

PROGRAMA AUDIT

Guía para la Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía de Calidad

Ed. Octubre 2016

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. ALINEACIÓN DEL PROGRAMA CON OTROS REFERENTES Y PROGRAMAS DE EVALUACIÓN	4
3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	8
4. COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN	16
5. CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO	17
6. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	18

1. PRESENTACIÓN

Como continuación al proceso iniciado en el año 2007, en el que se presentó el programa AUDIT a las universidades en su fase de diseño y con la experiencia recogida desde 2013 cuando se comenzó con la fase piloto para la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC), se publica este documento donde se describen las características y fases de la certificación de la implantación de los SGC.

Los objetivos básicos de esta guía son:

- Diseñar y poner en práctica un Modelo de Certificación que conduzca a los centros a la obtención de un certificado de calidad, como forma de reconocimiento y difusión pública del nivel de madurez alcanzado en la implantación de sus SGC.
- Facilitar a los centros orientaciones que ayuden a evaluar internamente el grado de implantación del SGC de las enseñanzas que imparten, con el fin de mejorarlo.
- Proporcionar a los equipos de evaluadores 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 y las directrices definidos en la documentación del Programa AUDIT, "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria". El propósito último, es por tanto, comprobar la correcta implantación de los SGC y su nivel de eficacia.

El proceso de certificación de los SGC está alineado con otros desarrollados por Unibasq para evaluar titulaciones oficiales (autorización, verificación, seguimiento y renovación de la acreditación), buscando una sinergia en los esfuerzos realizados por las universidades para demostrar la conformidad tanto de los SGC implantados, como de las titulaciones oficiales que imparten.

Es oportuno destacar que AUDIT pone su foco de atención sobre el esquema general de gestión y mejora de los procesos incluidos en el SGC, 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 SGC 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.

2. ALINEACIÓN DEL PROGRAMA CON OTROS REFERENTES Y PROGRAMAS DE EVALUACIÓN

Tal y como se recoge en el documento "Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria"¹, las directrices del programa se han alineado deliberadamente con aquellas presentes en el Capítulo 2, Parte 1, (European Standards and Guidelines for Internal Quality Assurance within Higher Education Institutions) de los ESG (European Standards and Guidelines) elaborados por el grupo E4 (European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), European Students' Union (ESU), European University Association (EUA), European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)), en cooperación con Education International (EI), BUSINESSEUROPE y el European Register of Higher Education (EQAR).

A su vez, el programa AUDIT se alinea con aquellos otros programas de evaluación de las enseñanzas que desarrollan las Agencias, surgidos como requisito legal y a través de los que se persigue la garantía de la calidad de las titulaciones en sus diversas fases: autorización, verificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

El resumen de los puntos de aproximación entre las directrices contenidas en el programa AUDIT y los criterios del capítulo 1 de los ESG se muestra en la tabla 1.

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

¹ANECA: http://www.aneca.es/content/download/9521/110565/file/audit_doc01_guidiseno_070621.pdf

E.S.G.	AUDIT
1.1. Política de aseguramiento de la calidad 1.10. Aseguramiento externo de la calidad cíclico	Directriz 1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad
1.2. Diseño y aprobación de programas 1.9. Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas	Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos
1.3. Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante 1.4. Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes	Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
1.5. Personal docente	Directriz 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico
1.6. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes	Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes Directriz 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios
1.7. Gestión de la información	Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados
1.8. Información pública	Directriz 1.6. Cómo el Centro publica información sobre las titulaciones

Tabla 1: Relación entre criterios del capítulo 1 de los ESG (2015) y las directrices del programa AUDIT

2.1 Aspectos de la evaluación de titulaciones que serán objeto de reconocimiento en caso de obtener la certificación

De lo afirmado en el apartado anterior se deduce la existencia de diversos puntos de aproximación entre el programa de calidad institucional, AUDIT, y los programas de evaluación de enseñanzas. Por ello, se ha considerado oportuno fijar un marco claro de actuación para los centros, según el cual, la certificación del SGC los libere de la obligación de tener que volver a argumentar en sus informes/ visitas en relación a determinados aspectos destacados a continuación, ya que habría quedado patente su adecuado cumplimiento en el proceso de certificación del SGC:

- Criterio 1: Organización y desarrollo.
 - 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.
 - 1.5. La aplicación de las diferentes normativas académicas se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.
- Criterio 2: Información y transparencia.
- Criterio 3: Sistema de Garantía de Calidad.
- Criterio 4: Personal académico.
 - 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
- Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios.
 - 5.4. Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición del alumnado una vez matriculados se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje.

