



AQU CATALUNYA

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.



AQU CATALUNYA

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.

Barcelona, 2023

© Autor: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2023

C. d'Enric Granados, 33

08007 Barcelona

Document aprovat per la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes el 12 de juliol de 2023.

Elaboració de la vuitena edició: Alfonso Davalillo Aurrecoechea, Laureano González Vega, Caterina Cazalla Lorite, Concepción Herruzo Fonayet, Josep Manel Torres Solà

Primera edició: abril de 2015

Segona edició: novembre de 2015

Tercera edició: octubre de 2016

Quarta edició: gener de 2018

Cinquena edició: juliol de 2019

Sisena edició: febrer de 2020

Setena edició: maig de 2021

Vuitena edició: octubre de 2023 (errors lingüístics corregits febrer 2024)

El contingut d'aquest document està subjecte a la llicència d'Oferiment al Domini Públic (CC0 1.0 Universal) de Creative Commons. Es permet copiar, modificar, distribuir l'obra i fer-ne comunicació pública, fins i tot amb finalitat comercial, sense demanar cap mena de permís.



CONTINGUT

CONTINGUT	5
INTRODUCCIÓ	7
Objectiu	8
Condicions per a la certificació	9
Marc normatiu	9
Nota terminològica	11
ESTRUCTURA DE LA GUIA, DOCUMENTACIÓ I RESULTAT DE LA CERTIFICACIÓ	12
Estructura de la guia	12
Documentació per presentar com a evidència	12
Resultat de la certificació	13
DIMENSIÓ 1 POLÍTICA DE QUALITAT I EFICÀCIA DEL SIGQ	14
DIMENSIÓ 2 DISSENY, APROVACIÓ I SEGUIMENT DELS PROGRAMES FORMATIUS	18
DIMENSIÓ 3 ENSENYAMENT, APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANTAT	21
DIMENSIÓ 4 PROFESSORAT	25
DIMENSIÓ 5 RECURSOS I SERVEIS D'APRENTATGE	28
DIMENSIÓ 6 INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES	31
DIMENSIÓ 7 R+D+I I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT	33
ANNEX 1 CANVIS A LA VUITENA EDICIÓ	36

INTRODUCCIÓ

Als *Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'espai europeu d'educació superior (ESG)*¹ s'estableix que les institucions d'educació superior han de comptar amb una política i uns procediments associats per garantir la qualitat i els estàndards dels seus programes formatius. En concret:

«Les universitats han de tenir una política d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica. Els grups d'interès interns han de desenvolupar i implementar aquesta política a través de les seves estructures i processos, implicant els grups d'interès externs». (Estàndard 1.1. Política d'assegurament de la qualitat)

AQU Catalunya desenvolupa des de l'any 2007 programes per al disseny i la implantació de sistemes interns de garantia de la qualitat. Programes com AUDIT o SUPORT tenien com a objectiu, en darrera instància, l'orientació en el disseny i la implantació de sistemes de gestió i la formació del personal tècnic de les universitats catalanes. La mateixa avaluació dels sistemes de gestió que es feia en el marc del programa AUDIT tenia un clar enfocament d'orientació i millora contínua.

El 2015, en part a conseqüència de la introducció de l'acreditació institucional, AQU Catalunya decideix fer el pas següent i certificar que els sistemes interns de gestió de la qualitat estan efectivament implantats als centres universitaris. Això possibilita als centres l'accés a l'acreditació institucional, amb avantatges importants quant a l'autonomia dels centres en el desenvolupament dels processos d'assegurament de la qualitat de la seva oferta acadèmica. En aquest context, les universitats han impulsat la implantació de sistemes interns de garantia de la qualitat (SIGQ) que tenen com a objectiu la gestió per processos dels recursos disponibles i l'assegurament de la qualitat dels programes formatius en un marc de millora contínua, per assolir l'acreditació institucional i els avantatges que aquesta acreditació comporta.

Al llarg d'aquests anys s'han perfilat elements importants de la certificació dels SIGQ a les universitats catalanes, com, per exemple, la relació que s'estableix entre processos i procediments dels serveis centrals de la universitat i els corresponents als centres universitaris, la revisió del sistema de gestió i l'elaboració d'un pla d'accions de millora, o l'existència de polítiques i objectius de qualitat. És important destacar en aquest darrer cas que, en funció del tipus de centre d'educació superior —facultat, escola universitària, centre d'ensenyament artístic, escola de doctorat, departament, etc.—, tant la política com els objectius de qualitat es poden recollir en un pla estratègic, en un pla director, en un pla anual de gestió o en un document semblant. Però, en tots els casos, han de quedar definits, ser mesurables i estar lligats als processos que el centre o la institució té capacitat de gestionar; és a dir, tots aquells processos que són propis del centre o que

¹ European Association for Quality Assurance in Higher Education *et al.*, *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)* (Brussel·les: ENQA, ESU, EUA, EURASHE, 2015).

són totalment o parcialment responsabilitat de la universitat.

Fins al 2021, els processos de certificació de sistemes de gestió i d'acreditació institucional tenien un abast limitat a titulacions de grau i màster universitari i, per tant, a facultats i escoles universitàries —en algunes institucions, també a departaments. A conseqüència de l'aprovació del Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris,² i del Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat,³ la necessitat de comptar amb SIGQ implantats i certificats s'estén a les escoles de doctorat per accedir a l'acreditació institucional. També la formació pròpia, i especialment els màsters de formació permanent, han d'estar sota el control d'un SIGQ, ja que per implantar-los cal un informe favorable emès pel sistema esmentat. Per això, aquests centres també s'inclouen en l'abast d'aquesta guia, els quals poden certificar els seus sistemes de gestió seguint els mateixos criteris que la resta dels centres universitaris i d'educació superior.

En el cas dels centres que ofereixen ensenyaments artístics superiors, la legislació vigent no els obliga a certificar els SIGQ i, per tant, la certificació és voluntària. Tanmateix, els principis que regeixen la certificació de sistemes de gestió en centres universitaris són igualment vàlids en centres d'ensenyaments artístics superiors. Per això, AQU Catalunya decideix estendre l'abast d'aquesta guia als centres docents esmentats, de manera que puguin accedir a la certificació dels seus sistemes de gestió si així ho decideixen.

Objectiu

L'objectiu d'aquesta guia és establir els estàndards i els criteris que permetin conèixer si el sistema de gestió està implantat al centre d'educació superior, es desenvolupa de manera adequada i permet garantir la qualitat dels programes formatius que s'ofereixen.

L'abast d'aquesta guia inclou els centres d'educació superior següents:

- a) Facultats
- b) Escoles universitàries
- c) Escoles de doctorat
- d) Departaments universitaris
- e) Centres adscrits a universitats públiques i privades

² Ministeri d'Universitats, Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris. *Boletín Oficial del Estado* (179), 2021, pàg. 90776-90800. BOE-A-2021-12613.

³ Ministeri d'Universitats, Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat. *Boletín Oficial del Estado* (233), 2021, pàg. 119537-119578. BOE-A-2021-15781.

- f) Centres d'ensenyaments artístics superiors
- g) Centres universitaris que ofereixen màsters de formació permanent

Així, doncs, les titulacions que s'inclouen en l'abast aquesta guia són les següents:

- a) Grau
- b) Màster universitari
- c) Doctorat
- d) Grau en ensenyaments artístics superiors
- e) Màster en ensenyaments artístics
- f) Màster de formació permanent

Això no obstant, la institució d'educació superior pot decidir incloure en l'abast del seu sistema de gestió altres programes formatius, com el diploma d'especialització, el diploma d'expert/a, microcredencials, etc. En definitiva, qualsevol programa formatiu d'educació superior ha d'estar sota el control d'un sistema de gestió que, considerades les seves especificitats, es compon dels mateixos elements per garantir-ne la qualitat.

