



**Guia de Certificació del Sistema d'
Assegurament Intern de Qualitat: AUDIT-
AVAP**

2025

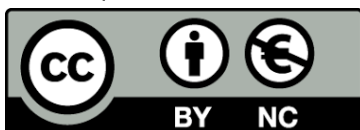
AVAP

**AGÈNCIA VALENCIANA
D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA**



© **Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva**

Plaça de l'Ajuntament n°6, planta 4ª - pta. 6, planta 5ª - pta. 8 i planta 6ª - pta. 10
46002, València



Los contenidos de esta obra están sujetos a una licencia de Reconocimiento-NoComercialSinObrasDerivadas 3.0 de Creative Commons.

Se permite su reproducción, distribución y comunicación pública, siempre que se cite a su autor y no se haga un uso comercial de los mismos.

La licencia completa puede consultarse en: <http://creativecommons.org/licenses/by-ncnd/3.0/es/legalcode.es>

ÍNDICE

CONTINGUT

1. INTRODUCCIÓ I MARC NORMATIU	4
2. OBJECTIUS	6
3. REQUISITS I MARC DE LA CERTIFICACIÓ	8
4. ÒRGANS D'AVALUACIÓ I CERTIFICACIÓ	10
Comité d'Avaluació Externa d' AUDIT-AVAP (CEEAA).....	10
Comissió de Certificació i Acreditació Institucional (CAI).....	11
5. PROCESSOS D'AVALUACIÓ I CERTIFICACIÓ	13
6. CRITERIS I DIRECTRIUS A EVALUAR.....	19
Criteri 1. Política i objectius de qualitat.....	21
Criteri 2. Garantia de Qualitat dels programes formatius	22
Criteri 3. Orientació dels ensenyances als estudiants.....	26
Criteri 4. Personal acadèmic/investigador i de suport a la docència (*)	28
Criteri 5. Recursos i serveis	29
Criteri 6. I+D+i i transferència de coneixement	30
Criteri 7. Vinculació amb el medi	31
Criteri 8. Dimensió externa del Centre	32
Criteri 9. Publicació d'informació sobre el desenvolupament d'activitats i programes	33
Criteri 10. Manteniment i actualització del SAIC.....	35
7. CONTROL DE CANVIS	37

1. INTRODUCCIÓ I MARC NORMATIU

El Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris consolida el model d'acreditació institucional seguint una de les tendències desenrotllades en el si de l'Espai Europeu d'Educació Superior.

Este model es ve a reforçar en el Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'establix l'organització de les ensenyances universitàries i del procediment d'assegurament de la seua qualitat, que aprofundix en el procés de corresponsabilitat entre la garantia de qualitat de la formació acadèmica, que els correspon a les institucions d'educació superior, i la consolidació d'esta qualitat pels òrgans d'avaluació externa.

La Resolució de 3 de març de 2022, de la Secretaria General d'Universitats, per la qual es dicten instruccions sobre el procediment per a l'acreditació institucional de centres d'universitats públiques i privades, i es publica el Protocol per a la certificació de sistemes interns de garantia de qualitat dels centres universitaris i el Protocol per al procediment d'avaluació de la renovació de l'acreditació institucional de centres universitari, aprovats per la Conferència General de Política Universitària (a partir d'ara Resolució de 03/03/2022), assenyalen que la tendència cap a l'acreditació institucional dels centres es beneficia de l'experiència desenrotllada per moltes universitats espanyoles en el disseny i implantació de sistemes interns de garantia de qualitat (SAIC), que estan sent ja avaluats mitjançant models desenrotllats per les agències d'avaluació. La pròpia resolució ressalta que esta experiència ha afavorit el desenrotllament d'una cultura de qualitat interna en les institucions que revertix positivament sobre els processos d'acreditació de títols en la seua fase de disseny o verificació, seguint i renovació de l'acreditació.

El model proposat pel Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, vincula el SIGC dels centres als processos externs d'avaluació desenrotllats per les agències d'assegurament de la qualitat de les comunitats autònomes inscrites en el Registre Europeu d'Agències de Qualitat (European Quality Assurance Register, EQAR), tant quant a l'acreditació individual dels títols, com en el context de l'acreditació institucional, constituint els dos pilars sobre els quals es fonamenta l'arquitectura de la garantia/assegurament de la qualitat en els centres. El Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, també vincula els SIGC dels centres a la seua acreditació institucional i especialment a la potencialitat d'esta acreditació per a agilitzar i fer més transparents i eficients els processos de verificació (o acreditació ex-ante) i de renovació de l'acreditació per als títols oficials universitaris.

Este mateix Reial decret 640/2021, en el seu article cinc, relatiu a la creació i reconeixement d'universitats, assenyala que les institucions d'educació superior (IES) tenen l'obligació d'assegurar la qualitat de tota la seua oferta acadèmica, inclosos tant els títols oficials (grau, màster i doctorat) com els títols propis, títols de formació permanent i microcredencials. Este requisit és congruent amb les demandes d'una Societat que aspira a rebre una formació de qualitat, independentment que es tracte d'una titulació oficial o pròpia.

Tenint en compte que les missions assumides per les IES i els seus Centres poden ser diverses, el programa AUDIT-AVAP ofereix la possibilitat d'incloure dins de l'abast dels seus sistemes d'assegurament intern de la qualitat (SAIC) aquelles activitats formatives que realitzen, ja siguin oficials (tant a nivell de grau i màster, com també de doctorat) o pròpies, la qual cosa implica que els criteris d'avaluació a superar hauran d'ajustar-se a eixes activitats.

Així mateix, este document, que pren com a punt de partida la guia del model AUDIT de ANECA, al que s'ha incorporat algunes aportacions d'altres agències espanyoles, servirà a AVAP com a base per a desenrotllar els procediments de certificació d'estos sistemes en el context de l'acreditació institucional, la qual cosa ja ha anunciat a les universitats que seran l'objecte d'esta avaluació.

2. OBJECTIUS

L'objectiu principal d'esta guia és l'establiment d'estàndards i criteris que permeten conèixer si el SAIC es troba implantat en el centre d'educació superior, es desenrotlla de manera adequada i permet garantir la qualitat dels programes formatius oferits, incloent en estos la formació permanent i les titulacions pròpies.

A més, els objectius d'esta guia són, d'una banda, facilitar a les institucions interessades el cos de requisits del model AUDIT-AVAP, alineats amb els ESG (Estàndard i directrius per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior), que han d'orientar les actuacions dutes a terme per les institucions per a dotar-se d'un SAIC, i, d'altra banda, facilitar una sèrie de pautes generals que puguen guiar a les institucions en el disseny i desenrotllament d'estos sistemes. Als avantatges que suposa l'adopció d'un SAIC s'unix l'estreta relació entre la certificació de la implantació i l'acreditació de la institució.

La certificació de la implantació dels Sistemes d'Assegurament Intern de Qualitat en els Centres

La certificació del SAIC dels centres universitaris té, com a objectiu principal, generar la suficient confiança en la institució i en la seua capacitat per a proporcionar una formació que garantisca la satisfacció de les necessitats i expectatives dels estudiants i de la societat. Esta confiança se sustenta en la transparència de la informació pública i la rendició de comptes.

L'objectiu de l'avaluació per a la certificació del SAIC és comprovar que el sistema està implantat i desenrotllat en el centre responsable de la impartició de les titulacions en el qual s'estén el SAIC i que este és adequat per a la garantia de la seua qualitat.

La certificació del SAIC evidència que el centre docent té assegurat el funcionament adequat, com a mínim, dels mecanismes d'actuació que formen part dels processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació de títols, que asseguren la seua millora contínua.

La certificació del sistema tindrà una duració de 6 anys, renovable per un període de la mateixa duració, que estarà subjecta, si és el cas, a seguiments intermedis. La renovació del sistema es produirà també amb la renovació de l'acreditació institucional.

Acreditació institucional de centres universitaris en Espanya

L'acreditació institucional s'introdueix en el sistema universitari espanyol amb la publicació del Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris, establint un procediment al respecte, on la certificació de la implantació de sistemes interns de garantia de qualitat d'un centre universitari amb un programa com AUDIT-AVAP és requisit legal per a la seua acreditació institucional, la qual té com a conseqüència la renovació de l'acreditació dels títols oficials impartits en el centre.

