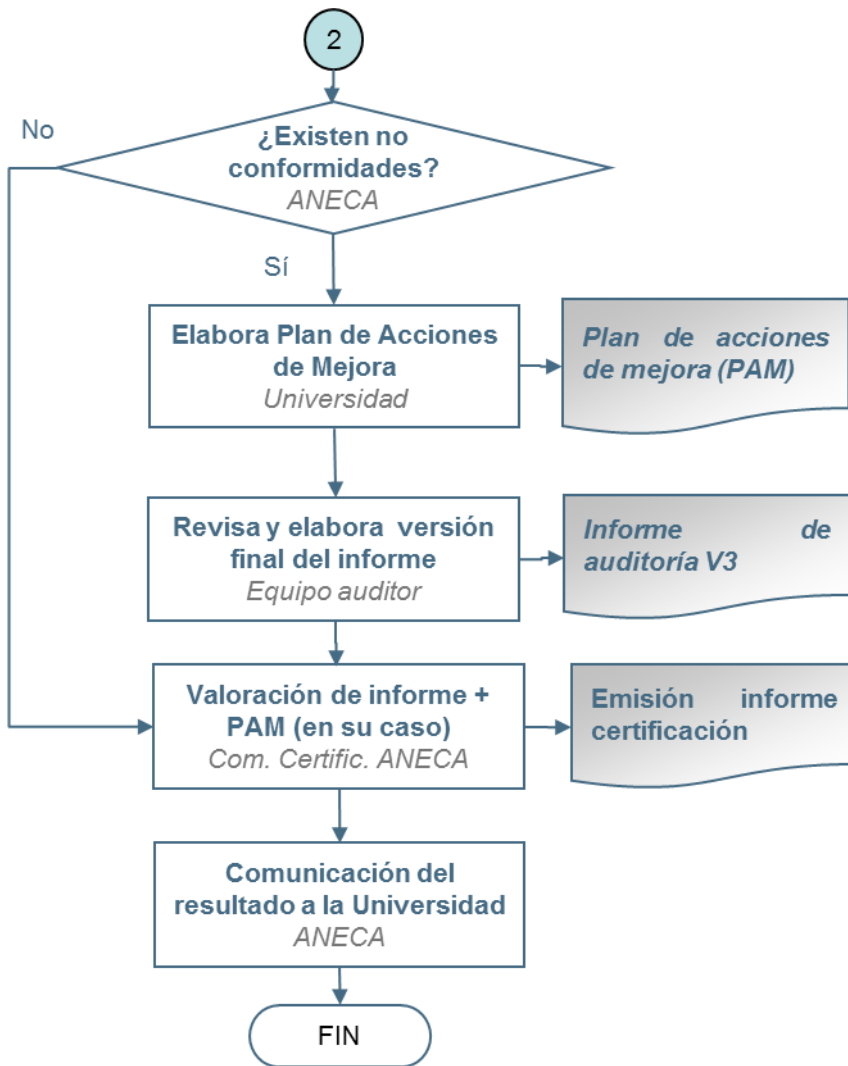
ANECA		UNIVERSIDADES	
Etapas de desarrollo	Resultados	Etapas de desarrollo	Resultados
RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de renovación tras expirar periodo de vigencia. 	MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza actividades previstas en Plan Acciones de Mejora. • Mantenimiento y mejora de la implantación del SAIC.
META-EVALUACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Examen interno y externo del desarrollo del Programa. • Análisis de resultados y ejecución de acciones de mejora. 	REVISIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del proceso de Certificación. • Contribución al re-diseño con sugerencias al proceso.

6. FASES OPERATIVAS DEL PROCESO

El diagrama que se muestra a continuación facilita una visión global del proceso operativo. Los apartados que siguen facilitan el detalle y amplían la información de todas ellas.







6.1 Convocatoria Pública del Proceso de Certificación del SAIC

La convocatoria pública del proceso de certificación de los SAIC se rige según los siguientes principios:

- **Plazos.** No existirán plazos marcados para la apertura periódica de la convocatoria, sino que a partir de la presentación pública de esta guía, la convocatoria ordinaria se entiende abierta de forma continuada en el tiempo.

En el caso de que la Agencia decidiese el cierre de la convocatoria, este hecho se comunicaría de forma pública a través de sus página web, con una antelación no inferior a tres meses hasta la fecha de no recepción de nuevas solicitudes.

- **Evaluación continua.** La evaluación de los SAIC presentados se realizará de forma continuada en el tiempo, a partir de la apertura de la convocatoria y siguiendo –en lo que dependa de la Agencia- el mismo orden en el que las solicitudes de las IES sean aprobadas.

6.2 Solicitud de admisión en el proceso

La IES interesada en participar en el proceso, deberá cumplimentar la Solicitud de Certificación de la Implantación de SAIC (anexo I). En ella se detallarán cada uno de los centros que se desea sean objeto de certificación. En el caso de que el alcance sea toda la universidad, se deberán detallar todos y cada uno de los centros en los que se imparten titulaciones oficiales.

El proceso de certificación se llevará a cabo mediante la realización de una auditoría presencial, de un día completo de duración, sobre cada uno de los centros que se hayan especificado en el alcance de la solicitud.

En caso de que todos o alguno de los centros dispongan de un diseño de SAIC propio y no basado en un modelo general de la Universidad, deberán indicar este hecho en la solicitud de certificación.

Independientemente del número de centros contemplados en la solicitud, se especificará una sola persona como interlocutor de la IES con la Agencia. A todos los efectos esa persona actuará como coordinador de las actividades que se deban realizar.