De este modo, una vez evaluados los centros con motivo de la solicitud de certificación de su SGC, y concedida aquella, los títulos que durante la vigencia del certificado deban someterse al proceso de renovación de la acreditación serán eximidos de presentar documentación relativa a aquellos criterios especificados en esta Guía, y que se recogerán en aquella que regule el programa de renovación de la acreditación, bastando indicar en el autoinforme que se lleve a cabo, que el Centro que imparte esa titulación obtuvo una certificación de su sistema con código nº (___) en fecha (___). No obstante lo anterior, si a través de diferentes fuentes de información, Unibasq detectase incidencias en los títulos impartidos en el centro, evaluará los criterios establecidos en el modelo de acreditación que se vean afectados, independientemente de que el centro cuente con el certificado AUDIT.

2.1.1. Marco regulador

De acuerdo a la normativa actual, Unibasq efectuará el reconocimiento mostrado anteriormente en aquellas titulaciones a las que por Ley deba evaluar. No obstante, se podrá llegar a acuerdos individuales con otras agencias, para que éstas puedan o bien reconocer la validez del certificado AUDIT en sus propios programas de seguimiento y renovación de la acreditación de titulaciones, o bien llevar a cabo conjuntamente con las primeras las actividades de certificación recogidas en esta Guía, aplicando el mismo sistema de reconocimiento o asimilable a él.

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 SGC basada en otro referencial.

En los casos en los que el centro 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 las agencias 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

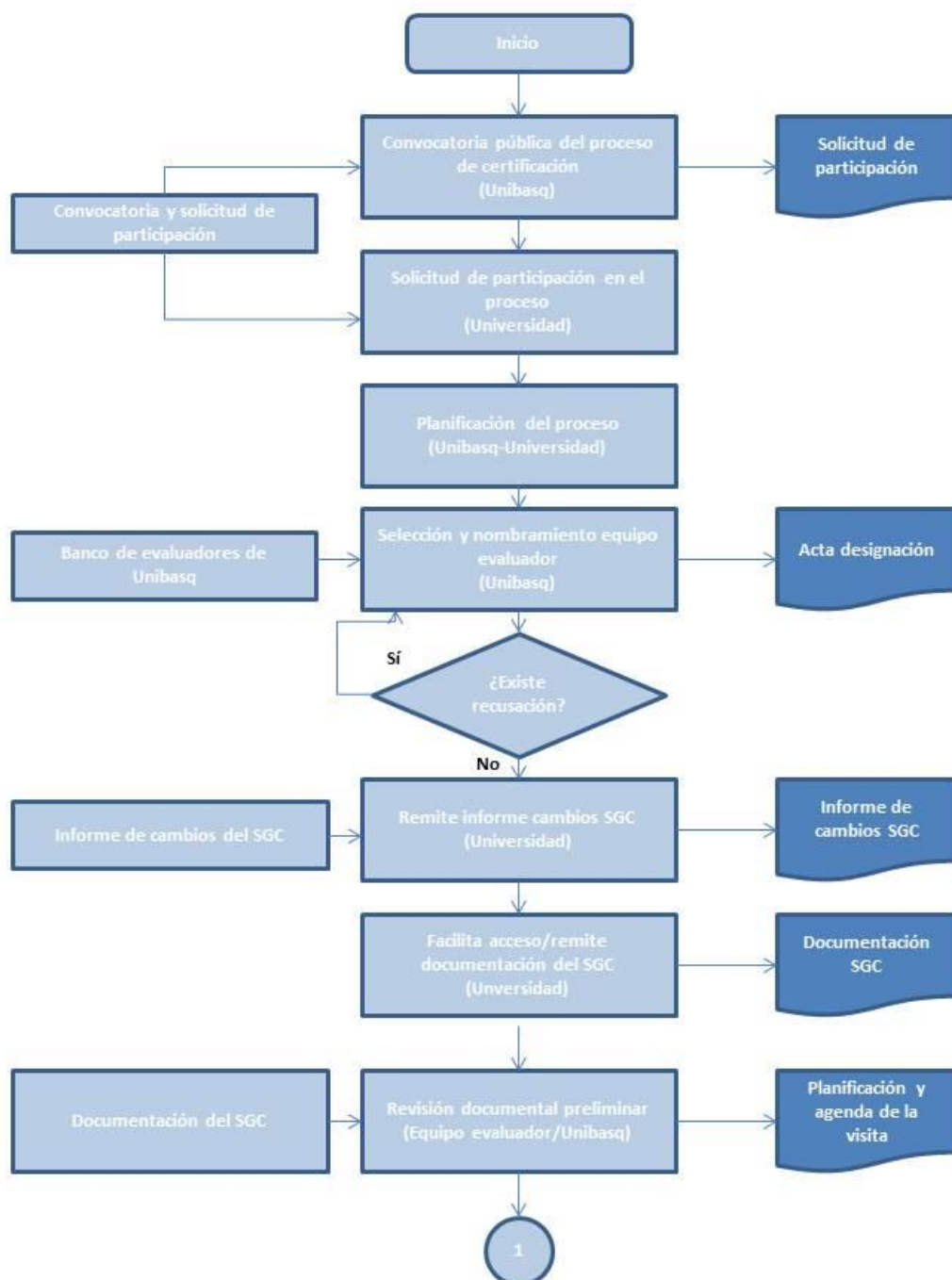
El enfoque del programa AUDIT es institucional, y por tanto, la certificación se refiere de modo general a los centros de las universidades y no específicamente a sus titulaciones.

