



PROGRAMA AUDIT

Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària

Document 02

Versió aplicable als Centres/Universitats del sistema universitari català

ÍNDEX

PRESENTACIÓ

1. DEFINICIÓ I DOCUMENTACIÓ DELS SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
2. DIRECTRIUS PER AL DISSENY DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT EN EL MARC DEL PROGRAMA AUDIT

PRESENTACIÓ

ANECA, AQU Catalunya i ACSUG, amb l'objecte de donar suport a les iniciatives de les universitats per garantir la qualitat de la seva oferta educativa i impulsar una cultura de millora contínua en el marc del programa AUDIT, han elaborat aquest document, que complementa la *Guia per al disseny de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària* (document 01). El document que ara ens ocupa té un doble objectiu: orientar les actuacions portades a terme pels centres per dotar-se de sistemes de garantia interna de qualitat (SGIQ) i facilitar als centres¹ i les universitats un seguit de directrius per guiar-los en el desenvolupament d'aquests sistemes.

El resultat esperat del primer objectiu del programa AUDIT es concreta en l'**anàlisi o diagnòstic**, per part dels centres, de l'estat actual de la garantia de qualitat dels seus programes formatius. Aquest diagnòstic pot ajudar a establir quin és el camí recorregut i la direcció en què podrien orientar les seves properes actuacions. El resultat esperat del segon objectiu del programa AUDIT es visualitza en la **definició i documentació** del SGIQ que el centre decideix adoptar tenint en compte l'anàlisi dels referents explicitats en aquest document i la informació obtinguda en el diagnòstic previ de la situació.

Aquest document, en la seva segona edició, no modifica els requisits de les directrius considerades en la versió anterior, sinó que en reordena els continguts per oferir una simplicitat i una homogeneïtat més grans en la seva redacció, per tal de facilitar als centres el disseny dels SGIQ.

¹ En endavant, es podrà interpretar "centre" com a referit exclusivament a una facultat o a un centre en particular, o bé a la universitat en el seu conjunt.

1. DEFINICIÓ I DOCUMENTACIÓ DELS SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

El diagnòstic realitzat de l'estat actual del centre, pel que fa a la garantia de la qualitat dels seus programes formatius, proporciona la informació necessària per començar la fase de definició i documentació del SGIQ i, en concret, dels processos necessaris per garantir la qualitat de la formació universitària. En el disseny del SGIQ, s'haurien de considerar aspectes com ara:

- a) Objectius i principis d'actuació
- b) Organització, estructura i recursos
- c) Directrius i elements per al disseny del SGIQ
- d) Documentació relacionada amb les directrius del SGIQ

a) Objectius i principis d'actuació

El SGIQ és essencial en la política i les activitats formatives del centre, motiu pel qual el centre ha de fixar per endavant els objectius que pretén assolir com a resultat de la seva implantació. Els objectius estan relacionats, en general, amb l'abast dels ensenyaments del centre (programes formatius de grau, postgrau i/o doctorat) i els eixos que els formen (per exemple, personal acadèmic, accions que afavoreixin l'aprenentatge, obtenció de resultats, publicació d'informació) i, específicament, amb paràmetres de mesura que actuïn d'indicadors i siguin comparats amb valors de referència per poder avaluar la qualitat, l'evolució i la millora dels programes formatius.

En l'elaboració del SGIQ, el centre ha de tenir en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- Legalitat: el centre ha de dissenyar el seu SGIQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai europeu d'educació superior.
- Publicitat, transparència i participació: el centre ha de considerar la difusió del procés d'elaboració del seu SGIQ, facilitar l'accés a les propostes i informes que es generin durant aquesta elaboració i fer possible la participació de tots els grups d'interès implicats.

b) Organització, estructura i recursos

El centre ha d'especificar els aspectes organitzatius i estructurals, i també els recursos, que contribueixin a la garantia de qualitat de la formació universitària i que donaran suport al SGIQ i l'articularan.