La solicitud será enviada por correo electrónico a la dirección:

audit@aneca.es

La Agencia valorará el cumplimiento de las condiciones expuestas en el capítulo diez de esta Guía (Condiciones de participación), en la que quedan recogidos los requisitos para participar en la convocatoria, poniendo en conocimiento de la universidad, en su caso, las razones para su desestimación.

Por defecto, se entenderá que en el alcance del SAIC se encuentran todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada uno de los Centros. La IES deberá especificar en el anexo I cualquier excepción que debiera aplicarse (por ejemplo, titulaciones intercentros, titulaciones que desea sean excluidas del proceso de auditoría del SAIC, etc.).

Las IES podrán presentar a la ANECA solicitudes de certificación de nuevos centros, en cualquier momento posterior al envío de la primera.

6.3 Elaboración de propuesta económica

ANECA contempla la gratuidad del proceso de certificación de la implantación del SAIC en determinados casos, que pueden consultarse en su página web:

<http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SAIC>

Cuando aplique la gratuidad, la IES sólo deberá gestionar el traslado y hospedaje (cuando corresponda) de los miembros del equipo auditor.

Para el resto de casos, con el único objetivo de cubrir de manera parcial los costes asumidos por la Agencia, y en función del alcance de la certificación (número de centros) solicitado por la IES, ANECA elaborará un presupuesto del proceso global de certificación, de acuerdo a las tarifas publicadas en el anexo III, Tarifas del Servicio de Certificación, que será remitido a la universidad durante los quince días siguientes a la llegada de su solicitud, para su aceptación previa.

El presupuesto comprende las actividades a desarrollar de acuerdo a lo solicitado por la IES, y a la secuencia de fases prevista en el Modelo.

El presupuesto **no** incluye:

- Reevaluación documental que *en su caso* hubiese de desarrollarse en cada centro.
- Actividades de seguimiento periódico anual de la certificación (mediante auditoría de seguimiento o revisión del autoinforme).
- Actividades de renovación periódica de la certificación (cada cinco años).

La IES deberá tener en cuenta que existen actividades necesarias y otras optativas (p. ej., realización de preauditorías, con o sin visita previa), debiendo especificar en la solicitud de participación (anexo I) si desea hacer uso de éstas últimas.

El número de auditores del equipo y el número de días de auditoría incluidos en el presupuesto, será el mínimo imprescindible de acuerdo a la carga de trabajo prevista para el desarrollo objetivo y eficiente del proceso.

La no aceptación del presupuesto facilitado por la Agencia, o la falta de respuesta durante los 30 días siguientes a su envío, conlleva el archivo de la solicitud y la finalización del proceso. La universidad podrá volver a solicitar su admisión en el proceso en el momento que considere oportuno.

La cantidad acordada se facturará por ANECA tras el envío del informe de concesión o no del certificado.

6.4 Planificación del proceso

Una vez aceptada (en su caso) la propuesta económica, ANECA se pondrá en contacto con la IES, para acordar los términos, alcance y fechas aproximadas en las que se llevará a cabo la auditoría de certificación. La propuesta será negociada entre ambos organismos.

La Agencia se adaptará en lo posible a los plazos y condiciones propuestas por la IES, si bien el proceso no podrá demorarse más de seis meses (cuando el alcance sea un solo centro), desde la fecha de aceptación de la propuesta económica hasta la emisión del informe final de certificación (exceptuando para este cómputo, en su caso, los meses de julio, agosto y diciembre). Este periodo se ampliará hasta nueve meses, cuando en la solicitud se incluyan varios centros.

6.5 Designación del equipo auditor

A partir de la planificación acordada entre la Agencia y la IES, aquella procederá a la selección de los auditores que integrarán el equipo. Con este fin, ANECA dispondrá de una base de datos de auditores homologados como auditor en formación, auditor o auditor jefe.

Para elegir los miembros de cada equipo, la Agencia tendrá en cuenta el origen geográfico profesional de las personas que actuarán como auditores, de manera que se evitará la elección de personas que trabajen en IES que pertenezcan a la misma comunidad autónoma que la IES que ha solicitado la certificación. ANECA practica, así mismo, una política activa de igualdad de género, por lo que en lo posible se integrarán en los equipos de auditores igual número de hombres que de mujeres.

La propuesta de asignación será comunicada a la IES (nombre completo, ámbito profesional y geográfico, así como categoría dentro del equipo auditor), facilitándose un periodo de 5 días para la recepción de posibles recusaciones, que siempre deberán estar motivadas de acuerdo a la existencia de un conflicto de interés evidente.

6.6 Informe de cambios incluidos en el SAIC

La IES elaborará un breve informe, con el fin de poner en antecedentes a la Agencia sobre los principales cambios experimentados por la documentación de aquel, desde que el diseño fue evaluado positivamente, hasta el momento en que se presenta la solicitud de certificación.

Si bien la introducción de cambios en la documentación del SAIC se considera normal y deseable dentro del proceso de implantación de aquel, en caso de existir cambios sustanciales⁸, éstos deberán justificarse.

Dicho informe será remitido por correo electrónico a la Agencia, con carácter previo o simultáneo a la siguiente fase (apartado 6.7).

⁸Cambio sustancial: En el presente contexto, es aquel que afecta a lo esencial y más importante de la estructura, alcance o contenidos de la documentación que soporta el SAIC.

