



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

INFORME D'AUTOAVALUACIÓ 2017

**Avaluació externa internacional del compliment dels ESG (2015)
per a la confirmació d'AQU Catalunya com a membre de ple dret
de l'European Association for Quality Assurance in Higher
Education (ENQA) i per a la renovació de la seva inscripció al
European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)**

.....

© Agència per a la Qualitat del
Sistema Universitari de Catalunya

Carrer dels Vergós, 36-42

08017 Barcelona

Aprobat per la Comissió Permanent
del Consell de Govern el XX de
novembre de 2016

Primera edició: XXXX

Dipòsit legal: XXXX

Es permet la reproducció total o parcial del
document sempre que se citi el títol de la
publicació i l'Agència per a la Qualitat del
Sistema Universitari com a autora.

Disponible també en versió electrònica:
<www.aqu.cat>

SUMARI

1. Introducció.....	5
2. Elaboració de l'Autoinforme	7
2.1. Elaboració de l'autoinforme	7
2.2. Valoració del procés d'elaboració	9
3. Educació superior i agències de qualitat de l'educació superior a Catalunya.....	11
3.1. El sistema universitari català	11
3.2. L'estructura competencial de l'assegurament extern de la qualitat a Catalunya	12
4. Història, perfil i activitats	14
4.1. Història	14
4.2. Perfil i activitats 2012-2017	16
4.3. Estructura i funcionament d'AQU Catalunya.....	21
5. Anàlisi DAFO.....	26
6. Activitats externes d'avaluació de la qualitat en l'educació superior	29
6.1. Programme level external reviews	29
6.2. Institutional level external reviews	35
6.3. Avaluació de la qualitat internacional	37
6.4. Avaluació de centres estrangers a Catalunya	37
7. Metodologies i processos d'avaluació externa de la qualitat	38
7.1. El procés d'avaluació	38
7.2. Els experts.....	41
7.3. La metodologia	41
8. Sistema d'assegurament intern de la qualitat	42
9. Activitats internacionals	44
9.1. Relacions institucionals	44
9.2. Participació en projectes internacionals	47
10. Compliment dels estàndards europeus (Part 3).....	50
10.1. ESG Standard 3.1. Activitats, política i processos per a l'assegurament de la qualitat	50
10.2. ESG Standard 3.2. Estatus oficial	54
10.3. ESG Standard 3.3. Independència	57
10.4. ESG Standard 3.4. Anàlisi temàtica.....	60
10.5. ESG Standard 3.5. Recursos.....	66
10.6. ESG Standard 3.6. Assegurament intern de la qualitat i conducta professional	70
10.7. ESG Standard 3.7. Avaluació externa cíclica de les agències.....	75
11. Compliment dels estàndards europeus (Part 2).....	77
11.1. ESG Standard 2.1 Presa en consideració de l'assegurament intern de la qualitat	77

11.2. ESG Standard 2.2. Disseny de metodologies adequades als objectius	80
11.3. ESG Standard 2.3. Aplicació dels processos.....	86
11.4. ESG Standard 2.4. Experts externs	92
11.5. ESG Standard 2.5. Criteris per als resultats	96
11.6. ESG Standard 2.6. Elaboració d'informes	98
11.7. ESG Standard 2.7. Reclamacions i apel·lacions.....	100
12. Informació i opinions de les parts interessades	103
13. Seguiment de les recomanacions realitzades a AQU Catalunya en les avaluacions anteriors	105
14. Reptes actuals i àrees de futur desenvolupament	114
Glossari	116
Annex	118
Annex 1. Llistat de figures, gràfics, taules i vídeos	118

1. INTRODUCCIÓ

Cada cinc anys, les agències de qualitat de l'educació superior han de superar una avaluació externa internacional d'anàlisi de compliment dels ESG si volen ser reconegudes a Europa. Per a AQU Catalunya aquesta serà la seva tercera avaluació, després de les de 2007 i 2012, i la realitza en un moment en el qual:

- Ha hagut d'adaptar les seves activitats als requeriments dels nous ESG i de la nova Llei d'AQU Catalunya¹, ambdós documents aprovats el 2015.
- Es troba en el moment més àlgid de desplegament del Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions oficials catalanes (Marc VSMA). Concretament, el 2016 es preveu avaluar més de 500 titulacions.

De forma resumida, en els cinc anys que fa des de l'anterior avaluació AQU Catalunya ha avançat en els àmbits següents:

1. El desplegament complet del Marc VSMA, el principal instrument d'avaluació externa de la qualitat dels programes de formació que imparteixen les universitats catalanes i l'aprovació del nou Marc VSMA (2016).
2. L'aprovació i la implantació del Pla estratègic 2015-2018, que anualment es concreta en el Pla d'activitats.
3. L'impuls de la certificació de la implantació dels Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).
4. El llançament d'una nova metodologia d'avaluació de la recerca dels Departaments, per impulsar la recerca com un àmbit estratègic del sistema universitari català.
5. L'acreditació dels Manuals d'avaluació docent del professorat, integrant-los en la certificació de la implantació del SGIQ.
6. L'impuls del WINDDAT, el sistema públic i obert que proporciona indicadors a tot el sistema universitari català per analitzar el funcionament de les seves titulacions.
7. La creació i difusió dels webs EUC i EUCInformes per tal d'informar a no experts sobre la qualitat del sistema universitari català.
8. La realització de l'enquesta d'Inserció laboral als graduats universitaris (2014 i 2017) i de l'enquesta als ocupadors (2014-2016).

¹ Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya.

9. I, finalment, l'aplicació de la Llei de transparència i l'increment de rendiment de comptes.

Aquest autoinforme s'ha realitzat amb els objectius de:

1. Revisar l'estat dels compromisos adquirits i de les recomanacions fetes en les anteriors avaluacions de compliment dels ESG les quals, com es pot comprovar, s'han introduït en la pràctica totalitat.
2. Analitzar críticament com AQU Catalunya compleix amb els actuals ESG. En aquest sentit es considera molt enriquidor el treball realitzat, atès que ha permès obtenir un plantejament més sòlid de tots els processos d'avaluació així com del seu seguiment.
3. Reflexionar sobre els reptes actuals i de futur a que AQU Catalunya haurà de fer front en els propers anys. Així, en aquest document, s'apunten les línies de futur amb les quals l'Agència creu que hauria de treballar, tots ells alineats a la normativa vigent i al Pla estratègic d'AQU Catalunya 2015-2018.

Les referències que apareixen a aquest autoinforme estan subratllades i són enllaços o bé interns, a diferents apartats de l'autoinforme, o externs a la pàgina web d'AQU Catalunya. La web d'AQU Catalunya és el principal instrument de comunicació de l'Agència i, per tant, conté la descripció de tota l'activitat que desenvolupa. La seva versió completa és la catalana, tot i que es fa un important esforç per mantenir actualitzades també les seves versions en castellà i anglès.

Les dades que apareixen a aquest autoinforme s'han obtingut a data 10 d'octubre de 2016.

Per acabar cal fer un agraïment explícit a totes les persones que han compartit el seu temps en la construcció d'aquest autoinforme, les seves reflexions crítiques i les seves aportacions. La suma de tots ens ajuda a millorar i a adaptar-nos d'una forma més fàcil a les necessitats canviants. Aquesta avaluació és una oportunitat per al nostre creixement que crec que hem volgut i sabut aprofitar.