Posteriorment, es publica a Espanya el Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris, pel qual l'acreditació institucional s'estén a les Escoles de doctorat o centres similars quant a les seues funcions de formació en investigació, que complisquen entre altres requisits la certificació de la implantació de la seua SAIC, que podrà ser expedit per les agències de qualitat espanyoles que estiguen inscrites en el Registre Europeu d'Agències de Qualitat (European Quality Assurance Register, EQAR).

Al respecte, AVAP està registrada en EQAR i pot, per tant, certificar la implantació del SAIC de qualsevol universitat espanyola, per al compliment d'este requisit legal en l'acreditació institucional de centres universitaris, que conduirà a la renovació de l'acreditació dels títols oficials impartits en el centre.

En eixe sentit, el procediment d'emissió del certificat AUDIT-AVAP s'ajusta al protocol per a la certificació de sistemes interns de garantia de qualitat dels centres universitaris que, a proposta del Ministeri d'Universitats d'Espanya, ha aprovat la Conferència General de Política Universitària, publicat en la Resolució de 3 de març de 2022, de la Secretaria General d'Universitats, per la qual es dicten instruccions sobre el procediment per a l'acreditació institucional de centres d'universitats públiques i privades.

3. REQUISITS I MARC DE LA CERTIFICACIÓ

La Resolució de 3 març de 2022, citada anteriorment, estableix que les agències que desenrotllen processos de certificació de la implantació dels sistemes interns de garantia de qualitat, dins del marc establert pel Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, hauran d'estar inscrites en el Registre Europeu d'Agències de Qualitat (European Quality Assurance Register, EQAR) per al desenrotllament d'estos processos. Des de març de 2023 AVAP està inscrita en el Registre de EQAR, per la qual cosa complix amb este requisit.

Esta mateixa resolució assenyala que, en el procés de certificació de la implantació dels SAIC, l'agència responsable emetrà un certificat sobre la conformitat del centre en relació amb el compliment dels criteris establerts en el present document i a l'eficàcia del seu sistema intern de garantia de qualitat.

Igualment, esta norma indica que les agències d'assegurament de la qualitat hauran de seguir un protocol i per al seu desenrotllament hauran d'elaborar les guies de suport al procés.

Totes estes accions seran desenrotllades per l'agència d'acord amb procediments públics i específics, dissenyats amb la finalitat de garantir l'adequada implantació del SAIC i que inclouran, entre altres, procediments per a:

- La sol·licitud, concessió, seguiment, renovació, suspensió i revocació de la certificació del SAIC.
- La selecció d'experts avaluadors.
- La gestió de la informació, on es garantirà la confidencialitat de la informació facilitada per les universitats.
- La recollida i l'anàlisi sistemàtica d'informació.
- Propostes de millora.

Requisits previs:

El Centre haurà de garantir que es complixen els següents aspectes:

- Tindre titulacions en l'àmbit del SAIC amb persones ja titulades.
- El SAIC del Centre té tots els processos formatius relacionats amb la qualitat ja implantats i obté uns resultats satisfactoris.
- El Centre ha revisat el SAIC, almenys, en l'últim any i, si fora necessari, s'ha posat en marxa un pla de millores a conseqüència de la revisió.

- La informació sobre els processos d'avaluació del Marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació) del Centre, i sobre els informes derivats, és completa i accessible per a tots els grups d'interés.
- Existixen clares evidències que es duen a terme accions de millora a conseqüència de les accions realitzades.

Si algun d'estos requisits no es complira durant el procés de certificació del SAIC, el resultat de la certificació serà desfavorable.

Acord Marc de la certificació:

El marc de la certificació serà acordat entre AVAP i la institució i haurà de detallar el seu abast i els Centres que abasta, dins de les normes, lleis i reglamentacions aplicables i en vigor. L'abast ha d'incloure l'oferta acadèmica oficial de la qual siga responsable el Centre, en Grau, Màster Universitari i/o Doctorat.

En relació amb la inclusió en el SAIC de la formació no oficial (títols propis i formació permanent), és oportú destacar que, en el curs de l'auditoria, i en cas que es detectaren no conformitats vinculades a esta mena de formació respecte a la seua posada en marxa i desenrotllament conforme al SAIC, el resultat global del procés de certificació del Centre sol·licitant podria veure's afectat negativament (incloent als títols oficials).

És important assenyalar que el certificat d'implantació del SAIC que, si és el cas, s'obtinga serà plenament vàlid a l'efecte d'aconseguir l'acreditació institucional dels Centres de la universitat peticionària, d'acord amb el contemplat en el Reial decret 640/2021 i en el Protocol de certificació de SAIC aprovat per la Conferència General de Política Universitària.

El certificat que emeta AVAP detallarà el marc de certificació, inclòs l'abast, els Centres als quals s'aplica, la data d'emissió i caducitat del certificat.

4. ÒRGANS D'AVALUACIÓ I CERTIFICACIÓ

Els òrgans d'avaluació i certificació de AVAP són el Comitè d'Avaluació Externa i la Comissió de Certificació i Acreditació Institucional (o Comissió de Certificació).

Comitè d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP (CEEAA)

El Comitè d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP (CEEAA d'ara en avant) és l'òrgan tècnic d'avaluació de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) competent per a la certificació del SAIC dels centres universitaris radicats en la Comunitat Valenciana.

El Comitè d'Avaluació Externa realitzarà una visita al Centre corresponent i emetrà un informe d'avaluació externa, que contindrà una anàlisi detallada i motivada del grau de compliment de tots i cadascun dels criteris i directrius per a la certificació del SAIC.

El Comitè d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP és un òrgan col·legiat els membres del qual són avaluadors experts externs al sistema universitari valencià.

Hi haurà un Comitè d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP per a cada procediment que es realitze, com a part d'un procés d'avaluació externa del sistema de garantia de qualitat.

Cada Comitè d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP està compost per les següents persones:

- 1) Una o un president de perfil acadèmic i experiència en la implantació de sistemes de garantia de qualitat en l'àmbit de l'Educació Superior i l'avaluació de la qualitat.
- 2) Un nombre variable de vocals acadèmics i/o professionals, preferentment amb experiència en la implantació i l'avaluació de sistemes de gestió de la qualitat. Experts en metodologia d'avaluació de la qualitat en institucions d'educació superior. Preferentment personal tècnic d'una agència de qualitat, amb experiència en sistemes de garantia de la qualitat i en l'avaluació de la qualitat de títols, institucions o professorat.
- 3) Una o un vocal estudiant, preferentment amb formació i coneixements en matèria de qualitat en l'àmbit de l'Educació Superior.
- 4) Una o un vocal de perfil tècnic, amb experiència en l'àmbit de la implementació i funcionament de sistemes de garantia de la qualitat, gestió

universitària o Espai Europeu d'Educació Superior, que exercirà la funció de secretaria.

El Comitè d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP té les següents funcions:

- a) Revisar les evidències proporcionades per la universitat.
- b) Proposar una agenda de visita a la universitat, d'acord amb el calendari previst amb antelació.
- c) Dur a terme les audiències programades amb els col·lectius.
- d) Elaborar un informe motivat d'avaluació externa.
- e) Revisar els errors de fet que puga haver detectat la universitat després de l'emissió de l'informe d'avaluació externa.
- f) Elaborar informes de situació relacionats amb el seu àmbit d'actuació.
- g) Adoptar col·legiadament, i de forma motivada, les decisions relatives a l'avaluació.
- h) Informar la Direcció de l'Agència sobre el desenrotllament de les seues activitats i els acords adoptats.

Per a més informació, consultar el Reglament Orgànic i Funcional del Comitè d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP.

Comissió de Certificació i Acreditació Institucional (CCAI)

La Comissió de Certificació i Acreditació Institucional (CCAI) és l'òrgan tècnic permanent d'avaluació de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) competent en totes les qüestions relacionades amb la certificació del SAIC.