6.7 Facilitar acceso/ remitir documentación del SAIC

El canal ofrecido por ANECA a las IES para dar acceso a los auditores externos a la documentación relativa al SAIC es el que se describe a continuación:

- La IES facilitará un enlace (y en su caso contraseña) que permita a los auditores acceder a la documentación que comprende el SAIC implantado en cada centro incluido en el alcance (incluidos sus registros), y que en su caso no esté disponible de forma pública en la Web del centro.

La IES se asegurará de que los accesos permiten consultar los documentos básicos que dan respuesta a los requisitos de AUDIT.

Sólo para el caso de los registros incluidos en el SAIC, y que por su naturaleza se consideren confidenciales, será la Agencia quien determine qué el tipo y número de aquellos a los que desea tener acceso durante la visita al centro.

6.8 Revisión documental preliminar

Con carácter previo, o bien una vez recibida la documentación de cada uno de los Centros que vayan a ser auditados, incluyendo el informe de cambios introducidos en el SAIC, la Agencia asignarán a la/s persona/s que constituirán el equipo auditor que evaluará ese expediente.

Además de los auditores, el equipo podrá contar con la presencia de un estudiante universitario, que dará apoyo en las tareas de revisión y evaluación documental. El auditor de mayor rango dirigirá sus actividades e informará a la Agencia de su desempeño. El estudiante estaría también obligado a firmar un acuerdo de confidencialidad, con carácter previo a su participación en la actividad de evaluación documental.

El equipo auditor realizará una revisión preliminar a la documentación del SAIC. Si la documentación se sigue considerando válida, se dará continuidad al proceso de certificación. En caso contrario, detallará las consideraciones que justifican tal conclusión y elaborará un informe que la Agencia remitirá a la IES para que ésta considere la posibilidad de interrumpir el proceso en ese punto.

Para llevar a cabo la referida revisión, el equipo auditor deberá disponer de la documentación del SAIC con una antelación mínima de 15 días hábiles a la fecha que se pacte para la realización de la visita. De no cumplirse este requisito, el

equipo auditor podrá pedir al IES un aplazamiento de la realización de la visita (ver siguiente apartado).

Si se detectasen deficiencias graves y no justificadas en la documentación y/o en los registros del SAIC, la Agencia podría paralizar el proceso de certificación en tanto aquellas sean resueltas. En tales casos, se facilitaría un periodo a la IES de entre uno y tres meses para la resolución de aquellas. El tiempo para el cómputo total del ciclo de certificación (seis/ nueve meses) quedaría en suspenso.

En casos suficientemente razonados, (por ejemplo, incumplir de modo manifiesto y sustancial una o varias de las directrices del Modelo AUDIT) podría requerirse una nueva evaluación global del diseño.

6.9 Ejecución de auditoría externa

Como norma general, el equipo auditor desarrollará una auditoría de tipo presencial en los centros y fechas recogidas en la agenda pactada entre la IES y la Agencia.

Si el alcance de la certificación solicitada comprende varios centros universitarios, la Agencia llevará a cabo las auditorías sobre cada uno de ellos. Estos centros serán objeto de posteriores auditorías de renovación del certificado que se conceda a la institución (a petición de éstas), una vez transcurrido el periodo de validez del certificado (**cinco años**)⁹.

Este proceso general no aplica en los casos de centros que además de contar con una certificación de implantación de AUDIT dispongan de una acreditación institucional otorgada por ANECA. En este caso, la renovación de AUDIT se efectuará de acuerdo al proceso de renovación de la acreditación institucional que contemple la Agencia.

A partir de las indicaciones facilitadas por la Agencia (planificación general pactada entre la Agencia y la IES, apartado 6.4) y con una antelación no inferior a tres semanas, el auditor que lidera el equipo de auditoría externa contactará con el interlocutor de la IES para fijar la agenda definitiva de la auditoría: personas a entrevistar, horarios, centros e instalaciones que desee visitar, etc. Una copia de la

⁹ Con motivo de la aprobación de la Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y con el objeto de mantener el Programa AUDIT completamente alineado con aquella, la Dirección de ANECA ha determinado la conveniencia de modificar el periodo de validez de los certificados de implantación concedidos desde la fecha mencionada, así como aquellos que se concedan en un futuro, de cuatro a cinco años.

agenda definitiva será entregada a la Agencia, para su seguimiento y, en su caso, modificación en lo que corresponda y siempre de común acuerdo con las partes.

Durante la realización de las auditorías, el equipo auditor recogerá las evidencias necesarias mediante el desarrollo (a su elección) de entrevistas, examen de documentos/ registros en soporte físico y/o informático, observación directa de las actividades realizadas en la universidad, etc. Al concluir la auditoría externa, el equipo procederá a la realización de un informe de auditoría, en el que se describirán, entre otros aspectos, las fortalezas del SAIC así como las posibles desviaciones (no conformidades) detectadas.

En particular, y para aquellos Centros en los que se impartan enseñanzas on-line, se prestará especial atención a que los sistemas de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes aseguren el adecuado control de la autoría de las pruebas de evaluación (identificación de los estudiantes), así como que las mismas han sido realizadas por el estudiante sin ayuda externa no autorizada (control del entorno). Ello puede ser justificado por la presencialidad del sistema de evaluación, o bien por una adecuada combinación de tecnología y recursos humanos.

Durante la fase de ejecución de la auditoría externa, la IES deberá facilitar acceso sin restricciones a cuantos registros o datos contenidos en aplicativos o bases de datos sean solicitados por el equipo auditor, siempre que aquellos guarden relación con el funcionamiento del SAIC.