Gràcies a tothom.

Josep Joan Moreso

President d'AQU Catalunya

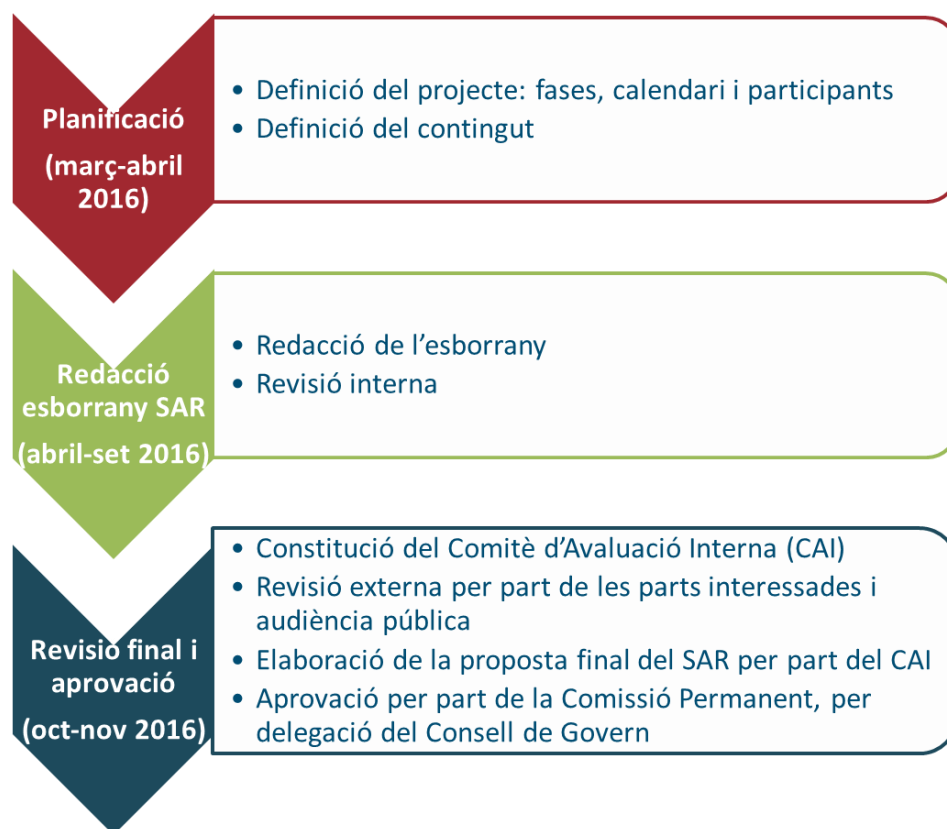
2. ELABORACIÓ DE L'AUTOINFORME

2.1. Elaboració de l'autoinforme

Aquest informe d'autoavaluació (Self Assessment Report, SAR) s'ha elaborat tot prenent com a referència les [Guidelines for ENQA Agency Review \(October 2015\)](#) i s'ha estructurat d'acord amb l'*Annex II. Guide of content for the self-assessment report*.

El procés d'elaboració del SAR ha seguit les fases següents:

Figura 1. Fases per a l'elaboració de l'autoinforme



Les dues primeres fases, de planificació i redacció de l'esborrany, s'han realitzat internament. El director d'AQU Catalunya juntament amb el Comitè de Coordinació Interna d'AQU Catalunya han definit el projecte i el contingut de l'Informe i han elaborat una proposta en base a l'anàlisi de les evidències i la valoració dels avenços realitzats des de la passada avaluació. El SAR intenta descriure com treballa AQU Catalunya, tot identificant els punts febles i apuntant les propostes de millora a curt i mig termini.

Un cop s'ha elaborat l'esborrany, aquest s'ha compartit externament amb les parts interessades per a la seva revisió. Els grups de revisió del SAR han estat:

Taula 1. Grups de revisió

Grups de revisió
Consell de Govern d'AQU Catalunya
Comissions d'Avaluació: Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes; Comissió d'Apel·lacions; comissions específiques de la CAIP; i Comitès d'Avaluació Externa
Comitès Assessors: Comitè de vicerectors responsables en matèria d'avaluació de la qualitat; Comitè d'UTQ i Comitè d'Estudiants
Comitè d'Avaluació Interna
Personal d'AQU Catalunya
Assessors i col·laboradors d'AQU Catalunya
Antics directius d'AQU Catalunya
Audiència pública oberta a través del web

La fase de revisió externa s'ha iniciat el XX de XX i ha finalitzat el XX del XX de 2016.

AQU Catalunya ha constituït un Comitè d'Avaluació Interna que, a més de revisar el SAR i fer les aportacions que ha considerat pertinents, s'ha reunit el dia XX de novembre de 2016 per valorar les aportacions presentades en el procés de consulta externa amb l'objectiu de confeccionar el SAR definitiu. El CAI ha estat format per:

Taula 2. Comitè d'Avaluació Interna

Comitè d'Avaluació Interna

Martí Casadesús Fa, director d'AQU Catalunya, president del CAI

Josep Eladi Baños, membre acadèmic del Consell de Govern d'AQU Catalunya

Jessica Marques, membre estudiant del Consell de Govern d'AQU Catalunya

Montserrat Giralte Batista, vicerectora d'Avaluació de la Qualitat de la Universitat Rovira i Virgili

Mari Paz Álvarez del Castillo, cap de l'Oficina de Qualitat Docent de la Universitat Autònoma de Barcelona

Josep Grifoll Saurí, cap d'Internacional

Josep Manel Torres, cap de Qualitat

Núria Comet Señal, responsable del SGIQ

Maria Giné Soca, secretària d'AQU Catalunya i del Consell de Govern, membre i secretària del CAI

A data XX de novembre de 2016 la Comissió Permanent d'AQU Catalunya, per delegació del Consell de Govern, ha aprovat el SAR que s'ha de trametre a efectes de l'avaluació externa internacional d'AQU Catalunya de compliment dels ESG (2015).

2.2. Valoració del procés d'elaboració

AQU Catalunya ha fet una valoració constructiva d'aquest procés d'autoavaluació que es pot resumir de la manera següent:

Punts forts:

- El plantejament dels Terms of Reference (ToR) per part d'EQAR ha ajudat a AQU Catalunya a reforçar l'orientació que tenia respecte de les acreditacions externes en l'àmbit internacional i dels títols estrangers que s'ofereixen a Catalunya. AQU Catalunya estava focalitzada a l'avaluació dels programes de formació a Catalunya, ja que el volum d'aquestes activitats supera amb escreix la resta d'activitats d'avaluació externa (en el darrer quinquenni ha avaluat més de 2.000 sol·licituds de titulacions de les universitats catalanes, en front de les 3 avaluacions que ha fet a titulacions i centres estrangers). Per aquest motiu, l'aportació realitzada per EQAR ha ajudat a l'Agència a donar una major importància a aquests programes d'avaluació, atès que també és una dimensió de creixement futur.
- El compromís del personal d'AQU Catalunya i dels seus col·laboradors en l'elaboració i revisió del SAR, pel volum i qualitat de les aportacions realitzades.
- La utilitat del procés, que ha servit per fer una revisió global i per plantejar les millores a curt i a mig termini: com per exemple l'harmonització de l'estructura de les

metodologies d'avaluació de l'Agència; o el reforç del seguiment en alguns processos d'avaluació externa.