Condicions per a la certificació

AQU Catalunya pot certificar el SIGQ en centres d'educació superior que compleixin les condicions següents:

- a) El centre compta amb programes formatius implantats que han graduat, almenys, una cohort, excepte en la primera certificació dels SIGQ en centres de formació permanent (vegeu l'apartat de marc normatiu).
- b) El SIGQ del centre és madur i estable, amb tots els processos relacionats amb la gestió integral del centre d'educació superior implantats, i obté resultats satisfactoris orientats als objectius mesurables establerts prèviament. El pla d'accions per a la millora no només conté els aspectes derivats de la revisió interna dels processos de gestió del centre, sinó que, a més, recull les accions derivades de les avaluacions externes a què s'han sotmès el centre i les seves titulacions.
- c) El centre ha revisat el SIGQ íntegrament. Fruit de les revisions esmentades, s'han posat en marxa plans d'accions per a la millora.

Marc normatiu

En matèria de garantia de la qualitat de l'educació superior, els països membres de l'espai europeu d'educació superior van aprovar el 2005 i van renovar el 2015 els ESG, que han de complir les institucions d'educació superior, les agències de qualitat i els governs europeus.

L'actual normativa que regula el sistema universitari atorga una gran rellevància a la implantació de sistemes de garantia de la qualitat a les universitats i als seus centres docents. En aquest sentit, la Llei orgànica 2/2023, de 22 de març, del sistema universitari (LOSU), estableix que les universitats han de definir, estructurar i desenvolupar sistemes interns de garantia de la qualitat per a les seves activitats acadèmiques (article 3.2.o) i que a través d'aquests sistemes han de garantir la qualitat acadèmica de les activitats dels centres docents (article 5.3.3).

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,² estableix l'acreditació institucional com a mecanisme per garantir la qualitat acadèmica global d'un centre universitari que s'instrumenta mitjançant el sistema intern de garantia de la qualitat, que ha d'assegurar una formació amb un nivell de competència i l'adequació als criteris estandarditzats de qualitat del servei docent prestat, i que ha de respondre a les exigències de l'estudiantat i de la societat (article 14.1). L'article 14.3.b estableix, a més, l'obligatorietat de certificar aquests sistemes interns de garantia de la qualitat per part de les agències d'avaluació de la qualitat.

La garantia de la qualitat de l'oferta formativa no només es limita a universitats públiques o títols oficials. L'article 5.7 del Reial decret 640/2021 la fa extensiva a universitats públiques i privades i a l'oferta acadèmica oficial i pròpia, ja que estableix que «les universitats han de vetllar per la qualitat de tota la seva oferta acadèmica (oficial i pròpia, incloent-hi la formació permanent) a través dels sistemes interns de garantia de la qualitat, que han de ser certificats [...] per les agències de qualitat creades per llei de les comunitats autònomes, al territori de les quals s'hagi establert la universitat».

El Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat,³ incideix en la necessitat de dotar-se de sistemes interns de garantia de la qualitat tant per a estudis oficials com per a estudis propis. Així, a l'article 25.1, el Ministeri d'Universitats estableix per a la formació oficial que «les universitats s'han de corresponsabilitzar de l'assegurament de la qualitat, mitjançant el desenvolupament dels seus sistemes interns de la garantia i de la promoció de la cultura de la qualitat entre la comunitat universitària». Per a la seva implantació, els màsters de formació permanent (formació pròpia) han de comptar preceptivament amb un informe favorable del SIGQ de la universitat, que tindrà caràcter vinculant per a aquesta universitat. Per això, si així ho decideixen, els centres universitaris que ofereixin formació pròpia poden optar a la certificació dels sistemes de gestió.

La resolució del Ministeri d'Universitats de 3 de març de 2022⁴ recull els aspectes que s'han de considerar a la certificació dels SIGQ en centres universitaris que ofereixen titulacions oficials de grau, màster i doctorat i que s'han tingut en compte en aquesta guia. A més, els SIGQ han de garantir el compliment de tota la normativa legal que sigui aplicable als programes formatius d'educació superior i, en especial, la relacionada amb l'equitat, el respecte a la diversitat de les persones i la igualtat efectiva entre dones i homes.

Nota terminològica

En aquesta guia es fa servir el terme *institució* com a equivalent a universitat. Per extensió, es podria equiparar a l'Administració pública, especialment per als centres públics d'ensenyaments artístics superiors, si hi ha processos o procediments que són responsabilitat seva.

També s'utilitza sovint *sistema de gestió* per referir-se a la gestió de la qualitat de tots els processos i els procediments relacionats amb l'ensenyament i l'aprenentatge de l'estudiantat. Atès que en els darrers anys han adquirit importància en els sistemes de garantia de la qualitat aspectes com els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), el respecte a la diversitat de l'estudiantat, la igualtat efectiva entre homes i dones i, fins i tot, la responsabilitat social corporativa, s'ha optat, a vegades, per *sistema de gestió* per visualitzar aquest abast més gran dels SIGQ. En cap cas no s'inclouen aquí processos o procediments del centre o de la institució de caràcter de funcionament administratiu, economicofinancer, etc.; se circumscriu, per tant, als processos i els procediments que donen resposta a les dimensions que configuren aquesta guia.

⁴ Ministeri d'Universitats, *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 la qualitat dels centres universitaris i el Protocol per al procediment d'avaluació de la renovació de l'acreditació institucional de centres universitaris, aprovats per la Conferència General de Política Universitària. *Boletín Oficial del Estado* (58), 2022, pàg. 28266-28277. BOE-A-2022-3710.

ESTRUCTURA DE LA GUIA, DOCUMENTACIÓ I RESULTAT DE LA CERTIFICACIÓ

Estructura de la guia

A banda dels aspectes introductoris, els objectius, les condicions prèvies i el marc normatiu, aquesta guia s'estructura en set dimensions. Les sis primeres agrupen els aspectes mínims que ha de considerar el sistema de gestió d'un centre que imparteixi programes formatius d'educació superior dels nivells del MCQES 2, 3 i 4 (titulacions oficials de grau, màster universitari, doctorat, titulacions d'ensenyaments artístics superiors de grau i de màster i màsters de formació permanent). La dimensió 7, de nova incorporació a aquesta guia, és aplicable exclusivament als centres que ofereixen programes de doctorat.

Aquestes dimensions són:

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

Documentació per presentar com a evidència

Els processos i els procediments que constitueixen el sistema de gestió del centre i la documentació que genera i que demostra la implantació efectiva del SIGQ són els següents:

- a) Les polítiques i els objectius de qualitat del centre o de la institució d'educació superior, recollits en un pla estratègic, director, de gestió anual o similar, que hagi estat presentat, aprovat, publicat i posat a disposició dels seus grups d'interès.
- b) Sistema de gestió per processos implantats. Aquest sistema ha de contenir el mapa de processos implantat al centre, amb la descripció, els responsables, els grups d'interès afectats en cada procés i la descripció del conjunt de procediments implicats en cada procés.
- c) El conjunt de documentació necessària per dur a terme cada procediment i la que es genera en el seu desenvolupament, incloent-hi els informes de revisió dels processos i la documentació que es pugui generar per a agents externs o interns de la mateixa universitat

(memòries de plans d'estudis, autoinformes d'acreditació, memòries anuals, etc.).

- d) Els indicadors clau i estratègics vinculats als processos del sistema de gestió i al pla estratègic del centre (o similar), els objectius o fites establerts per a cada indicador i els resultats obtinguts.
- e) L'informe de revisió del sistema de gestió, on s'analitzen de manera integral tots els aspectes relacionats amb cada procés (responsables, normativa, documentació, registres i resultats de la gestió duta a terme, etc.).
- f) El pla d'accions de millora per assolir les metes establertes.