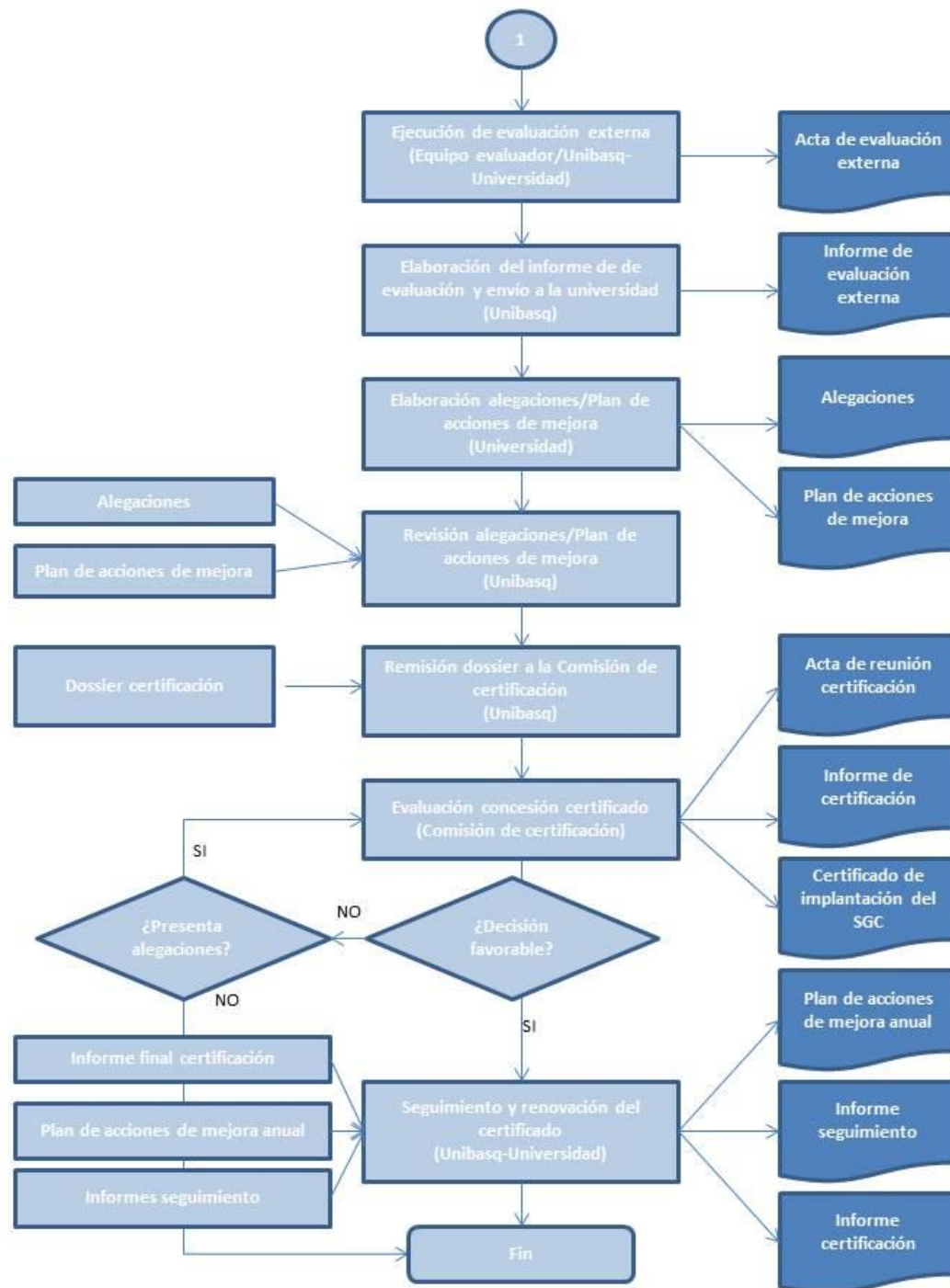
Así, en los casos de títulos que se impartan en varios centros (incluyendo, por ejemplo, centros adscritos), la universidad no podrá informar públicamente de que dichos títulos se encuentran bajo el alcance de un SGC certificado, si no lo están todos y cada uno de los centros en los que se imparte.