La Comissió de Certificació i Acreditació Institucional realitzarà un informe de certificació de la implantació del SAIC de cada centre universitari valencià que el sol·licite.

La Comissió de Certificació i Acreditació Institucional és un òrgan col·legiat els membres del qual són avaluadors experts externs al sistema universitari valencià, amb la major varietat possible de representació dels àmbits de coneixement, que estarà composta per:

- 1) Una o un president de perfil acadèmic i experiència en processos d'avaluació de sistemes de garantia de qualitat de centres i gestió universitària. Haurà de ser funcionari doctor dels cossos docents universitaris, qualsevol que siga la seua situació administrativa, que posseïska almenys tres períodes reconeguts d'activitat docent (quinquennis) i dos períodes reconeguts

- 2) d'activitat investigadora (sexennis). A més, haurà de conèixer el context d'institucions d'ensenyança superior.
- 3) Un nombre variable de vocals tècnics, preferentment amb experiència en la implantació i l'avaluació de sistemes de gestió de la qualitat. Experts de reconegut prestigi i contrastada trajectòria professional.
- 4) Almenys una o un vocal estudiant de Grau, Màster o Doctorat, amb experiència en processos d'avaluació de sistemes de gestió de la qualitat.
- 5) Una o un secretari de perfil tècnic, adscrit a la AVAP, amb veu, però sense vot.

Respecte al procés de certificació del SAIC, la Comissió de Certificació i Acreditació Institucional té les següents funcions:

- a) Analitzar els informes d'Avaluació Externa
- b) Elaborar i emetre els informes de certificació.
- c) Analitzar les al·legacions remeses pels Centres avaluats.
- d) Planificar i coordinar els corresponents processos d'avaluació.
- e) Determinar mecanismes de seguiment i millora dels processos desenrotllats.
- f) Vetlar per la independència i imparcialitat de les decisions aconseguides.
- g) Garantir la coherència i homogeneïtat en el desenrotllament dels processos d'avaluació
- h) Prestar assessorament metodològic i tècnic.
- i) Elaborar informes de situació relacionats amb el seu àmbit d'actuació.
- j) Informar la Direcció de AVAP sobre el desenrotllament de les seues activitats i els acords adoptats.

Per a més informació, consultar el Reglament Orgànic i Funcional de la Comissió de Certificació i Acreditació Institucional.

Comissió de Protocols i Recursos

La Comissió de Protocols i Recursos és l'òrgan tècnic permanent de AVAP competent en relació amb totes les reclamacions rebudes en els processos d'avaluació i certificació, tant dels sistemes d'assegurament intern de la qualitat com de l'acreditació institucional dels centres i institucions d'ensenyança superior, duts a terme per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva.

Les decisions de la Comissió de Protocols i Recursos esgoten la via administrativa i poden ser recorregudes en via judicial.

5. PROCESOS D'AVALUACIÓ I CERTIFICACIÓ

Es comprovarà l'eficàcia del SAIC a través de dos vies:

- a) la documentació aportada per la universitat sobre els resultats dels processos arreplegats en l'abast del SAIC.
- b) una visita del panell avaluador al propi centre, on s'evidenciarà la correcta implantació del sistema.

El procés inclourà les següents fases:

1. Sol·licitud de certificació
2. Planificació i preparació de l'avaluació
3. Anàlisi preliminar
4. Emissió d'informe previ
5. Visita presencial
6. Emissió de l'informe de visita
7. Presa de decisió de la certificació
8. Renovació i seguiment de la certificació

1. Sol·licitud:

El primer pas per als centres interessats a certificar la implantació de les seues SAIC, mitjançant el Programa AUDIT-AVAP, serà cursar una sol·licitud prèvia per a prendre part en este programa, utilitzant la plataforma ORVE. Rebuda la sol·licitud, s'establirà un acord de prestació de servicis que els permeta participar, amb un, diversos o tots els seus centres i amb un determinat arribe a fixar en l'acord, conforme als processos desenrotllats en aquell/els a els quals siga aplicable el SAIC.

La institució interessada podrà sol·licitar la certificació d'un, varis o de la totalitat dels SAIC dels Centres que integren la institució.

La institució justificarà en la seua sol·licitud les possibles exclusions que desitja que se li apliquen, justificant de manera adequada la seua petició.

És important destacar que la institució només podrà sol·licitar l'exclusió de l'abast de la certificació del SAIC dels criteris 6, 7 o 8 del Model AUDIT-AVAP, quan aquells no resulten d'aplicació al centre sol·licitant, ja que este manque de responsabilitats sobre els processos vinculats amb els esmentats criteris. Per este

motiu, si esta exclusió se sol·licitara, haurà de ser sempre de manera argumentada en la pròpia sol·licitud, explicant amb suficient detall en quins altres àmbits de la IES recauen les responsabilitats de gestió/execució de les activitats lligades a estos requisits.

La Sol·licitud de Certificació suposa el compromís de la institució de facilitar a AVAP la documentació del SAIC i els registres necessaris per a dur a terme el procés d'avaluació. L'accés a esta informació pot realitzar-se mitjançant l'habilitació de permisos d'accés en el sistema informàtic de la institució o facilitant còpia electrònica, pels mitjans que s'acorden entre la institució sol·licitant i el personal tècnic de AVAP.

L'abast sol·licitat haurà de figurar en tota la documentació pública relativa al certificat que si és el cas es concedisca, tant si és originada per AVAP com pel Centre beneficiari.

El termini de presentació de sol·licituds estarà obert de manera permanent. Anualment, i de manera conjunta, AVAP i les universitats implicades planificaran el calendari per a la certificació de la implantació del SAIC dels seus Centres.

2. Planificació i preparació de l'avaluació:

En el termini màxim d'un mes, després d'haver enviat la sol·licitud, la institució haurà de fer accessible, preferntment via web, tota la documentació associada a la implantació del SAIC.

A més de l'accés a la documentació, el centre ha de facilitar al Comité d'Avaluació Externa un document que identifique els procediments i la normativa que s'aplica a les directrius del model AUDIT-AVAP, els registres i evidències generats que demostrin el compliment de cada directriu, així com indicacions sobre la ubicació en el sistema documental d'estos procediments i registres. Concretament, s'ha de facilitar:

- Manual de qualitat i de processos del SAIC.
- Document que descriga breument les característiques principals del centre i facilite la busca i l'accés a tota la informació del SAIC.
- Relació dels indicadors lligats al SAIC i dels últims valors aconseguits i utilitzats per a la revisió dels processos, segons la periodicitat establida en el mateix SAIC.
- Registres generats pel SAIC, com els informes de revisió del SAIC, els plans de millora, etc.

AVAP i el Centre elaboraran de mutu acord una planificació conjunta que establirà les bases per a l'avaluació del SAIC, tenint en compte l'acord de certificació al qual s'haja arribat. En eixa planificació s'inclou el calendari de la visita, Centres que s'avaluaran, abast de l'avaluació i altres consideracions que puguin sorgir.

3. Anàlisi preliminar:

El Comité d'Avaluació Externa de AUDIT-AVAP (CEEAA) realitzarà una anàlisi prèvia de la documentació i les evidències aportades, amb la finalitat de valorar si es disposa del conjunt d'informació que evidencia la implantació del SAIC. En cas de detectar mancances o debilitats en la qualitat o la integritat de la documentació i les evidències, s'hauran de solucionar abans de la visita externa.

4. Emissió d'informe previ:

Per a conèixer el nivell d'implantació del SAIC, el CEEAA emetrà un informe previ, que podrà incloure entrevistes amb l'equip directiu del Centre, personal responsable del SAIC i personal de la unitat de qualitat del Centre. Este informe serà un material de treball intern del comité.

Després de l'informe previ, i prenent en consideració les evidències documentals i la informació arreplegada, el CEEAA podrà decidir continuar amb el procés d'avaluació externa en els termes planificats inicialment, o considerar pertinent ajornar-lo, i en este cas AVAP contactarà amb la universitat per a establir una nova planificació.