Resultat de la certificació

Per a cadascuna de les dimensions en què s'estructura la guia, s'identifiquen una sèrie de criteris que s'han de complir per assolir l'estàndard corresponent. Cadascun d'aquests criteris es valora en tres nivells:

- > Satisfactori. L'estàndard s'assoleix completament i hi pot haver exemples de bones pràctiques.
- > Suficient. S'evidencia el compliment de l'estàndard, almenys en els aspectes bàsics. Es poden identificar àrees de millora que cal incorporar als plans de millora del SIGQ, així com recomanacions.
- > Insuficient. S'evidencia el compliment parcial de l'estàndard i es detecten aspectes que s'han de millorar necessàriament. S'identifiquen obligatòriament necessitats de millora.

Alhora, cada dimensió es valora també en tres nivells, que determinen el grau d'implantació dels processos i els procediments que la componen. Aquests nivells són els següents:

- > Implantació avançada. Els processos de la dimensió s'han implantat al centre, són complets i eficients i, a més, hi ha exemples de bones pràctiques. Tots els seus estàndards, o la majoria, han estat valorats com a satisfactoris, i cap estàndard no ha estat valorat com a insuficient.
- > Implantació suficient. Els processos de la dimensió s'han implantat de manera adequada i són, en general, complets i eficients. La majoria dels seus estàndards han estat valorats com a suficients, i cap estàndard no ha estat valorat com a insuficient.
- > Implantació parcial. Els processos de la dimensió s'han implantat de manera poc adequada i es detecten aspectes que s'han de millorar necessàriament. Hi ha estàndards que han estat valorats com a insuficients.

Per a la certificació favorable de la implementació del SIGQ, cal que totes les dimensions avaluades tinguin una implantació avançada o, com a mínim, suficient. Dimensions amb una implantació parcial, que implica que un o més dels estàndards han estat valorats com a insuficients, conduïrien a una certificació desfavorable de la implantació del SIGQ.

DIMENSIÓ 1

POLÍTICA DE QUALITAT I EFICÀCIA DEL SIGQ

El centre disposa d'una política d'assegurament de la qualitat que forma part de la seva estratègia. L'estructura del SIGQ garanteix una gestió eficaç dels seus processos, incloent-ne la revisió i la millora contínua.

- > El centre compta amb una política de garantia de la qualitat formalment definida i pública per al conjunt dels grups d'interès. Aquesta política de qualitat es desplega en un pla estratègic, pla director o similar, els objectius del qual compten amb indicadors que permeten mesurar-ne el grau d'assoliment.
- > La cadena de responsabilitats i els grups d'interès implicats en els processos i els procediments estan definits correctament i en garanteixen el funcionament adequat.
- > El mapa de processos i procediments del SIGQ mostra el conjunt complet de processos implantats i les seves interrelacions.
- > El sistema de gestió de la documentació del SIGQ permet el control eficient i sistemàtic dels documents que es generen.
- > El sistema de gestió de la informació permet la recollida àgil, completa, fiable i representativa de dades i indicadors vinculats als processos i al pla estratègic (o similar).
- > Hi ha evidències que demostren que el SIGQ i la política i l'estratègia de qualitat s'analitzen periòdicament, cosa que contribueix tant a la millora de l'eficàcia dels processos com a la consecució dels objectius de qualitat del centre.

Tal com estableixen els ESG, les institucions d'educació superior han de tenir una política d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica. Els grups d'interès interns han de desenvolupar i aplicar aquesta política mitjançant processos adequats i han d'implicar els grups d'interès externs (**ESG 1.1. Política d'assegurament de la qualitat**).

La política de garantia de la qualitat i els processos són els pilars principals d'un sistema institucional de gestió que ha de promoure un cicle de millora contínua i contribuir a l'assegurament de la qualitat i a la rendició de comptes del centre o la institució. Aquesta política ha de promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat on totes les parts interessades

internes es fan responsables de la qualitat i es comprometen a assegurar-la en tots els àmbits de la institució. Aquesta cultura de la qualitat impacta favorablement en la qualitat dels programes formatius.

La política, formalment aprovada i d'accés públic, s'ha de portar a la pràctica mitjançant una sèrie de processos interns d'assegurament de la qualitat que facilitin la participació de tota la institució. La manera d'aplicar, supervisar i revisar aquesta política depèn de la institució.

El conjunt de processos i procediments relacionats amb la gestió integral del SIGQ ha d'evidenciar que el sistema és complet, madur i estable. La cadena de responsabilitats per garantir la implantació, el seguiment i la revisió periòdica integral del SIGQ (processos i estratègia) ha d'estar clarament definida i ha d'evidenciar inequívocament la presa de decisions i la participació dels grups d'interès involucrats.

El SIGQ s'ha de sustentar en un sistema de gestió documental que garanteixi el funcionament correcte de la institució i asseguri el control eficient de la documentació que es genera. Per tant, ha de contribuir de manera sistemàtica a l'elaboració, la revisió, la ubicació, l'accés i la preservació de la documentació.

El centre s'ha de proveir de dades fiables que li permetin prendre decisions informades i, per això, ha de disposar de processos i procediments eficaços per a la recollida d'informació i l'anàlisi dels programes formatius i del conjunt d'activitats vinculades al SIGQ (**ESG 1.7. Gestió de la informació**). La recollida d'informació (resultats acadèmics, resultats de satisfacció, reclamacions i suggeriments, inserció laboral, etc.) es constitueix com a peça clau en l'anàlisi del conjunt de processos i procediments per al disseny de les accions de millora. Per tant, el SIGQ ha de comptar amb un sistema de gestió de la informació que permeti la recollida àgil, completa i fiable de dades i indicadors associats al sistema, així com l'anàlisi dels resultats assolits i les seves tendències, i que, en definitiva, contribueixi no només a la millora de les titulacions sota l'abast del SIGQ, sinó també a l'anàlisi i la millora del mateix SIGQ.

Finalment, la gestió del SIGQ ha d'estar emmarcada en un procés sistemàtic i continu de revisió i millora, tant dels seus processos i procediments com de l'estratègia i els objectius de qualitat. Aquest seguiment i revisió periòdica han de quedar recollits en un informe de revisió de sistema on s'analitzen, de manera integral, tots els aspectes relacionats amb cada procés (responsables, normativa, documentació, registres i resultats de la gestió realitzada), així com l'assoliment dels objectius de qualitat del centre. Es considera una bona pràctica que el procés de revisió i millora prevegi un procediment d'auditoria interna.

Rúbriques

<p>1.1. El centre compta amb una política de garantia de la qualitat formalment definida i pública per al conjunt dels grups d'interès. Aquesta política de qualitat es desplega en un pla estratègic, pla director o similar, els objectius del qual compten amb indicadors que permeten mesurar-ne el grau d'assoliment.</p>	
Satisfactori	El centre té implantada, actualitzada i publicada una política de garantia de la qualitat que es desplega en un pla estructurat que recull de manera adequada totes les accions que s'han de desenvolupar, els seus objectius i els indicadors per mesurar-ne el grau d'assoliment.
Suficient	El centre té implantada i publicada una política de garantia de la qualitat que es desplega en un pla que recull les principals accions que cal desenvolupar, els seus objectius més destacats i els indicadors per mesurar-ne el grau d'assoliment.
Insuficient	El centre no té implantada o definida correctament una política de garantia de la qualitat. No hi ha un pla que reculli les accions que s'han de desenvolupar, els seus objectius i els indicadors per mesurar-ne el grau d'assoliment, o el pla no està estructurat correctament.
<p>1.2. La cadena de responsabilitats i els grups d'interès implicats en els processos i els procediments estan definits correctament i en garanteixen el funcionament adequat.</p>	
Satisfactori	La cadena de responsabilitats i els grups d'interès per garantir el funcionament correcte dels processos i els procediments per a l'anàlisi i la millora del SIGQ són molt adequats per assumir aquestes funcions i presenten una alta implicació. La presa de decisions és molt adequada i sempre es duu a terme seguint la cadena de responsabilitats establerta en els processos i els procediments.
Suficient	La cadena de responsabilitats i els grups d'interès per garantir el funcionament correcte dels processos i els procediments per a l'anàlisi i la millora del SIGQ són els adequats per assumir aquestes funcions. La presa de decisions és adequada, però no sempre es fa seguint la cadena de responsabilitats establerta en els processos i els procediments.
Insuficient	La cadena de responsabilitats i els grups d'interès per garantir el funcionament correcte dels processos i els procediments per a l'anàlisi i la millora del SIGQ no sempre són els adequats per assumir aquestes funcions. La presa de decisions no sempre és adequada ni es duu a terme seguint la cadena de responsabilitats establerta en els processos i els procediments.
<p>1.3. El mapa de processos i procediments del SIGQ mostra el conjunt complet de processos implantats i les seves interrelacions.</p>	
Satisfactori	Es compta amb un mapa de processos i procediments actualitzat que inclou tots els processos del SIGQ i les seves interrelacions.
Suficient	Es compta amb un mapa de processos i procediments que inclou la major part dels processos principals del SIGQ i les seves interrelacions.
Insuficient	El mapa de processos i procediments no és consistent amb els processos del SIGQ implantats ni les seves interrelacions estan ben establertes o no són coherents amb el desplegament del sistema.