Entre aquests aspectes cal recollir:

- Organigrama i estructura organitzativa del centre.
- Òrgans de gestió i govern, especialment els relacionats amb el desenvolupament de processos lligats a la formació universitària.
- Normatives que regulen les activitats del centre, especialment les relacionades amb la garantia de qualitat de la formació universitària.
- Regulació de la participació dels grups d'interès en els processos que garanteixen la formació universitària (per exemple, estudiants, gestors universitaris, personal acadèmic, PAS, administracions educatives, ocupadors, societat en general).

c) Directrius i elements per al disseny del SGIQ

El programa AUDIT recomana el disseny del SGIQ a partir de directrius relacionades amb la formació universitària. Les directrius neixen de les recomanacions per a la garantia de qualitat en les institucions d'educació superior elaborades per l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), en el seu document *Criteris i directrius per a la garantia de qualitat en l'Espai europeu d'educació superior*, i responen també al marc legal definit pel Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, en què es planteja la necessitat d'avaluar els sistemes de garantia de la qualitat com a part del procés de verificació de les propostes de programes formatius universitaris oficials. El disseny correcte d'un SGIQ, que inclogués totes les directrius considerades, permetria a les universitats complir, pel que fa a la garantia de qualitat, els requisits establerts per l'annex I del Reial decret 1393/2007.

De manera resumida, les directrius que cal considerar són les següents:

Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat

- Identificació de la interrelació dels processos definits
- Explicitació del responsable de cada procés
- Indicadors
- Gestió de la documentació del SGIQ
- Revisió global implementació de les millores del SGIQ

Política de qualitat

- Definició de la política i dels objectius de qualitat de la formació

Qualitat dels programes formatius

- Disseny i aprovació dels programes formatius
- Implementació de l'oferta formativa
- Criteris per a l'extinció dels programes formatius

Desenvolupament dels programes formatius i altres accions per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant

- Perfils d'ingrés/graduació i criteris d'admissió
- Activitats de suport i d'orientació a l'estudiant
- Metodologia d'ensenyament-aprenentatge
- Avaluació de l'aprenentatge
- Pràctiques externes i mobilitat d'estudiants
- Orientació professional
- Gestió de les al·legacions, les reclamacions i els suggeriments
- Aplicació de les normatives que afecten l'estudiant

Personal acadèmic i d'administració i serveis

- Política de personal: necessitat de personal, accés, formació, avaluació, promoció i reconeixement

Recursos materials i serveis

- Gestió dels recursos materials i serveis existents (aules, espais de treball, laboratoris i espais experimentals, biblioteques i fons bibliogràfics, i altres recursos i serveis de suport als estudiants)
- Necessitat i disseny de nous recursos materials i serveis

Resultats relacionats amb la formació universitària

- Recollida, anàlisi i utilització de resultats. A tall d'exemple:
 - Resultats d'inserció laboral
 - Resultats acadèmics
 - Resultats de satisfacció dels grups d'interès

Informació pública i rendició de comptes

- Difusió d'informació actualitzada sobre la formació universitària, i també de la rendició de comptes quan pertoqui

Tant per al SGIQ en la seva globalitat com per a cada directriu en particular, el disseny ha de tenir en compte tots els aspectes bàsics del cicle de millora, des de la creació d'un òrgan amb unes responsabilitats ben definides fins a la rendició de comptes:

- Creació d'òrgans responsables dels processos continguts en el SGIQ, incloent-hi l'estructura i les funcions.

- Definició dels grups d'interès implicats i la seva manera de participació.
- Recollida i anàlisi d'informació orientada a la millora dels processos: elaboració d'indicadors i comparació amb valors de referència.
- Implementació de millores procedents de la revisió de la informació.
- Informació i rendició de comptes als grups d'interès sobre les actuacions relatives a la formació universitària.

d) Documentació relacionada amb les directrius del SGIQ

Les directrius es desenvolupen habitualment en forma de processos. Segons el grau de complexitat dels processos a incloure en el SGIQ, s'ha d'analitzar la conveniència de documentar-los en forma de procediments, fluxogrames, fitxes de procés, etc., en què es reculli una descripció suficient sobre el seu objectiu, abast, responsabilitats, documentació de referència, tipus de seguiment, etc.