Quedarán excluidas del alcance de la certificación las titulaciones interuniversitarias o interdepartamentales, salvo que se evidencie que éstas se imparten en centros que posean un certificado AUDIT de implantación del SGC.

3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

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.





3.1 Convocatoria pública, solicitud de admisión y requisitos de participación.

Unibasq publicará una convocatoria anual para que los centros soliciten la participación en el proceso de certificación de la implantación del SGC.

El centro interesado en participar en el proceso, deberá cumplimentar la Solicitud de Certificación de la Implantación de SGC (Anexo I), que se encuentra publicada en la página web de Unibasq (www.unibasq.org).

La solicitud deberá enviarse a Unibasq a la dirección de correo electrónico info@unibasq.org o por correo postal a la dirección de la Agencia.

Los requisitos para que el centro pueda solicitar la certificación del SGC implantado son:

- Disponer de un SGC diseñado de acuerdo a los criterios del programa AUDIT, y evaluado positivamente por la Agencia
- Haber implantado el SGC 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 la presente Guía

Por defecto, se entenderá que en el alcance del SGC se encuentran todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los Centros.

3.2 Planificación del proceso

Una vez cerrada la convocatoria, la Agencia se pondrá en contacto con el centro, para acordar los términos, alcance y fechas aproximadas en las que se llevaría a cabo la visita de certificación.

La Agencia se adaptará en lo posible a los plazos y condiciones propuestas por el centro, si bien el proceso no podrá demorarse más de seis meses desde la fecha de cierre de la convocatoria hasta la emisión del informe final de certificación (exceptuando para este cómputo, en su caso, los meses de julio, agosto y diciembre).

3.3 Equipos de evaluación

A partir de la planificación acordada, Unibasq procederá a la selección de los evaluadores que integrarán el equipo.

Para elegir los miembros de cada equipo, la agencia tendrá en cuenta el origen geográfico o 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.

La propuesta de asignación será comunicada al centro (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 justificadas.

El equipo de evaluación estará formado, por norma general, por cuatro miembros:

- Dos personas expertas en sistemas de garantía de calidad con experiencia en procesos de evaluación de SGC, evaluación de la calidad de titulaciones o instituciones de educación superior. Una de estas dos personas será personal docente e investigador de una universidad de fuera de Comunidad Autónoma del País Vasco, y ostentará la presidencia del equipo de evaluación. Otra será vocal profesional, pudiendo desarrollar su actividad dentro o fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco siempre que no tenga relación directa con el centro a evaluar.
- Personal técnico de la agencia con experiencia en evaluación de SGC y evaluación de la calidad de titulaciones o instituciones de educación superior.
- Una o un estudiante de grado, máster o doctorado con experiencia en evaluación de SGC y en la evaluación de la calidad de titulaciones o instituciones de educación superior.

Las personas seleccionadas 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 evaluación.

3.4 Informe de cambios incluidos en el SGC

El centro elaborará un breve informe, de acuerdo al modelo previsto en el anexo II, Informe de cambios en el SGC, con el fin de poner en antecedentes a Unibasq sobre los principales cambios experimentados por

la documentación del SGC, desde que fue evaluada positivamente, hasta el momento en que se presenta la solicitud de certificación de la implantación.