5. Visita presencial:

El principal objectiu de la visita externa és conèixer de primera mà el nivell d'implantació i funcionament del SAIC del centre en la seua totalitat i la capacitat del Centre per a garantir la qualitat dels programes formatius sota l'abast del SAIC. La visita d'avaluació externa s'organitzarà, doncs, de manera presencial, amb una duració d'almenys un dia i màxim de tres dies. El CEEAA elaborarà una proposta de programa de visita, basada en la plantilla que li proporcionarà AVAP. El centre avaluat podrà realitzar suggeriments en el programa proposat, que hauran de ser validades pel CEEAA.

El programa de la visita haurà de permetre al CEEAA recaptar la informació necessària per a dur a terme les seues funcions d'avaluació. El centre serà l'encarregat d'organitzar les diferents entrevistes acordades prèviament amb el CEEAA. Estarà previst que es mantinguen entrevistes amb l'equip directiu, amb la comissió de garantia de qualitat del centre, amb la unitat tècnica de qualitat i amb les persones responsables de processos i de la coordinació de títols. A més, el CEEAA s'entrevistarà amb altres grups d'interés, com a personal docent, direccions de departaments, estudiants, persones titulades i personal d'administració i servicis, amb la possibilitat per part del CEEAA de visitar les instal·lacions.

Durant les entrevistes, es contrastaran les evidències aportades i, si és el cas, s'obtiniran noves evidències per a valorar aspectes no inclosos en la documentació aportada. També es podran validar aspectes que pogueren ser valorats, com a bones pràctiques, oportunitats, fortaleeses, debilitats, recomanacions o requeriments.

6. Emissió de l'informe de visita:

AVAP posarà a la disposició del CEEAA un model d'informe de visita que el comitè ha de seguir. L'informe podrà contindre, a més de la motivació corresponent, els següents aspectes:

- **Fortaleeses:** Assenyalar els punts forts del sistema com un exemple o model a seguir.
- **Bones pràctiques:** Aspectes destacables del SAIC exportables a altres centres.
- **Debilitats:** Punts febles detectats en el sistema i que constitueixen un repte per a posteriors avaluacions.
- **Recomanacions:** Sugeriments per a la millora del SAIC. No és obligatòria la seua implantació.
- **Requeriments:** Aspectes del SAIC que no estan correctament implementats i que suposen una valoració insuficient del criteri o l'estàndard.

Els membres del CEEAA, en primera instància, hauran de consensuar el contingut de l'informe de visita i, posteriorment, el/la president del comitè el validarà. L'esborrany d'este informe haurà d'enviar-se a AVAP en el termini d'1 mes des de la visita.

AVAP realitzarà una revisió tècnica de l'informe, analitzant la consistència tècnica i la justificació de la proposta del resultat de l'avaluació. Si és el cas, AVAP podrà

sol·licitar al CEEAA aclariments sobre l'informe o una major justificació del resultat proposat.

Posteriorment, AVAP enviarà l'informe de visita a la universitat perquè en prengueu coneixement.

7. Presa de decisió de la certificació:

La Comissió de Certificació i Acreditació Institucional (CCAI) de AVAP és la responsable d'emetre els informes de certificació dels SAIC dels Centres.

La CCAI elaborarà el corresponent informe de certificació, prenent com a base l'informe de visita d'avaluació externa elaborat pel CEEAA. En la seua decisió, la CCAI pot discrepar de les valoracions incloses en l'informe de visita d'avaluació externa, exposant les raons per a això, per la qual cosa, abans de prendre la seua decisió, podrà sol·licitar al CEEAA informació addicional o aclariments.

L'informe de certificació de la CCAI serà favorable o desfavorable, i també podrà incloure aspectes com a bones pràctiques o altres ja indicats anteriorment.

La institució podrà presentar al·legacions a l'informe provisional de certificació de la CCAI perquè esta les prenga en consideració, en un termini de vint dies hàbils des de la recepció de l'informe. Una vegada valorades les al·legacions, si és el cas, la CCAI elaborarà l'informe de certificació definitiu i un informe de resposta a les al·legacions. En cas de no presentar al·legacions, l'informe provisional es considerarà el definitiu.

En cas que l'informe definitiu de certificació fora desfavorable, el centre disposarà de sis mesos per a esmenar les deficiències detectades en l'informe de certificació. Si, finalment, el centre no esmena eixes deficiències, la institució no podrà tornar a sol·licitar la certificació del *SAIC del centre fins transcorregut, almenys, un any des de la notificació desfavorable.

La institució, en cas de disconformitat amb l'informe definitiu de certificació, podrà presentar una reclamació davant la Comissió de Protocols i Recursos de AVAP, que serà l'òrgan encarregat de la seua resolució, posant fi a la via administrativa.

8. Renovació i seguiment de la certificació:

L'obtenció del certificat d'implantació del SAIC mitjançant AUDIT-AVAP es basarà en un procés d'auditoria externa, que comprova si el SAIC es manté adequadament implementat i si ha servit al propòsit de millora de la institució i de les titulacions que impartix.

Una vegada aconseguit el certificat d'implantació del SAIC, AVAP aplicarà un mecanisme de seguiment de la resolució dels punts febles detectats en l'informe d'auditoria inicial, basat en un seguiment i/o en la realització d'una auditoria intermèdia, de la qual podria dependre, si és el cas, el manteniment de la validesa del certificat.

És oportú remarcar que el certificat d'implantació del SAIC atorgat per AVAP no acredita en si mateix les titulacions impartides pel centre, sinó que el que avala és que el centre que les impartix aplica adequadament el SAIC que regula les seues activitats d'assegurament de qualitat, d'acord amb els ESG i als criteris desenrotllats per AVAP en el seu programa AUDIT-AVAP; que és conforme al protocol de certificació dels sistemes interns de garantia de qualitat establert a Espanya per la Conferència General de Política Universitària (Resolució 03/03/2022) i, per tant, certifica el compliment del requisit perquè el centre pugui aconseguir la seua acreditació institucional.

Transcorregut un període de sis anys, la renovació (voluntària) del certificat d'implantació del SAIC mitjançant AUDIT-AVAP es basarà en un nou procés d'auditoria externa de característiques anàlogues al desenrotllat per a la seua concessió inicial, encara que en este cas centrat en els aspectes a millorar fets explícits en la certificació anterior.

AVAP mantindrà constantment actualitzat un registre dels centres certificats, que serà públic i accessible

6. CRITERIS I DIRECTRIUS A AVALUAR

En este apartat es presenten els criteris i directrius que engloba el Model AUDIT-AVAP, d'aplicació en el procés d'avaluació externa per a aconseguir el certificat d'implantació del SAIC, segons s'explica en esta mateixa guia, i que estan alineats amb els criteris i directrius europeus (ESG) i amb els criteris del Protocol de Certificació de SAIC aprovat per la Conferència General de Política Universitària a Espanya:

Criteris generals AUDIT-AVAP	Criteris Protocol Conferència General de Política Universitària	Criteris ESG
Criteri 1. Política i objectius de qualitat	Política i objectius de qualitat: establiment de una cultura de qualitat	1.1 Política de asegurament de la qualitat
Criterio 2. Garantia de qualitat dels programes formatius	Gestió del diseny dels programes.	1.9 Seguiment continu i avaluació periòdica dels programes
	Garantia de qualitat dels programes formatius	1.10 Asegurament extern de la qualitat cíclic
Criteri 3. Orientació dels ensenyaments als estudiants	Impartició dels programes formatius.	1.2 Diseny i aprovació de programes
	Orientació dels seus ensenyaments al estudiantat	1.3 Ensenyament, aprenentatge i avaluació centrats en l' estudiant
		1.4 Admissió, avaluació, reconeixement y certificació dels estudiants
Criteri 4. Personal acadèmic i de suport a la docència	Garantia i millora del seu personal acadèmic i de suport a la docència	1.5 Personal docent
Criteri 5. Recursos y servicis	Garantia i millora dels recursos materials i servicis	1.6 Recursos per a l'aprenentatge i suport als estudiants
Criteri 6. I+D+i i transferència del coneixement	I+D+i i transferència del coneixement	
Criteri 7. Vinculació amb el medi		
Criteri 8. Dimensió externa de la IES		
Criteri 9. Publicació de informació sobre les seues activitats i programes	Resultats. Gestió de la informació	
	Recopilació de la informació generada	1.7 Gestió de la informació
	Presa de decisions	
	Transparència, difusió d' activitats i programes i resultats	1.8 Informació pública
Criteri 10. Manteniment i actualització del SAIC	Política i objectius de qualitat: establiment de una cultura de qualitat	1.1 Política d'asegurament de la qualitat

Per a cadascun dels criteris en les quals s'estructura la Guia s'identifiquen una sèrie de directrius que han de complir-se per a aconseguir el corresponent estàndard.