Punts febles

- El procés d'avaluació externa s'ha hagut de realitzar en l'any més àlgid pel que fa a volum d'avaluacions de Catalunya. Més de 500 títols avaluats i la constitució de 85 Comitès d'Avaluació Externs (CAEs). Això ha comportat un sobre esforç intern per les persones que han participat directament en la seva redacció i/o revisió.
- El termini de definició dels ToR. Si bé la fase de planificació interna en termes generals va ser ràpida, no va passar el mateix en l'acord dels ToR definitius:
 - AQU Catalunya va sol·licitar formalment iniciar el procés d'avaluació externa coordinat per ENQA el 10 de març de 2016, gairebé 17 mesos abans de finalitzar la seva inscripció al registre EQAR (31 de juliol de 2017) i 18 mesos abans de finalitzar la seva condició de membre de ple dret a l'ENQA (14 de setembre de 2017). El recomanat en la guia és iniciar el procés de 12 a 15 mesos abans.
 - ENQA i AQU Catalunya ràpidament van acordar una proposta de ToR, basats en l'avaluació del 2012, i el 23 de març ENQA va autoritzar a AQU Catalunya a informar a EQAR per tal que pugues emetre el seu informe respecte els ToR, sol·licitud que l'Agència catalana va realitzar el 6 d'abril de 2016.
 - La resposta d'EQAR va arribar el 24 de maig de 2016, un mes i mig després d'haver fer la sol·licitud, cosa que va obligar a replantejar amb els nous ToR l'informe d'autoavaluació que AQU Catalunya ja estava preparant, atès que d'acord amb la planificació tenia cinc mesos per elaborar-lo (l'agost no és laborable a Catalunya).

Per acabar, una observació final per convidar a la reflexió i és que, atès que la data d'inscripció al registre de l'EQAR agafa com a punt de partida la data d'emissió de l'informe final de visita externa, això implica avançar uns 3 mesos cada nova avaluació, de tal manera que les agències no tenen marge per situar el procés de forma estable en el període de l'any més òptim. El calendari d'avaluació de compliment dels ESG ha comportat:

- Que el procés de redacció de l'autoinforme hagi tingut 1 mes menys per caure en període estival (agost).
- Que no s'hagi pogut aprovar l'autoinforme pel Consell de Govern, que ho ha hagut de delegar a la seva Comissió Permanent.
- Que la visita externa (març 2017) coincideix amb: el tancament econòmic i l'auditoria econòmica de l'any 2016; i l'auditoria de certificació amb la nova ISO 9001:2015 i l'auditoria de seguiment de la norma ISO 27001:2013.

Malgrat les dificultats de calendari, AQU Considera que s'ha realitzat un bon procés de reflexió interna que ja ens ha ajudat a millorar i ens orientarà aquests propers cinc anys.

3. EDUCACIÓ SUPERIOR I AGÈNCIES DE QUALITAT DE L'EDUCACIÓ SUPERIOR A CATALUNYA

3.1. El sistema universitari català

El sistema universitari català compta amb dotze universitats, set de les quals són públiques i cinc privades. Quatre de les universitats públiques concentren els seus campus a Barcelona i la seva àrea metropolitana: la Universitat de Barcelona (UB, 1837), la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB, 1968), la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC, 1971) i la Universitat Pompeu Fabra (UPF, 1990). Les tres públiques restants tenen la seva àrea d'influència a les altres tres capitals catalanes: la Universitat de Girona (UdG, 1990), la Universitat de Lleida (UdL, 1990) i, a Tarragona, la Universitat Rovira i Virgili (URV, 1990).

Figura 2. Mapa del sistema universitari català



Completen el sistema la Universitat Ramon Llull (URL, 1991), la Universitat Oberta de Catalunya (UOC, 1995), que imparteix ensenyaments a distància, la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC, 1997), la Universitat Internacional de Catalunya (UIC, 1997) i la Universitat Abat Oliba-CEU (UAO, 2003), quatre de les quals tenen seu a Barcelona i una a la ciutat de Vic.

En el curs 2015-2016 hi havia 246.225 estudiants matriculats a les universitats catalanes, el 73% en institucions públiques, i 20.056 professors i professores. En total es van impartir 1.274 titulacions universitàries oficials: 486 graus, 550 màsters i 238 doctorats.

Taula 3. La dimensió del sistema universitari català (2015/2016)

Universitat	Estudiantat	Professorat ²	Graus	Màsters	Doctorats
UB	55.597	5.210	69	125	46
UAB	37.686	4.236	82	99	63
UPC	29.067	2.712	59	58	50
UPF	18.489	1.270	37	55	9
UdG	15.109	1.358	49	28	10
UdL	9.670	1.040	33	33	9
URV	13.775	1.723	47	38	27
UOC	41.120	246	20	29	3
URL	14.096	939	36	52	10
UVic-UCC	6.197	571	30	11	4
UIC	3.636	527	13	12	4
UAO	1.783	224	11	10	3
Total	246.225	20.056	486	550	238

Font: Sistema d'informació UNEIX per a les dades d'estudiantat i professorat i Registre Oficial de Catalunya per al nombre de títols.

3.2. L'estructura competencial de l'assegurament extern de la qualitat a Catalunya

El marc competencial es detalla en l'estàndard 3.2.

Més enllà de les competències que s'hi detallen centrades fonamentalment en l'avaluació de titulacions i institucions, és rellevant destacar que a diferència de la resta d'Europa, a Espanya algunes de les agències de qualitat avaluen el professorat universitari. Així, des del 2003 AQU realitza avaluacions prèvies als processos de selecció de professorat contractat de les universitats públiques catalanes per a les figures de lector, agregat i catedràtic;³ avalua el professorat de les universitats privades per donar compliment a la LUC,⁴ que estableix que un 50% del seu professorat ha d'estar en possessió d'un títol de doctor i, d'aquest, un 60% ha d'haver estat acreditat per una agència de qualitat; i des de l'any 2006 avalua els mèrits

² Dada actualitzada al curs 2014-2015.

³ Article 42 i següents de la [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#).

⁴ Article 72.2 de la [Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats](#).

individuals de docència, recerca i gestió del personal docent i investigador, funcionari i contractat, de les universitats catalanes en el marc de les retribucions addicionals del professorat.⁵ D'acord amb els ToR's acordats amb EQAR i ENQA, no és objecte d'aquest autoinforme les avaluacions de professorat.

⁵ Article 72 de la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya. Decret 405/2006, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya.