1.4. El sistema de gestió de la documentació del SIGQ permet el control eficient i sistemàtic dels documents que es generen.	
Satisfactori	Es disposa d'un sistema de gestió de la documentació del SIGQ que permet un accés molt fàcil a la darrera versió del sistema i del conjunt de documentació que es genera. Tota la documentació està organitzada de manera sistemàtica.
Suficient	Es disposa d'un sistema de gestió de la documentació del SIGQ que inclou la darrera versió del sistema i la documentació generada més rellevant. La major part de la documentació està organitzada de manera sistemàtica.
Insuficient	Hi ha un sistema de gestió de la documentació del SIGQ que inclou una versió no actualitzada del sistema i/o de la documentació rellevant generada. A més a més, la documentació no s'organitza de manera sistemàtica.
1.5. El sistema de gestió de la informació permet la recollida àgil, completa, fiable i representativa de dades i indicadors vinculats als processos i al pla estratègic (o similar).	
Satisfactori	Es disposa d'un sistema de gestió de la informació que recull de manera sistemàtica dades i resultats d'indicadors rellevants i fiables de tots els processos del SIGQ i del pla estratègic (o similar). El sistema de gestió de la informació permet un accés fàcil a les dades i els resultats dels indicadors per als diferents grups d'interès.
Suficient	Es disposa d'un sistema de gestió de la informació que recull dades i resultats d'indicadors rellevants que són generalment representatius i fiables dels processos del SIGQ i del pla estratègic (o similar). El sistema de gestió de la informació permet un accés relativament fàcil a les dades i els resultats dels indicadors per als diferents grups d'interès.
Insuficient	Es disposa d'un sistema de gestió de la informació que recull parcialment dades i resultats d'indicadors rellevants dels processos del SIGQ i del pla estratègic (o similar). El sistema de gestió de la informació no garanteix la representativitat ni la fiabilitat de les dades i els resultats dels indicadors que es recullen. L'accés a les dades i els indicadors per als diferents grups d'interès no és adequat.
1.6. Hi ha evidències que demostren que el SIGQ i la política i l'estratègia de qualitat s'analitzen periòdicament, cosa que contribueix tant a la millora de l'eficàcia dels processos com a la consecució dels objectius de qualitat del centre.	
Satisfactori	La informació que es deriva dels processos del SIGQ, basada en dades i resultats dels indicadors, permet una presa de decisions eficient per garantir la qualitat de les titulacions. El SIGQ es revisa anualment, fet que origina un informe de revisió del sistema que, juntament amb l'anàlisi dels resultats dels indicadors, dona lloc a un pla de millora complet i estructurat.
Suficient	La informació que es deriva de la majoria dels processos del SIGQ, basada en dades i resultats dels indicadors, generalment permet prendre decisions per garantir la qualitat de les titulacions. La revisió periòdica del SIGQ dona lloc a un pla de millora, encara que aquest pla només aborda, de manera estructurada, els aspectes més rellevants.
Insuficient	La informació derivada dels processos del SIGQ no s'utilitza o no és rellevant en la presa de decisions per garantir la qualitat de les titulacions. El SIGQ no es revisa i/o l'anàlisi periòdica del sistema dona lloc a un pla de millora parcial, no estructurat i amb absència d'algun aspecte rellevant.

DIMENSIÓ 2

DISSENY, APROVACIÓ I SEGUIMENT DELS PROGRAMES FORMATIUS

El centre té implantats processos per al disseny, l'aprovació, la revisió i la millora dels programes formatius i, si escau, la seva extinció.

- > Els processos i els procediments per a la gestió del disseny i l'aprovació dels programes formatius estan implantats i en garanteixen l'adequació a les disciplines, al MCQES i a la resta de la normativa interna i externa que els és aplicable.
- > Els processos i els procediments per a la revisió i la millora dels programes formatius estan implantats i en garanteixen l'actualització i la millora contínua.
- > Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments relacionats amb el disseny, l'aprovació, la revisió i la millora dels programes formatius.
- > Hi ha evidències clares i contínues que demostren que s'analitzen i, si escau, es milloren els processos i els procediments relacionats amb el disseny, l'aprovació, la revisió i la millora que tenen com a resultat la millora contínua dels programes formatius.

Els programes formatius, tal com s'indiquen als ESG, són el nucli de la missió docent de les institucions d'educació superior. Proporcionen a l'estudiantat coneixements, habilitats i competències que s'aplicaran a les seves futures carreres professionals i que influeixen en el seu desenvolupament personal.

El centre s'hauria de dotar d'una política, una estratègia o un pla que guii la seva oferta acadèmica. Aquesta política ha de partir del diagnòstic de la posició del centre al seu entorn territorial, nacional i internacional per avaluar la seva oferta present i la possible oferta futura.

El disseny de qualsevol programa formatiu que ofereix un centre d'educació superior consisteix en la definició, entre d'altres, dels seus objectius formatius i els resultats d'aprenentatge que ha d'assolir els estudiants; la durada i els crèdits ECTS —si escau—; les unitats que el componen i la seva seqüència; el contingut i la naturalesa, i les activitats formatives i d'avaluació.

Les institucions han de comptar amb processos i procediments per al disseny i l'aprovació dels seus programes, que s'han de dissenyar de manera que compleixin els objectius establerts per a aquests projectes, inclosos els resultats d'aprenentatge previstos. La qualificació resultant d'un programa ha d'estar clarament especificada i comunicada, i fer referència al nivell correcte del MCQES i, en conseqüència, als marcs europeus de qualificacions i de l'espai europeu d'educació superior (**ESG 1.2. Disseny i aprovació de programes**).

Els processos i els procediments implantats pel centre han de preveure també els passos que cal seguir per a la implantació i el desplegament dels seus programes formatius, siguin oficials o propis.

Un cop implantats i desplegats els plans d'estudis, «les institucions han de fer un seguiment i una revisió periòdica dels programes que ofereixen per garantir que assoleixen els objectius previstos i responen a les necessitats de l'estudiantat i la societat. Aquestes revisions han de comportar una millora continuada dels programes. Qualsevol acció que es planifiqui o s'adopti com a resultat de la revisió s'ha de comunicar a totes les parts interessades» (**ESG 1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes**).

