



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de **Catalunya**

# **Guia d'avaluació externa dels ensenyaments de formació virtual**

**Guia d'avaluació institucional**

© Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya  
Via Laietana, 28, 5a planta  
08003 Barcelona

© Autors: Joan Mateo Andrés, Albert Sangrà Morer, Sebastián Rodríguez Espinar, Anna Prades Nebot

Primera edició: febrer de 2007  
Segona edició: octubre de 2007

Dipòsit legal: B-48.846-2007

## Sumari

---

Presentació.....	5
La metodologia d'avaluació.....	6
El contingut de l'avaluació.....	10
El contingut de l'avaluació.....	11
L'avaluació interna .....	14
L'autoinforme .....	14
Els comitès d'avaluació interns (CAI).....	15
Mecanismes de publicitat i participació .....	15
L'elaboració de l'informe: el protocol d'avaluació.....	15
El procés d'avaluació externa .....	21
Composició dels comitès d'avaluació externs (CAE).....	21
La visita <i>in situ</i> .....	22
Estructura de l'informe extern.....	23
Reacció de la unitat (titulació) avaluada.....	23
Els informes finals .....	25
Protocol d'avaluació .....	27
0. El procés d'avaluació interna .....	29
1. Missió i visió institucionals .....	31
1.1. Missió institucional.....	31
1.2. Visió institucional .....	33
2. Capacitat del sistema.....	35
2.1. Alumnat .....	35
2.2. Professorat .....	37
2.3. Infraestructures.....	39
2.4. Relacions externes.....	41
3. Mecanismes d'assegurament de la qualitat.....	43
3.1. Visió i missió institucionals .....	43
3.2. Capacitat del sistema .....	45



3.3. Posició estratègica interna i externa .....	47
3.4. Perfil de formació i programa d'estudis .....	49
3.5. Disseny de la instrucció (I) .....	51
3.5. Disseny de la instrucció (II) .....	53
3.6. Avaluació dels aprenentatges .....	55
3.7. Resultats.....	58

## Presentació

---

L'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) té com a objectius l'avaluació, l'acreditació i la certificació de la qualitat en l'àmbit de les universitats i dels centres d'ensenyament d'educació superior de Catalunya. La seva missió és impulsar la millora de la qualitat del sistema universitari català, en el marc de l'Espai europeu d'educació superior, per mitjà de les seves activitats avaluatives.

L'avaluació institucional de la qualitat de les universitats té dos objectius principals: promoure la millora de la qualitat i proporcionar informació vàlida i objectiva del servei que les universitats presten a la societat. L'avaluació combina, per tant, dues finalitats:

- Pretén ser una eina útil per ajudar les titulacions o les institucions a gestionar i millorar la qualitat de la formació universitària, és a dir, per ajudar a produir canvis significatius en el disseny de les titulacions i en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
- Pretén facilitar que es doni més satisfacció a les demandes de formació dels estudiants i millor resposta a les demandes socials, tot garantint l'eficàcia i l'eficiència de les inversions en ensenyament superior, i millorar la qualitat de la informació que s'ofereix a la societat sobre el funcionament del seu sistema d'educació superior.

El principi fonamental que impregna els processos avaluatius és que les universitats, en ús de la seva autonomia, són les principals responsables de la qualitat de l'ensenyament i el seu assegurament. D'altra banda, els processos d'avaluació parteixen del reconeixement que són les mateixes institucions les més capacitades per proveir informació actualitzada, fiable i vàlida sobre la qualitat dels seus processos formatius.

La GUIA D'AVALUACIÓ INTERNA DELS ENSENYAMENTS DE FORMACIÓ VIRTUAL ha estat elaborada per experts en formació virtual i en metodologies d'avaluació. Consisteix en l'adaptació de la *Guia d'avaluació de titulacions* emprada en el programa PRO-QU a les peculiaritats de la formació virtual. Cal dir que la metodologia d'avaluació utilitzada en aquest programa ja té força temps de rodatge (el 2006 ha fet deu anys de les primeres avaluacions dutes a terme per AQU Catalunya) i que al llarg d'aquest temps ha sofert transformacions progressives. Així doncs, la guia que es presenta no tan sols es fonamenta en els actuals instruments avaluatius d'AQU Catalunya, sinó que també incorpora les especificacions internacionals d'avaluació d'aquest tipus d'ensenyaments.

En definitiva, la guia adaptada pretén ser fidel als objectius presents en la primera avaluació: l'orientació a la millora i la informació a la societat, mitjançant metodologies avaluatives públiques i transparents, a fi d'estar en bones condicions per a l'acompliment de l'objectiu de la Declaració de Bolonya d'assolir una dimensió europea de l'assegurament de la qualitat.

## La metodologia d'avaluació

---

El model d'avaluació ha seguit un sistema basat en el model europeu, adaptat a la cultura avaluativa del context universitari i social del país. A continuació es descriuen les diferents fases del procés d'avaluació i les dues unitats d'anàlisi previstes: l'avaluació institucional i l'avaluació de les titulacions.

### El procés d'avaluació

---

Les fases del procés d'avaluació de la qualitat són les següents:

#### 1. Avaluació interna

S'inicia amb la recollida i la sistematització de la informació referida a la unitat objecte d'avaluació (realitat). Aquesta informació està composta per estadístics, dades de gestió i indicadors sobre els *inputs*, processos i resultats de l'activitat de la mateixa unitat. L'autoinforme del comitè d'avaluació intern (CAI) integrarà aquesta informació amb les noves observacions, opinions i valoracions generades al llarg del procés.

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

#### 2. Avaluació externa

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

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

### 3. Informe d'avaluació

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

Aquest informe ha de tenir un doble format:

- El destinat a la informació externa (a la societat). Prendrà com a referent l'informe extern i serà elaborat per AQU Catalunya. Aquest informe serà sotmès a la consideració de la titulació i aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Qualitat d'AQU Catalunya. El seu contingut formarà part de l'informe anual que fa públic AQU Catalunya.
- El destinat a la comunitat de la titulació i a la mateixa universitat. Correspon al CAI realitzar-lo a partir de l'autoinforme i de l'informe extern. Aquest informe conté una síntesi de la valoració de les diferents dimensions avaluades, els punts forts i febles i, fonamentalment, **el pla de millora de la titulació**.

### 4. Pla de millora

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

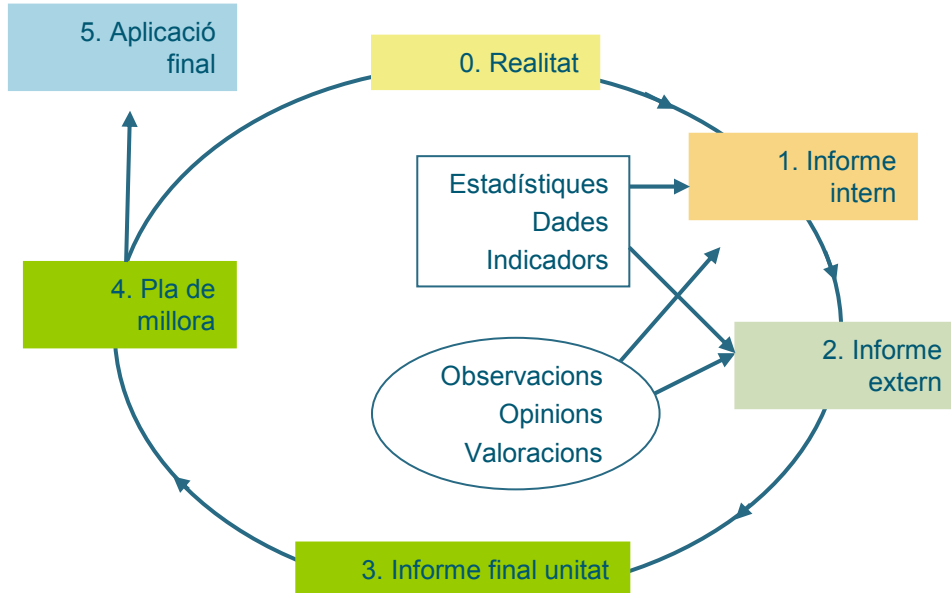
Un pla de millora és la proposta d'actuacions, resultant del procés de diagnòstic previ, que recull i formalitza els objectius de millora i les actuacions corresponents adreçades a enfortir els punts forts i a resoldre els febles, de manera prioritzada i temporitzada.

El pla de millora ha d'incloure el disseny de les accions que es consideren pertinents per eliminar o minorar les febleses detectades en l'avaluació. L'explicitació dels objectius, les accions i els indicadors de seguiment, com també dels responsables d'executar-los, són algunes de les exigències d'un pla de millora.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Per a més detalls sobre aquest tema, vegeu el *Marc general per a l'establiment, el seguiment i la revisió dels plans de millora* (AQU Catalunya, 2005) a <[www.aqucatalunya.org](http://www.aqucatalunya.org)>.

