

Els sistemes interns de garantia de qualitat i la implicació de l'estudiantat

**Antoni Ras Sabidó
CEA-Ciències d'AQU i
ex-vicector de la UPC**

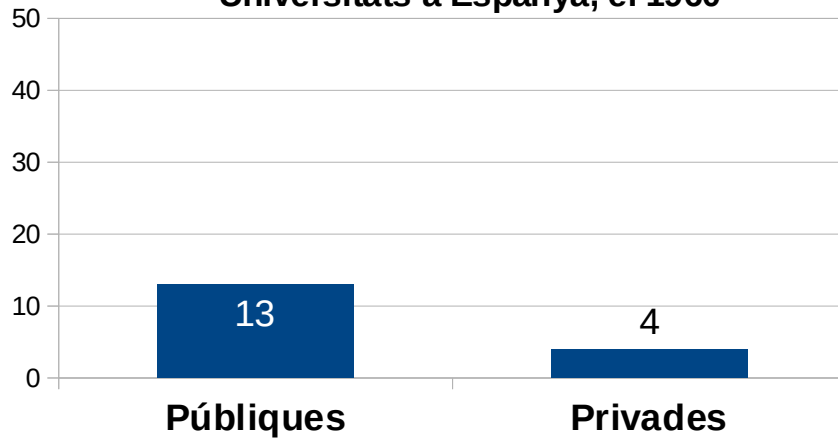
Contingut de la presentació:

- Per què cal un sistema intern de garantia de qualitat (SIGQ)?
- Què és un SIGQ?
- Quin paper tenen les i els estudiants en un SIGQ?
- La implicació d'estudiants en temes de qualitat: les enquestes com exemple.
- Referències.

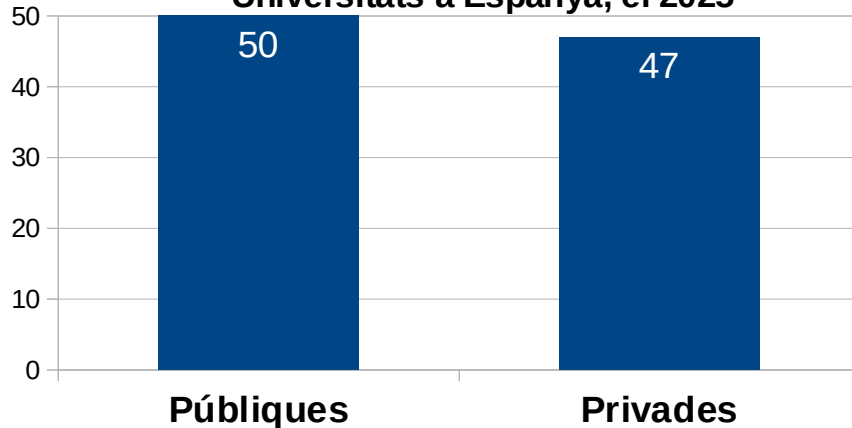
Per què cal un SIGQ?

(1)