Rúbriques

2.1. Els processos i els procediments per a la gestió del disseny i l'aprovació dels programes formatius estan implantats i en garanteixen l'adequació a les disciplines, al MCQES i a la resta de la normativa interna i externa que els és aplicable.	
Satisfactori	Totes les accions relacionades amb el disseny i l'aprovació dels programes formatius sempre es duen a terme d'acord amb els seus processos i procediments, i garanteixen una adequació total d'aquests programes a les disciplines respectives, al MCQES i a la resta de la normativa interna de la institució i externa que els és aplicable.
Suficient	Les accions relacionades amb el disseny i l'aprovació dels programes formatius generalment es duen a terme segons el que estableixen els processos i els procediments relacionats. Es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius, que s'adeqüen a les disciplines, al MCQES i a la resta de normativa interna de la institució i externa que els és aplicable.
Insuficient	La majoria de les accions relacionades amb el disseny i l'aprovació dels programes formatius no es duen a terme segons el que estableixen els processos relacionats. No sempre es garanteix un desenvolupament adequat i suficient dels programes formatius.
2.2. Els processos i els procediments per a la revisió i la millora dels programes formatius estan implantats i en garanteixen l'actualització i la millora contínua.	
Satisfactori	Totes les accions relacionades amb la revisió i la millora dels programes formatius sempre es duen a terme d'acord amb els seus processos i procediments, que garanteixen la vigència de la seva adequació i pertinència a través de la millora contínua.
Suficient	Les accions relacionades amb la revisió i la millora dels programes formatius generalment es duen a terme d'acord amb els seus processos i procediments, que en garanteixen l'adequació i la pertinència a través d'una millora contínua suficient.
Insuficient	La majoria de les accions relacionades amb la revisió i la millora dels programes formatius no es duen a terme d'acord amb els seus processos i procediments, i no es garanteix una millora contínua suficient d'aquests programes.

2.3. Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments relacionats amb el disseny, l'aprovació, la revisió i la millora dels programes formatius.	
Satisfactori	Es recull de manera sistemàtica informació completa, fiable i representativa dels processos i els procediments, cosa que en permet la revisió, així com la dels programes formatius que formen part del seu abast.
Suficient	Es recull informació en general suficient, completa i fiable dels processos i els procediments, cosa que en permet la revisió, així com la dels programes formatius que formen part del seu abast.
Insuficient	Es recull informació parcial i poc fiable dels processos i els procediments, cosa que no en permet una revisió adequada, ni tampoc dels programes formatius que formen part del seu abast.
2.4. Hi ha evidències clares i contínues que demostren que s'analitzen i, si escau, es milloren els processos i els procediments relacionats amb el disseny, l'aprovació, la revisió i la millora que tenen com a resultat la millora contínua dels programes formatius.	
Satisfactori	Hi ha evidències clares i contínues que l'anàlisi dels processos i els procediments que gestionen el cicle de vida dels programes formatius es duu a terme de manera regular i dona lloc a un pla de millora. Aquest pla és complet i estructurat. Es fa un seguiment periòdic i sistemàtic de les accions proposades i els seus resultats.
Suficient	L'anàlisi dels processos i els procediments que gestionen el cicle de vida dels programes formatius generalment es duu a terme de manera regular i dona lloc, si escau, a un pla de millora. Aquest pla generalment és estructurat i en recull els aspectes més rellevants. Es fa un seguiment dels elements més rellevants del pla de millora esmentat.
Insuficient	Els processos i els procediments que gestionen el cicle de vida dels programes formatius no s'analitzen o bé la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora parcial, no estructurat i/o amb absència d'aspectes rellevants. Si hi ha aquest pla de millora, el seu seguiment no és ni sistemàtic ni complet.

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.

D'acord amb els ESG, les institucions han d'aplicar amb coherència normes preestablertes i publicades que abastin totes les fases del «cicle de vida» de l'estudiantat —per exemple, admissió, progressió, reconeixement i certificació— (**ESG 1.4. Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'estudiantat**).

L'experiència de l'estudiantat d'educació superior comença amb el procés d'admissió, i és vital que pugui conèixer i confiar en l'aplicació dels criteris que s'estableixen per a la selecció. Per aquest motiu, el centre ha de tenir implantats processos i procediments d'accés i admissió que han d'incorporar els corresponents criteris de selecció. El procés d'admissió ha de garantir que el perfil de l'estudiantat admès és el pretès pel centre, de manera que es pugui maximitzar l'assoliment dels resultats d'aprenentatge i, per tant, la progressió i la graduació d'aquest estudiantat.

L'aprenentatge i l'ensenyament centrats en l'estudiantat tenen un paper important en l'estimulació de la motivació, l'autoreflexió i la implicació dels estudiants en el procés d'aprenentatge. Això significa una consideració acurada del disseny i la impartició de programes d'estudis i l'avaluació dels resultats (**ESG 1.3. Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'estudiant**).

Serán elements clau d'aquest plantejament la metodologia i les activitats docents, el sistema d'avaluació i la retroalimentació a l'estudiantat. Els procediments del sistema de gestió han d'establir els mecanismes per avaluar l'adequació del procés d'ensenyament-aprenentatge. En aquest sentit, els resultats dels treballs de final de grau i de màster, tesis doctorals i els seus productes científics resultants, pràctiques acadèmiques externes, projectes, etc., són fonamentals per conèixer l'abast de l'assoliment dels resultats d'aprenentatge i, per tant, de l'eficàcia del procés d'ensenyament-aprenentatge.

El sistema de gestió dels programes formatius ha de preveure, entre d'altres, els mecanismes d'actualització del contingut de les matèries i les activitats d'aprenentatge amb els darrers coneixements, avenços i recerques de la disciplina en qüestió; els mecanismes de coordinació docent; l'assignació del professorat més pertinent a les unitats docents dels plans d'estudis; els sistemes d'avaluació, etc.

Les institucions d'educació superior han de tenir serveis de suport adequats i fàcilment accessibles **(ESG 1.6. Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiantat)**. En aquest sentit, el sistema de gestió ha d'incloure procediments de gestió del suport a l'estudiantat, amb l'objectiu d'afavorir-ne el progrés acadèmic i el benestar durant els estudis. Així doncs, cal que es concretin i es controlin els procediments de seguiment, tutorització i supervisió de l'estudiantat. Els procediments han d'assegurar que s'assigni a aquestes tasques el professorat i el personal de suport a l'aprenentatge més adequats. Igualment, serà necessari el suport i l'orientació a l'estudiantat que fa pràctiques acadèmiques externes o que participa en programes de mobilitat acadèmica o científica.

Per acabar, la graduació representa la culminació del període d'estudi. L'estudiantat ha de rebre documentació que expliqui la qualificació obtinguda, inclosos els resultats d'aprenentatge assolits i el context, el nivell, el contingut i l'estat dels estudis que s'han seguit i finalitzat amb èxit. En aquesta fase, també són fonamentals l'orientació i el suport a l'estudiantat per a la seva inserció laboral.

Tot el procés d'ensenyament-aprenentatge ha de respectar la diversitat de l'estudiantat i promoure la igualtat efectiva entre homes i dones.

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.
3.2. 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.	
Satisfactori	Totes les accions vinculades amb el suport a l'estudiantat sempre es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos faciliten un progrés i un benestar de l'estudiantat adequats.
Suficient	Les accions vinculades amb el suport a l'estudiantat generalment es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos faciliten un progrés i un benestar de l'estudiantat suficients.
Insuficient	La majoria de les accions vinculades amb el suport a l'estudiantat no es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos no faciliten un progrés i un benestar de l'estudiantat suficients.
3.3. Es recull informació per a l'anàlisi i la millora del procés d'ensenyament-aprenentatge i de suport a l'estudiantat.	
Satisfactori	Es recull de manera sistemàtica informació completa, fiable i representativa dels processos i els procediments relacionats amb l'ensenyament, l'aprenentatge i el suport a l'estudiantat, cosa que en permet la revisió.
Suficient	Es recull informació en general suficient, completa i fiable dels processos i els procediments relacionats amb l'ensenyament, l'aprenentatge i el suport a l'estudiantat, cosa que en permet la revisió.
Insuficient	Es recull informació parcial i poc fiable sobre els processos i els procediments relacionats amb l'ensenyament, l'aprenentatge i el suport a l'estudiantat, cosa que no en permet una revisió adequada.