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



## 5. Seguiment i avaluació del pla de millora

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



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

#### Quadre 1. Els trets principals de la metodologia avaluativa d'AQU Catalunya

- Combinació de l'avaluació interna (autoinformes) amb l'avaluació externa (experts externs). L'informe d'avaluació interna és l'evidència clau a partir de la qual es desenvolupa l'avaluació externa, que té per objectiu validar i ajudar a millorar el diagnòstic dut a terme per la unitat avaluada, i també orientar i assessorar en les propostes de millora plantejades.
- Combinació d'indicadors de rendiment (resultats) i indicadors d'entrada i procés. Els indicadors de resultats prenen com a referència els indicadors d'entrada. Per exemple, la valoració sobre l'adequació dels resultats acadèmics dependrà del perfil dels estudiants (nota d'entrada, combinació entre estudis i feina, etc.), tot i que també considerarà aspectes sobre el procés (calendari d'avaluació, dimensió dels grups, estratègies emprades, etc.). A la vegada, la funció principal dels indicadors de resultats dins la metodologia emprada és la d'orientar sobre la qualitat dels processos, ja que són els susceptibles de millora i són el mitjà a través del qual és possible modificar els resultats.
- Combinació d'informació quantitativa i qualitativa. Les evidències que fonamenten l'anàlisi són tant de naturalesa quantitativa (dades, indicadors, taxes, etc.) com de naturalesa qualitativa (opinions del comitè, d'experts externs, d'estudiants, etc.). La informació quantitativa és contextualitzada i interpretada pels comitès, mitjançant l'anàlisi combinada de diferents tipus d'evidències.
- Rendiment de comptes (*accountability*) i millora de la qualitat. Tal com s'ha assenyalat a la presentació, es combinen dues finalitats en l'avaluació: la informació a la societat i la millora contínua de la qualitat.

## La unitat d'avaluació

El procés d'avaluació, tal com s'ha fet en altres projectes com ara l'avaluació de la transició al mercat laboral, s'ha estructurat en dos àmbits:

- a) Un de centralitzat, que inclou tots aquells aspectes que són comuns a totes les titulacions (missió, visió, polítiques de recursos humans, etc.), fent un èmfasi especial en les polítiques i els mecanismes d'assegurament de la qualitat, inclosos els sistemes d'informació que han de sustentar aquests mecanismes.  
Per avaluar aquests aspectes s'ha elaborat la *Guia d'avaluació institucional*.
- b) Un d'específic de cada titulació, en el qual es concreta el funcionament dels aspectes, les polítiques i els mecanismes generals: adequació del perfil de formació, adequació del perfil i tipologies de professorat, etc.  
Per avaluar aquests aspectes, en cadascuna de les titulacions, s'ha elaborat la *Guia d'avaluació de les titulacions virtuals*.

Consegüentment, s'han definit dues tipologies de comitès: un comitè institucional i comitès específics per a l'avaluació de les titulacions.

Esquema 2. Les unitats d'avaluació



## El contingut de l'avaluació

---

L'avaluació institucional s'organitza al voltant de tres grans apartats (vegeu el quadre 2):

- La missió i la visió institucionals, on es recullen els objectius de la institució.
- La planificació de recursos (*inputs*) prevista per assolir els objectius. És a dir, l'anàlisi de les polítiques referides a tots aquells elements que determinen el potencial o la capacitat del sistema (alumnat, professorat, etc.).
- Els mecanismes d'assegurament de la qualitat –incloent-hi els sistemes d'informació i la seva gestió– per tal de fer un seguiment de l'assoliment dels objectius previstos.

### Quadre 2. El contingut de l'avaluació institucional

#### 1. Missió i visió institucionals

1.1. Missió institucional

1.2. Visió institucional

#### 2. Capacitat del sistema

2.1. Alumnat

2.2. Professorat

2.3. Infraestructures

2.4. Relacions externes

#### 3. Mecanismes d'assegurament de la qualitat

3.1. Visió i missió institucionals

3.2. Capacitat del sistema: alumnat, professorat, infraestructures i relacions externes

3.3. Posició estratègica interna i externa

3.4. Perfil de formació i programa d'estudis

3.5. Disseny de la instrucció

3.6. Avaluació dels aprenentatges

3.7. Resultats: acadèmics, professionals i personals

---

Mentre que la *Guia d'avaluació institucional* versa sobre la definició d'objectius i de polítiques, juntament amb la valoració de la rellevància d'aquests objectius, la *Guia d'avaluació de les titulacions* se centra en la valoració de l'adequació de les diferents polítiques institucionals, vistos els resultats d'aquests processos.

La *Guia d'avaluació de les titulacions* s'organitza en cinc apartats (vegeu el quadre 3):

- En primer lloc, s'analitza la potencialitat o fortalesa de la titulació en relació tant amb la mateixa universitat com en relació amb altres titulacions similars. En aquesta anàlisi s'inclou l'adequació del perfil de l'alumnat i del professorat als objectius previstos.
- En segon lloc, es considera el seu programa de formació, és a dir, els objectius formatius de la titulació.
- Seguidament, es passa a analitzar el desplegament i el funcionament del programa de formació: el disseny d'instrucció (apartat 3) i l'avaluació dels aprenentatges (apartat 4).
- I, finalment, es consideren els resultats assolits, tenint en compte tant l'adequació dels recursos (el perfil dels estudiants, professorat, infraestructures...) com el funcionament dels processos de formació.

### Quadre 3. El contingut dels informes d'avaluació de les titulacions

#### 1. Posició estratègica de la titulació

- 1.1. Posició estratègica interna
- 1.2. Posició estratègica externa

#### 2. Programa de formació

- 2.1. Definició del perfil de formació
- 2.2. Adequació del programa d'estudis

#### 3. Disseny d'instrucció

- 3.1. Metodologia docent
- 3.2. Adequació de les activitats
- 3.3. Organització de l'ensenyament
- 3.4. Sistema d'orientació i tutoria
- 3.5. Estructura tècnica dedicada a la instrucció
- 3.6. Sistemes de comunicació interpersonal

#### 4. Avaluació dels aprenentatges



4.1. Sistema avaluatiu

## **5. Resultats**

5.1. Dimensió acadèmica: resultats

5.2. Dimensió professional: resultats

5.3. Dimensió personal: resultats

---

## L'avaluació interna

---

### L'autoinforme

---

L'autoinforme representa la peça clau del model d'avaluació adoptat i l'evidència principal del procés d'avaluació externa. L'autoinforme, per poder fonamentar un bon pla de millora, ha de ser un diagnòstic acurat i objectiu. Ha de complir, entre d'altres, els requisits següents:

- Complet i rigorós: ha d'analitzar i valorar els elements considerats clau per a la realitat que es vol avaluar i millorar.
- Basat en evidències: ja que és més sòlid, més objectiu, més argumentat i menys discutible.
- Sistemàtic i detallat pel que fa a l'anàlisi de les causes i, per tant, d'allò que és necessari per afrontar les millores
- Equilibrat i objectiu: tant en aspectes positius com en aspectes que cal millorar.
- Compartit pels agents o per les comunitats afectades, per tal d'assegurar la representativitat en l'anàlisi i, consegüentment, la seva exhaustivitat o la inclusió de les diferents perspectives.

La responsabilitat de l'elaboració de l'autoinforme és del CAI. Aquest comitè, seguint les pautes de la guia, el sotmetrà a informació pública, per tal de ser validat per la comunitat universitària o la titulació. Un cop validat, es posarà a la disposició del CAE.

## Els comitès d'avaluació interns (CAI)

---

S'han establert dues tipologies de comitès interns:

1. El CAI institucional, encarregat d'elaborar l'informe d'avaluació interna institucional. Aquest comitè estarà compost per nou persones:
  - dos vicerectors,
  - dos vicegerents,
  - tres directors d'estudis i
  - dos directors de programa.
  
2. El CAI de titulació, encarregat d'elaborar els informes d'avaluació interna seguint la *Guia d'avaluació de les titulacions*. Aquest comitè estarà compost pels perfils següents:
  - el director d'estudis,
  - els directors de programa,
  - professors,
  - consultors dels estudis,
  - l'administrador dels estudis i
  - un mínim d'un graduat de la UOC per cada titulació.

## Mecanismes de publicitat i participació

---

Els procediments que s'adoptin han de permetre recollir l'opinió dels diferents agents i estaments de l'organització. Així mateix, s'emprendran accions d'informació específica a les titulacions que s'han d'avaluar per tal d'assegurar el coneixement del procés. La publicitat de l'autoestudi i la seva tramesa als òrgans significatius (departaments, comissions, associacions d'estudiants, serveis, etc.) són condicions indispensables per a la validació interna del procés.

## L'elaboració de l'informe: el protocol d'avaluació

---

Tot seguit es detallen les consideracions tècniques i metodològiques que cal tenir presents a l'hora d'elaborar l'autoinforme. El plantejament i l'estructura del procés d'avaluació pretenen fer convergir, en un mateix esquema d'anàlisi, les coincidències i les discrepàncies dels punts de vista intern i extern, la qual cosa determina l'ús d'un protocol igual tant pel comitè intern com pel comitè extern.