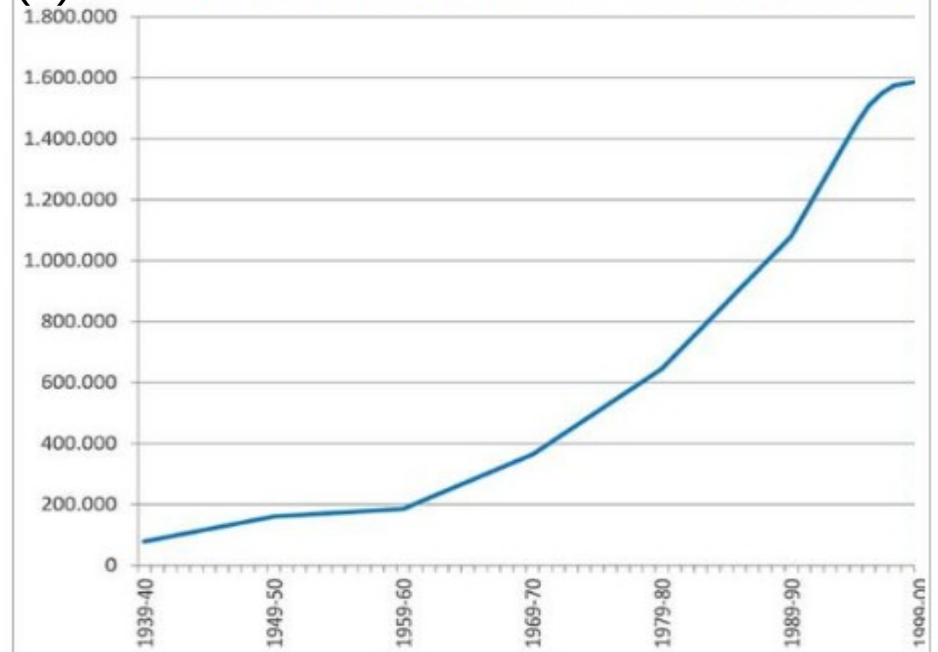
Universitats a Espanya, el 1960



Universitats a Espanya, el 2025



(2) Nombre d'estudiants a les universitats de l'Estat



- La posada en marxa de l'Espai Europeu d'Educació Superior comportà la generalització de **sistemes de garantia de la qualitat dels ensenyaments**: altrament, no serien possibles la mobilitat i el reconeixement.
- Les primeres versions a l'Estat (AUDIT) són del 2007, anteriors a la legislació espanyola de l'EEES. Lògicament, ha calgut modificar-les i adaptar-les.
- Després d'un període de “latència”, el **Marc per a la Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació (VSMA) de les titulacions** va reactivar els SGIQ i, més endavant, l'**acreditació institucional** els ha dut al primer pla.

- El punt de vista de l'ESU (3):

*“**Quality assurance** [QA] systems should focus on how higher education institutions support and promote **students’ achievement** of intended learning outcomes [...]. Primarily among [QA purposes] is the enhancement of **quality in the learning-process** [...]; increasing mutual **trust** between actors in higher education [...]; empowering **students’ participation** in the decision making process; facilitating **comparability** of qualifications and addressing the aspect of **social dimension** of higher education. [...]”.*

*“Key activities of the internal QA systems should include **monitoring** and **evaluating** activities of all education delivery. This should lead to an **action plan** with clear aims in which implementation can be **tracked**. The system has to perform permanently and its evaluation should be **cyclical**.”*

Què és un SIGQ?

Es tracta d'un **protocol, formalment establert i d'accés públic, estructurat en processos** que regulen tots els aspectes de la pràctica docent: titulacions (VSMA), personal i recursos, gestió de queixes, satisfacció de grups d'interès i rendició de comptes.

Per “*formalment establert*” cal entendre que cada procés té assignada una **persona responsable**; un sistema de gestió de la informació a partir d'**indicadors** (quantitatius i qualitatius); un sistema de gestió de la **documentació** que generen; així com un procediment d'aprovació i **revisió**.

- D'acord amb la Guia d'AQU (4), els SIGQ han de donar resposta a *7 dimensions*:

1. Política de qualitat i eficàcia del SIGQ

2. Disseny, aprovació i seguiment dels programes formatius

3. Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat

4. Professorat

5. Recursos i serveis d'aprenentatge

6. Informació pública i rendició de comptes

7. R+D+I i transferència de coneixement
(només si ofereixen programes de doctorat)



**GUIA PER A LA CERTIFICACIÓ DE
SISTEMES INTERNS DE GARANTIA
DE LA QUALITAT EN CENTRES
D'EDUCACIÓ SUPERIOR**

Aquest document desenvolupa els estàndards i els criteris per a la certificació de sistemes interns de garantia de la qualitat (SIGQ) en centres d'educació superior. El seu objectiu és orientar aquests centres docents en el desplegament dels seus SIGQ i les comissions que n'han de certificar la implantació efectiva.

- Estructura de la Guia: per cada dimensió hi trobem:
 - Una frase que sintetitza quin és l'objectiu que es vol assolir.
 - Un llistat de subapartats (“estàndards”) en què es desglossa.
 - Una petita explicació, que inclou referències al marc europeu.
 - Una rúbrica d'avaluació de cada estàndard.



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

**ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS
PER A L'ASSEGURAMENT DE LA
QUALITAT EN L'ESPAI EUROPEU
D'EDUCACIÓ SUPERIOR (ESG)**

Maig 2015

DIMENSIÓ 3

ENSENYAMENT, APRENENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANTAT

El centre té processos implantats que afavoreixen i donen suport a l'aprenentatge de l'estudiantat des del moment de la seva admissió als programes formatius.