4. HISTÒRIA, PERFIL I ACTIVITATS

4.1. Història

El Govern de la Generalitat de Catalunya va crear, fa 20 anys, a través del Decret 355/1996, de 29 d'octubre, el consorci Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, format per les universitats públiques catalanes i la Generalitat de Catalunya. L'Agència catalana es va crear com un instrument útil, no només per impulsar i implementar actuacions en matèria de qualitat i d'avaluació contínua a les universitats, sinó també per recollir i canalitzar un flux constant d'informació entre la universitat i els seus usuaris, que possibilités un major coneixement de les seves necessitats i demandes, i també que contribuís a obtenir dades i criteris per mantenir el sistema universitari català permanentment actualitzat i adaptat a les necessitats canviants. Amb aquest important repte, aviat farà 20 anys que va començar l'activitat d'AQU Catalunya, la primera agència de qualitat creada a Espanya i una de les primeres a Europa.

Una de les principals aportacions de l'esmentat Decret, que en el seu moment es va anomenar "el model català", va ser la inclusió de tots els rectors de les universitats públiques en el Consell de Direcció de l'Agència. Aquesta composició va impulsar una estreta col·laboració universitats-Agència que, al seu torn, va generar confiança a les universitats en veure que les directrius d'actuació s'establien de forma participativa, tot respectant sempre la total independència en els criteris d'avaluació de l'Agència i l'autonomia universitària. Aquest treball conjunt es va traduir en una actitud oberta i de respecte que va permetre avançar cap a models d'avaluació que es van perfeccionar en el temps amb el disseny i l'obtenció conjunta d'indicadors qualitatius i quantitatius. La disposició d'un sistema d'indicadors comparables s'ha convertit en un tret diferencial del sistema universitari català, en el qual es basen els processos d'avaluació institucionals i de programes.

Aquest disseny es va valorar molt positivament, per això en la reforma legal següent es va ampliar el Consell de Direcció a tots els rectors del sistema universitari català, tant de les universitats públiques com de les privades.

La segona reforma legal es va concretar en la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, que desplegava la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats. La principal aportació de la Llei 1/2003 va ser l'atribució a AQU Catalunya de la competència d'avaluació del professorat prèvia a la seva participació en els processos de selecció de

professorat contractat per part de les universitats catalanes, així com l'avaluació dels mèrits de recerca, docència i gestió del professorat universitari docent i investigador.

La darrera reforma legal va arribar el 2015, quan el Parlament de Catalunya va aprovar la [Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya⁶](#), la qual dona resposta a les recomanacions de les avaluacions externes internacionals de compliment dels ESG coordinades per ENQA (2007 i 2012). Entre les novetats de la nova Llei es destaca la millora la seva independència orgànica, ja que el Consell de Govern té un major protagonisme en la designació de presidents i membres de les comissions d'avaluació; la millora de les garanties dels avaluats, en crear la Comissió d'Apel·lacions independent de les comissions d'avaluació; la flexibilitzat de la seva estructura organitzativa, en atribuir al Consell de Govern la creació de comissions d'avaluació; i el reforçament de les seves competències, sobretot en l'àmbit internacional.

Durant aquests 20 anys, i després de tres reformes legals, AQU Catalunya s'ha convertit en una agència reconeguda a nivell internacional, un clar referent dins de l'Estat Espanyol i en el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat en el sistema universitari català.

AQU Catalunya ha tingut sempre una mirada posada en referents internacionals, en especial europeus. Des de l'any 2000 és membre fundador i de ple dret de [l'European Association for Quality Assurance in Higher Education \(ENQA\)](#), i el 2008 va esdevenir una de les tres primeres agències incloses en [l'European Quality Assurance Register for Higher Education \(EQAR\)](#). Des del 1998 és membre de la [International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education \(INQAAHE\)](#), de la qual n'exerceix el Secretariat des de 2013; i des del 2009 és membre de [l'European Consortium for Accreditation \(ECA\)](#).

L'any 2000 es va convertir en la primera agència de qualitat europea certificada amb la norma ISO 9001 de sistemes de garantia interna de la qualitat i des de l'any 2015 està certificada en la norma ISO 27001 de seguretat de la informació.

Vídeo 1. Presentació d'AQU Catalunya



⁶ Articles 2 i 3.

4.2. Perfil i activitats 2012-2017

En els cinc anys que fa de la darrera avaluació externa internacional coordinada per ENQA de compliment dels ESG, s'han introduït les recomanacions pendents de l'avaluació de 2007 i les formulades en l'avaluació de 2012, tal com s'evidencia en [l'apartat 13 d'aquest autoinforme](#).

Així mateix, en aquest període, s'ha elaborat i s'està implantant el [Pla estratègic d'AQU Catalunya 2015-2018](#)⁷, que pretén millorar l'assegurament de la qualitat tècnica de les activitats; incrementar el coneixement i l'adaptació de les millors pràctiques internacionals; incrementar la implicació de les universitats en els processos d'avaluació; i incrementar la visibilitat d'AQU Catalunya entre els diferents grups d'interès, sense perdre rigorositat.

Semestralment, el [Comitè de Coordinació Interna](#) fa un seguiment dels avenços realitzats per al compliment dels objectius estratègics i operatius fixats en el Pla estratègic.

Les actuacions que es desprenen del Pla estratègic es concreten, anualment, en el [Pla d'activitats](#), la realització del qual queda recollida en la [Memòria d'activitats](#). Ambdós documents són aprovats pel Consell de Govern, el primer com a apertura de l'exercici i el segon com a rendiment de comptes i tancament.

Les seves activitats es desenvolupen tot tenint en compte l'opinió dels stakeholders.

A continuació es descriuen breument les principals activitats que s'han realitzat en el període 2012-2017, que es presenten estructurades d'acord amb els eixos estratègics del Pla estratègic i del Pla d'activitats:

Figura 3. Els eixos del Pla Estratègic 2015-2017 i del Pla d'activitats 2016



4.2.1. Qualitat institucional (i de programes)

Marc VSMA (2010-act.). El Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions universitàries oficial és el principal programa d'avaluació externa de l'Agència i l'eix vertebrador de la garantia de qualitat externa dels programes de formació de les

⁷ El Pla estratègic 2015-2018 va ser aprovat pel Consell de Direcció d'AQU Catalunya el 15 de desembre de 2014.

universitats catalanes. El Marc VSMA s'ha desplegat de forma completa i el 2016 se n'ha aprovat una nova versió. [Veure apartat 6.1.](#)

Programa Certificació de la implantació del SGIQ (2007-act.). El desplegament del programa AUDIT, d'avaluació externa institucional, va vetllar per la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de les universitats catalanes (SGIQ). Actualment, s'està iniciant el procés de certificació de la implantació dels SGIQ als centres docents. [Veure apartat 6.2.](#)

Avaluació de la recerca dels departaments (2015-act.). Programa d'avaluació externa institucional que pretén contribuir a enfortir la universitat com a organització de recerca d'alt nivell internacional. El 2015 s'ha realitzat un projecte pilot per validar i finalitzar la metodologia d'avaluació. [Veure apartat 6.2.](#)

4.2.2. Qualitat del professorat

Avaluació prèvia als processos de professorat en els nivells de lector, agregat i catedràtic per a les universitats catalanes (2003-actualitat). Aquest programa té per objectiu avaluar el currículum científic i acadèmic de les persones que ho sol·liciten, per acreditar que han assolit el nivell de la categoria contractual a la qual opten: lector, agregat i catedràtic. El 2013 i el 2015 s'ha integrat en aquest procés l'avaluació dels currículums dels participants en el [Programa Serra-Húnter](#) que impulsa el Govern de la Generalitat de Catalunya. Des del 2003 fins el 2015 s'han avaluat un total de 15.131 sol·licituds.