El protocol, tal com es pot veure a l'esquema 3, s'organitza de la manera següent:

- a) A la pàgina esquerra es troben les **dimensions a avaluar**, per a les quals es presenta una relació d'indicadors o elements que configuren aspectes de qualitat de la dimensió analitzada. Les valoracions d'aquesta part s'efectuen en una escala de 4 punts (de molt favorable o molt adequat a gens favorable o gens adequat).
- b) A la pàgina dreta s'inclouen els **estàndards** que han d'orientar el judici avaluatiu del comitè i una relació d'**evidències** que podria sustentar les opinions o valoracions efectuades.
  - Els **estàndards** són afirmacions sobre el nivell i la qualitat esperada de la dimensió avaluada. D'aquesta manera s'assegura que l'avaluació es basa en criteris explícits i públics.<sup>2</sup>
  - Les **evidències** poden ser les dades, els documents o les opinions recollides de diferents agents, que basen, sustenten o justifiquen els judicis de valor que s'emeten.

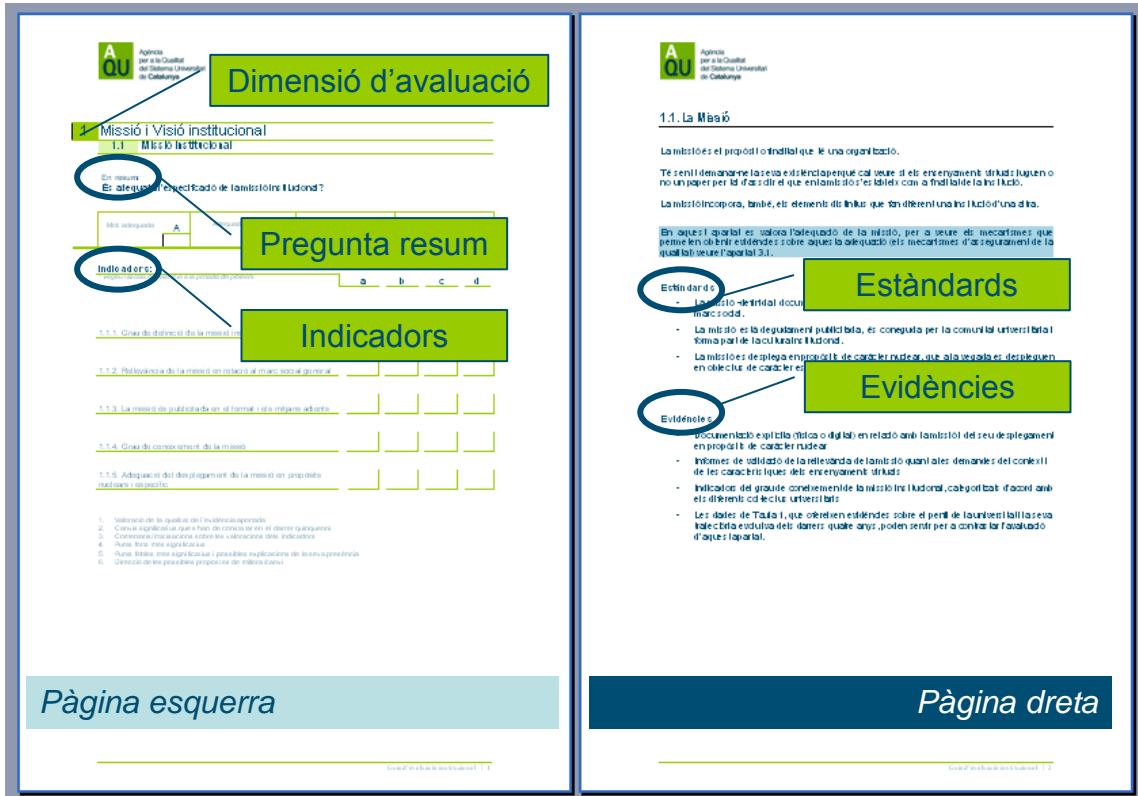
---

<sup>2</sup> Els estàndards del protocol s'han elaborat a partir de les fonts següents:

- D'una banda, els estàndards específics per a la formació virtual: Council for Higher Education Accreditation (CHEA), Institute for Higher Education Policy (IHEP) i The cooperative advancing in the effective use of technology in Higher Education (WCET).
- De l'altra, els estàndards d'acreditació de les titulacions participants en el projecte Proves pilot de les titulacions a l'Espai europeu d'educació superior, i els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (estàndards per a l'assegurament intern de la qualitat) adoptats a la Declaració de Bergen pels ministres responsables d'educació superior, i que a partir d'ara guiaran l'elaboració de totes les metodologies d'avaluació/acreditació a Europa.



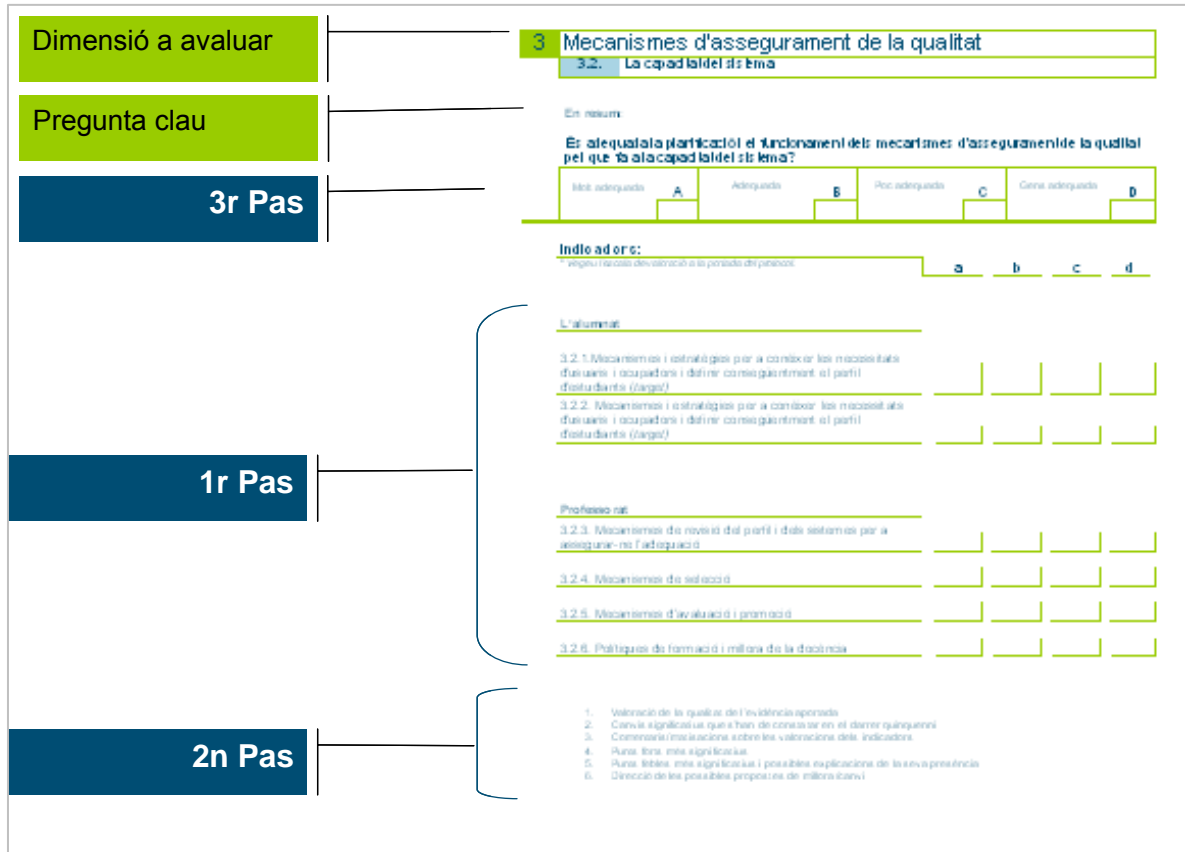
Esquema 3. Organització del protocol d'avaluació



Amb aquesta estructura es pretén introduir més racionalitat en el procés d'avaluació i reduir la variabilitat dels criteris emprats en l'emissió de judicis, tant pels comitès interns com pels externs, mitjançant l'establiment de dades i de criteris d'avaluació definits i públics.

A continuació es mostren i es descriuen els diferents passos en l'elaboració de l'informe:

Esquema 4. Passos que cal seguir per emplenar el protocol d'avaluació



### 1r pas: Valoració de cadascun dels indicadors que configuren l'apartat

A partir de les dades o evidències disponibles per a cadascun dels indicadors, el comitè intern<sup>3</sup> en fa una valoració amb algun dels judicis següents:

- a = molt positiu / molt adequat / molt satisfactori
- b = positiu / adequat / satisfactori
- c = poc positiu / poc adequat / poc satisfactori
- d = gens positiu / gens adequat / gens satisfactori

<sup>3</sup> El comitè extern només fa la valoració de la pregunta resum i no de cadascun dels indicadors de la dimensió avaluada.

En el moment de decidir el judici que descriu millor la realitat de la titulació, cal tenir presents els referents següents:

- Les dades o evidències ofertes. En cas que siguin dades, cal prendre en consideració la seva evolució i, quan sigui possible, comparar-les amb d'altres (per exemple, dades de la titulació en relació amb altres titulacions del mateix àmbit, etc.).
- Els estàndards suggerits.
- El criteri del mateix comitè o el validat per la comunitat avaluada com a conseqüència d'un procés de consulta més o menys estructurat.

## 2n pas: Visió comprensiva de la situació

### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada:

Per a cadascun dels aspectes o apartats avaluats, s'especificarà la disponibilitat i l'ús de l'evidència que ha servit de base per emetre els judicis del 1r pas.