- > Els processos i els procediments vinculats amb l'ensenyament i l'aprenentatge de l'estudiantat estan implantats i asseguren un desenvolupament eficaç dels programes formatius i la consecució dels resultats d'aprenentatge previstos.
- > Els processos i els procediments vinculats amb el suport a l'estudiantat estan implantats i en faciliten el progrés i el benestar al llarg dels estudis.
- > Es recull informació per a l'anàlisi i la millora del procés d'ensenyament-aprenentatge i de suport a l'estudiantat.
- > Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos i els procediments relacionats amb l'ensenyament, l'aprenentatge i el suport a l'estudiantat s'analitzen i, si escau, es milloren periòdicament.

Rúbriques

3.1. Els processos i els procediments vinculats amb l'ensenyament i l'aprenentatge de l'estudiantat estan implantats i asseguren un desenvolupament eficaç dels programes formatius i la consecució dels resultats d'aprenentatge previstos.

Satisfactori	Totes les accions vinculades amb l'ensenyament i l'aprenentatge de l'estudiantat sempre es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos asseguren un desenvolupament eficaç dels programes formatius i garanteixen la consecució dels resultats previstos d'aprenentatge.
Suficient	Les accions vinculades amb l'ensenyament i l'aprenentatge de l'estudiantat generalment es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos asseguren un desenvolupament suficient dels programes formatius i garanteixen la consecució dels resultats previstos d'aprenentatge.
Insuficient	La majoria de les accions vinculades amb l'ensenyament i l'aprenentatge de l'estudiantat no es duen a terme d'acord amb el que estableixen els processos i els procediments relacionats. No sempre es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius ni la consecució dels resultats previstos d'aprenentatge.

Quin paper tenen les i els estudiants en un SIGQ?

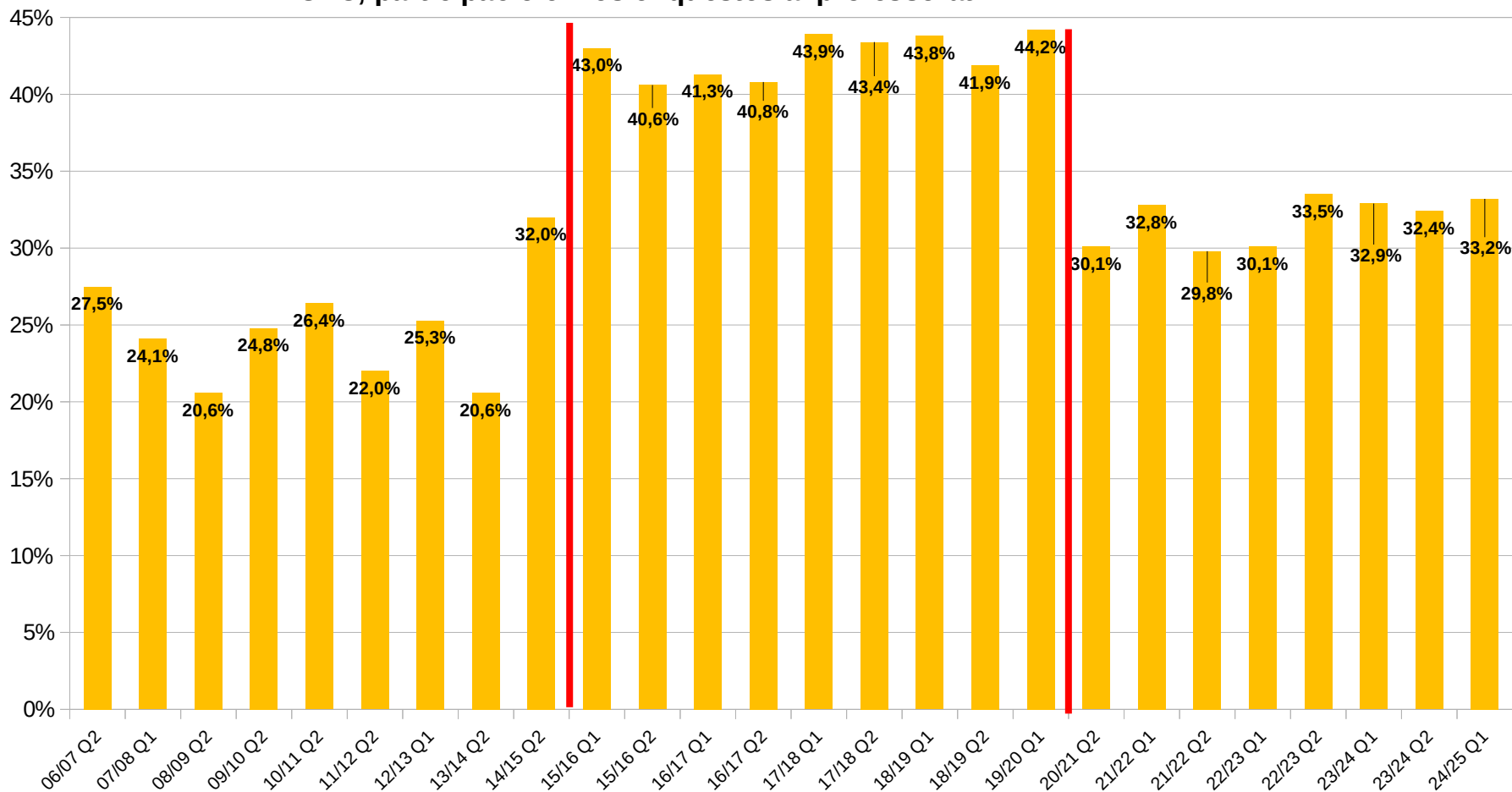
- El punt de vista de l'ESU (3):