3.4. 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.	
Satisfactori	<p>Hi ha evidències clares i contínues que l'anàlisi dels processos i els procediments que gestionen l'ensenyament, l'aprenentatge i el suport a l'estudiantat es duu a terme de manera regular i dona lloc a un pla de millora.</p> <p>Aquest pla és complet i estructurat.</p> <p>Es fa un seguiment periòdic i sistemàtic de les accions proposades i els seus resultats.</p>
Suficient	<p>L'anàlisi dels processos i els procediments que gestionen l'ensenyament, l'aprenentatge i el suport a l'estudiantat generalment es duu a terme de manera regular i dona lloc, si escau, a un pla de millora.</p> <p>Aquest pla generalment és estructurat i en recull els aspectes més rellevants.</p> <p>Es fa un seguiment dels elements més rellevants del pla de millora esmentat.</p>
Insuficient	<p>Els processos i els procediments que gestionen l'ensenyament, l'aprenentatge i el suport a l'estudiantat no s'analitzen o bé la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora parcial, no estructurat i/o amb absència d'aspectes rellevants.</p> <p>Si hi ha aquest pla de millora, el seu seguiment no és ni sistemàtic ni complet.</p>

DIMENSIÓ 4

PROFESSORAT

El centre té processos implantats que assegurin que el professorat assignat a les activitats docents, de supervisió i de tutorització és competent i disposa de les qualificacions pertinents.

- > Els processos i els procediments per a la gestió del professorat (establiment del perfil, assignació docent i avaluació de l'encàrrec docent) estan implantats i garanteixen un desenvolupament eficaç dels programes formatius.
- > Els processos i els procediments per al desenvolupament professional docent (formació i avaluació) estan implantats i garanteixen un desenvolupament eficaç dels programes formatius.
- > Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments de gestió i desenvolupament professional del professorat.
- > Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos i els procediments relacionats amb la gestió i el desenvolupament professional del professorat s'analitzen i, si escau, es milloren periòdicament.

Els processos per a l'assegurament de la qualitat del professorat assignat als programes formatius d'educació superior han de garantir la competència d'aquest professorat, i els procediments corresponents a la contractació i el desenvolupament professional han de ser justos i transparents **(ESG 1.5. Personal docent)**.

Aquest estàndard dels ESG es concreta a Catalunya en l'**estàndard 4** per a l'acreditació institucional de centres universitaris, que requereix que el centre assegurin que el professorat és suficient, competent i adequat. A més, els processos que s'apliquen per a la contractació i el desenvolupament personal i professional han de ser sostenibles, justos i transparents.

En l'actual ordenament de l'educació superior, encara que hi ha certs controls externs en forma d'acreditació prèvia —en el sistema universitari— o d'accés a la funció pública —en determinats casos en centres públics d'ensenyaments artístics superiors—, la garantia de la capacitació i la competència del professorat, així com de l'avaluació del seu exercici, correspon a les mateixes institucions. Per aquesta raó, les institucions i els centres han de disposar d'una política de

professorat. D'acord amb els estàndards i els criteris per a l'acreditació institucional de centres universitaris, aquesta política ha de comptar, com a mínim, amb els elements següents:

- > La definició dels perfils de professorat necessaris per dur a terme les tasques docents, de supervisió i de tutorització de l'estudiantat. Pel que fa al professorat implicat en programes de doctorat, el sistema de gestió ha d'incloure, a més, l'adequació i la suficiència dels mèrits de recerca en l'àmbit de les tesis doctorals que supervisen. En el cas dels programes de formació permanent o ensenyaments artístics superiors, ha de preveure l'adequació i la suficiència dels mèrits professionals.
- > Els processos o els procediments per al desenvolupament professional docent, que inclouen l'accés, l'avaluació i la formació.
- > Els procediments d'anàlisi i avaluació del perfil del professorat assignat a les tasques docents, de supervisió i de tutorització de l'estudiantat.
- > Els procediments per avaluar necessitats futures de professorat, per garantir-ne la suficiència i el perfil.

Depenent de la naturalesa de cada institució, aquests elements poden estar definits amb més o menys abast en diferents instàncies: universitat, centre, departament —com a principal proveïdor de professorat— o fins i tot la corresponent autoritat educativa. En qualsevol cas, el centre, com a responsable dels programes formatius que imparteix, ha de garantir que aquests elements estan implantats.

Rúbriques

4.1. Els processos i els procediments per a la gestió del professorat (establiment del perfil, assignació docent i avaluació de l'encàrrec docent) estan implantats i garanteixen un desenvolupament eficaç dels programes formatius.	
Satisfactori	Totes les accions vinculades amb la gestió del personal acadèmic es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. Es garanteix un desenvolupament eficaç dels programes formatius.
Suficient	Les accions relacionades amb la gestió del personal acadèmic generalment es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. Es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius.
Insuficient	La majoria de les accions relacionades amb la gestió del personal acadèmic no es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. No sempre es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius.

4.2. Els processos i els procediments per al desenvolupament professional docent (formació i avaluació) estan implantats i garanteixen un desenvolupament eficaç dels programes formatius.	
Satisfactori	Totes les accions vinculades amb la formació i l'avaluació del personal acadèmic es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. Es garanteix un desenvolupament eficaç dels programes formatius.
Suficient	Les accions relacionades amb la formació i l'avaluació del personal acadèmic generalment es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. Es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius.
Insuficient	La majoria de les accions relacionades amb la formació i l'avaluació del personal acadèmic no es duen a terme segons el que s'estableix als processos relacionats. No sempre es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius.
4.3. Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments de gestió i desenvolupament professional del professorat.	
Satisfactori	Es recull de manera sistemàtica informació completa, fiable i representativa dels processos i els procediments relacionats amb la gestió i el desenvolupament professional del professorat, cosa que en permet la revisió.
Suficient	Es recull informació en general suficient, completa i fiable dels processos i els procediments relacionats amb la gestió i el desenvolupament professional del professorat, cosa que en permet la revisió.
Insuficient	Es recull informació parcial i poc fiable dels processos i els procediments relacionats amb la gestió i el desenvolupament professional del professorat, cosa que no en permet la revisió.
4.4. Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos i els procediments relacionats amb la gestió i el desenvolupament professional del professorat s'analitzen i, si escau, es milloren periòdicament.	
Satisfactori	Hi ha evidències clares i contínues que l'anàlisi dels processos i els procediments relacionats amb la gestió del professorat i el seu desenvolupament professional es duu a terme de manera regular i dona lloc a un pla de millora. Aquest pla és complet i estructurat. Es fa un seguiment periòdic i sistemàtic de les accions proposades i els seus resultats.
Suficient	L'anàlisi dels processos i els procediments relacionats amb la gestió i el desenvolupament professional del professorat generalment es duu a terme de manera regular i dona lloc, si escau, a un pla de millora. Aquest pla generalment és estructurat i en recull els aspectes més rellevants. Es fa un seguiment dels elements més rellevants del pla de millora esmentat.
Insuficient	Els processos i els procediments relacionats amb la gestió i el desenvolupament professional del professorat no s'analitzen o bé la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora parcial, no estructurat i/o amb absència d'aspectes rellevants. Si hi ha aquest pla de millora, el seu seguiment no és ni sistemàtic ni complet.

DIMENSIÓ 5

RECURSOS I SERVEIS D'APRENTATGE

El centre té processos implantats per a la gestió dels recursos materials i dels serveis relacionats amb els programes formatius. S'assegura la competència del personal a càrrec.

- > Els processos i els procediments per a la gestió dels serveis i els recursos materials estan implantats i garanteixen el desenvolupament eficaç dels programes formatius.
- > Els processos i els procediments per a la gestió i el desenvolupament professional del personal a càrrec dels serveis relacionats amb els programes formatius estan implantats, i se'n garanteix la competència i l'adequació.
- > Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments relacionats amb els serveis i els recursos materials i amb el personal a càrrec.
- > Hi ha evidències clares i contínues que demostren que la gestió dels serveis i els recursos materials, així com del personal a càrrec, s'analitzen i, si escau, es milloren periòdicament.