Així mateix, es valorarà la suficiència, la pertinència i l'adequació de l'evidència com a fonament de la valoració realitzada.

### 2. Canvis significatius que s'han constatat durant el darrer quinquenni:

El caràcter cíclic del procés avaluatiu aconsella prendre en consideració les variacions –canvis– i millores més destacades que s'han produït durant el darrer quinquenni.

### 3. Comentaris/matisacions als judicis emesos:

En aquest apartat cal incloure totes les consideracions que no s'han pogut introduir en la valoració dels diferents indicadors que descriuen la situació d'un determinat aspecte o dimensió, pel fet d'haver-se hagut d'ajustar a uns referents o criteris predeterminats.

### 4. Punts forts més significatius:

Aquest apartat recull, de manera sintètica, aquelles situacions, pràctiques o realitats que representen els punts forts de la titulació, fent un èmfasi especial en la possibilitat d'assegurar-ne la vigència o la presència a mitjà termini.

### 5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents:

De la mateixa manera, la síntesi dels punts febles o deficiències observades, juntament amb les hipòtesis explicatives del perquè de la situació, representa una etapa obligatòria si es volen dur a terme les accions de millora oportunes. Cal tenir present que un diagnòstic assumit per la comunitat és un primer pas per minorar el dèficit.

### 6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi:

En aquest apartat, vista l'anàlisi de punts forts i febles, es proposen les possibles línies d'actuació que s'haurien d'adoptar per resoldre o minorar les febleses detectades. D'aquesta manera es pot valorar un primer nivell de coherència entre la situació present i les estratègies proposades per arribar a la situació desitjada.



### 3r pas: Judici global sobre l'apartat avaluat

Els comitès d'avaluació s'hauran de posicionar, amb una valoració global, sobre cadascun dels apartats que es consideren a la guia. D'aquesta manera s'integren l'especificitat (indicadors) i la comprensivitat (apartats), per poder generar una visió global del **perfil de la qualitat de la titulació**. La tipologia de judicis proposats és la resultant de la combinació de dos criteris: el de la fortalesa o debilitat de la situació present i el de l'actitud de l'organització (titulació o universitat) davant d'aquesta situació.

## El procés d'avaluació externa

---

La credibilitat i la validesa de l'autoinforme realitzat per la titulació o la universitat han de ser confirmades per l'avaluació externa, duta a terme per un comitè d'experts externs (*peer review*) o CAE. Els orígens d'aquests tipus d'avaluacions els trobem en els comitès d'acreditació de programes, en els *refrees* de les revistes científiques i en les assessores de fons de recerca.

Per bé que vàlids, la fiabilitat dels judicis dels experts està condicionada, en bona mesura, per les evidències (informació objectiva) aportades en l'autoinforme o recollides pel mateix CAE, i també pel compliment metòdic de la *Guia d'avaluació externa*. Aquesta guia assenyala que l'objectiu general de l'avaluació externa és formular judicis de valor sobre el disseny, l'organització, el desenvolupament de processos i els resultats de l'ensenyament amb relació als objectius de les unitats avaluades, amb la finalitat d'estimar-ne la qualitat i de proposar accions de millora.

L'avaluació externa té dos objectius:

- Ha de servir per a l'assessorament i l'orientació de les institucions o titulacions avaluades per tal de millorar el nivell i la qualitat dels programes d'estudis i les titulacions associades.
- Respon a la necessitat d'oferir informació independent i rigorosa als estudiants i a la societat en general, que comparteixen l'interès en la bona qualitat de l'educació superior.

## Composició dels comitès d'avaluació externs (CAE)

---

### Composició i perfil dels CAE

El **CAE institucional** estarà compost com a mínim per quatre persones: dos acadèmics, un professional i un metodòleg. Aquestes persones hauran de respondre al perfil següent:

- Un catedràtic amb llarga experiència en docència i recerca i en gestió (d'institucions universitàries), fonamentalment en el sistema universitari català.
- Un expert en l'ensenyament virtual d'educació superior, procedent d'una universitat estrangera de prestigi en l'àmbit de la formació virtual.
- Un professional expert en l'ensenyament virtual, fora de l'àmbit universitari, amb coneixements i experiència en l'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Un metodòleg, amb experiència en l'avaluació de programes de formació o en l'avaluació de la qualitat institucional de les universitats, que farà de pont entre el CAE institucional i els CAE de titulacions.

Els **CAE específics de titulacions** inclouran els perfils acadèmic, professional i d'expert en metodologia d'avaluació. A continuació es descriu el perfil d'aquestes figures:

- El perfil acadèmic estarà representat per personal docent i investigador de la universitat amb prestigi reconegut com a professor doctor, preferentment extern al sistema universitari català. És recomanable que hagi ocupat algun càrrec de govern de la universitat i, per tant, que conegui la gestió universitària. És preferible que tingui experiència en processos d'avaluació institucional.
- El perfil professional estarà ocupat per graduats de la UOC. Ha de ser un professional amb experiència en el camp laboral propi de la titulació que s'avalua. Pel seu perfil, ha de poder aportar informació sobre els nous requeriments de l'empresa en la formació de les persones titulades o bé sobre la pràctica professional relacionada amb els ensenyaments corresponents.
- El perfil del metodòleg estarà constituït per persones amb experiència en l'avaluació de programes de formació o en l'avaluació de la qualitat institucional de les universitats, preferentment amb coneixements sobre l'àmbit de formació virtual.

Els membres dels CAE són nomenats per la Direcció d'AQU Catalunya, amb el coneixement previ de les titulacions o les universitats. Un dels avaluadors té el càrrec de president del comitè extern.

## La visita *in situ*

---

Els experts externs rebran formació sobre el campus virtual abans de la visita, per tal d'aprofitar millor el temps de les audiències, i es donaran contrasenyes per tal de poder visitar aquest campus abans de la visita física.

La durada de la visita serà de dos dies, i estarà concertada prèviament. Hi ha un interval de tres setmanes com a mínim entre la recepció de l'autoinforme i la visita a la institució o la unitat a avaluar. S'inicia amb una trobada del CAE la tarda del primer dia, que servirà perquè cada membre faci una valoració individual de l'autoinforme i per preparar els continguts que es tractaran amb cadascuna de les diferents audiències amb què es reunirà. El segon dia s'iniciaran les audiències amb els diferents col·lectius. A continuació es detalla la tipologia d'audiències de cadascun dels comitès.

Audiències del CAE institucional amb:

1. el CAI institucional i/o el Consell de Govern,
2. professorat,
3. àmbit tecnològic,
4. comunicació i gestió dels estudis i
5. directors d'estudis.

Audiències dels CAE de titulacions amb:

1. el CAI (presencial),
2. estudiants (virtual),
3. col·laboradors docents: consultors i tutors (virtual),
4. graduats (presencial),
5. professorat propi de la titulació (presencial) i
6. responsables de la titulació: directors d'estudis i de programes (presencial).

En tots dos casos la visita s'acaba amb una trobada amb el CAI en la qual el CAE presenta de manera oral un esborrany del seu informe.

Es recomana que les audiències virtuals es facin amb anticipació, per tal de facilitar al màxim la participació.

## Estructura de l'informe extern

---

L'informe extern d'avaluació s'elaborarà a partir de l'informe del CAE institucional. Tindrà els epígrafs següents:

- Introducció: objectius, composició del CAE, pla de treball, incidències.
- Valoració del procés d'avaluació intern.
- Valoració del CAE sobre cadascun dels apartats del protocol, incloent-hi una justificació del judici valoratiu (evidències a partir de les quals emet la valoració...).
- Valoració general: punts forts i febles, conclusions i recomanacions.
- Valoració del procés d'avaluació extern.

L'informe extern que elabora el CAE té en compte l'informe extern institucional i l'autoinforme a nivell de les titulacions. Per exemple, l'apartat de resultats s'iniciarà amb l'anàlisi del CAE institucional sobre la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa als resultats, i, seguidament, es procedirà a la valoració de si els resultats són a la pràctica satisfactoris per a cadascuna de les titulacions avaluades.

## Reacció de la unitat (titulació) avaluada

---

El procés d'avaluació institucional es caracteritza per la seva transparència. Així, la universitat té la possibilitat de matisar l'informe extern. Això no vol dir que hi hagi d'haver un acord absolut entre tots dos comitès, sinó que s'estableix el mecanisme formal perquè quedi constància de les argumentacions valoratives.

Un cop finalitzada aquesta etapa, el CAE considerarà definitiu el seu informe i es tancarà l'etapa d'avaluació externa.



## Els informes finals

---

La **universitat** avaluada, si ho considera oportú, pot elaborar un informe per a la seva comunitat, amb les característiques següents:

- Correspon al CAI elaborar-lo a partir de l'autoinforme i de l'informe extern. Aquest informe conté una síntesi de la valoració de les diferents dimensions, i també els punts forts i febles i, fonamentalment, **el pla de millora de la titulació/estudis o de la institució en general**.
- Aquest informe serà divulgat àmpliament entre els membres de la comunitat i s'adreçarà al comitè de qualitat de la universitat. Així, l'informe compleix les funcions següents:
  - Retre comptes sobre el desenvolupament i els resultats de l'avaluació davant d'un òrgan superior.
  - Garantir el compromís de la comunitat de la titulació per dur a terme les accions de millora que l'informe proposa.
  - Garantir el compromís i el suport de la institució a les propostes de millora.