Cadascun d'estos criteris es valora en tres nivells:

- **Satisfactori.** L'estàndard s'aconsegueix completament i poden existir exemples de bones pràctiques.
- **Suficient.** S'evidencia el compliment de l'estàndard, almenys en els seus aspectes bàsics. Es poden identificar àrees de millora que han d'incorporar-se als plans de millora del SAIC, així com recomanacions.
- **Insuficient.** S'evidencia el compliment parcial de l'estàndard i es detecten aspectes que necessàriament han de millorar-se. S'identifiquen obligatòriament requeriments de millora.

Així mateix, s'assenyalaran adequadament les **fortaleses** i les **debilitats** detectades pels avaluadors.

El resultat de l'avaluació serà **favorable** o **desfavorable**.

Si **algun dels criteris rep un valor d'insuficient**, això comportarà que **el resultat de l'avaluació siga desfavorable**.

Les directrius i criteris del model AUDIT-AVAP són aplicable als Sistemes Interns de Garantia de Qualitat de qualsevol centre universitari. En els casos de centres que impartixen programes de doctorat, s'inclouen aclariments específics sobre l'aplicabilitat de les directrius generals o es complementen les mateixes.

Criteri 1. Política i objectius de qualitat

El Centre ha de consolidar una cultura de la qualitat recolzada en una política i uns objectius coneguts i accessibles públicament, com a compromís cap a la satisfacció de les expectatives dels seus grups d'interés i la millora contínua.

Directrius:

Per al desenrotllament d'este criteri, el SAIC ha de:

- 1.1 Establir mecanismes per a definir, aprovar i revisar de manera periòdica la seua política i objectius de qualitat, alineats amb l'estratègia/model d'ensenyança-aprenentatge de la institució i considerant tant el context nacional/internacional, com l'activitat investigadora dels seus docents.

En el cas de centres que impartixen programes de doctorat l'estratègia d'investigació ha d'estar reflectida en la política de qualitat específicament.

- 1.2. Valorar la inclusió en la definició de la seua política de qualitat, d'aspectes com:

- 1.2.1. Defensa de la llibertat acadèmica
- 1.2.2. Comportament ètic
- 1.2.3. Lluita contra el fraud acadèmic
- 1.2.4. Prevenció de la intolerància i la discriminació del estudiantat i del seu personal
- 1.2.5. Atenció a l'equitat, diversitat i igualtat de gènere
- 1.2.6. Accés a l'educació superior de poblacions i/o grups ètnics especialment vulnerables
- 1.2.7. Garantia integral de la llibertat sexual de l'estudiantat i del seu personal
- 1.2.8. Inclusió de persones amb discapacitat
- 1.2.9. Gestió integral de riscos i desastres, plans de contingència i adaptació al canvi climàtic
- 1.2.10. Ampliació a las activitats que subcontracta, o son realitzades per tercers i/o
- 1.2.11. Altres vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) continguts en l'Agenda 2030 de Nacions Unides, i/o els recollits en l'article 4 del Reial decret 822/2021.

1.3. Identificar els grups d'interés, tant interns com externs, així com els mecanismes de participació i de presa de decisions implicats en la definició, implantació, revisió i millora de la política i els objectius de qualitat.

1.4. Difondre de manera formal, pública i per escrit la seua política, abast i objectius de qualitat, de manera que puguin ser coneguts, almenys en els seus aspectes bàsics, pels diferents grups d'interés.

1.5. Integrar diferents elements (òrgans, procediments, processos, indicadors, registres, etc.) per a configurar un sistema que permeta desplegar esta política de qualitat en la institució i en les activitats que desenrotllen cadascun dels seus grups d'usuaris.

Quant als indicadors, es prendran en consideració els relatius a:

- a) Alumnes matriculats/es en cada programa i modalitat.
- b) Resultats formatius i rendiment.
- c) Satisfacció dels principals grups d'interés (almenys PDI, alumnat, diplomats/es i PAS).
- d) Professorat: p. ex. % de doctors/es i de crèdits impartits per estos/es; ràtio de sexennis/quinquennis del professorat; percentatge d'activitat docent i/o investigadora i transferència del professorat avaluat anualment, així com el percentatge de professorat en les diferents categories d'acompliment.

1.6. Desenrotllar els mecanismes necessaris per a implementar les millores derivades del procés d'avaluació periòdica dels resultats de la política i objectius de qualitat.

1.7. Definir una sistemàtica per a augmentar la transparència i la rendició de comptes als grups d'interés, en relació amb el compliment de la política i objectius de qualitat del Centre.

Criterio 2. Garantia de Qualitat dels programes formatius

El Centre ha de crear, mantindre i renovar la seua oferta formativa, desenrotllant metodologies per al disseny, aprovació, implementació, control i revisió periòdica dels programes.

Directrius:

En el cas de centres que impartixen programes de doctorat s'ha d'establir la reglamentació requerida per la normativa vigent sobre els estudis de doctorat: duració, pròrrogues, defensa de tesi, supervisió, directors i tutors de tesis, perfils d'estudiants de doctorat, etc.

Per al desenrotllament d'este criteri, el SAIC ha de:

2.1 Determinar els òrgans, grups d'interés (incloent, entre altres, a representants dels estudiants i, si és el cas, ocupadors) i procediments implicats en el desenrotllament dels programes formatius, durant les seues etapes de:

2.1.1. Disseny, que haurà d'incloure la qualificació del programa d'acord amb el nivell MECES.

A més, haurà de complir amb els principis rectors dels plans d'estudis dels títols universitaris oficials (art. 4.1, RD 822/2021):

- a. Rigor acadèmic.
- b. Concordança amb el caire generalista o especialitzat dels cicles en els quals s'inscriu.
- c. Coherència entre objectius formatius, competències perseguides i sistemes d'avaluació de l'aprenentatge.
- d. Comprensibilitat social.

Haurà de respectar els principis i valors democràtics i Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), en particular (art. 4.2, RD 822/2021):

- a) Respecte als drets humans i drets fonamentals; els valors democràtics (llibertat de pensament i de càtedra; tolerància i reconeixement i respecte a la diversitat; equitat de tota la ciutadania; eliminació de tota pràctica o contingut discriminatoris; cultura de la pau i de la participació).
- b) Respecte a la igualtat de gènere i de tracte, així com no discriminació per raó de naixement, origen nacional o ètnic, religió, convicció o opinió, edat, discapacitat, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, característiques sexuals, malaltia, situació socioeconòmica o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- c) Respecte als principis d'accessibilitat universal i disseny per a totes les persones.
- d) Tractament de la sostenibilitat i del canvi climàtic.

D'altra banda, haurà d'aplicar l'arreglament en la L.O. 10/2022, de 6 de setembre, de Garantia integral de la llibertat sexual:

- Pel que fa a la formació en l'àmbit docent i educatiu (art. 24.1): Les administracions educatives competents i les universitats impulsaran la inclusió de continguts dirigits a la capacitació per a la prevenció, sensibilització, detecció i formació en matèria de violències sexuals en els plans d'estudis dels títols universitaris oficials que conduïxen a l'exercici de professions docents.
- Quant a les mesures relatives a l'**avaluació, verificació i acreditació de centres i de títols universitaris** (art. 32):

1. En les activitats d'avaluació, verificació i acreditació de plans d'estudis de títols universitaris es tindrà en compte el grau de compliment del que es preveu en el Títol III (Formació).