La figura 1 resumeix el model de SGIQ proposat en el programa AUDIT, en el qual un conjunt de directrius es desenvolupa de manera interrelacionada en el marc d'un cicle de millora contínua. Cal indicar que aquesta figura no inclou explícitament la directriu relativa als aspectes generals del SGIQ (directriu 0).

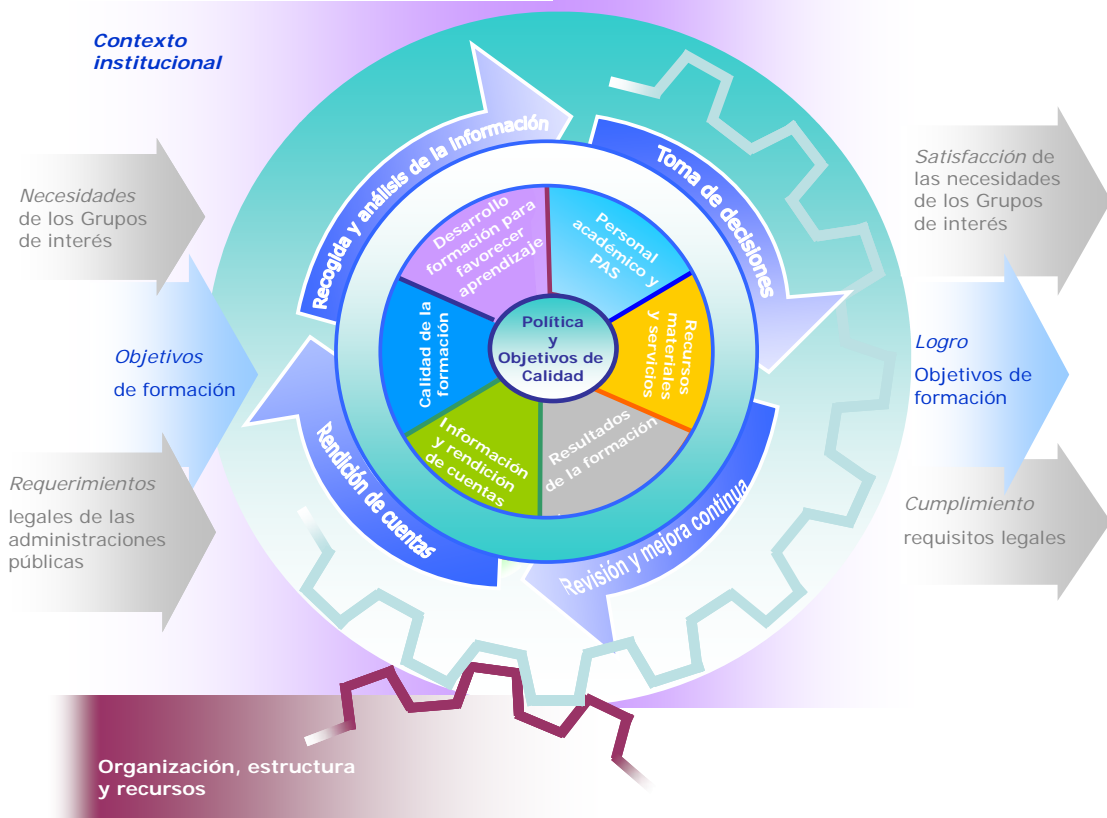


Figura 1. Sistema de garantía interna de qualitat de la formació universitària

2. DIRECTRIUS PER AL DISSENY DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT EN EL MARC DEL PROGRAMA AUDIT

En aquest apartat es descriuen detalladament les directrius per al disseny dels SGIQ. L'enunciat de les directrius i dels elements en què es desglossen posa un èmfasi especial en el *com* i també en el *què*. Això obeeix al fet que es pretén que el disseny del SGIQ adopti una posició proactiva (*com* actua el centre en el camí cap a la millora i/o *com* aborda els canvis necessaris en les seves pràctiques d'actuació habituals), cosa que finalment es pot resumir en *com* el centre garanteix la qualitat de la formació universitària que imparteix.