Per la seva banda, AQU Catalunya elaborarà un informe destinat a la informació externa (a la societat), que prendrà com a referent l'informe extern d'avaluació. Aquest informe serà sotmès a la consideració dels estudis o la institució avaluats i aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Qualitat. El seu contingut formarà part de l'informe anual d'avaluació que AQU Catalunya fa públic.



## Protocol d'avaluació

---

Escala de valoració:

- a) Molt positiu / molt adequat / molt satisfactori / molt bé
- b) Positiu / adequat / satisfactori / bé
- c) Poc positiu / poc adequat / poc satisfactori / poc
- d) Gens positiu / gens adequat / gens satisfactori / gens



## 0. El procés d'avaluació interna

### Indicadors:

- 0.1. Actitud de la comunitat respecte del procés d'avaluació
- 0.2. Suport i col·laboració de la unitat tècnica d'avaluació
- 0.3. Procés intern d'elaboració de l'informe
- 0.4. Accions de difusió i foment de la participació en el procés d'avaluació
- 0.5. Nivell de resposta de la comunitat en el procés
- 0.6. Valoració global de l'informe intern

### Valoracions del CAE:

Qüestió clau: És positiu el procés d'avaluació interna institucional?

Molt positiu	A	Positiu	B	Poc positiu	C	Gens positiu	D
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Marqueu la valoració de la qüestió clau que es proposa, i feu els comentaris que estimeu necessaris.
3. Assenyalau els possibles canvis/millores que considereu pertinents a introduir en una propera ocasió.

## 1. Missió i visió institucionals

### 1.1. Missió institucional

#### Indicadors:

- 1.1.1 Grau de definició de la missió institucional
- 1.1.2 Rellevància de la missió en relació amb el marc social general
- 1.1.3 Publicitat de la missió en el format adequat i amb els mitjans adients
- 1.1.4 Grau de coneixement de la missió
- 1.1.5 Adequació del desplegament de la missió en propòsits nuclears i específics

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

#### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: És adequada l'especificació de la missió institucional?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

**\*\*Nota:** Al final del capítol 1, i vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau, el CAE assenyalarà els punts forts i febles més significatius, i la possible explicació de la presència dels punts febles.

## 1. Missió i visió institucionals

### 1.1. Missió institucional

La missió és el propòsit o la finalitat que té una organització.

Té sentit demanar-ne l'existència perquè cal veure si els ensenyaments virtuals juguen un paper o no per tal d'assolir allò que en la missió s'estableix com a finalitat de la institució.

La missió incorpora també els elements distintius que fan diferent una institució d'una altra.

En aquest apartat es valora l'adequació de la missió. Per veure els mecanismes que permeten obtenir evidències sobre aquesta adequació (els mecanismes d'assegurament de la qualitat), vegeu l'apartat 3.1.

En aquest apartat es valora l'adequació de la missió. Per veure els mecanismes que permeten obtenir evidències sobre aquesta adequació (els mecanismes d'assegurament de la qualitat), vegeu l'apartat 3.1.

#### Estàndards

- La missió —definida i documentada— és rellevant en relació amb les demandes generals del marc social.
- La missió es fa pública degudament, és coneguda per la comunitat universitària i forma part de la cultura institucional.
- La missió es desplega en propòsits de caràcter nuclear, que al seu torn es despleguen en objectius de caràcter específic.

#### Evidències

- Documentació explícita (física o digital) de la missió i del seu desplegament en propòsits de caràcter nuclear.
- Informes de validació de la rellevància de la missió quant a les demandes del context i de les característiques dels ensenyaments virtuals.
- Indicadors del grau de coneixement de la missió institucional, categoritzats d'acord amb els diferents col·lectius universitaris.
- Les dades de la taula 1, que ofereixen evidències sobre el perfil de la universitat i la seva trajectòria evolutiva durant els darrers quatre anys, poden servir per comprovar l'avaluació d'aquest apartat.

# 1. Missió i visió institucionals

## 1.2. Visió institucionals

### Indicadors:

- 1.2.1. Explicitació i documentació adequades per part de la institució dels propòsits bàsics de caràcter nuclear
- 1.2.2. Rellevància i coherència dels propòsits de caràcter nuclear en relació amb la missió
- 1.2.3. Existència d'un pla estratègic de la institució adequadament desenvolupat i documentat, on s'estructuren els propòsits, els objectius i les prioritats a mitjà termini
- 1.2.4. Adequació del pla estratègic a la missió i la visió
- 1.2.5. Adequació de l'estructura i dels elements instrumentals bàsics que permeten el funcionament de la institució com a institució de formació/educació virtual
- 1.2.6. Adequació del personal tècnic específic que garanteix el funcionament de la institució

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: La visió institucional és coherent i està clarament definida en relació amb la missió?

Molt coherent	A	Coherent	B	Poc coherent	C	Gens coherent	D

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

**Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (1.1 i 1.2), assenyalau els punts forts i febles més significatius, i la possible explicació de la presència dels punts febles.**



## 1.2. Visió institucional

La visió és el paper i el posicionament de la universitat que es vol aconseguir en un període de temps determinat.

Per visió s'entén el paper i el posicionament que es vol que la universitat assoleixi en un període de temps determinat. Concretar la visió significa predir com es vol que s'evolucioni, la qual cosa ajudarà a dissenyar quines accions caldrà emprendre per arribar-hi.

Per valorar els mecanismes d'assegurament de la qualitat, vegeu l'apartat 3.2.

### Estàndards

- La **visió** està definida i documentada i és coherent amb la missió; és a dir, recull els objectius i les accions establerts en la missió, i fixa un termini.
- La institució té desenvolupat i documentat un **pla estratègic** basat en la missió i la visió, que estructura racionalment els propòsits i els objectius i que estableix les prioritats a mitjà termini.
- El pla estratègic assegura un entorn on es facilita una **educació virtual** de qualitat, pel que fa a la infraestructura i al pla tecnològic:
  - Determina l'estructura i els elements instrumentals bàsics que permeten el funcionament i el desenvolupament com a institució que utilitza ensenyaments virtuals.
  - Preveu i determina el personal tècnic específic que garanteix el funcionament de la institució on es facilita educació virtual.

### Evidències

- Documentació explícita (física o digital) sobre la visió i el seu desplegament en relació amb els propòsits i els objectius de la missió.
- Document en què es recull el pla estratègic i s'incorporen les accions per al desenvolupament virtual correcte del programa de formació a curt i mitjà termini.
- Organigrama de l'estructura organitzativa que dona servei de suport als ensenyaments virtuals.
- Nombre i detall de la qualificació dels tècnics encarregats del desenvolupament virtual de l'ensenyament.
- Les dades de la taula 1, que ofereixen evidències sobre el perfil de la universitat i la seva trajectòria evolutiva durant els darrers quatre anys, poden servir per comprovar l'avaluació d'aquest apartat.

## 2. Capacitat del sistema

### 2.1. Alumnat

#### Indicadors:

2.1.1. Adequació de les polítiques de captació: accions informatives, documents divulgatius emprats, etc.

2.1.2. Adequació de les accions informatives i dels documents divulgatius utilitzats per a l'acollida

2.1.3. Ús de la informació obtinguda sobre les necessitats d'usuaris i d'ocupadors per actualitzar la missió i la visió

2.1.4. Adequació de l'oferta d'estudis a les necessitats dels usuaris

2.1.5. Adequació del perfil general dels estudiants en relació amb la missió i la visió

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

#### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Els mecanismes per captar i acollir els estudiants són adequats i responen a les característiques de la institució?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
---------------	---	----------	---	--------------	---	---------------	---

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

**\*\*Nota:** Al final del capítol 2, i vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau, el CAE assenyalarà els punts forts i febles més significatius, i la possible explicació de la presència dels punts febles.

## 2. Capacitat del sistema

La capacitat del sistema fa referència a tots els elements que determinen el desplegament del programa de formació d'una determinada manera. En aquest sentit, el contingut que ha d'avaluar el CAI comprèn els apartats següents: 2.1. Alumnat, 2.2. Professorat, 2.3. Infraestructures i 2.4. Relacions externes.

Per valorar els mecanismes d'assegurament de la qualitat de tots aquests elements, vegeu l'apartat 3.2.

### 2.1. Alumnat

#### Estàndards

- Els estudiants reben informació sobre l'ensenyament, inclosos els requisits d'admissió, la matrícula i les taxes, llibres i altre material, requeriments tècnics i serveis de suport a l'estudi.
 

“Les institucions han de publicar periòdicament informació actualitzada, imparcial i objectiva, tant quantitativa com qualitativa, sobre els seus programes i titulacions.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.7)<sup>4</sup>
- Els materials publicitaris, de captació i d'admissió reproduïxen clarament i acuradament el programa i els serveis que es posen a la disposició dels estudiants.
- Els estudis oferts es corresponen amb les característiques i les necessitats dels estudiants, tal com estan definits en la missió i la visió de la institució.