Si bien la introducción de cambios en la documentación del SGC se considera adecuada y deseable dentro del proceso de implantación de aquel, en caso de existir cambios sustanciales², éstos deberán justificarse.

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

3.5 Facilita acceso/ remite documentación del SGC

El centro debe facilitar acceso a la documentación que comprende el SGC implantado, y que en su caso no esté disponible de forma pública en la Web del centro. El centro se asegurará de que los accesos permiten consultar los documentos básicos que dan respuesta a las directrices del programa.

Se solicitará, para su análisis, el acceso (usuario y contraseña) o envío previo (info@unibasq.org) de los registros más significativos de cada uno de los procedimientos del sistema y el listado de todos los registros de los mismos con un mes de antelación. Estos registros se analizarán en un plazo de quince días y tras ello podrán solicitarse las evidencias complementarias que se consideren necesarias. Si se dispone de acceso pleno (preferiblemente en modo lectura) al gestor documental del centro, no sería necesario el envío previo de los registros comentados anteriormente.

3.6 Revisión documental preliminar

El equipo evaluador realizará una revisión preliminar de la documentación del SGC. 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 al centro para que proceda a introducir las mejoras oportunas.

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

²Cambio 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 SGC.

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

3.7 Visita externa

Como norma general, el equipo evaluador desarrollará una visita de tipo presencial en las fechas recogidas en la programación pactada entre el centro y la Agencia.

A partir de las indicaciones facilitadas por la Agencia (planificación general pactada entra la Agencia y el centro) y con una antelación no inferior a dos semanas, Unibasq contactará con el centro para fijar la agenda definitiva de la visita: interlocutores, horarios, centros e instalaciones que desee visitar, etc.

Para recabar la información, además de la revisión documental se realizarán audiencias con el equipo directivo del centro, la comisión de garantía de calidad, así como miembros de la UTC y coordinadores de títulos si no forman parte de la comisión de garantía de calidad. Quedará a decisión del equipo evaluador realizar audiencias con otros grupos de interés: PDI, PAS, alumnado, empleadores..., así como la visita a las instalaciones.

El equipo evaluador recogerá las evidencias necesarias mediante las audiencias, examen de documentos/ registros en soporte físico y/o informático, así como observación directa de las actividades realizadas en la universidad. Al concluir la visita externa, el equipo procederá a la realización de un informe, (ver anexo III, Informe de evaluación externa), en el que se describirán, entre otros aspectos, las fortalezas del SGC así como las posibles desviaciones detectadas y recomendaciones de mejora.

Durante la fase de ejecución de la visita externa, el centro deberá facilitar acceso sin restricciones a cuantos aplicativos o bases de datos sean solicitados por el equipo evaluador, siempre que aquellos guarden relación con el funcionamiento del SGC.

Una vez finalizada la visita, el equipo evaluador mantendrá una reunión de cierre, en la que, de forma oral informará al equipo directivo y a la comisión de garantía de calidad del centro sobre el desarrollo del proceso.

Tras la visita externa, Unibasq remitirá el informe de evaluación externa al centro. El centro dispondrá de un plazo de 20 días naturales para presentar alegaciones al contenido del mismo, adjuntando, si fuese necesario, un plan de acciones de mejora.

3.8 Elaboración de un plan de acciones de mejora

En caso de que en el informe se incluyan aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejoras, el centro debe elaborar dicho plan y remitirlo a la Agencia. Este plan será tenido en consideración junto al resto de documentos generados en el proceso para tomar una decisión relativa a la certificación del SGC.

El plan de acciones de mejora debe indicar, como mínimo, la siguiente información:

- Estudio de la/s causa/s del aspecto a mejorar
- Acción/es de mejora a desarrollar
- Indicadores de seguimiento
- Plazo de implantación
- Responsable/s de su implantación

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

3.9 Concesión del certificado

El expediente documental completo relativo al centro evaluado, será remitido a la Comisión AUDIT, para que valore la conveniencia de otorgar el certificado.

Unibasq remitirá una carta al centro comunicando el resultado, así como un informe detallando las razones que han apoyado la decisión.

Desde la recepción del informe, el centro dispondrá de un periodo de 10 días para manifestar posibles alegaciones. Transcurrido dicho plazo sin recibir respuesta por parte del centro, la Agencia considerará el informe aceptado. En caso de formularse alegaciones, la Agencia procederá a su estudio y las podrá someter a consulta del equipo evaluador. Con las conclusiones alcanzadas por la Comisión AUDIT, la Agencia remitirá al centro un informe que se considerará final.