Una vez finalizada la auditoría, el equipo auditor mantendrá una reunión de cierre, en la que, de forma oral (es decir, sin entrega de documentos) informará al interlocutor de la IES y/o a los responsables de los procesos/áreas auditados sobre los:

- aspectos en los que es preciso aclarar cualquier duda u observación surgida durante la realización de la auditoría
- principales puntos fuertes y/ o debilidades encontradas

La información facilitada a la IES en dicha reunión es meramente aclaratoria y descriptiva del resultado general de la auditoría, y por tanto el equipo auditor no tiene obligación de facilitar detalles concretos sobre las posibles no conformidades encontradas.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización de la auditoría externa (hasta 10 días en el caso de haberse realizado sobre varios centros de la misma

IES), el equipo auditor remitirá a la Agencia un informe detallado, Informe de Auditoría Externa. El informe llevará la firma del auditor de mayor rango en el equipo (auditor jefe, en su caso).

Este informe será revisado por el equipo técnico de la Agencia que tramita el expediente, y será remitido posteriormente al interlocutor de la IES solicitante para su revisión.

El auditado, una vez reciba copia de aquel, tendrá la opción de presentar escrito de alegaciones, si:

- estuviese en desacuerdo con los resultados del informe de auditoría,
- considerase que en cualquiera de las fases por las que ha transcurrido el proceso se ha incumplido lo dispuesto en esta Guía
- considerase que de algún modo, se han visto perjudicados sus intereses.

Durante la fase de presentación de alegaciones, y dado que no se trata de una fase de subsanación, no se admitirá el envío de nueva documentación a modo de evidencia del posible cumplimiento de alguno de los requisitos, sino sólo comentarios que amplíen o aclaren cualquier aspecto del informe que el auditado considere oportuno.

Una vez cumplimentado y firmado, dicho documento, será remitido por correo electrónico a la Agencia, durante los cinco días siguientes a su recepción.

Tras el análisis por parte del equipo auditor, la Agencia remitirá al representante de la IES una nueva versión del referido informe, en los cinco días siguientes, modificando, si corresponde, cualquiera de los apartados sugeridos en el escrito de alegaciones. La recepción por la IES de la nueva versión del informe de auditoría pone fin al proceso de alegaciones.

6.10 Elaboración del Plan de Acciones de Mejora (PAM)

En caso de que en el Informe de Auditoría se incluyan no conformidades de tipo mayor (NCM) o menor (nc) (ver definiciones en el apartado “Glosario” de esta Guía), el Centro deberá preparar un Plan de Acciones de Mejora (PAM). La IES dispondrá de un plazo no superior a veinte días laborables para elaborar un PAM, que será remitido a la Agencia, y que será tenido en consideración junto al resto de documentos generados en el proceso para tomar una decisión relativa a la certificación del SAIC.

El PAM debe indicar para cada no conformidad, como mínimo, la siguiente información:

- Estudio de la/s causa/s de la no conformidad
- Acción correctora que corrija el origen de estas causas.
- Plazo de implantación
- Responsable/s de su implantación

Queda a criterio de la IES la inclusión en dicho Plan de las acciones a desarrollar en respuesta a las oportunidades de mejora/ observaciones contempladas en el informe de auditoría, aunque en ese caso, se consideraría como una buena práctica, y sería tomada en consideración por la Comisión de Certificación.

La IES podrá hacer uso del modelo mostrado en el anexo IV para la realización del mencionado plan.

El equipo auditor asignado a ese expediente, analizará si las acciones propuestas en el PAM responden a las no conformidades recogidas en el informe de auditoría. En su caso, podrán solicitar a la IES aquellas aclaraciones y documentación adicional que consideren necesarias para poder realizar una valoración objetiva de la situación del SAIC.

Realizado el análisis de los contenidos del PAM, el equipo auditor finalizará la cumplimentación del informe, proponiendo la concesión o no del certificado y argumentando dicha propuesta.

El retraso injustificado o la no entrega de dicho plan, no paralizarán el proceso de evaluación del expediente, aunque este hecho sería valorado por la Comisión de Certificación al adoptar una decisión final sobre la concesión del certificado.

6.11 Concesión del certificado

El expediente documental completo relativo al centro/s/ universidad auditado, será remitido a la Comisión de Certificación (ver su composición en el capítulo ocho de esta Guía), para que valore la conveniencia de otorgar un Certificado de IES Registrada por ANECA, conforme al modelo mostrado en el anexo II (Modelo de Certificado).

La Agencia remitirá un correo a la IES comunicando el resultado, así como un informe por cada uno de los Centros, detallando las razones que han apoyado la

decisión. Este informe será público en el registro de certificados de implantación de ANECA.

En caso de participar varios centros de una IES en la misma solicitud de certificación, los informes de resolución podrán contemplar la concesión a todos o sólo a alguno de los centros, en función del nivel de cumplimiento alcanzado por cada uno de ellos, de manera independiente al resto.

La entrega del certificado se realizará a posteriori del envío del informe, en fecha y lugar elegidos de común acuerdo entre la Agencia y la IES.

Con los nombres de las universidades y centros que hayan obtenido la certificación de su SAIC, ANECA creará un registro específico, que será público y accesible desde su web.

Asimismo, la Agencia también publicará en su registro la última versión del informe de auditoría elaborado por el equipo auditor.