*As full members of the academic community and competent **co-responsible partners**, students should be fully involved in defining the quality assurance policy of the institutions and its internal system. **Evaluation of teaching activities** is an important part in the internal quality assurance evaluation system and provides a real opportunity for each student to evaluate their education, as well as **affect the education for future students**. [...] Equally as important as ensuring student involvement in the assessment bodies is **ensuring good intelligence of the feedback tools** by using a mix of several instruments, such as student questionnaires, focus groups, suggestions boxes, complaint procedures, etc.*

- Algunes de les vies per a la implicació de les i els estudiants:
 - Participar en **Delegacions** als centres.
 - Participar en òrgans de govern, de centre o de la universitat.
 - Respondre les **enquestes** sobre l'actuació docent del professorat i les de satisfacció.
 - Formar part de comitès interns per redactar **informes** sobre titulacions; o externs (AQU), per avaluar-les.
 - Participar en **grups focals**, o en converses informals amb responsables acadèmics.
- En qualsevol cas, sembla difícil aconseguir gaire implicació si aquesta no **genera millores tangibles**. No sempre és així; i quan sí que en genera, les millores no sempre són immediates o la institució no sap mostrar-les.

La implicació d'estudiants en temes de qualitat: les enquestes com exemple.

UPC, participació en les enquestes al professorat



■ El “model 2015”

ASSIGNATURA: *****

1. Els continguts de l'assignatura m'han semblat interessants.
2. L'avaluació es correspon amb els objectius i el nivell de l'assignatura.
3. En conjunt estic satisfet/a amb aquesta assignatura.

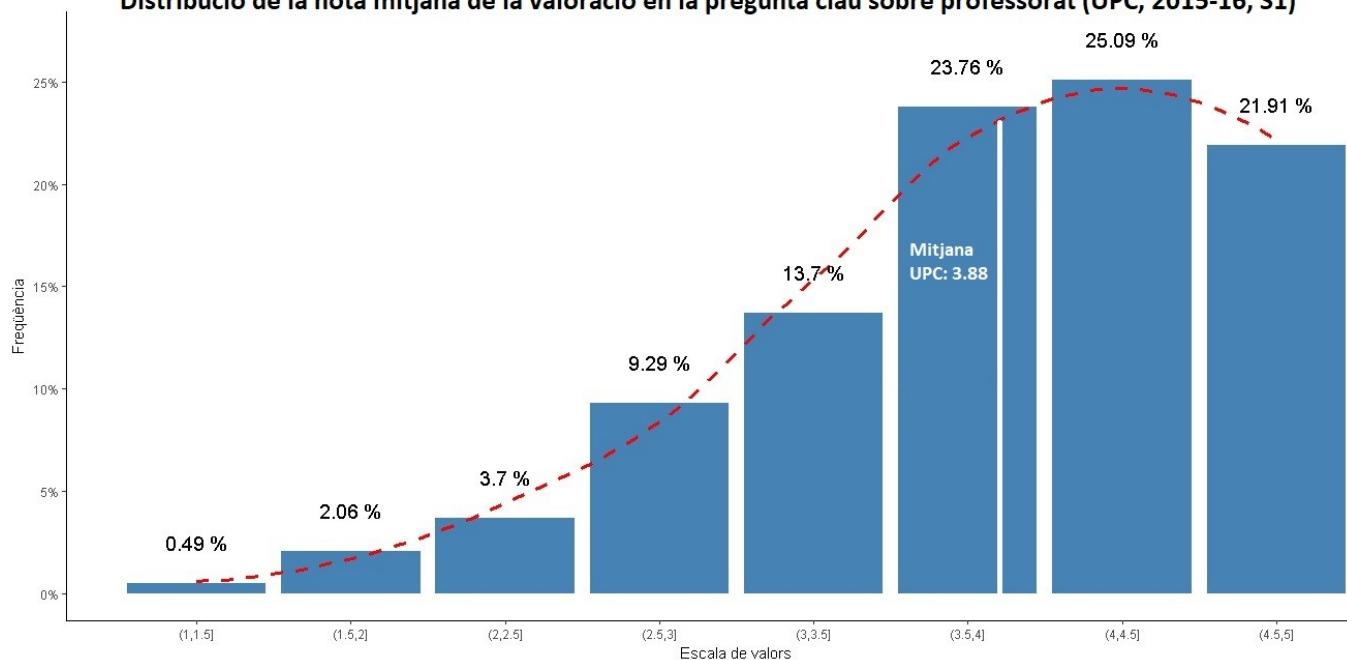
Comentaris en obert.