L'absència de continguts en matèria d'igualtat de gènere i de prevenció i erradicació de les violències sexuals sense justificació apropiada podrà donar lloc a un informe desfavorable motivat del corresponent òrgan de verificació o avaluació.

2. Les universitats establiran un itinerari formatiu en matèria de prevenció de la violència contra les dones i de promoció de la igualtat entre dones i homes, avaluable i acreditable per AVAP, en els plans d'estudis conduents a l'obtenció de títols universitaris oficials en els quals resulte coherent, conforme a les competències inherents a estos.

La inclusión de estos itinerarios formativos resultará particularmente relevante en los siguientes ámbitos:

- Títols universitaris oficials de les professions relacionades amb els mitjans de comunicació (art. 10.2, L.O. 10/2022).
- Títols oficials universitaris o de formació professional relacionats amb la publicitat (art. 11.3).
- Títols universitaris oficials que conduïxen a l'exercici de professions docents (art. 24.1)
- Títols oficials universitaris o de formació professional de l'àmbit de les ciències de la salut i dels serveis socials (art. 25.1)

2.1.1. Aprobació institucional

2.1.2. **Planificació** de la implantació

2.1.3. **Revisió periòdica** del títol, dels seus objectius, mecanismes de coordinació, evaluació, resultats d'aprenentatge associats, etc.

2.1.4. **Extinció/suspensió** (quan corresponga)

2.2. Establir mecanismes que assegurin la impartició dels títols d'acord amb les memòries verificades/acreditades i guies docents.

2.3. Disposar d'un sistema que permeti alinear els objectius dels plans d'estudis amb l'estratègia institucional i les necessitats de la societat, establint un aprenentatge centrat en l'estudiant, amb una càrrega de treball assumible, i buscant la satisfacció de les seues necessitats i expectatives

2.4. Establir mecanismes que regulen el procés de presa de decisions relatiu a l'oferta formativa i a cadascuna de les fases del cicle de vida dels títols que ofereix. Aplica l'arreglament en l'RD 822/2021, en relació amb incorporar en el SAIC determinats aspectes específics dels títols universitaris oficials, que són d'obligat compliment:

A.1. Procediment sobre la idoneïtat acadèmica del procediment de reconeixement de crèdits en títols propis que passen a oficials.

A.2. Procediment per a informar sobre els programes d'ensenyances de Grau amb itinerari acadèmic obert.

A.3. Procediment per a informar sobre els programes acadèmics de simultaneïtat de dobles titulacions amb itinerari.

A.4. Procediment per a informar les modificacions no substancials dels plans d'estudis impartits en centres universitaris no acreditats institucionalment.

A.5. Procediment per a informar les modificacions no substancials dels plans d'estudis impartits en centres universitaris acreditats institucionalment.

A.6. Procediment per a informar les modificacions substancials dels plans d'estudis impartits en centres universitaris acreditats institucionalment.

A.7. Procediment per a informar els títols propis de màster de formació permanent a incloure en el RUCT.

A.8. Procediment per a orientar l'adaptació de grau de 180 ECTS i màster a 60, 90 i 120 ECTS.

2.5. Disposar de sistemes de recollida i anàlisi d'informació (inclosa la relativa a l'evolució dels seus continguts en l'entorn nacional i internacional), que li permeti valorar el manteniment i rellevància de la seua oferta formativa, la seua actualització o renovació.

2.6. Desenvolupar els mecanismes necessaris per a implementar les millores derivades del procés d'avaluació periòdica (interna i externa) dels resultats de les titulacions impartides pel Centre.

2.7. Determinar el mode en què s'augmenta la transparència i es rendixen comptes als grups d'interès sobre el disseny, organització, desenvolupament, revisió i millora dels programes formatius impartits pel Centre.

Criteri 3. Orientació dels ensenyaments als estudiants

El Centre ha d'afavorir l'aprenentatge de l'estudiant, així com el seu accés a les normes que regulen totes les fases del procés formatiu, des de la seua admissió, adquisició de competències i habilitats, fins a la certificació dels resultats d'aprenentatge adquirits.

Directrius:

Per al desenvolupament de este criteri, el SAIC ha de:

3.1. Disposar d'un sistema que li permeta arregar, valorar i utilitzar la informació sobre les necessitats de suport i orientació dels estudiants del Centre, d'acord amb la seua diversitat, i a fi de dissenyar, aplicar i establir accions de millora periòdiques en matèria de:

3.1.1. Captació, accés, admissió i matriculació d'estudiants.

3.1.2. Balanç i anivellament entre el perfil d'ingrés requerit *vs perfil d'ingrés real.

3.1.3. Reconeixement de les qualificacions, crèdits i/o qualificació professional obtinguts amb caràcter previ.

3.1.4. Suport i orientació a estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyança, fomentant la seua autonomia i el respecte entre estudiantat i el seu professorat.

3.1.5. Planificació i coordinació docent.

En el cas de centres que impartixen programes de doctorat, han d'implementar-se els procediments específics per a:

- El correcte funcionament de les Comissions Acadèmiques de Doctorat.
- El desenvolupament i avaluació del "Document d'Activitats del Doctorand".
- La regulació de casos de conflicte i aspectes que afecten la propietat intel·lectual.

3.1.6. Desenrotllament del procés d'ensenyança i aprenentatge, mitjançant l'ús de diferents modalitats d'impartició i mètodes flexibles.

3.1.7. Avaluació d'aprenentatges i competències aconseguides, conforme a processos i criteris públics, difosos i coneguts amb antelació, aplicats de manera justa i equitativa, amb un aprenentatge centrat en l'estudiantat i evitant el frau acadèmic.

3.1.8. Realització de pràctiques externes i mobilitat d'estudiants, ajustades al propòsit expressat en el conveni.

3.1.9. Orientació professional, incloent-hi informació sobre beques i altres ajudes.

3.1.10. Oferiment d'un canal de vinculació personal/professional amb les persones diplomades.

3.1.11. Possibilitar un entorn afavoridor de l'aprenentatge al llarg de la vida.

3.1.12. Gestió de les reclamacions, queixes, suggeriments i felicitacions.

3.2. Determinar els procediments amb els quals compte per a regular i garantir els processos de presa de decisions relacionats amb l'estudiantat.

3.3. Establir mecanismes que regulen i difonguen la normativa que afecta l'estudiantat, quant als seus drets i obligacions: reglaments (avaluació, petició de certificacions, reconeixement i transferència de crèdits, progrés i permanència, ús de mecanismes antiplagi i de control d'autoria de les proves d'avaluació, sancions, etc.), normes d'ús d'instal·lacions, calendaris, horaris, beneficis que ofereix el Centre, etc.

3.4. Definir els mecanismes utilitzats en el disseny, desenrotllament, revisió i millora dels processos relacionats amb l'aprenentatge de l'estudiantat (citats en l'apartat 3.1), i identificar de quina forma els grups d'interés, i l'estudiantat en particular, participen en aquells.

3.5. Indicar el procediment seguit per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre els resultats de l'aprenentatge de l'estudiantat. Estos resultats, quan siga possible, haurien de segmentar-se segons la tipologia de l'alumnat (a temps complet, parcial, no presencials, majors de 25 anys, no presentats a les proves d'avaluació, etc.).

Criteri 4. Personal acadèmic/investigador i de suport a la docència (*)

El Centre ha d'assegurar que l'accés, gestió, desenrotllament i formació del seu personal acadèmic/investigador i de suport a la docència es realitza amb les degudes garanties perquè complisca amb les funcions que li són pròpies.

() Si la institució ha certificat la implantació de *DOCENTIA, este criteri s'analitzarà de manera més flexible.*

Directrius:

Per al desenrotllament d'este criteri, el SAIC ha de:

4.1. Dotar-se de procediments que li permeten arreplegar i valorar informació sobre les necessitats de personal acadèmic/investigador (número, perfil del lloc, competències requerides, etc.), d'acord amb la política de personal de la institució i de la normativa oficial vigent.

En el cas de centres que impartixen programes de doctorat s'ha d'assegurar que els perfils investigadors de tutors i directors són adequats a les línies d'investigació vinculades al programa i disposen de suficient experiència investigadora. S'han d'implementar mecanismes de reconeixement de la labor de tutorització i direcció de tesi.