6.12 Nueva petición de certificación

Aquella IES que tras la finalización del proceso completo, no hubiese obtenido una respuesta favorable a su solicitud y desee renovar su petición de certificación, tendrá dos opciones:

- **Solicitar la certificación antes de transcurridos seis meses desde la fecha de notificación de la decisión de la Comisión de Certificación.**

En el caso de centros que hayan sido ya auditados por ANECA, la Agencia llevará a cabo una auditoría al centro peticionario, comprometiéndose a focalizar aquella sobre el estado de resolución de las no conformidades recogidas en la versión final del informe de auditoría. Para ello, y además del referido informe, utilizará como guía los compromisos de mejora recogidos en el PAM presentado. En el caso de las acciones de mejora que requieran por su naturaleza periodos dilatados de tiempo para su resolución, la IES no está obligada a demostrar durante la visita del equipo auditor que la no conformidad está resuelta y cerrada, sino que se está tramitando de acuerdo a lo previsto en dicho PAM.

La IES utilizará el anexo I para llevar a cabo dicha petición.

- **Solicitar la certificación después de transcurridos seis meses desde la fecha de notificación de la decisión de la Comisión de Certificación.**

En este caso, el Centro solicitante comenzará un ciclo nuevo de certificación, procediendo según lo descrito a partir del punto 6.2 de esta Guía.

6.13 Seguimiento y renovación del certificado

- **Seguimiento del certificado:**

El seguimiento de la certificación concedida, es responsabilidad de la propia universidad, quien podrá llevar a cabo éste mediante, por ejemplo, la elaboración de un autoinforme relativo a los cambios y mejoras en el SAIC implantado en el propio Centro, o bien, mediante la realización de una auditoría interna/ externa de seguimiento, según su propio criterio. En todo caso, esta información no será objeto de remisión a ANECA.

Por otra parte, la Agencia se reserva el derecho a solicitar una auditoría externa extraordinaria en aquellos casos donde se considere necesario para garantizar una evolución favorable en la implantación del SAIC y/o cuando la Agencia tuviese conocimiento de un presunto incumplimiento grave de lo dispuesto en la documentación del Sistema, o de sentencias legales que afecten a los compromisos de calidad expresados en aquel.

La negativa de la IES a la realización de una auditoría extraordinaria podría suponer la suspensión temporal del certificado o su anulación, así como la retirada del Registro.

- **Renovación del certificado:**

El certificado concedido por la Agencia tendrá una validez de cinco años, prorrogable por idénticos periodos, tras superar una auditoría de renovación. El proceso de renovación de la certificación de uno o varios centros supone la repetición de todas las actividades previstas en el capítulo seis.

En aquellos casos, en los que el centro disponga de una acreditación institucional vigente, quedará a su elección decidir si:

- La renovación se produce en la fecha de expiración del certificado AUDIT.
- La realiza conjuntamente con la renovación de la mencionada acreditación.

En el primer caso, el proceso se iniciará con el envío a ANECA de una solicitud de renovación de la certificación (Anexo V). La solicitud podrá enviarse a la Agencia desde los doce meses previos y hasta seis meses antes del periodo de expiración

del certificado. La vigencia de la certificación se mantendrá de acuerdo a la fecha de vencimiento recogida originalmente en el Registro, con el fin de que la programación y ejecución de las tareas previstas se pueda llevar a cabo en un periodo asumible por las partes.

Alternativamente, en aquellos casos en que los centros dispongan de una acreditación institucional y opten por no renovar la certificación AUDIT una vez venza su fecha de validez (segunda opción), ésta se mantendrá en el Registro de ANECA, si bien con un indicativo que informe sobre la situación pendiente de aquella.

Durante el período de vigencia de la certificación, la Comisión de Certificación se reserva el derecho de modificar su alcance y/o suspender/ revocar aquella cuando:

- Se produzcan cambios que alteren de manera adversa e irreversible las condiciones en las cuales se certificó la institución.
- Exista un incumplimiento comprobado e injustificado de los planes de mejora.
- Se haga un uso inapropiado de su condición de IES certificada (por ejemplo, dar a entender en su información pública que están certificados todos sus centros, cuando no sea así).

Si el Centro en cuestión dispone de una acreditación institucional otorgada por ANECA, y en tanto se mantenga la vigencia de la acreditación institucional, se mantendrá también la vigencia del certificado AUDIT de implantación, y se eximirá al Centro de la obligación de solicitar la renovación de la certificación en los meses previos a su expiración, salvo que expresamente así fuese solicitado por aquel.

Para la planificación y concreción de las actividades de renovación de la certificación, la Agencia contactará con antelación suficiente con el interlocutor de la respectiva IES.

7. EQUIPOS AUDITORES

El proceso de certificación se apoya en diferentes agentes internos y externos a las IES, que participan tanto en la parte previa (evaluación/ auditoría interna), como en el proceso de revisión de la implantación del SAIC (auditoría externa) y decisión final (Comisión de Certificación).

7.1 Equipo auditor interno

El nuevo Modelo AUDIT, de obligado cumplimiento a partir de mayo de 2019¹⁰ recoge la necesidad de que las universidades se doten de un procedimiento documentado y controlado que regule y sistematice la realización de auditorías internas al SAIC implantado con carácter periódico.

En este sentido, se invita a la Universidad a que disponga de un equipo de auditores internos, debidamente capacitados, y que actualice su formación/ homologación dentro de unos intervalos de tiempo definidos, para el desarrollo de esta labor. Ningún miembro del equipo auditor interno debería auditar el Centro al que pertenezca.