Avaluació dels mèrits individuals de recerca i gestió del personal docent i investigador, funcionari i contractat per a les universitats catalanes (2005-act.). L'Agència avalua directament els mèrits de recerca, notifica el resultat de l'avaluació a les persones interessades d'acord amb el procediment establert i comunica a cada universitat les avaluacions favorables obtingudes pel professorat respectiu, als efectes de les retribucions addicionals del professorat. Pel que fa als mèrits gestió, l'Agència certifica l'avaluació que fan les universitats en aplicació dels barems fixats pel govern. Des del 2007 al 2015 s'han avaluat 11.348 sol·licituds d'avaluació de recerca; i, des del 2005 fins al 2015 s'han avaluat 4.188 trams de gestió.

Manuale d'avaluació docent per a les universitats catalanes (2003-act.). Aquest és un programa d'avaluació externa institucional, en el qual les universitats apliquen en l'avaluació del seu professorat els respectius Manuale d'avaluació docent, acreditats per AQU Catalunya. [Veure apartat 6.2.](#)

4.2.3. Generació i transferència de coneixement

Enquesta d'Inserció laboral als titulats universitaris (2000-act.). Des de l'any 2000 AQU Catalunya i les universitats catalanes realitzen triennalment (2005, 2008, 2011, 2014 i 2017, en curs) l'enquesta conjunta d'inserció laboral als seus titulats de grau, màster i doctorat, per conèixer, la seva inserció laboral, la qualitat de la seva ocupació, el grau de satisfacció i d'utilitat de les competències adquirides, i la seva satisfacció respecte els ensenyaments cursats. Amb més de 80.000 registres, Catalunya compta amb una de les bases de dades més rica i fiable en matèria d'inserció laboral a nivell internacional. Els indicadors obtinguts s'incorporen als processos d'avaluació externa de les titulacions universitàries.

Enquesta d'Inserció laboral als ocupadors (2014-act). Del 2014 al 2016 s'ha desenvolupat el primer estudi que recull l'opinió dels ocupadors en relació amb els recent titulats de les universitats catalanes. S'han realitzat 4 enquestes (genèrica a empreses, funció pública, sector educatiu, i sector Salut —Medicina i Infermeria—); s'ha realitzat una anàlisi qualitativa dels resultats amb focus grups per 12 sectors productius; i s'estan elaborant estudis de recerca d'explotació dels resultats obtinguts.

Enquesta de satisfacció als recent graduats (2015-act.). L'objectiu d'aquest projecte és construir un sistema d'indicadors comuns sobre la satisfacció de la població graduada i facilitar informació per a la millora dels ensenyaments, que s'integrarà dins els processos d'avaluació externa. La primera enquesta, per als estudis de grau, s'ha realitzat el 2015 i en l'actualitat s'està treballant amb la de màsters.

Indicadors de desenvolupament dels programes de formació (WINDDAT, 2012-act.). A partir de les dades que les universitats lliuren a UNEIX⁸, AQU Catalunya va construir el 2012 el WINDDAT, un portal d'indicadors que recull el funcionament de les titulacions que imparteixen les universitats catalanes i que són els que es requereixen en els processos de seguiment i d'acreditació del Marc VSMA. En aquest repositori s'hi inclouen, també, els indicadors que s'obtenen de les enquestes d'inserció laboral. Des del 2012 s'ha actualitzat el repositori i s'ha creat un apartat amb exactament els mateixos indicadors que es requereixen en els processos de seguiment i acreditació de les titulacions (veure exemple).

Estudis. AQU Catalunya impulsa la realització d'estudis sobre el sistema universitari català en àmbits específics per obtenir una imatge més objectiva del sistema. Concretament, durant el període esmentat s'han realitzat estudis sobre gènere i inserció laboral; estudis d'equitat i de l'impacte de la crisi en les titulacions universitàries; un Informe transversal d'avaluació en relació amb el Màster universitari en formació del professorat d'educació secundària obligatòria i batxillerat, formació professional i ensenyaments d'idiomes; un sobre l'adaptació de les titulacions catalanes a l'EEES; i l'anàlisi de les trajectòries curriculars dels avaluats favorablement en els processos d'avaluació del professorat universitari. També participa anualment en l'elaboració de l'Informe ICU, que realitzen les agències de la REACU per encàrrec del Ministeri, en què es parla dels processos d'assegurament de la qualitat a tot l'Estat.

Altres. Per tal de difondre els coneixements generats i transferir el coneixement a la comunitat universitària, AQU Catalunya ha actualitzat la Biblioteca digital (2010, act.), un repositori de documents electrònics especialitzats en qualitat universitària integrat al web corporatiu i d'accés lliure; i, amb el mateix objectiu, ha organitzat jornades i tallers de temàtiques diferents. Així mateix, anualment participa en nombroses conferències i imparteix xerrades per disseminar les activitats que desenvolupa.

⁸ L'any 1998 el govern de la Generalitat de Catalunya, les universitats catalanes i AQU Catalunya van començar a col·laborar en la creació d'UNEIX, el sistema d'informació d'Universitats i Recerca de Catalunya que, a dia d'avui, proporciona informació fiable necessària a nivell d'estudi per a planificació, programació i presa de decisions, per avaluar resultats i millorar la qualitat del sistema universitari català.

4.2.4. Internacionalització

Relacions institucionals. Engloba, principalment, les actuacions en l'àmbit de la participació i la col·laboració en organismes internacionals (ENQA, EQAR, ECA i INQAAHE). Destaca l'assumpció del secretariat de la xarxa internacional d'agències de qualitat INQAAHE, que exerceix des del 2013. També es desenvolupen sota demanda activitats d'assessorament que es concreten en convenis específics (com per exemple amb el Govern d'Andorra).

Acreditació internacional amb AQU Catalunya. Projecte d'avaluació externa institucional, en el qual l'Agència certifica els centres que mostren rigor acadèmic, d'acord amb les característiques del seu entorn, i que des d'una perspectiva internacional, són confiables per a la cooperació i la mobilitat acadèmica internacional. Veure apartat 6.3.

Avaluació de centres estrangers a Catalunya. S'avaluen les institucions docents que volen impartir ensenyaments conduents a l'obtenció de títols atorgats per institucions estrangeres i no homologables als títols oficials a Catalunya abans de ser autoritzades pel Govern de Catalunya. Veure apartat 6.4.

Participació en projectes internacionals. AQU Catalunya participa en projectes internacionals que tenen com a objectiu: la internacionalització; la innovació; la cooperació; i el benchmarking.

4.2.5. Direcció estratègica

A més a més de les activitats de coordinació amb les universitats i el govern de la Generalitat de Catalunya; de garantiment del bon funcionament dels òrgans de govern, d'avaluació i assessors; i de mantenir vius els instruments de comunicació d'AQU Catalunya (com són el web, el butlletí trimestral trilingüe i el twitter), es destaca la realització de les activitats següents:

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the EHEA (ESG). La introducció de les recomanacions realitzades en les diferents avaluacions externes d'acord amb els ESG (veure apartat 13) i les actuacions per a garantir el compliment dels nous ESG (que es veuen reflectides, principalment, en les guies d'avaluació).