4.2. Identificar el mode en què els grups d'interés, especialment professorat i personal de suport a la docència, participen en la definició de la política del personal i en el seu desenrotllament.

4.3. Comptar amb mitjans per a arreplegar i analitzar informació relativa a les competències i els resultats actuals del seu personal acadèmic/investigador, a fi de millorar els processos d'accés, formació, avaluació de l'acompliment, promoció, reconeixement i desvinculació, així com el rendiment i la satisfacció d'este personal.

Pel que fa a la formació, s'aplicarà l'arreplegat en l'article 24.3 de la ja citada L.O. 10/2022: En la formació permanent del professorat universitari i del personal d'administració i servicis s'incorporaran continguts dirigits a la capacitat per a la prevenció, sensibilització i detecció en matèria de violències sexuals.

4.4. Determinar els procediments amb els quals compte per a regular i garantir processos justos i transparents de presa de decisions relacionats amb els aspectes descrits en el punt 4.3.

4.5. Comptar amb mecanismes que permeten al seu personal acadèmic/investigador i de suport a la docència reforçar el vincle entre docència i investigació, així com accedir a nous mètodes d'ensenyança i aprenentatge, avaluació i ús de noves tecnologies.

4.6. Disposar d'una sistemàtica que li permeti definir, revisar i millorar de manera contínua la política i actuacions institucionals relacionades amb el seu personal acadèmic/investigador i de suport a la docència.

4.7. Indicar el procediment seguit per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre els resultats de l'aplicació de la seua política i actuacions relacionades amb el seu personal docent i investigador.

Criteri 5. Recursos i servicis

El Centre ha de dissenyar, gestionar i millorar els servicis de suport a l'alumnat, així com els recursos necessaris, tant humans com materials i immaterials, per a facilitar un adequat desenrotllament del seu aprenentatge.

Directrius:

Per al desenrotllament d'este criteri, el SAIC ha de:

5.1. Disposar d'un sistema per a la definició, revisió periòdica i millora contínua de la política i actuacions institucionals relacionades amb el personal d'administració i servicis, assegurant la seua qualificació i desenrotllament de competències. Per a este personal serà aplicable el ja citat article 24.3 de la L.O. 10/2022: En la formació permanent del professorat universitari i del personal d'administració i servicis s'incorporaran continguts dirigits a la capacitat per a la prevenció, sensibilització i detecció en matèria de violències sexuals.

5.2. Establir els procediments per a canalitzar les diferents vies de participació dels grups d'interés en la gestió dels recursos materials i en la prestació dels servicis.

5.3. Disposar de mecanismes que li permeten obtindre, valorar i utilitzar informació per a la dotació de:

5.3.1 Recursos materials i immaterials (atenent, entre altres, als aspectes relacionats amb discapacitat, seguretat i prevenció de riscos, i gestió mediambiental).

5.3.2 Servicis de suport i orientació (tutoria, pràctiques de laboratori, administració i secretaria, etc.).

Per a tots els casos, esta dotació estarà adaptada a la modalitat d'ensenyança impartida (presencial, híbrida, en línia, a distància, dual, entre altres) i a la diversitat de l'alumnat. Així mateix, serà flexible per a assegurar una ràpida capacitat d'adaptació de la metodologia formativa utilitzada, en cas que circumstàncies externes excepcionals així ho demanden.

5.4. Determinar els procediments amb els quals compte per a regular i garantir els processos de presa de decisions relacionats amb els recursos materials i els servicis.

5.5. Comptar amb mecanismes que garantisquen l'adequació, manteniment, actualització i millora dels recursos i servicis de suport i benestar oferits per la Universitat i/o el Centre, així com la seua accessibilitat i aprofitament per part dels diferents col·lectius d'usuaris.

5.6. Indicar el procediment seguit per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre l'adequació, nivell d'ús i grau de satisfacció dels usuaris, respecte als recursos i servicis posats a la seua disposició.

Criteri 6. I+D+i i transferència de coneixement

El Centre ha de promoure i desenrotllar una investigació concorde al tipus d'institució, perfil de les seues titulacions i context social en el qual s'inserix, afavorint que els seus resultats puguin ser aprofitats per la Societat.

Este criteri és aplicable únicament a centres que impartixen programes de doctorat.

Directrius:

Per al desenrotllament d'este criteri, el SAIC ha de:

6.1. Disposar d'un òrgan responsable de la definició, seguiment i execució de la política, objectius i línies d'I+D+i i transferència de resultats.

6.2. Establir els grups d'interés implicats, i les seues vies de participació, en la definició de la política, objectius i línies d'I+D+i i transferència.

6.3. Determinar els procediments per a regular i garantir la presa de decisions respecte a l'aprovació i execució de projectes d'I+D+i (quant a la seua planificació, coordinació i disponibilitat de recursos humans, materials, tecnològics i financers).

6.4. Indicar el procediment seguit per a avaluar els projectes d'investigació desenrotllats i la forma de protecció/explotació, si és el cas, dels resultats aconseguits.

6.5. Comptar amb mecanismes que permeten transferir als diferents agents socials els resultats d'I+D+i (mitjançant la seua inclusió en els programes formatius, capacitat de persones, generació de riquesa econòmica o valor social i/o activitats d'extensió universitària i projecció social pròpies o realitzades amb altres institucions), així com avaluar el seu impacte, influència i visibilitat.

6.6. Definir com s'implementen les millores derivades de la revisió periòdica de la política i línies d'I+D+i, així com dels resultats dels projectes i de la transferència realitzada pel Centre.

6.7. Indicar el procediment seguit per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre els resultats de les seues activitats d'I+D+i i de transferència del coneixement.

Criteri 7. Vinculació amb el medi

El Centre ha de desenrotllar accions d'extensió universitària i projecció social, concordades al tipus d'institució, perfil de les seues titulacions, i pertinents amb les demandes de la Societat. El Centre promou una interacció planificada, sistemàtica i sostinguda amb entitats de l'entorn social, econòmic i territorial, que afavorix el desenrotllament de projectes rellevants per al benestar de la comunitat, la qual cosa, a més, repercuteix favorablement en la formació dels seus estudiants o l'exercici professional dels seus egressats.

AVAP considera pertinents tots els ODS vinculats a l'Agenda 2030.

Directrius:

Per al desenvolupament d'aquest criteri, el SAIC ha de:

7.1. Disposar d'un òrgan responsable de la definició, seguiment i execució de la política i objectius de les accions d'extensió universitària i projecció social.

7.2. Identificar els grups d'interès implicats i vies de participació en la definició de la política i objectius de l'extensió i projecció social.

7.3. Definir els mecanismes implicats en la presa de decisions per a l'aprovació i desenvolupament de les accions d'extensió i projecció social.

7.4. Determinar els procediments que permeten assegurar l'execució dels projectes d'extensió universitària i projecció social (logística, recursos humans, materials, tecnològics, legals i/o financers).

7.5. Establir mecanismes que permeten assegurar que les accions de vinculació amb el mig siguin difoses i comunicades a tota la comunitat universitària i a altres grups d'interès.

7.6. Definir com s'implementen les millores derivades del mesurament i anàlisi periòdica dels resultats i impacte extern/intern de les accions d'extensió universitària i projecció social que desenvolupa el Centre.

7.7. Indicar el procediment seguit per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre els resultats i impacte de les seues activitats d'extensió universitària i projecció social.

Criteri 8. Dimensió externa del Centre

El Centre ha d'aplicar estratègies per a aconseguir a mitjà termini una notorietat acadèmica i científica en el seu entorn regional i nacional, així com una dimensió internacional de les seues activitats, incloent, entre altres, les lligades a les ensenyances, a i+D+i i a vinculació amb el mitjà.

Directrius:

Per al desenvolupament d'aquest criteri, el SAIC ha de:

8.1. Disposar d'un òrgan responsable de la definició, seguiment i execució de la seua política/estratègia de projecció regional, nacional i de la dimensió internacional de les seues activitats.