PROFESSOR/A: *****

1. Es mostra accessible per a la realització de consultes sobre la matèria.
2. Penso que el/la professor/a és un/a bon/a docent.

Comentaris en obert.

Distribució de la nota mitjana de la valoració en la pregunta clau sobre professorat (UPC, 2015-16, S1)



- Per augmentar la participació:
 - **Resposta fàcil:** poques preguntes, períodes d'obertura llargs (~2 setmanes, 24h al dia); accés des de mòbil i ordinador; directe i des del campus digital; etc.
 - Possibilitat d'afegir **comentaris**.
 - Compromís de **confidencialitat**.
 - **Publicitat:** estudiants i professorat han de tenir accés als resultats de totes les preguntes de l'enquesta, per totes les assignatures del seu centre. Cada professor/a ha d'accedir els comentaris que ha rebut, tant els personals com els de les seves assignatures.
- Per atenuar les reticències del professorat:
 - Cal aplicar una metodologia estadística per determinar quan una enquesta no és prou **representativa**; aleshores no s'ha de publicar ni emprar com indicador.

- Per a què serveixen?
 - La pregunta clau sobre el professorat, es sol tenir en compte en els processos següents:
 - **Complements** econòmics per mèrits docents.
 - **Estabilització, promoció** i pas a emèrit del PDI.
 - Avaluació, **sou i renovació de contracte** del professorat contractat temporal.
 - **Acreditació** de titulacions.
 - **Expedients** informatius i disciplinaris.

- Els **comentaris** en obert:
 - Se n'escrivien **més de 15.000** cada semestre.
 - Hi havia un filtre previ, per paraules clau. S'eliminaven menys de l'1% dels comentaris.
 - Podien contribuir a petites millores.

"Eficiente, explicando las cosas claras a un ritmo adecuado (rápido pero fácil de seguir), mostrando siempre diferentes alternativas y enfoques e interpretando lo que hacíamos para que resultara comprensible. Todo lo que se ha de esperar de un buen profesor de problemas."

"XXX ES UN BUEN DOCENTE Y DEL QUE MAS SE APRENDE"

Però XXX era una persona jubilada que no podia fer classe!

"Ens trobem davant el cas que hauria de poder ser denunciat i buscar una solució a un problema greu. [...] Si li vas a preguntar, et diu que millor que ho aclareixis tu sol, perquè a l'examen no et podrà ajudar ningú. No et fa sentir gens a gust, et tracta molt malament. [...] Aquest professor s'ADORM a classe. [...] Durant l'examen de pràctiques (a més de sortir a prendre's el batut i a parlar per telèfon seguint la seva línia habitual) va estar fumant amb un cigarret electrònic!!! [...]"

•Referències

- (1) Elaboració pròpia a partir del [Registro de Universidades, Centros y Títulos](#) (RUCT) del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2025.
- (2) Sacristán, V.: [Acceso a la](#) Universidad. Consejo de Colegios Mayores Universitarios de España, 2022.
- (3) ESU: [2017 Policy paper on quality of higher education](#).
- (4) AQU Catalunya:
[Guia per a la certificació dels SIGQ en centres d'educació superior](#). (8^a edició). 2023.