

FASES DE L'AVALUACIÓ CLÀSSICA

Les fases del procés d'avaluació de la qualitat en el model europeu d'assegurament de la qualitat són les següents:

1. Avaluació interna

S'inicia amb la recollida i la sistematització de la informació referida a la unitat objecte d'avaluació (realitat). Aquesta informació està composta per estadístics, dades de gestió i indicadors sobre els inputs, processos i resultats de l'activitat de la mateixa unitat.

L'autoinforme del comitè d'avaluació intern (CAI) integrarà aquesta informació amb les noves observacions, opinions i valoracions generades al llarg del procés.

Cal entendre l'avaluació interna com un procés de diagnòstic, com un punt de partida per tal de detectar, de la manera més objectiva i exhaustiva possible, àrees d'excel·lència, per reconèixer-les i potenciar-les, però també per detectar àrees susceptibles de ser millorades.

2. Avaluació externa

Un comitè d'avaluació extern (CAE) analitza l'autoinforme i realitza una vista *in situ* a la unitat avaluada. A partir de les seves observacions i de les informacions, opinions i valoracions recollides durant el contacte amb els diversos col·lectius entrevistats, emetrà un informe extern. Aquest informe serà sotmès a la consideració de la unitat avaluada, per tal que faci arribar les al·legacions o consideracions oportunes.

L'avaluació externa té per objectiu ajudar la titulació o la institució en la seva anàlisi, és a dir, validar el diagnòstic dut a terme pel CAI, i també col·laborar en la identificació de possibles línies de millora de la seva qualitat.

3. Informe d'avaluació

La síntesi ponderada i comprensiva de l'autoinforme i de l'informe extern dóna lloc a l'informe definitiu de la unitat avaluada (titulació o institució), que haurà de ser objecte de difusió i publicitat.

Aquest informe ha de tenir un doble format:

- El destinat a la informació externa (a la societat). Prendrà com a referent l'informe extern i serà elaborat per AQU Catalunya. Aquest informe serà aprovat, si escau, per la Comissió d'Avaluació de la Qualitat d'AQU Catalunya. El seu contingut formarà part de l'informe anual que fa públic l'Agència.
- El destinat a la comunitat de la titulació o la institució (a la mateixa universitat). Correspon al CAI realitzar-lo a partir de l'autoinforme i de l'informe extern. Aquest

informe conté una síntesi de la valoració de les diferents dimensions avaluades, els punts forts i febles i, fonamentalment, el **pla de millora de la titulació o la institució**.

4. Pla de millora

Per tal que es completi el cercle cap a la millora de la qualitat, l'avaluació, com a eina fonamental de diagnòstic, ha de conduir a un pla de millora.

Un pla de millora és la proposta d'actuacions, resultant del procés de diagnòstic previ, que recull i formalitza els objectius de millora i les actuacions corresponents adreçades a enfortir els punts forts i a resoldre els febles, de manera prioritzada i temporitzada.

El pla de millora ha d'incloure el disseny de les accions que es consideren pertinents per eliminar o minorar les febleses detectades en l'avaluació. Aquestes accions s'han de prioritzar tenint en compte els esforços necessaris i el cost econòmic per dur-les a terme i els beneficis que es preveuen. Generalment es divideixen en: accions estratègiques (requereixen un gran esforç però donaran beneficis); accions de benefici ràpid *quickwins* (requereixen poc esforç i donen grans beneficis), accions de baix esforç i baix benefici; accions d'alt esforç i baix benefici. A més, cadascuna de les accions haurà de tenir un responsable, una planificació, un estudi de les possibles amenaces que poden trobar, els participants, etc.

L'explicitació dels objectius, les accions i els indicadors de seguiment o les persones responsables d'executar-los, són també algunes de les exigències d'un pla de millora.

Esquema 1. L'espiral d'avaluació de la qualitat





5. Seguiment i avaluació del pla de millora

Aquesta fase permetrà valorar els canvis reals de millora de la qualitat en la unitat avaluada. S'inicia així un nou cicle d'avaluació continuada de la qualitat en la unitat avaluada.

En suma, el procés d'avaluació integra diferents plantejaments: avaluació interna i externa, avaluació basada en judicis de persones expertes versus avaluació basada en indicadors de rendiment, etc. (vegeu l'esquema 1).