Les institucions d'educació superior han de tenir serveis de suport adequats i fàcilment accessibles (**ESG 1.6. Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiantat**). En aquest sentit, el sistema de gestió ha d'incloure procediments de gestió del suport a l'estudiantat amb l'objectiu d'afavorir-ne el progrés acadèmic i el benestar durant els estudis.

El centre ha de preveure les necessitats de recursos humans de suport en serveis i infraestructures de naturalesa molt diversa: infraestructura docent (aules, laboratoris, instal·lacions clíniques, instal·lacions pròpies de la disciplina, etc.), biblioteques, espais d'estudi, infraestructures informàtiques, documentació, serveis de tutorització, orientació per a estudiants amb discapacitat, assessorament sobre ajuts econòmics, orientació i col·locació professional, vida residencial, esports, etc. El funcionament correcte d'aquests recursos depèn del personal de suport que els gestiona.

Els processos implantats associats a la gestió dels recursos materials i els serveis del centre (per exemple, equipament científicotècnic, campus virtual, TIC, aules, sales d'estudi, aules d'informàtica, laboratoris, tallers, CRAI, serveis reprogràfics, etc.) han de preveure'n tant el manteniment com la detecció de necessitats de nous recursos o serveis. Si escau, els processos del SIGQ poden fer

referència a processos transversals de la institució d'educació superior.

Rúbriques

5.1. Els processos i els procediments per a la gestió dels serveis i els recursos materials estan implantats i garanteixen el desenvolupament eficaç dels programes formatius.	
Satisfactori	Totes les accions vinculades amb la gestió dels serveis i els recursos materials sempre es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos i procediments asseguren un desenvolupament eficaç dels programes formatius molt adequats.
Suficient	Les accions vinculades amb la gestió dels serveis i els recursos materials es duen a terme generalment d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos i procediments asseguren un desenvolupament suficient dels programes formatius.
Insuficient	La majoria de les accions vinculades a la gestió dels serveis i els recursos materials no es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. No sempre es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius.
5.2. Els processos i els procediments per a la gestió i el desenvolupament professional del personal a càrrec dels serveis relacionats amb els programes formatius estan implantats, i se'n garanteix la competència i l'adequació.	
Satisfactori	Totes les accions vinculades amb la gestió i el desenvolupament professional del personal a càrrec dels serveis dels programes formatius sempre es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos en garanteixen la competència i l'adequació.
Suficient	Les accions vinculades amb la gestió i el desenvolupament professional del personal a càrrec dels serveis dels programes formatius generalment es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Aquests processos garanteixen una competència i una adequació suficients.
Insuficient	La majoria de les accions vinculades amb la gestió i el desenvolupament professional del personal a càrrec dels serveis dels programes formatius no es duen a terme d'acord amb el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. No sempre es garanteix una competència i una adequació suficients d'aquest personal.

5.3. Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments relacionats amb els serveis i els recursos materials i amb el personal a càrrec.	
Satisfactori	Es recull de manera sistemàtica informació completa, fiable i representativa dels processos i els procediments relacionats amb els serveis i els recursos materials i amb el personal a càrrec, cosa que en permet la revisió.
Suficient	Es recull informació en general suficient, completa i fiable dels processos i els procediments relacionats amb els serveis i els recursos materials i amb el personal a càrrec, cosa que en permet la revisió.
Insuficient	Es recull informació parcial i poc fiable dels processos i els procediments relacionats amb els serveis i els recursos materials i amb el personal a càrrec, cosa que no en permet la revisió.
5.4. Hi ha evidències clares i contínues que demostren que la gestió dels serveis i els recursos materials, així com del personal a càrrec, s'analitzen i, si escau, es milloren periòdicament.	
Satisfactori	Hi ha evidències clares i contínues que l'anàlisi dels processos i els procediments relacionats amb la gestió dels serveis i els recursos materials, així com amb el personal a càrrec, es duu a terme de manera regular i dona lloc a un pla de millora. Aquest pla és complet i estructurat. Es fa un seguiment periòdic i sistemàtic de les accions proposades i els seus resultats.
Suficient	L'anàlisi dels processos i els procediments relacionats amb la gestió dels serveis i els recursos materials, així com amb el personal a càrrec, dona lloc, si escau, a un pla de millora. Aquest pla generalment és estructurat i en recull els aspectes més rellevants. Es fa un seguiment dels elements més rellevants del pla de millora esmentat.
Insuficient	Els processos i els procediments relacionats amb la gestió dels serveis i els recursos materials, així com amb el personal a càrrec, no s'analitzen o bé la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora parcial, no estructurat i/o amb absència d'aspectes rellevants. Si hi ha aquest pla de millora, el seu seguiment no és ni sistemàtic ni complet.

DIMENSIÓ 6

INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES

El centre té processos implantats que garanteixen la publicació d'informació completa, actualitzada i accessible sobre els programes formatius per a la rendició de comptes.

- > Els processos i els procediments per a la gestió de la informació pública i la rendició de comptes estan implantats i garanteixen un desenvolupament eficaç dels programes formatius.
- > Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments de gestió de la informació pública i la rendició de comptes.
- > Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos i els procediments relacionats amb la gestió de la informació pública i la rendició de comptes s'analitzen i, si escau, es milloren periòdicament.

Les institucions d'educació superior han de ser transparents mitjançant la publicació i la difusió de les seves activitats i resultats (**ESG 1.7. Gestió de la informació; 1.8. Informació pública**). En aquest sentit, el sistema de gestió ha de preveure procediments de gestió de la informació sobre el centre, sobre el desplegament operatiu de les seves titulacions i sobre les dades i els resultats dels indicadors associats amb la implantació de les titulacions i els objectius estratègics definits. S'han d'identificar els grups d'interès principals i determinar el nivell i els canals de rendició de comptes per a cadascun.

La informació pública ha de ser veraç, completa, actualitzada i de fàcil accés per a tota la societat, i permetre la rendició de comptes en relació amb les activitats.

Rúbriques

6.1. Els processos i els procediments per a la gestió de la informació pública i la rendició de comptes estan implantats i garanteixen un desenvolupament eficaç dels programes formatius.	
Satisfactori	Totes les accions vinculades amb la informació pública i la rendició de comptes sempre es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. Es garanteix un desenvolupament eficaç dels programes formatius.
Suficient	Les accions vinculades amb la informació pública i la rendició de comptes generalment es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. Es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius.
Insuficient	La majoria de les accions vinculades amb la informació pública i la rendició de comptes no es duen a terme segons el que s'estableix en els processos relacionats. No sempre es garanteix un desenvolupament suficient dels programes formatius.
6.2. Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments de gestió de la informació pública i la rendició de comptes.	
Satisfactori	Es recull de manera sistemàtica informació completa, fiable i representativa dels processos i els procediments relacionats amb la informació pública i la rendició de comptes, cosa que en permet la revisió.
Suficient	Es recull informació en general suficient, completa i fiable dels processos i els procediments relacionats amb la informació pública i la rendició de comptes, cosa que en permet la revisió.
Insuficient	Es recull informació parcial i poc fiable dels processos i els procediments relacionats amb la informació pública i la rendició de comptes, cosa que no en permet la revisió.
6.3. Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos i els procediments relacionats amb la gestió de la informació pública i la rendició de comptes s'analitzen i, si escau, es milloren periòdicament.	
Satisfactori	Hi ha evidències clares i contínues que l'anàlisi dels processos i els procediments relacionats amb la gestió de la informació pública i la rendició de comptes es duu a terme de manera regular i dona lloc a un pla de millora. Aquest pla és complet i estructurat. Es fa un seguiment periòdic i sistemàtic de les accions proposades i els seus resultats.
Suficient	L'anàlisi dels processos i els procediments relacionats amb la gestió de la informació pública i la rendició de comptes dona lloc, si escau, a un pla de millora. Aquest pla generalment és estructurat i en recull els aspectes més rellevants. Es fa un seguiment dels elements més rellevants del pla de millora esmentat.
Insuficient	Els processos i els procediments relacionats amb la gestió de la informació pública i la rendició de comptes no s'analitzen o bé la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora parcial, no estructurat i/o amb absència d'aspectes rellevants. Si hi ha aquest pla de millora, el seu seguiment no és ni sistemàtic ni complet.