Les directrius descrites han de servir, d'una banda, per assessorar i orientar els centres en el disseny dels seus SGIQ i, de l'altra, per establir un marc comú de referència que serveixi tant als centres com a les agències en l'etapa posterior d'avaluació del disseny del SGIQ.

O. Aspectes generals del Sistema de Garantia Interna de Qualitat.

Mitjançant la resposta a una sèrie de directrius, el disseny del SGIQ ha d'assegurar de forma global la qualitat dels programes formatius i facilitar el seu seguiment.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu, el SGIQ hauria de contemplar de forma global i transversal, entre altres, els aspectes següents:

- a) Existència d'un mapa de processos, amb una relació inequívoca entre els processos en els quals s'estructura el SGIQ i les directrius del Programa AUDIT.
- b) Explicitació del responsable de cada procés.
- c) Existència d'un quadre d'indicadors, general del SGIQ o específic per a cada directriu/procés.
- d) Com es gestiona la documentació del SGIQ.
- e) Com es revisa de forma global el SGIQ i s'implementen les millores.

1. Com el centre defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació.

La consolidació de la cultura de la qualitat s'ha de basar en una política i uns objectius de qualitat de la formació coneguts i accessibles públicament, i revisats i millorats periòdicament.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu en el seu SGIQ, el centre hauria d'explicar, entre d'altres, els aspectes següents:

- f) L'òrgan (estructura, funcions i presa de decisions) responsable de la política i dels objectius de qualitat de la formació.
- g) Els grups d'interès implicats i la seva manera de participació en la política i els objectius de qualitat de la formació.
- h) Com es defineix, s'aprova i s'implementa la política i els objectius de qualitat de la formació.
- i) Com es recull i s'analitza la informació per a la revisió orientada a la millora de la política i dels objectius de qualitat de la formació.
- j) Com s'implementen les millores derivades de la revisió de la política i dels objectius de qualitat de la formació.

2. Com el centre garanteix la qualitat dels programes formatius.

El manteniment i la renovació de l'oferta formativa s'ha de basar en el desenvolupament de metodologies per al disseny, l'aprovació, la implementació, la revisió i la millora dels programes formatius i, si escau, l'extinció d'aquests programes.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu en el seu SGIQ, el centre hauria d'explicar, entre d'altres, els aspectes següents:

- a) Els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables dels programes formatius.
- b) Els grups d'interès implicats i la seva manera de participació en els programes formatius.
- c) Com es dissenyen, s'aproven i s'implementen els programes formatius.
- d) Com es recull i s'analitza la informació per a la revisió orientada a la millora dels programes formatius.²
- e) Com s'implementen les millores derivades de la revisió dels programes formatius.
- f) Com s'aborda l'eventual extinció dels programes formatius segons criteris específics preestablerts.

² El centre hauria de disposar d'informació sobre les necessitats dels grups d'interès, els resultats de la formació (vegeu la directriu 6) i la procedent de l'entorn nacional i internacional, entre d'altres, per valorar el manteniment i la renovació de la seva oferta formativa.

3. Com el centre desenvolupa els seus programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

Les accions que s'emprenen en el marc del programa formatiu han de tenir com a finalitat afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu en el seu SGIO, el centre hauria d'explicar, entre d'altres, els aspectes següents:

- a) Els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables del desenvolupament d'accions relacionades amb els programes formatius i que afavoreixen l'aprenentatge de l'estudiant, com per exemple:
 1. definició de perfils d'ingrés/graduació, admissió i orientació professional;
 2. suport i orientació als estudiants;
 3. metodologia d'ensenyament i avaluació;
 4. pràctiques externes i mobilitat;
 5. al·legacions, reclamacions i suggeriments; i
 6. normatives que afecten els estudiants (matrícula, convalidacions, exàmens, etc.).
- b) Els grups d'interès implicats i la seva manera de participació en el desenvolupament de les accions esmentades anteriorment.
- c) Com es defineixen, s'aproven i s'implementen les accions esmentades anteriorment.
- d) Com es recull i s'analitza la informació per a la revisió orientada a la millora de les accions esmentades anteriorment.
- e) Com s'implementen les millores derivades de la revisió de les accions esmentades anteriorment.