#### Evidències

- Estudis sobre les característiques dels estudiants d'ensenyaments a distància i sobre les necessitats específiques d'aquesta mena d'estudiants.
- Estudis sobre el perfil dels estudiants matriculats a la universitat.
- Publicacions (fullets, tríptics, etc.) editades per la universitat, adreçades a l'alumnat de secundària i a l'alumnat nou.
- Pla de captació i d'acollida de la titulació i altres mecanismes de captació (jornades d'acollida, Saló de l'Ensenyament, web, etc.).

---

<sup>4</sup> Els estàndards i les directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'Espai europeu d'educació superior, elaborats per l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), han estat assumits per 45 ministres responsables d'educació superior en el comunicat de Bergen. Set d'aquests estàndards fan referència a l'assegurament de la qualitat interna.

## 2.2. Professorat

### Indicadors:

- 2.2.1. Adequació del perfil del professorat propi al perfil i les tipologies del professorat dels ensenyaments a distància
- 2.2.2. Coherència dels models de captació i contractació amb el perfil i les tipologies
- 2.2.3. Adequació de les polítiques de formació i de millora de la docència
- 2.2.4. Adequació dels sistemes d'avaluació i de promoció del professorat en relació amb la missió i la visió de la institució
- 2.2.5. Sistemes de suport al professorat (logístic, tècnic, etc.)
- 2.2.6. Satisfacció del professorat amb les polítiques de formació i de millora de la docència
- 2.2.7. Satisfacció del professorat amb les polítiques d'avaluació i de promoció
- 2.2.8. Satisfacció del professorat amb els mecanismes de suport al professorat
- 2.2.9. Idoneïtat de la tipologia i el volum del professorat propi en relació amb la missió i la visió de la institució
- 2.2.10. Adequació de les polítiques de recerca
- 2.2.11. Satisfacció del professorat amb les polítiques de recerca

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequades les polítiques de professorat (captació, suport, formació, avaluació, promoció)?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

## 2.2. Professorat

### Estàndards

- La institució té establert el perfil del professorat propi dels ensenyaments a distància i les seves tipologies, d'acord amb el qual fixa els models de captació i contractació del professorat.
- L'estructura de professorat és adequada i totalment qualificada per desenvolupar els programes de formació operatius actualment i per donar una atenció adient als estudiants i fomentar nivells adequats d'assoliment en el seu aprenentatge.

“Les institucions han de trobar el sistema més adequat per garantir que l'equip de professors està qualificat i és competent. Aquest sistema s'ha de posar a la disposició de les persones que duguin a terme l'avaluació externa i s'ha de detallar en els informes corresponents.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.4)

- La institució té establert el sistema de captació, contractació i desenvolupament professional del seu professorat, tot incloent-hi els models de formació, d'avaluació i de promoció.
- La institució facilita al professorat suport tècnic en el desenvolupament dels cursos i hi ha serveis de suport relacionats específicament amb la docència virtual.

### Evidències

- Anàlisis sobre la idoneïtat de l'estructura del professorat tenint en compte les característiques pròpies dels ensenyaments a distància.
- Existència documental de polítiques específiques i transparents de captació, selecció i contractació del professorat.
- Existència d'un pla de formació del professorat a escala d'universitat, com ara els cursos organitzats per l'ICE o equivalent (amb el nombre de participants). Indicació del pressupost que es dedica a la formació.
- Pla d'avaluació: documentació sobre la política d'avaluació i els mecanismes explícits (resultats de les enquestes del professorat). Indicació del pressupost destinat a l'avaluació del professorat.
- Pla de promoció del professorat.

## 2.3. Infraestructures

### Indicadors:

- 2.3.1. Nivell de concreció del pla de desenvolupament tecnològic integral
- 2.3.2. Grau d'actualització del sistema pel que fa a les necessitats tècniques dels ensenyaments a distància
- 2.3.3. Grau d'idoneïtat de les infraestructures d'acord amb les necessitats
- 2.3.4. Grau de funcionalitat de les infraestructures
- 2.3.5. Nivell d'ús de les infraestructures
- 2.3.6. Grau d'equiparació de l'estructura del campus virtual a altres sistemes d'ensenyament a distància d'universitats de prestigi reconegut

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequades les infraestructures per al desenvolupament dels ensenyaments virtuals?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

## 2.3. Infraestructures

### Estàndards

- La institució ha analitzat les necessitats pel que fa a les infraestructures, per tal de garantir cobertura suficient a les seves necessitats, i ha establert el sistema de necessitats tècniques dels ensenyaments a distància.
- La institució té un pla de desenvolupament tecnològic integral, dissenyat per tal que sigui al màxim de fiable (*fail-safe*) i en el qual s'inclouen:
  - Mesures de seguretat electròniques (protecció de *password*, encriptació, *back-up systems*) per assegurar tant estàndards de qualitat com la integritat i validesa de la informació.
  - Un sistema centralitzat que dóna suport a la construcció i el manteniment de la infraestructura de l'educació virtual.
- La institució garanteix el nivell de funcionalitat de les infraestructures i en promou un ús idoni.
 

“Les institucions han de garantir que els recursos disponibles de suport a l'alumnat són adequats i s'ajusten a cada programa.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.5)

### Evidències

- Pla de projectes tecnològics pensats per al desenvolupament propi dels ensenyaments a distància i de la innovació tecnològica.
- Documentació d'estudis sobre anàlisis de les necessitats pròpies dels ensenyaments a distància.
- Indicadors sobre la funcionalitat i el bon ús de les infraestructures.
- Pla d'infraestructures que garanteixin la seguretat, la fiabilitat dels sistemes, la disponibilitat del servei, etc.

## 2.4. Relacions externes

### Indicadors:

- 2.4.1. Adequació del sistema institucionalitzat de relacions externes
- 2.4.2. Grau de relació amb altres institucions universitàries amb ensenyaments virtuals
- 2.4.3. Grau de relació amb altres institucions universitàries
- 2.4.4. Grau de relació amb institucions públiques
- 2.4.5. Grau de relació amb empreses de sectors relacionats amb els ensenyaments de la institució
- 2.4.6. Grau de relació amb centres de recerca d'àmbit espanyol
- 2.4.7. Grau de relació amb centres de recerca d'àmbit internacional

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequades les relacions externes per al desenvolupament dels ensenyaments virtuals?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriviu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

**Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (2.1, 2.2, 2.3 i 2.4), assenyalau els punts forts i febles més significatius, i la possible explicació de la presència dels punts febles.**



## 2.4. Relacions externes

### Estàndards

- La institució té un model establert de relacions externes amb indicació de les seves prioritats estratègiques bàsiques.
- La institució garanteix el suport necessari per promocionar les relacions amb altres institucions.

### Evidències

- Existència d'un model de relacions externes amb definició de prioritats i estratègies per desenvolupar-lo.
- Documentació d'estudis sobre anàlisis de les necessitats de relacions externes dels ensenyaments a distància.
- Indicadors: nombre de convenis, dades sobre estades, etc.
- Indicadors de "suport" a la promoció i al manteniment de les relacions amb altres institucions.

### 3. Mecanismes d'assegurament de la qualitat

#### 3.1. Missió i visió institucionals

##### Indicadors:

3.1.1. Adequació dels mecanismes de seguiment i revisió de la missió i la visió

3.1.2. Adequació i funcionament dels mecanismes de seguiment i revisió del pla estratègic (procediments utilitzats per conèixer la consecució dels objectius planificats)

3.1.3. Adequació de l'òrgan i del personal responsable del seguiment i la garantia de la qualitat

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

##### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa a la visió i la missió institucionals?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

**\*\*Nota:** Al final del capítol 3, i vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau, el CAE assenyalarà els punts forts i febles més significatius, i la possible explicació de la presència dels punts febles.

### 3. Mecanismes d'assegurament de la qualitat

Els mecanismes d'assegurament de la qualitat fan referència a totes les estratègies i els instruments que la institució posa en marxa per tal d'assegurar l'adequació constant del funcionament dels seus processos. En aquest sentit, el contingut que ha d'avaluar el CAI inclou els apartats següents: 3.1. Visió i missió institucionals, 3.2. Capacitat del sistema (alumnat, professorat, infraestructures i relacions externes), 3.3. Posició estratègica interna i externa, 3.4. Perfil de formació i programa d'estudis, 3.5. Disseny de la instrucció, 3.6. Avaluació dels aprenentatges i 3.7. Resultats (acadèmics, professionals i personals).

#### 3.1. Visió i missió institucionals

##### Estàndards

- Els mecanismes de revisió de la documentació i publicació de la missió n'asseguren la rellevància i l'acompliment / n'asseguren l'actualització d'acord amb les necessitats del context.
- Els mecanismes de revisió de la documentació i publicació de la visió n'asseguren la rellevància i l'acompliment / n'asseguren l'actualització d'acord amb les necessitats del context.
- Els mecanismes de revisió de la documentació i publicació del pla estratègic n'asseguren la rellevància i l'acompliment / n'asseguren l'actualització d'acord amb les necessitats del context.