En su defecto, o como complemento a lo anterior, la universidad podrá:

- Solicitar al personal de la Unidad Técnica de Calidad (o equivalente) que coordine y/o desarrolle una evaluación interna previa de los centros comprendidos dentro del alcance de la solicitud. Como resultado de esta actividad debería elaborarse un informe, y quedar registrado en el SAIC.
- Subcontratar total o parcialmente el servicio de auditoría interna a una organización tercera debidamente cualificada para esta labor, de acuerdo a criterios de la propia IES y asimilables a un estándar internacional. Los criterios y registros de cualificación formarán parte de la documentación susceptible de ser evaluada durante el proceso de certificación.

Para facilitar la ejecución de esta tarea, ANECA pone a disposición de las IES la realización de cursos periódicos de formación de auditores internos (solicitar más información en audit@aneca.es).

¹⁰ <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SAIC>

Las personas que vayan a desempeñar esta labor, deberían tener unos conocimientos previos suficientes de la estructura y detalles del SAIC implantado en las universidades y sus centros.

7.2 Equipo auditor externo

Para el desarrollo de la auditoría externa, ANECA dispone de equipos de auditores con experiencia y formación suficiente. Para ello, realiza convocatorias públicas y posteriormente selecciona los perfiles más idóneos, a los que proporciona una formación específica, que garantice tanto un adecuado conocimiento de la técnica, como la homogeneidad en las evaluaciones. En ningún caso los miembros del equipo auditor podrán guardar relación profesional o académica con los centros auditados.

El equipo auditor externo, integrado de forma general por dos personas, y en su caso acompañado por un auditor en formación, llevará a cabo una visita planificada de acuerdo con la universidad, y plasmada en la agenda de la auditoría, entrevistándose con aquellas personas y accediendo a aquellas evidencias que se consideren necesarias. Fruto de esta visita se generará un informe de auditoría que recoja los principales hechos encontrados.

En caso de que el equipo auditor esté formado por dos o más personas, una de ellas actuará siempre como auditor jefe y será en primera instancia el interlocutor con la IES y responsable de resolver cualquier incidencia surgida durante el proceso de auditoría.

El informe elaborado por el equipo auditor será remitido a la ANECA, donde será evaluado y tenido en cuenta como registro fundamental (pero no único) a la hora de determinar la concesión o no del Certificado al SAIC.

7.3 Perfil de los miembros del equipo auditor

De acuerdo a su rol dentro del equipo, los auditores se dividen en tres categorías, y para cada una de ellas, los perfiles valorados por la Agencia son:

- **Perfil Auditor Jefe**

- Estar en posesión de un título universitario con validez nacional o por universidades oficialmente reconocidas
- Al menos cinco años de ejercicio profesional, preferentemente en el ámbito de la educación superior universitaria.
- Tres años de experiencia mínima en la realización de tareas referidas a auditoría interna o externa de SAIC, en el sector público o privado.
- Conocimiento profundo de diferentes referenciales de calidad en general (ISO9001, EFQM, Modelo Iberoamericano, etc.), y en particular del Modelo AUDIT.
- Aptitud y experiencia en la gestión de equipos de trabajo

- **Perfil Auditor**

- Estar en posesión de un título universitario con validez nacional o por universidades oficialmente reconocidas
- Al menos tres años de ejercicio profesional, preferentemente en el ámbito de la educación superior universitaria.
- Un año de experiencia mínima en la realización de tareas referidas a auditoría interna o externa de SAIC, en el sector público o privado.
- Conocimiento profundo de diferentes referenciales de calidad en general (ISO9001, EFQM, Modelo Iberoamericano, etc.), y en particular del Modelo AUDIT.

- **Perfil Auditor en formación**

- Estar en posesión de un título universitario con validez nacional o por universidades oficialmente reconocidas
- Al menos dos años de ejercicio profesional, en particular en el ámbito de la educación superior universitaria.
- Conocimiento profundo de diferentes referenciales de calidad en general (ISO9001, EFQM, Modelo Iberoamericano, etc.), y en particular del Modelo AUDIT.

En todos los casos, y de acuerdo a procedimientos internos de ANECA, la homologación como auditor en cualquiera de estos perfiles se realizará contra la presentación por parte de los candidatos de evidencias de estar en posesión de los méritos reseñados, así como la realización y superación de un curso de formación diseñado al efecto por aquella.

Todos los auditores contratados por la Agencia deben firmar un código ético, que impone, entre otras, la obligación de guardar secreto sobre aquella información obtenida durante el desarrollo del proceso de auditoría.

La calificación como auditor otorgada por ANECA tendrá una vigencia de cinco años renovables por idéntico periodo, de acuerdo a la calidad de los resultados alcanzados en la realización de las auditorías externas y/o nueva superación de cursos de homologación.

8. COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

La Comisión de Certificación representa el órgano decisor dentro de ANECA en materia de concesión de certificados de implantación de SAIC. Está integrada por un grupo de vocales, entre los que figurarán directivos de la Agencia y expertos del ámbito académico universitario o profesional, ligados a la calidad institucional universitaria y/o a la gestión de la calidad y su certificación en organizaciones de otros ámbitos.

La Dirección de la Agencia presidirá las reuniones y aprobará las propuestas presentadas por los vocales y respaldadas por consenso de los miembros de dicha Comisión.

8.1 Naturaleza y funciones.

La Comisión de Certificación es un órgano cuya misión consiste en proporcionar el necesario refrendo metodológico y experto a los procesos de certificación.

Los informes aprobados por dicha Comisión son posteriormente comunicados a la IES y publicados, junto con la versión final del informe de auditoría, en la Web de la Agencia.