Pla estratègic. El tancament del Pla estratègic 2009-2012 i l'elaboració, aprovació, execució i seguiment del Pla estratègic d'AQU Catalunya 2015-2018.

Llei d'AQU Catalunya. El desplegament de la Llei Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya. En aquests moments el Govern de la Generalitat de Catalunya està tramitant l'aprovació dels nous Estatuts de l'Agència, i mentre no s'aprovin estan en vigor els actuals Estatuts.

Relacions estatals. L'Agència és membre fundador de la Red de Agencias de Calidad Universitaria de l'Estat Espanyol (REACU) i també desenvolupa activitats d'assessorament que es concreten a través de convenis específics amb aquestes agències (com per exemple amb les agències del País Basc o les Illes Balears).

Experts. Des de l'any 2014, AQU Catalunya treballa per millorar el procés de captació, selecció, formació, gestió, avaluació i fidelització dels experts externs mitjançant la transformació dels processos en paper a on-line. Veure estàndard 2.4.

Estudiants. Des de fa més d'una dècada, AQU Catalunya inclou estudiants en tots els comitès externs d'avaluació, i fomenta la formació dels estudiants en els processos d'assegurament de la qualitat.

El portal Estudis Universitaris de Catalunya (EUC) i el portal Informes d'Avaluació (EUC.Informes). El 2016 s'ha presentat el portal Estudis universitaris de Catalunya, per tal d'aproximar als futurs estudiants universitaris, a les seves famílies, als orientadors universitaris i a les persones interessades, la qualitat dels ensenyaments universitaris catalans; i el portal Informes d'Avaluació, que és una modernització de l'anterior web d'informes d'avaluació WINSUC (2012-2016).

L'EUC és un cercador on hi ha tots els ensenyaments universitaris oficials vigents i des del qual es pot consultar una descripció de les titulacions; els darrers informes d'avaluació que s'han publicat; el segell de qualitat que informa de si la titulació ha estat verificada o acreditada; els resultats finals per dimensió avaluada en el procés d'acreditació i els indicadors per a cada titulació sobre: accés i matrícula, desenvolupament (professorat, rendiment, abandonament, etc.) i inserció laboral.



L'EUCInformes és un repositori que conté tots els informes d'avaluació del sistema universitari català realitzats per AQU Catalunya, tant institucionals com de programes. Els informes es troben organitzats per titulació, centre i universitat i tipologia d'informe.



4.2.6. Organització interna

Rendiment de comptes. Anualment s'elabora la Memòria d'activitats que aprova el Consell de Govern i s'ha creat el Portal de la Transparència d'AQU Catalunya, que dona compliment als principis i les obligacions de transparència regulats per Llei⁹. Com a bona pràctica es publiquen les actes dels òrgans de govern i d'avaluació.

El sistema de gestió de la qualitat i de la seguretat de la informació. S'ha mantingut vigent el certificat en la norma ISO 9001, que data de l'any 2000, i el 2015 ha superat l'auditoria de certificació en la norma 27001 de seguretat de la informació.

El desplegament de tecnologies de la informació i la comunicació. S'ha adoptat i personalitzat la plataforma AVALUA per a la gestió de les avaluacions institucionals i de programes de formació; s'ha creat l'extranet d'AQU Catalunya per a l'avaluació dels expedients de professorat; s'ha creat el Nexus que és l'aplicació que controla la gestió de les avaluacions (facturació, gestió de persones i comissions, estadístics, etc); s'està desenvolupant el VENUS que és el repositori de dades d'indicadors estadístics; també s'han adaptat les infraestructures tecnològiques a l'Esquema Nacional de Seguretat i als requeriments de la norma ISO 27001 per garantir la disponibilitat, integritat i confidencialitat de les dades.

⁹ Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

La gestió econòmica. S'han modernitzat els processos de gestió econòmica basats en paper a un sistema on-line; s'han adaptat a les normatives de facturació electrònica; i s'han incrementat la generació d'informes per al rendiment de comptes.

La gestió dels recursos humans. D'acord amb el Pla estratègic 2015-2018, el 2015, s'ha aprovat la Política en matèria de recursos humans 2015-2018 que s'ha començat a implantar progressivament. Veure estàndard 3.5. de Recursos.

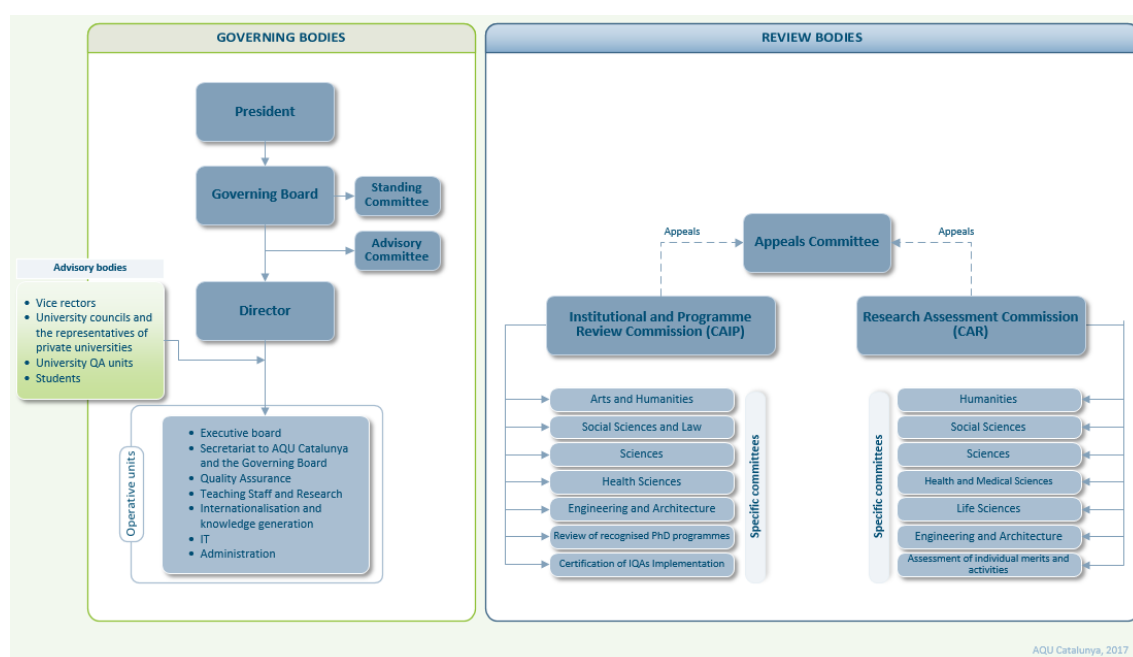
Activitat jurídica i contractual. S'han elaborat els convenis i contractes necessaris per al desenvolupament de les activitats de l'Agència.

4.3. Estructura i funcionament d'AQU Catalunya

La Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya diferencia clarament a l'Agència dos tipus d'òrgans: els òrgans de govern i els òrgans d'avaluació, i també contempla la creació d'òrgans i comitès assessors.

El personal d'AQU Catalunya s'estructura en àrees per donar assistència als òrgans de govern, d'avaluació i assessors per al compliment de les seves funcions.