“Les institucions han de disposar d'una política i de processos associats per assegurar la qualitat i els estàndards dels seus programes i titulacions. També s'han de comprometre explícitament a desenvolupar una cultura que reconegui la importància de la qualitat i de l'assegurament de la qualitat en la seva tasca. Per assolir aquest objectiu, han de desenvolupar i implementar una estratègia per a la millora continuada de la qualitat. L'estratègia, la política i els procediments han de tenir un estatus formal i han d'estar disponibles públicament. També han de tenir en compte el paper dels estudiants i d'altres estaments involucrats.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.1)

##### Evidències

- Procediments per a la revisió periòdica de la missió, el seu seguiment i l'anàlisi i actualització de propòsits, i també per a la renovació de la seva publicació.
- Existència de procediments per a la revisió del pla estratègic i l'anàlisi i actualització de l'estructura que dona servei i suport a la virtualització.

## 3.2. Capacitat del sistema

### Indicadors:

#### Alumnat

- 3.2.1. Mecanismes i estratègies per conèixer les necessitats d'usuaris i ocupadors i definir, consegüentment, el perfil d'estudiants (*target*)

#### Professorat

- 3.2.2. Mecanismes de revisió del perfil i dels sistemes per assegurar-ne l'adequació  
3.2.3. Mecanismes de selecció  
3.2.4. Mecanismes d'avaluació i de promoció  
3.2.5. Polítiques de formació i millora de la docència

#### Infraestructures

- 3.2.6. Mecanismes d'anàlisi del funcionament de les infraestructures  
3.2.7. Mecanismes de revisió i renovació de les infraestructures

#### Relacions externes

- 3.2.8. Mecanismes de revisió del model institucional de relacions externes

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa a la capacitat del sistema?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

## 3.2. Capacitat del sistema

### Alumnat

#### Estàndards

- Detecció i definició del perfil desitjat
  - La institució té mecanismes (estudis de mercat) que li permeten conèixer les necessitats de mercat i definir, en conseqüència, el perfil d'estudiants d'acord amb els jaciments detectats.
- Coneixement del perfil real dels estudiants
  - La institució disposa de mecanismes per conèixer i analitzar la procedència dels seus estudiants.

#### Evidències

- Estudis de mercat sobre jaciments d'estudiants.
- Estudis sobre el perfil dels estudiants matriculats a la universitat.

### Professorat

#### Estàndards

- La institució té establerts els mecanismes de revisió del perfil i adequació del professorat.

#### Evidències

- Existència de procediments per a la revisió del perfil del professorat i de les polítiques de selecció i desenvolupament professional.

### Infraestructures

#### Estàndards

- La institució té establerts procediments d'anàlisi del funcionament i l'ús de les infraestructures.
- La institució té establerts procediments i mecanismes de revisió i renovació de les infraestructures.

#### Evidències

- Procediments de seguiment del funcionament del pla de revisió i renovació de les infraestructures.

### Relacions externes

#### Estàndards

- La institució té establerts procediments d'anàlisi dels mecanismes de relacions, del seu funcionament i de la seva revisió.

#### Evidències

- Existència de procediments de seguiment del funcionament del model de relacions externes.

### 3.3. Posició estratègica interna i externa

#### Indicadors:

3.3.1. Mecanismes d'informació interns (benchmarking, intertitulacions, "dades del negoci intern", etc.)

3.3.2. Mecanismes per donar a conèixer dades d'institucions externes (dades dels competidors o referents)

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

#### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa a la posició estratègica interna i externa?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

### 3.3. Posició estratègica interna i externa

#### Estàndards

- Els mecanismes de revisió de la informació sobre el funcionament intern n'asseguren la rellevància i l'actualització.
- Els mecanismes de revisió de la informació sobre les dades d'institucions externes n'asseguren la rellevància i l'actualització.

“Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes d'estudis i d'altres activitats.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.6)

#### Evidències

- Procediments per a la revisió periòdica de la informació sobre el funcionament intern.
- Procediments per a la revisió periòdica de la informació sobre dades d'institucions externes.

### 3.4. Perfil de formació i programa d'estudis

#### Indicadors:

##### Definició del perfil de formació

3.4.1. Mecanismes de revisió del perfil de formació i de les competències i els objectius associats

##### Adequació del programa d'estudis

3.4.2. Mecanismes de revisió i d'actualització del programa d'estudis

3.4.3. Mecanismes de revisió i d'actualització dels programes de les assignatures

3.4.4. Procediments generals per avaluar el desenvolupament del programa

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

#### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa al perfil de formació i al programa d'estudis?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i describiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.



### 3.4. Perfil de formació i programa d'estudis

“Les institucions acadèmiques han de disposar de mecanismes formals per aprovar, avaluar i controlar periòdicament els seus programes i titulacions.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.2)

#### Definició del perfil de formació

##### Estàndards

- Els mecanismes de revisió del perfil de formació i de les competències i els objectius associats asseguren l'adequació del perfil i l'actualització continuada de les competències i els objectius associats al perfil.

##### Evidències

- Procediments per a la revisió periòdica del perfil de formació.
- Estudis sobre les competències i els objectius associats al perfil de formació.

#### Adequació del programa d'estudis

##### Estàndards

- Els mecanismes de revisió del programa d'estudis n'asseguren la revisió i l'actualització continuades.
- Els mecanismes de revisió dels programes de les assignatures n'asseguren l'actualització.
- Els procediments generals per a l'avaluació dels programes en garanteixen el desenvolupament correcte.

##### Evidències

- Procediments per a la revisió periòdica del programa d'estudis i dels programes de les assignatures i per a l'anàlisi avaluativa del desenvolupament general del programa d'estudis.

### 3.5. Disseny de la instrucció (I)

#### Indicadors:

##### Adequació de les activitats

- 3.5.1. Concreció de mecanismes de revisió i d'actualització de les activitats formatives i avaluatives
- 3.5.2. Criteris i procediments per garantir la qualitat de les pràctiques externes

##### Organització de l'ensenyament

- 3.5.3. Mecanismes per conèixer les necessitats específiques de l'alumnat
- 3.5.4. Mecanismes per conèixer la satisfacció de l'alumnat respecte de l'organització de la gestió i el suport a l'aprenentatge
- 3.5.5. Mecanismes per conèixer la satisfacció del professorat i dels col·laboradors respecte de l'organització de la gestió i el suport a la docència

##### Metodologia docent i sistemes d'orientació i tutoria

- 3.5.6. Mecanismes per conèixer la satisfacció del professorat en relació a la metodologia docent
- 3.5.7. Mecanismes per conèixer el grau de satisfacció de l'estudiantat amb la metodologia docent i l'acció tutorial
- 3.5.8. Nivell d'explicitació del sistema d'orientació
- 3.5.9. Nivell de coneixement de les característiques del sistema d'orientació i dels serveis que presta
- 3.5.10. Nivell d'explicitació del programa d'acció tutorial

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

#### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa al disseny de la instrucció?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

### 3.5. Disseny de la instrucció (I)

“Les institucions acadèmiques han de disposar de mecanismes formals per aprovar, avaluar i controlar periòdicament els seus programes i titulacions.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.2)

“Les institucions han de garantir que els recursos disponibles de suport a l'alumnat són adequats i s'ajusten a cada programa”

ENQA, 2005 (estàndard 1.5)

#### Adequació de les activitats

##### Estàndards

- Els mecanismes de revisió i d'actualització de les activitats formatives i avaluatives estan prou concretats i especificats.
- Les pràctiques externes tenen criteris establerts de garantia de la seva qualitat.

##### Evidències

- Procediments específics de revisió de les activitats formatives.
- Procediments específics de revisió dels criteris d'assegurament de la qualitat de les pràctiques externes.

#### Organització de l'ensenyament

##### Estàndards

- La institució té establerts mecanismes per recollir i analitzar informació sobre la detecció de les necessitats específiques de l'alumnat, la satisfacció de l'alumnat respecte de l'organització de la gestió i el suport a l'aprenentatge, i la satisfacció del professorat i dels col·laboradors respecte de l'organització de la gestió i el suport a la docència.

##### Evidències

- Procediments de detecció de necessitats específiques de l'alumnat.
- Procediments per conèixer i analitzar la satisfacció de l'alumnat respecte de l'organització de la gestió i el suport a l'aprenentatge.
- Procediments per conèixer i analitzar la satisfacció del professorat i dels col·laboradors respecte de l'organització de la gestió i el suport a la docència.

#### Metodologia docent i sistemes d'orientació i tutoria

##### Estàndards

- La institució disposa d'un sistema específic d'orientació que és conegut pels estudiants.
- La institució disposa d'un programa d'acció tutorial degudament documentat.
- La institució té establerts mecanismes eficients per conèixer l'opinió del professorat en relació a la metodologia docent.
- La institució té establerts mecanismes eficients per conèixer el grau de satisfacció de l'estudiantat amb la metodologia docent i l'acció tutorial.

##### Evidències

- Procediments per conèixer l'opinió del professorat en relació a la metodologia docent.
- Procediments per conèixer el grau de satisfacció de l'estudiantat amb la metodologia docent i l'acció tutorial.
- Existència documentada del pla d'orientació i del programa d'acció tutorial.
- Existència d'un sistema de tutors de referència.
- Existència d'un sistema de professors-consultors.