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

3.10 Seguimiento y renovación del certificado

El certificado concedido por Unibasq tendrá una validez de cinco años, prorrogable por el mismo periodo tras superar una nueva evaluación externa.

Durante el período de vigencia de la certificación, la Agencia se reserva el derecho de modificar su alcance y/o suspenderla/revocarla cuando:

- Se produzcan cambios que alteren de manera adversa e irreversible las condiciones en las cuales se certificó el SGC del centro
- Exista un incumplimiento comprobado e injustificado de los planes de mejora
- Se haga un uso inapropiado del certificado

Cada año, el centro, debe enviar a la Agencia el plan de acciones de mejora, que podrá estar incluido dentro de su informe anual de gestión o similar. Unibasq podrá realizar un seguimiento del desarrollo de la implantación de los SGC, especialmente en los casos en los que para su certificación haya sido necesaria la elaboración de un plan de mejoras. Además de los resultados, deberá mostrarse la evolución de la política y objetivos de calidad del centro y evidencias de la rendición de cuentas a los grupos de interés. Este seguimiento podría suponer una revisión documental adicional o la realización de una visita externa.

Tanto para la planificación y concreción de las actividades de seguimiento como de renovación de la certificación, la Agencia contactará anualmente y con antelación suficiente con el centro.

4. COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

La Comisión de Certificación de Unibasq es la Comisión AUDIT de la Agencia y está compuesta por personas expertas del ámbito académico universitario o profesional ligadas a la calidad institucional universitaria y/o a la gestión de la calidad y su certificación en organizaciones de otros ámbitos. Su composición está publicada en la página web de Unibasq.

4.1 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 al centro y publicados en la web de la Agencia.

Las funciones de la Comisión de Certificación son:

- Revisar la documentación del expediente remitida por la Agencia y que comprenderá, para cada Centro evaluado y cuando corresponda:
 - Informe de evaluación de la documentación del SGC
 - Informe de evaluación externa
 - En su caso, Plan de acciones de mejora elaborado por el Centro
 - Información adicional/ aclaratoria solicitada por el equipo técnico de la Agencia y/o el equipo evaluador
 - Informe de gestión anual o similar para el 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 solicitantes.
- 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.
- Proponer las acciones de mejora que se consideren pertinentes.

5. CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO

El centro podrá usar y exhibir públicamente el certificado concedido a la implantación del SGC, siempre que aquellas cumplan con los siguientes requisitos:

- El certificado ha sido concedido por Unibasq y se encuentra dentro de su periodo de validez
- Cuando el certificado se muestre en páginas web o documentos institucionales de la universidad 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 titulación en particular, siempre que todos y cada uno de los centros que lo imparten se encuentre bajo el alcance de dicho certificado. No obstante, y para evitar dar una idea de que lo que está certificado es la titulación, se recomienda incluir la leyenda: "Esta titulación se imparte bajo un Sistema de Garantía de Calidad certificado".

Así mismo, el centro se compromete a notificar por escrito a la Agencia cualquier cambio en la naturaleza de la institución que pueda afectar al alcance o a la validez del certificado³, 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, la Agencia incluirá en su página web una relación detallada de las universidades y centros que están en posesión de un certificado AUDIT referido a la implantación de su SGC, así como el informe emitido por la Agencia, justificando la concesión de éste.

Por su parte, los centros certificados podrán solicitar la suspensión temporal, retirada o no renovación de sus certificados, sin más que solicitarlo mediante carta escrita por el Rector/a de la universidad y dirigida al Director/a de la Agencia.

³El caso de extinción o incorporación de nuevos títulos en un centro no afectaría, si se cumple lo previsto en el SGC, al alcance o validez del certificado

6. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Además de la posibilidad de recusación de personas evaluadoras por causas justificadas (véanse los artículos 12 y 13 del Código de ética y garantías de Unibasq) y formulación de alegaciones a los informes elaborados, todos los centros 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 la dirección de correo electrónico facilitada en la web de Unibasq, explicando claramente el motivo de aquella, y aportando todos los detalles que les resulten posible.

Tras su estudio por el Comité de Ética y Garantías de Unibasq, la Agencia se compromete a dar una respuesta individual y razonada, que en su caso, podrá derivar en la adopción de acciones de mejora dentro de la propia Agencia.