8.2. Establir mecanismes de presa de decisions, que permeten incloure entre els seus objectius la contribució al desenvolupament de les polítiques nacionals o internacionals d'educació, ciència i desenvolupament i innovació, a través de les seues activitats docents, investigadores, de transferència i de vinculació amb el mitjà.

En el cas de centres que impartixen programes de doctorat, la presa de decisions ha d'incloure decisions basades en els indicadors d'investigació dels programes de doctorat impartits.

8.3. Identificar els grups d'interés implicats i les vies de participació en el disseny, gestió i millora dels processos citats.

8.4. Definir un model d'alineació amb l'entorn que identifique i coordine totes les activitats dels diferents centres i departaments que projecten a la institució en el mitjà regional, nacional e/o internacional, i els inserisca en els sectors social, polític i productiu.

8.5. Activar mecanismes de col·laboració i integració en xarxes nacionals o internacionals, dirigits a desenvolupar activitats externes i a la creació de sinergies en la consecució d'objectius concordes a la seua missió, visió i/o valors institucionals.

8.6. Incorporar un mecanisme per a implementar les millores derivades del mesurament i anàlisi dels resultats aconseguits per la institució i/o els seus centres, quant a la seua dimensió externa en el marc regional, nacional o internacional.

8.7. Indicar el procediment seguit per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre els resultats de les activitats desenvolupades pel Centre per al seu dimensionament extern.

Criteri 9. Publicació d'informació* sobre el desenvolupament d'activitats i programes

El Centre ha de publicar informació fiable, actualitzada i accessible, relativa a les activitats realitzades, així com als programes formatius oferits i els seus resultats.

(*)*: La publicació d'informació diferix de la rendició de comptes quant a que la primera és unidireccional (emissor > receptor) i la seua intenció és informativa, mentres que la segona precisa d'un mecanisme bidireccional, que permeta al receptor (o als seus representants) retroalimentar el procés, aportant la seua visió, crítiques o suggeriments a qui genera i/o emet esta informació. La seua intenció és participativa i interactiva. Amb caràcter general, la rendició de comptes s'aconsegueix mitjançant una adequada representació dels diferents grups d'interés en els òrgans col·legiats de presa de decisió del Centre/Institució.*

Directrius:

Per al desenrotllament d'este criteri, el SAIC ha de:

9.1. Disposar de sistemàtiques d'actuació que permeten obtindre informació, tant del desenrotllament i resultats dels programes impartits com d'aquelles altres activitats vinculades al compliment dels criteris del Model AUDIT-AVAP.

En el cas de centres que impartixen programes de doctorat han de recopilar-se els resultats d'investigació –publicacions- obtinguts en el desenrotllament de les tesis doctorals.

9.2. Determinar els mecanismes per a regular i garantir processos de presa de decisions relacionats amb la publicació d'informació actual i fidedigna, relativa als programes oferits i altres activitats desenrotllades pel Centre.

9.3. Determinar el procediment establert per a informar de manera comprensible als grups d'interés, incloent-hi els diferents nivells de l'estructura organitzativa del Centre, sobre, almenys:

9.3.1. Oferta formativa.

9.3.2. Objectius dels títols, plan d'estudis i guies docents.

9.3.3. Resultats d'aprenentatge obtinguts pels egressats.

9.3.4. Polítiques d'accés, admissió (perfil d'ingrés recomanat) orientació de l'estudiantat.

9.3.5. Metodologies d'ensenyament-aprenentatge i sistemes d'evaluació (criteris de qualificació, incloses les pràctiques externes).

9.3.6. Mobilitat.

9.3.7. Reclamacions, queixes/al·legacions i suggeriments.

9.3.8. Possibilitats en relació amb la continuïtat dels estudis i/o a les diverses oportunitats d'ocupació i àmbits d'acompliment professional.

9.3.9. Accés, avaluació, promoció i reconeixement del personal acadèmic i de suport a la docència.

9.3.10. Temes tractats i acords aconseguits en els òrgans de representació i decisió del Centre.

9.3.11. Servicis i recursos oferits pel Centre.

9.3.12. Resultats de l'ensenyament, tant previstos, com realment obtinguts (taxes de rendiment acadèmic/aprenentatge, inserció laboral, i satisfacció dels diferents grups d'interés).

9.3.13. Resultats de les avaluacions externes realitzades a les titulacions oferides (VMSA).

9.3.14. Resultats de les activitats d'I+D+i i transferència del coneixement.

9.3.15. Resultats i impacte de les activitats de vinculació amb el medi.

9.3.16. Resultats de les activitats de dimensió externa del Centre.

9.4. Definir com es realitza el control, revisió periòdica i millora contínua de la informació pública que es facilita als grups d'interés.

9.5. Indicar el procediment emprat per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre els resultats de la publicació i difusió d'informació sobre els programes, així com de les altres activitats incloses dins de l'abast del SAIC, desenrotllades pel Centre.

Criteri 10. Manteniment i actualització del SAIC

El Centre ha de dissenyar i implantar un Sistema d'Assegurament Intern de Qualitat (SAIC) que ajude de manera eficaç a l'assoliment i millora contínua dels seus resultats i possibiliti la seua avaluació externa amb caràcter periòdic.

Directrices:

Per al desenrotllament d'este criteri, el SAIC ha de:

10.1. Definir l'òrgan responsable, mecanisme de presa de decisions i procediment d'aprovació, control, revisió i millora contínua del SAIC, així com de la documentació que li dona suport.

10.2. Indicar els grups d'interés implicats i vies de participació en el disseny, implantació, i manteniment del SAIC.

10.3. Disposar d'un sistema que garantisca l'accés dels usuaris a la documentació del SAIC, assegurant que esta descriga de manera fidel i actualitzada tant els processos que es duen a terme en el Centre, com els seus mecanismes de mesurament, anàlisi i millora.

10.4. Definir una sistemàtica per a aconseguir un coneixement operatiu del que es preveu en la documentació del SAIC per part dels grups d'interés als quals aplicació, amb la profunditat i detall adequats a cada cas.

10.5. Establir un procediment per a assegurar que els registres generats durant la implementació del SAIC es conserven en un suport que garantisca la seua integritat, accés i traçabilitat durant el període que s'especifique com a necessari.

10.6. Determinar el procediment establert per a desenrotllar auditories internes periòdiques al SAIC, amb la finalitat d'avaluar de manera objectiva el seu grau d'implantació real en el Centre.

10.7. Avaluar periòdicament, per un organisme extern, el SAIC del Centre, de manera que el seu reconeixement contribuísca a incrementar la confiança dels grups d'interés en la qualitat de les activitats que es realitzen en aquell.

10.8. Indicar el procediment seguit per a augmentar la transparència i rendir comptes sobre els resultats de l'aplicació del SAIC en el Centre.

7. CONTROL DE CANVIS

VERSIÓ	DATA	CANVIS
Primera	Desembre 2024	Primera versió del model AUDIT-AVAP
Segona	Març 2025	Segona versió del model AUDIT-AVAP S'incorporen aclariments i requisits complementaris aplicables a sistemes d'assegurament intern de la qualitat de centres que impartixen programes de doctorat: - Pàgina 20. - Pàgina 21: Directriu 1.1 - Pàgina 23: Directrius. - Pàgina 26: Directriu 3.1.5 - Pàgina 28: Directriu 4.1 - Pàgina 30: Criteri 6 - Pàgina 33: Directriu 8.2 - Pàgina 34: Directriu 9.1
Tercera	Octubre 2025	- Pàg. 11: La Comissió d'Acreditació Institucional (CAI) passa a denominar-se Comissió de Certificació i Acreditació Institucional (CCAI) - Pàg. 14: S'aclarix la documentació i el protocol perquè el centre facilite la documentació al CEE. - Pàg. 15: S'elimina el concepte de visita prèvia virtual i se simplifica el procés d'emissió d'informe previ. - Pàg. 16: S'elimina de l'informe de visita l'aspecte de "Àrees de millora".

AVAP



Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva
Plaça de l'Ajuntament n°6, 4ª, pta6 i 5ª, pta8
46002, València - Tel:962939290
avap@gva.es