Las funciones de la Comisión de Certificación son:

- Revisar la documentación del expediente remitida por la unidad técnica que coordina el Programa dentro de la Agencia y que comprenderá, para cada Centro evaluado y cuando corresponda:
 - Informe de evaluación de la documentación del SAIC
 - Informe de auditoría
 - Plan de acciones de mejora elaborado por el Centro
 - Información adicional/ aclaratoria solicitada por el equipo técnico de la Agencia y/o el equipo auditor
 - Autoinforme o informe de auditoría de seguimiento
- Elaborar el informe de certificación, donde se pone de manifiesto y se justifica la decisión adoptada por dicha Comisión en relación a la petición formulada por la Universidad: Concesión o No Concesión del Certificado, para cada uno de los Centros contemplados en el alcance.

- Determinar la concesión o no de los certificados de renovación, a la vista de la información facilitada al efecto en el expediente documental elaborado.
- Determinar la modificación del alcance, suspensión o revocación de un certificado, en caso de que se alteren desfavorablemente las condiciones bajo las cuales se concedió aquel.
- Elaborar un acta sobre el desarrollo y los resultados de la reunión celebrada para debatir el expediente de certificación.
- Atender las quejas, sugerencias y reclamaciones enviadas desde la Unidad de Calidad y Planificación Estratégica, como órgano canalizador de aquellas remitidas por las universidades, y proponer las acciones de mejora que se consideren pertinentes.

8.2. Composición.

La Comisión de Certificación de ANECA está formada por la Dirección de la Agencia, que actuará como Presidente de la misma, tres/ cuatro vocales asesores, nombrados por la Dirección, así como un miembro de la Unidad técnica responsable del Programa dentro de la Agencia, que actuará como secretario.

Los miembros de la Comisión serán nombrados por periodos de cuatro años, prorrogables a criterio de la Agencia.

8.3 Sesiones de trabajo.

La Comisión de Certificación celebrará sesiones ordinarias en función de las actuaciones que deban llevarse a cabo en el desarrollo de los procesos de certificación.

Las reuniones de dicha Comisión serán presididas por la Dirección de la Agencia, quien nombrará, de entre el conjunto de vocales asesores, un ponente para cada uno de los expedientes de evaluación presentados por la unidad técnica de la Agencia que coordina el proceso de certificación (un expediente se refiere siempre a una solo centro de una IES). El ponente, tras analizar el Informe de auditoría y la documentación complementaria a cada solicitud, presentará una propuesta favorable o desfavorable de certificación para cada centro incluido en aquella, que será tratada en el seno de la Comisión.

La Comisión de Certificación debatirá dicha propuesta, buscando siempre aplicar con homogeneidad los criterios de decisión sobre cualquiera de los expedientes objeto de evaluación.

Ningún miembro de la Comisión de certificación podrá tomar parte en el proceso de decisión relacionado con una universidad con la que tenga o haya tenido en los últimos tres años, vínculos profesionales o académicos.

8.4. Acuerdos.

Los actos de la Comisión de Certificación se formalizarán mediante acuerdos, que serán adoptados de forma colegiada.

Las certificaciones de calidad se formalizarán mediante acuerdo por unanimidad de los miembros de la Comisión de Certificación.

Todas las deliberaciones y decisiones de la Comisión de Certificación deberán ser recogidas en acta y firmadas por el presidente de aquella.

9. CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO

ANECA autoriza a las IES el uso y/o exhibición pública del certificado AUDIT (anexo II, Modelo de Certificado ANECA) concedido a la implantación del SAIC, siempre que aquellas cumplan con los siguientes requisitos:

- El certificado ha sido concedido por ANECA y se encuentra dentro de su periodo de validez.
- Cuando el certificado se muestre en páginas web o documentos institucionales de la IES y/o de cualquiera de los centros bajo su alcance, de manera legible en la propia imagen, o en un lugar próximo a aquella se mostrará su alcance, y en particular, el/los centro/s a los que afecta.
- El certificado se podrá mostrar asociado a una institución en particular, siempre que todos y cada uno de los centros de la IES que lo integran se encuentre bajo el alcance de dicho certificado.

Así mismo, la IES se compromete a notificar por escrito a ANECA cualquier cambio en la naturaleza de la institución que pueda afectar al alcance o a la validez del certificado¹¹, comprometiéndose la Agencia a responderle por escrito en un periodo no superior a 20 días sobre la continuidad de la validez de aquel.

Por su parte, ANECA incluirá en su página web una relación detallada de las universidades y centros que están en posesión de un certificado AUDIT referido a

¹¹El caso de extinción o incorporación de nuevos títulos en un centro de la IES no afectaría, si se cumple lo previsto en el SAIC, al alcance o validez del certificado

la implantación de su SAIC, así como copia de la versión final del informe de auditoría, y del informe de certificación favorable emitido por la Agencia a la IES, justificando la concesión de éste.

Por su parte, las IES con centros certificados podrán solicitar la suspensión temporal, retirada o no renovación de todos o alguno de sus certificados, sin más que solicitarlo mediante carta escrita por el Rector/a de aquella y dirigida al Director/a de ANECA.

10. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Las condiciones para que la IES pueda solicitar la certificación del SAIC implantado son (para cada uno de los centros incluidos en el alcance):

- Disponer de un SAIC diseñado de acuerdo a los criterios del Modelo AUDIT, y evaluado positivamente por la Agencia.
- Haber implantado el SAIC con una antelación mínima de seis meses previamente a la solicitud de certificación
- Disponer de titulaciones oficiales (grados, másteres y/o doctorados) que dispongan de egresados o se encuentren desarrollando el último curso de la titulación
- Solicitar la correspondiente certificación, utilizando los modelos de documentación previstos en esta Guía
- Aceptar en su totalidad las condiciones y metodología de trabajo descritos en el Modelo de Certificación que se recoge en la presente Guía

Se considera una buena práctica haber realizado al menos una auditoría interna previa/ evaluación en cada centro solicitante, y elaborado un plan de acciones de mejora derivado de aquella, con carácter previo a la presentación de la solicitud.