Figura 4. Organigrama d'AQU Catalunya



4.3.1. Òrgans de govern

President/a. És el president del Consell de Govern i de la seva Comissió Permanent, exerceix la representació institucional de l'Agència i és nomenat pel Govern, a proposta del conseller del departament competent en matèria d'universitats.

Consell de Govern. És l'òrgan superior de govern d'AQU Catalunya i està constituït pel president i el director de l'Agència; els rectors de les universitats públiques i privades; els presidents dels Consells Socials de les universitats públiques; tres acadèmics; dues persones del departament competent en matèria d'universitats; el president de la Comissió d'Avaluació de la Recerca; i, amb l'aprovació de la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya, tot seguint les recomanacions dels informes previs d'avaluació d'ENQA, s'incorporen al Consell de Govern dos estudiants i dos representants d'organitzacions sindicals. El Consell de Govern nomena el secretari d'AQU Catalunya a proposta del president de l'Agència, el qual assisteix a les reunions amb veu però sense vot.

El Consell de Govern pot actuar en Ple o en Comissió Permanent.

Director/a. És l'òrgan que assumeix la direcció tècnica i administrativa de l'Agència i executa els acords del Consell de Govern i de la Comissió Permanent. Com a conseqüència de l'aprovació de la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya, s'ha modificat el procés de designació del director¹⁰ i actualment és nomenat per mitjà d'un procés obert i competitiu de lliure concurrència, seguint els criteris acordats pel Consell de Govern.

4.3.2. Òrgans d'avaluació

Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes (CAIP). Vetlla per la correcta aplicació del conjunt d'instruments i processos d'assegurament de la qualitat que a nivell institucional i de programes realitza AQU Catalunya. Els treballs de la CAIP es poden agrupar en dos eixos principals: la qualitat dels ensenyaments i la qualitat de les institucions. Per a l'exercici de les seves funcions, la CAIP treballa en comissions específiques.

Comissió d'Avaluació de la Recerca (CAR). És l'encarregada d'avaluar el professorat universitari. Concretament, emet els informes de lector i les acreditacions de recerca i de recerca avançada prèvies als processos de selecció per a la contractació de professorat universitari; i avalua els mèrits individuals (docència, recerca i gestió) del personal docent i investigador, funcionari i contractat, de les universitats públiques i privades. Per a l'exercici de les seves funcions, la CAR treballa en comissions específiques per àmbit.

Comissió d'Apel·lacions. Aquesta comissió és una de les novetats que aporta la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya. És la comissió encarregada de resoldre els recursos d'alçada interposats contra els acords de les comissions d'avaluació, certificació i acreditació i les seves resolucions exhaureixen la via administrativa. També, li correspon l'emissió d'informes de revisió d'altres actes emesos per les comissions quan així s'estableixi en els processos d'avaluació i certificació.

¹⁰ Anteriorment era nomenat pel conseller del departament responsable d'universitats a proposta del president d'AQU Catalunya.

4.3.3. Òrgans assessors

La Comissió Assessora. Aquesta comissió és una altra de les novetats que aporta la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya. La Comissió Assessora té per encàrrec col·laborar amb l'Agència en l'assessorament de les estratègies, en la definició i el millorament dels procediments i en l'elaboració de propostes d'actuació, amb la finalitat de garantir la qualitat de les activitats de l'Agència, d'acord amb referents internacionals¹¹.

El Comitè de vicerectors responsables en matèria de qualitat. Format per tots els vicerectors de les universitats catalanes, AQU Catalunya coordina amb ells les activitats a realitzar a nivell estratègic i institucional i l'orientació de les metodologies d'avaluació proposades.

El Comitè d'Unitats Tècniques de Qualitat. Format per tots els responsables de les unitats tècniques de qualitat de les universitats catalanes, AQU Catalunya coordina amb ells l'aplicació dels procediments i de les metodologies d'avaluació.

El Comitè d'Estudiants. Format exclusivament per estudiants de les universitats catalanes treballa per ampliar i sistematitzar la participació dels estudiants en les activitats d'avaluació, assessora l'Agència en aquells projectes que tenen un impacte directe sobre el col·lectiu de l'estudiantat, i participa en l'elaboració d'estudis d'interès per a l'estudiantat.

El Comitè de secretaris dels Consells Socials de les universitats públiques catalanes i interlocutors de les universitats privades. Constituït per gestionar el finançament i el seguiment de l'enquesta trienal d'inserció laboral.

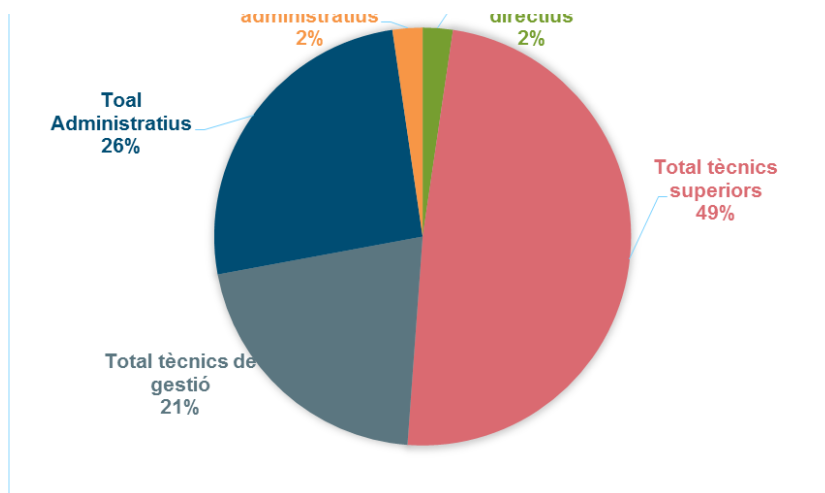
El Comitè Tècnic d'Enquestes. Format pels tècnics de totes les universitats catalanes experts en la realització d'enquestes, per coordinar els continguts i la realització de les enquestes i l'explotació de les dades.

4.3.4. Estructura organitzativa

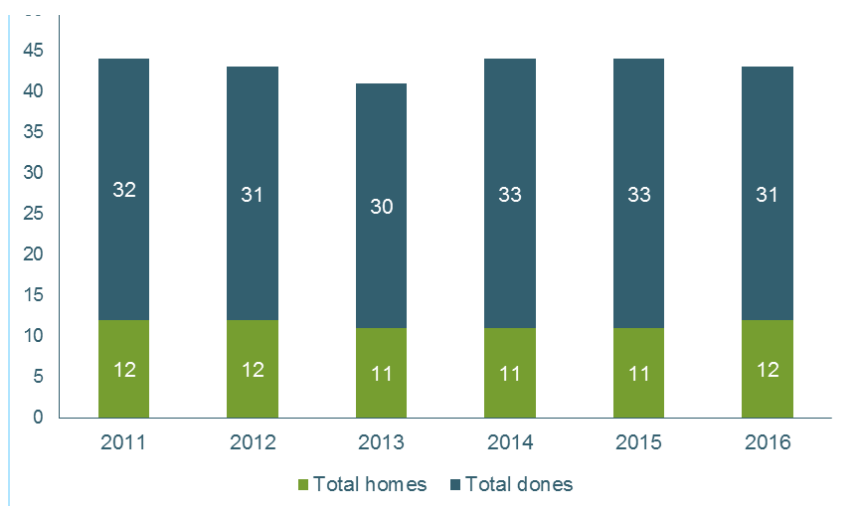
La plantilla d'AQU Catalunya és la següent:

¹¹ D'acord amb la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya aquesta Comissió només es pot constituir un cop s'hagin aprovat els Estatuts d'AQU Catalunya.