## 3.5. Disseny de la instrucció (II)

### Indicadors:

#### Estructura tècnica dedicada a la instrucció

3.5.11. Mecanismes de comprovació de la qualitat del funcionament del sistema

3.5.12. Mecanismes de comprovació del grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del sistema

#### Sistemes de comunicació interpersonal

3.5.13. Mecanismes de comprovació de la freqüència de contactes entre els diferents subjectes

3.5.14. Mecanismes de comprovació del grau de satisfacció amb les facilitats per establir comunicacions de caràcter interpersonal i el seu funcionament

3.5.15. Mecanismes de revisió del funcionament dels sistemes de comunicació interpersonal

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa al disseny de la instrucció?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

### 3.5. Disseny de la instrucció (II)

#### Estructura tècnica dedicada a la instrucció

##### Estàndards

- La institució té mecanismes que garanteixen la comprovació de la qualitat del funcionament del sistema.
- La institució té mecanismes establerts que garanteixen la comprovació del grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del sistema.

##### Evidències

- Procediments de comprovació de la qualitat del funcionament del sistema.
- Procediments de comprovació del grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del sistema.

#### Sistemes de comunicació interpersonal

##### Estàndards

- La institució té mecanismes eficients per a la comprovació de la freqüència de contactes entre els diferents subjectes.
- La institució té mecanismes que garanteixen la comprovació periòdica del grau de satisfacció amb les facilitats per establir comunicacions de caràcter interpersonal i el seu funcionament.
- La institució té mecanismes que garanteixen la revisió periòdica del funcionament dels sistemes de comunicació interpersonal.

##### Evidències

- Procediments per a la comprovació de la freqüència de contactes entre els diferents subjectes.
- Procediments per a la comprovació del grau de satisfacció amb les facilitats per establir comunicacions de caràcter interpersonal i el seu funcionament.
- Procediments per a la revisió periòdica del funcionament dels sistemes de comunicació interpersonal.

### 3.6. Avaluació dels aprenentatges

#### Indicadors:

- 3.6.1. Procediments d'actualització de les proves i estratègies d'avaluació
- 3.6.2. Mecanismes de comprovació de la satisfacció de l'alumnat respecte del sistema d'avaluació
- 3.6.3. Mecanismes de comprovació de l'opinió del professorat respecte del sistema d'avaluació
- 3.6.4. Especificació i coneixement dels sistemes de reclamació respecte dels resultats de l'avaluació
- 3.6.5. Sistema de validació institucional de les avaluacions no presencials
- 3.6.6. Sistemes de revisió de les metodologies avaluatives

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

#### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa a l'avaluació dels aprenentatges?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i descriuiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

### 3.6. Avaluació dels aprenentatges

#### Estàndards

- La institució té establerts procediments que assegurin l'actualització periòdica de les proves i estratègies d'avaluació.
- La institució té establerts mecanismes eficients per a la comprovació de la satisfacció de l'alumnat respecte del sistema d'avaluació.
- La institució té establerts mecanismes eficients per a la comprovació de l'opinió del professorat respecte del sistema d'avaluació.
- La institució té especificats els sistemes de reclamació respecte dels resultats de l'avaluació i en garanteix la difusió.
- La institució té establerts sistemes de validació de les avaluacions fetes de forma no presencial.
- Les metodologies d'avaluació són revisades periòdicament per a comprovar-ne l'adequació a la tipologia i la naturalesa dels aprenentatges i als seus canvis, i també a les innovacions tecnològiques que es van incorporant al sistema

“L'alumnat ha de ser avaluat d'acord amb criteris, regles i procediments publicats i aplicats amb coherència.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.3)

#### Evidències

- Procediments d'actualització periòdica de les proves i estratègies d'avaluació.
- Estudis actualitzats sobre la qualitat de les proves i estratègies d'avaluació.
- Procediments per a la comprovació de la satisfacció de l'alumnat respecte del sistema d'avaluació.
- Procediments per a la comprovació de l'opinió del professorat respecte del sistema d'avaluació.
- Existència i publicació del sistema de reclamació respecte dels resultats de l'avaluació.
- Procediments establerts per a la validació de les avaluacions no presencials.
- Procediments de revisió i millora de l'adequació de les metodologies d'avaluació

## 3.7. Resultats

### Indicadors:

#### Resultats acadèmics

3.7.1. Mecanismes de recollida d'informació sobre les diferents taxes i altres informacions dels resultats acadèmics

3.7.2. Procediments periòdics establerts d'anàlisi dels resultats obtinguts en les diferents taxes

3.7.3. Procediments establerts de generació d'accions de millora derivades de l'anàlisi dels resultats acadèmics

3.7.4. Mecanismes per comprovar periòdicament el nivell de satisfacció del professorat i de l'estudiantat respecte dels resultats acadèmics

#### Resultats professionals

3.7.5. Sistema establert per a la participació dels agents externs en l'avaluació dels resultats professionals

3.7.6. Mecanismes de recollida i d'anàlisi de la informació sobre els resultats de la inserció laboral/millora a curt termini

3.7.7. Mecanismes de recollida i d'anàlisi de la informació sobre els resultats de la inserció laboral/millora a mitjà termini

3.7.8. Mecanismes de recollida i d'anàlisi de la informació sobre la satisfacció dels graduats pel que fa a la formació rebuda durant la carrera

3.7.9. Procediments utilitzats per a la transferència de la informació sobre els resultats professionals a les accions de millora del programa de formació

#### Resultats personals

3.7.10. Mecanismes de recollida sistemàtica d'informació sobre els resultats personals expressada pels graduats mateixos a l'acabament dels estudis

3.7.11. Mecanismes de recollida diferida d'informació sobre els resultats personals expressada pels graduats mateixos a mitjà termini d'haver finalitzat els estudis

3.7.12. Mecanismes de recollida d'informació sobre els resultats personals expressada pels ocupadors laborals

3.7.13. Procediments de transferència dels resultats personals a les decisions de millora del programa de formació

**Nota:** Els estàndards i evidències que han estat a disposició del CAI per a la valoració d'aquest apartat figuren a la següent pàgina.

### Valoracions del CAE\*\*:

Qüestió clau: Són adequats la planificació i el funcionament dels mecanismes d'assegurament de la qualitat pel que fa als resultats?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>



1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació a la valoració efectuada pel CAI, com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat, i describiu-ne l'evolució de la mateixa en els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme, i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització de les mateixes o suggeriments per a noves accions de millora.

**Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (de 3.1. a 3.7), assenyalau els punts forts i febles més significatius, i la possible explicació de la presència dels punts febles.**

### 3.7. Resultats

“Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes d’estudis i altres activitats.”

ENQA, 2005 (estàndard 1.6)

#### Resultats acadèmics

##### Estàndards

- La institució té establerts sistemes eficients de recollida d’informació sobre els resultats acadèmics.
- La institució té establerts sistemes acurats d’anàlisi dels resultats acadèmics.
- La institució té establerts procediments de generació de millores a partir de l’anàlisi dels resultats acadèmics.
- La institució té establerts mecanismes de comprovació de la satisfacció del professorat i de l’estudiantat respecte dels resultats acadèmics.

##### Evidències

- Procediments de recollida d’informació sobre els resultats acadèmics.
- Procediments d’anàlisi dels resultats acadèmics.
- Comissions o una altra mena d’organisme encarregats de dissenyar accions de millora derivades de l’anàlisi dels resultats acadèmics.
- Procediments de comprovació de la satisfacció del professorat i de l’estudiantat respecte dels resultats acadèmics.

#### Resultats professionals

##### Estàndards

- La institució té establerts sistemes de participació dels agents externs en l’avaluació dels resultats professionals.
- La institució té establerts procediments de recollida i d’anàlisi d’informació sobre la inserció laboral/millora a curt i a mitjà termini.
- La institució té establerts mecanismes de recollida i d’anàlisi d’informació sobre la satisfacció dels graduats pel que fa a la formació rebuda durant la carrera.
- La institució té establerts procediments eficients de transferència de la informació sobre els resultats professionals a la millora del programa de formació.

## Evidències

- Procediments de participació dels agents externs en l'avaluació dels resultats professionals.
- Procediments de recollida i sistemes d'anàlisi de la informació sobre la inserció laboral/millora a curt termini.
- Procediments de recollida i sistemes d'anàlisi de la informació sobre la inserció laboral/millora a mitjà termini.
- Procediments establerts de recollida i d'anàlisi d'informació sobre la satisfacció dels graduats pel que fa a la formació rebuda durant la carrera.
- Organismes encarregats de transferir la informació sobre els resultats professionals a la millora del programa de formació.

## Resultats personals

### Estàndards

- La institució té establerts procediments per a la recollida d'informació dels graduats sobre els seus resultats personals a l'acabament dels estudis.
- La institució té establerts procediments per a la recollida d'informació dels graduats sobre els seus resultats personals a mitjà termini.
- La institució té establerts procediments per a la recollida d'informació dels ocupadors laborals sobre els resultats personals dels graduats.
- La institució té establerts organismes encarregats de transferir la informació sobre els resultats personals a la millora del programa de formació.

### Evidències

- Procediments de recollida d'informació sobre els resultats personals de l'estudiantat a l'acabament dels estudis.
- Procediments de recollida d'informació sobre els resultats personals de l'estudiantat a mitjà termini.
- Procediments de recollida d'informació dels ocupadors laborals sobre els resultats personals dels graduats.
- Organismes encarregats de transferir la informació sobre els resultats personals a la millora del programa de formació.