Adicionalmente, y de acuerdo a los postulados de transparencia establecidos por las Agencias, se considera una buena práctica hacer público en la Web de la universidad información relativa al proceso de certificación que lleva a cabo.

11. CONDICIONES ECONÓMICAS

En los casos en los que no aplique el criterio de gratuidad mencionado en el apartado 6.3, y tratándose de una institución sin ánimo de lucro, ANECA establece un precio público, que le permita cubrir parcialmente el coste económico originado por la realización de las actividades y la prestación del servicio descrito.

En este sentido, la solicitud de participación en el proceso de certificación conlleva la aceptación por la IES de unos pagos a la Agencia, de acuerdo a la tabla mostrada en el anexo III: Tarifas del servicio de certificación de la implantación de los SAIC.

Las tarifas mostradas en dicho anexo podrán sufrir actualizaciones periódicas que serán comunicadas oportunamente a través de la página Web de la Agencia.

12. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Además de la posibilidad de recusación de auditores, manifestaciones de no conformidad al proceso y formulación de alegaciones a los informes elaborados por el equipo auditor, todas las IES participantes en el proceso tienen la posibilidad de manifestar cualquier clase de queja, sugerencia o reclamación relativa a las acciones de la Agencia o de cualquiera de sus miembros, sin más que remitir un escrito por correo electrónico a las direcciones facilitadas, explicando claramente el motivo de aquella, y aportando todos los detalles que le resulte posible.

Tras su estudio, ANECA se compromete a dar una respuesta individual y razonada al remitente en un plazo no superior a veinte días laborables, que en su caso, podrá derivar en la adopción de acciones de mejora dentro de la propia Agencia.

13. GLOSARIO

Agencia certificadora/ Agencia de evaluación

En el contexto de este documento, ambos términos se entenderán equivalentes.

Se refiere a aquella entidad reconocida por ENQA como competente e independiente de las partes interesadas, que mediante la realización de procesos de auditoría, evaluación y/ o revisión, está en posición de manifestar que dispone de la confianza adecuada en que el sistema de aseguramiento interno de calidad implementado por la organización auditada/ evaluada, es conforme con una norma u otro documento normativo especificado.

Auditoría externa/ evaluación externa

En el contexto de este documento, ambos términos se entenderán equivalentes.

Se refiere al proceso de auditoría/ evaluación llevada a cabo por un agente externo e independiente a la organización auditada. En el marco del Programa AUDIT, se realiza con el fin de obtener una certificación relativa a la adecuada implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

Auditoría interna/ evaluación interna

En el contexto de este documento, los referidos términos se entenderán equivalentes en cuanto a sus consecuencias de cara a la obtención del Certificado AUDIT.

La auditoría interna se refiere al proceso de auditoría llevada a cabo con recursos de la propia organización, o subcontratados por ésta. Normalmente, se realiza con el fin de conocer internamente el grado real de implantación alcanzado en el desarrollo del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, un programa de estudios, etc. Requiere de un proceso formal de auditoría, documentado y registrado en el SAIC.

Certificación

Proceso cuyo objetivo principal es dar confianza a todos los grupos de interés de que el sistema de aseguramiento de la calidad implementado cumple los requisitos especificados. El valor de la certificación reside en el grado de confianza y fe pública que se logra con una evaluación imparcial y competente por parte de ANECA.

No conformidad menor (nc)

Cualquier incumplimiento de menor relevancia, a juicio del equipo auditor, de lo previsto en el SAIC, y que por su escaso alcance, repetitividad o repercusión, no compromete de forma determinante los objetivos globales del SAIC y el cumplimiento de las directrices del Modelo AUDIT.

No conformidad mayor (NCM)

Cualquier incumplimiento de lo previsto en el SAIC de la IES o del propio Modelo AUDIT, que por su alcance, repetitividad o repercusión, supone, a juicio del equipo auditor, un serio riesgo de no consecución de los objetivos globales del SAIC.

Rendición de cuentas

Conjunto de actos mediante el cual la IES, de manera planificada, específica y bidireccional, transmite a sus diferentes grupos de interés información y datos relevantes acerca de los resultados alcanzados por los procesos contemplados dentro del alcance del SAIC que puedan afectarles, y recibe de éstos su opinión y propuestas de mejora.

Universidad/ Institución de Educación Superior (IES)

Si bien el concepto de IES resulta más amplio que el de Universidad, al englobar centros no universitarios que imparten enseñanzas homologables a Grado¹², a los efectos de esta Guía el uso de ambos términos se entenderá indistinto.

¹²Caso de las enseñanzas artísticas superiores, como estudios superiores de música y danza, enseñanzas de arte dramático, enseñanzas de conservación y restauración de bienes culturales y estudios superiores de diseño y de artes plásticas, entre los que se incluyen los de cerámica y de vidrio.

ANEXOS

- ANEXO I: Solicitud de certificación
- ANEXO II: Modelo de certificado ANECA de IES registrada
- ANEXO III: Tarifas del servicio de certificación
- ANEXO IV: Modelo de Plan de Acciones de Mejora
- ANEXO V: Solicitud de renovación de certificación

Todos estos documentos pueden consultarse en la dirección:

<http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SAIC>