DIMENSIÓ 7

R+D+I I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT

El centre té establerts processos que assegurin que els programes de doctorat implantats compten amb programes i projectes de recerca amb finançament intern i/o extern, amb l'objectiu que s'assoleixin resultats de recerca alineats amb les línies de recerca dels programes esmentats.

- > Els processos i els procediments lligats a l'R+D+I i la transferència de coneixement estan implantats i garanteixen que s'assoleixin resultats de recerca alineats amb les línies de recerca dels programes de doctorat.
- > Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments relacionats amb l'R+D+I i la transferència de coneixement i els seus resultats.
- > Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos i els procediments es milloren de manera periòdica.

Aquesta dimensió afecta únicament les escoles de doctorat i els centres universitaris que ofereixin programes de doctorat. S'inclou a la certificació dels SIGQ d'aquests centres d'acord amb el que estableix la Resolució de 3 de març de 2022 del Ministeri d'Universitats, sobre els procediments d'acreditació institucional i certificació de sistemes interns de garantia de la qualitat.⁴ Aquesta resolució situa en les escoles de doctorat la responsabilitat sobre el control de programes i projectes de recerca finançats i sobre la transferència de coneixement dels programes de doctorat.

No obstant això, atesa la naturalesa de les escoles de doctorat i altres centres de formació doctoral, tots aquests elements, generalment, estan definits amb més o menys abast en diferents instàncies: universitat, departament i escola —de la mateixa manera que determinats aspectes de la gestió del professorat, per exemple, estan definits en processos i procediments de departaments o de la universitat. En qualsevol cas, per a la certificació dels SIGQ a les escoles o els centres que ofereixen formació doctoral, cal demostrar que aquests processos i procediments estan implantats —en el nivell que cada universitat determini— i són eficaços.

La universitat ha de desenvolupar mecanismes que assegurin que els seus programes de doctorat estan dotats d'una estructura investigadora suficient, capaç de proposar, planificar i desenvolupar programes i projectes de recerca que es puguin finançar internament o externament i els resultats dels quals estiguin alineats amb les línies de recerca d'aquests programes. Els processos i els

procediments implantats a les institucions universitàries i els seus centres han d'assegurar que els grups i les línies de recerca, i els seus projectes i programes de recerca, afavoreixen una formació de qualitat de doctorandes i doctorands. Aquests programes i projectes de recerca han d'estar a l'avantguarda de les disciplines i alineats amb els referents nacionals i internacionals més importants.

D'altra banda, és fonamental que la universitat o el centre disposi també de processos i procediments que permetin i afavoreixin la transferència de coneixement i la col·laboració en la generació del coneixement entre les línies de recerca dels programes de doctorat i les entitats, les empreses, les institucions, les organitzacions, etc.

En definitiva, els processos i els procediments implantats a la universitat o el centre han de garantir que en les línies de recerca associades als programes de doctorat es duen a terme activitats de recerca, desenvolupament i transferència de coneixement adequades i homologables internacionalment, cosa que permet als programes superar el procés d'acreditació.

Rúbriques

7.1. Els processos i els procediments lligats a l'R+D+I i la transferència de coneixement estan implantats i garanteixen que s'assoleixin resultats de recerca alineats amb les línies de recerca dels programes de doctorat.	
Satisfactori	Totes les accions vinculades amb l'R+D+I i la transferència de coneixement sempre es duen a terme segons el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Es garanteix que s'assoleixin sempre resultats de recerca alineats amb les línies de recerca dels programes de doctorat.
Suficient	Les accions vinculades amb l'R+D+I i la transferència de coneixement generalment es duen a terme segons el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. Es garanteix, en la majoria dels casos, que s'assoleixin resultats de recerca alineats amb les línies de recerca dels programes de doctorat.
Insuficient	La majoria de les accions vinculades amb l'R+D+I i la transferència de coneixement no es duen a terme segons el que s'estableix en els processos i els procediments relacionats. En la majoria dels casos, no es garanteix que s'assoleixin resultats de recerca alineats amb les línies de recerca dels programes de doctorat.

7.2. Es recull informació per a l'anàlisi i la millora dels processos i els procediments relacionats amb l'R+D+I i la transferència de coneixement i els seus resultats.	
Satisfactori	Es recull de manera sistemàtica informació completa, fiable i representativa dels processos i els procediments relacionats amb l'R+D+I i la transferència de coneixement i els seus resultats, cosa que en permet la revisió.
Suficient	Es recull informació en general suficient, completa i fiable dels processos i els procediments relacionats amb l'R+D+I i la transferència de coneixement i els seus resultats, cosa que en permet la revisió.
Insuficient	Es recull informació parcial i poc fiable dels processos i els procediments relacionats amb l'R+D+I i la transferència de coneixement i els seus resultats, cosa que no en permet la revisió.
7.3. Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos i els procediments es milloren de manera periòdica.	
Satisfactori	Hi ha evidències clares i contínues que l'anàlisi dels processos i els procediments que gestionen l'R+D+I i la transferència de coneixement es duu a terme de manera regular i dona lloc a un pla de millora. Aquest pla és complet i estructurat. Es fa un seguiment periòdic i sistemàtic de les accions proposades i els seus resultats.
Suficient	L'anàlisi dels processos i els procediments relacionats amb la gestió de l'R+D+I i la transferència de coneixement dona lloc, si escau, a un pla de millora. Aquest pla generalment és estructurat i en recull els aspectes més rellevants. Es fa un seguiment dels elements més rellevants del pla de millora esmentat.
Insuficient	Els processos i els procediments que gestionen l'R+D+I i la transferència de coneixement no s'analitzen o bé la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora parcial, no estructurat o amb absència d'aspectes rellevants. Si hi ha aquest pla de millora, el seu seguiment no és ni sistemàtic ni complet.

ANNEX 1

CANVIS A LA VUITENA EDICIÓ

Els canvis principals que s'han introduït en aquesta vuitena edició de la guia són els següents:

- > S'amplia l'abast de la certificació a escoles de doctorat i centres que ofereixen programes de doctorat, centres que ofereixen màsters de formació permanent i centres que ofereixen ensenyaments artístics superiors.
- > La denominació passa a ser *Guia per a la certificació de sistemes interns de garantia de la qualitat en centres d'educació superior*.
- > S'actualitza la introducció quant a context, objectius i marc normatiu, i s'afegeix una nota terminològica.
- > S'incorpora un apartat sobre estructura de la guia, documentació i resultat de la certificació.
- > S'elimina l'apartat dedicat al procediment de certificació.
- > Es revisen les dimensions per poder incloure els nous centres d'educació superior.
- > Es revisen i s'homogeneïtzen les rúbriques de cada dimensió.
- > S'incorpora la dimensió 7, dedicada a l'R+D+I i la transferència de coneixement a escoles de doctorat i centres que ofereixen programes de doctorat, a conseqüència de la Resolució de 3 de març de 2022, de la Secretaria General d'Universitats, sobre el procediment de certificació dels SIGQ.
- > S'incorpora un annex amb la relació dels canvis més rellevants introduïts a la guia.

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

Octubre de 2023 · METAQU-018-2023-CA



Web: [AQU Catalunya](#) · Twitter: [@aqucatalunya](#)