4. Com el centre garanteix la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis.

La política de personal acadèmic i d'administració i serveis³ ha de ser definida i implementada amb les garanties adequades per assegurar-ne la suficiència numèrica, la competència i la qualificació.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu en el seu SGIOQ, el centre hauria d'explicar, entre d'altres, els aspectes següents:

- a) Els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables de la política de personal.
- b) Els grups d'interès implicats i la seva manera de participació en la política de personal.
- c) Com es defineix, s'aprova i s'implementa la política de personal pel que fa a la necessitat de personal (perfil del lloc, competències requerides, plantilla, etc.).
- d) Com es defineix, s'aprova i s'implementa l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal.
- e) Com es recull i s'analitza la informació per a la revisió orientada a la millora de la política de personal pel que fa a la necessitat de personal.
- f) Com es recull i s'analitza la informació per a la revisió orientada a la millora de l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal.
- g) Com s'implementen les millores derivades de la revisió de la política de personal pel que fa a la necessitat de personal.
- h) Com s'implementen les millores derivades de la revisió de l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal.

³ El personal d'administració i serveis al qual es refereix aquesta directriu és únicament el personal relacionat amb la formació universitària.

5. Com el centre garanteix la qualitat dels seus recursos materials i serveis.

El disseny, l'aprovació, la gestió, la revisió i la millora correctes dels serveis i recursos materials han d'estar assegurats per a un desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu en el seu SGIQ, el centre hauria d'explicar, entre d'altres, els aspectes següents:

- a) Els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables dels recursos materials i serveis.
- b) Els grups d'interès implicats i la seva manera de participació en els recursos materials i serveis.
- c) Com es dissenyen, s'aproven i es gestionen els recursos materials i serveis.
- d) Com es recull i s'analitza la informació per a la revisió orientada a la millora dels recursos materials i serveis (necessitat de creació de nous recursos materials i serveis, i gestió dels existents).⁴
- e) Com s'implementen les millores derivades de la revisió dels recursos materials i serveis.

⁴ En el marc de la gestió dels recursos materials i serveis existents, i especialment per evidenciar la necessitat de la creació de nous, el centre ha d'incloure indicadors que en quantifiquin el nivell d'ús.

6. Com el centre recull i analitza els resultats per a la millora dels seus programes formatius.

Els resultats del programa formatiu han de ser recollits i analitzats per a la revisió i la millora de la qualitat dels programes formatius.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu en el seu SGIQ, el centre hauria d'explicar, entre d'altres, els aspectes següents:

- a) Els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables de la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb el programa formatiu.⁵
- b) Els grups d'interès implicats i la seva manera de participació en la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb el programa formatiu.
- c) Com es recullen i s'analitzen els resultats associats amb el programa formatiu.
- d) Com s'implementen les millores derivades de l'anàlisi dels resultats associats amb el programa formatiu.
- e) Com s'assegura la fiabilitat i la representativitat dels resultats associats amb el programa formatiu.

⁵ S'entén per resultats del programa formatiu els resultats de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels grups d'interès, entre d'altres.

7. Com el centre publica la informació i ret comptes sobre els seus programes formatius.

S'ha de garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada i la rendició de comptes sobre els programes formatius impartits i aspectes relacionats.

Per al desenvolupament d'aquesta directriu en el seu SGIQ, el centre hauria d'explicar, entre d'altres, els aspectes següents:

- a) L'òrgan (estructura, funcions i presa de decisions) responsable de la publicació de la informació i de la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.
- b) Els grups d'interès implicats i la seva manera de participació en la publicació de la informació i en la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.
- c) Com s'informa i, quan pertoqui, com es ret comptes sobre els aspectes següents:
 - 1. política i objectius de qualitat de la formació,
 - 2. programes formatius,
 - 3. desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant,
 - 4. personal acadèmic i d'administració i serveis,
 - 5. serveis i recursos materials i
 - 6. resultats del programa formatiu.
- d) Com es revisa l'actualització, l'objectivitat i l'accessibilitat de la informació i de la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.
- e) Com s'implementen les millores derivades de la revisió de l'actualització, l'objectivitat i l'accessibilitat de la informació i de la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.