Gràfic 1. Composició de la plantilla



Gràfic 2. Evolució de la plantilla (darrer quinquenni)



El personal s'estructura operativament en àrees per donar suport al compliment de les funcions dels òrgans de govern, d'avaluació i assessors:

Àrea de Direcció: Té l'encàrrec de donar suport al director en l'exercici de les seves funcions, concretament en la coordinació de l'elaboració i l'execució del Pla estratègic, el Pla d'activitats, el pressupost i l'organització dels recursos humans. Aquesta àrea també engloba els àmbits d'Assessoria jurídica, de Qualitat interna i coordinació de projectes, de Comunicació, de Secretaria de direcció, i de Recepció i registre.

Àrea d'Avaluació de la Qualitat. Té l'encàrrec de gestionar i coordinar les activitats atribuïdes per la Llei a la CAIP i a les seves comissions específiques. Aquestes activitats estan relacionades amb l'avaluació, l'acreditació i la certificació en l'àmbit de les titulacions, activitats, centres, i

sistemes i processos de garantia de la qualitat, i també la realització i coordinació d'estudis relacionats amb aquestes funcions.

Àrea d'Avaluació de Professorat i Recerca. Té l'encàrrec de gestionar i coordinar totes les activitats atribuïdes per la Llei a la CAR i les respectives comissions que se'n deriven. Aquestes activitats estan relacionades amb l'emissió d'informes perquè les universitats públiques duguin a terme la contractació en les categories de professorat lector i amb l'emissió d'acreditacions de recerca i de recerca avançada, i l'avaluació dels mèrits de recerca, docència i gestió del professorat.

Àrea d'Internacionalització i Generació de Coneixement. Té l'encàrrec d'impulsar, gestionar i coordinar les activitats i els projectes en matèria internacional i de generació del coneixement.

Àrea d'Informàtica. Té l'encàrrec de gestionar i coordinar les activitats relacionades amb les tecnologies de la informació que engloben tant les aplicacions informàtiques com les infraestructures tecnològiques.

Àrea d'Administració. Té l'encàrrec de gestionar i coordinar l'àrea econòmica i financera, la gestió dels recursos humans, les compres, i la prevenció de riscos i seguretat laboral.

A la fi d'articular la coordinació interna s'estableixen tres tipus de comitès interns:

- **Comitè de Direcció Estratègica.** Segons necessitat. Reflexiona i orienta les activitats que realitza l'Agència. Hi assisteixen el director i els membres del Comitè de Coordinació Interna.
- **Comitè de Coordinació Interna.** Quinzenal. Coordina l'eficiència i la interrelació entre totes les àrees i l'execució harmònica dels acords. Hi assisteixen els caps i els coordinadors de les àrees i les persones responsables de qualitat interna i de l'àmbit jurídic.
- **Comitè de Qualitat i Seguretat de la Informació.** Quadrimestral. Fa el seguiment del SGQSI a l'Agència. Està formada pel director i pels membres del Comitè de Coordinació Interna. El Comitè de Qualitat també compta amb un Comitè de seguiment, format pels auditors externs que s'encarreguen del seguiment de les actuacions acordades.
- **Gabinet de Crisi.** Anual. Elabora el Pla de contingència d'AQU Catalunya i fa un seguiment de les mesures adoptades i les proves realitzades en relació a la continuïtat del negoci. Està format pel director i alguns cap d'àrea.

D'altra banda, també s'articulen reunions de coordinació en cadascuna de les àrees i reunions de projectes per concretar les diferents fases i activitats.

Per potenciar la gestió per projectes de l'Agència, i també per millorar la comunicació interna, s'utilitza una plataforma web de treball col·laboratiu i gestió documental.

5. ANALISIS DAFO

Aquest SWOT és una revisió del que es va elaborar el maig de 2014 en motiu de l'elaboració del Pla estratègic d'AQU Catalunya 2015-2018.

Taula 4. SWOT

Strengths	Weaknesses
Reconeixement institucional ratificat per una llei específica d'AQU Catalunya, i visibilitat a nivell internacional fruit de la seva presència en associacions, xarxes i projectes internacionals	Insuficient impacte de les avaluacions i estudis en les decisions sobre política universitària i en la conscienciació del públic en general
Missió, objectius i plans d'actuació clars i explícits mitjançant el Pla estratègic, que és públic i que aporta una visió comprensiva dels diferents aspectes de l'assegurament de la qualitat	Escassa participació, per raons financeres, d'avaluadors internacionals en comitès d'avaluació
Independència d'AQU Catalunya en els processos d'avaluació, disseny de metodologies, selecció d'avaluadors i decisió respecte a resultats	Insuficient retorn financer a curt termini associat a les activitats d'internacionalització i dificultat per avaluar els beneficis indirectes d'aquestes activitats a mig i llarg termini
Transparència d'AQU Catalunya sobre el contingut i facilitat d'accés a la informació en relació amb les seves activitats i resultats	Volum d'activitat important per la dimensió de la plantilla
Actuació basada en el sistema interna d'assegurament de la qualitat que es manifesta en l'adopció de Codi ètic, aplicació de normes ISO, auditories i processos de metaavaluació	Gestió per projectes feble
Capital humà format i expert, que se sent compromès amb l'activitat que desenvolupa, i és capaç d'impulsar nous projectes tant en l'àmbit de	Comunicació externa reactiva

l'avaluació, com en el de la generació del coneixement per a la presa de decisions	
Orientació de les activitats a la millora contínua, a la innovació, i als referents internacionals	Reducció del pressupost que ha afectat a les retribucions dels avaluadors
Trajectòria consolidada en els projectes d'avaluació i de generació de coneixement a Catalunya	
Estructura tècnica de suport robusta i internalitzada que permet fer una gestió integral dels projectes	

Oportunities

Threats

Progressiva conscienciació de les institucions universitàries sobre la necessitat de millora de la qualitat dels seus serveis	Dependència de Lleis i, fins tot, d'aplicatius informàtics del govern estatal que dificulten el disseny d'un model d'assegurament de la qualitat més flexible i orientat a la millora contínua
Bona relació institucional de l'Agència amb els equips rectors de les universitats i el govern de la Generalitat de Catalunya i satisfacció sobre les activitats que realitza	Tendència a enfortir el centralisme en la distribució de competències entre el govern central i les autonomies
Progressiva sensibilització dels estudiants per participar en activitats d'avaluació interna i externa	Freqüents canvis de política universitària, que genera incerteses
Posició favorable per establir accions de cooperació i obtenció de finançament addicional amb entitats nacionals i internacionals	Context pressupostari restrictiu que no permet retribuir adequadament als avaluadors externs
Reconeixement europeu, a través d'ENQA i EQAR	Limitació contractual de personal per normatives estatals i autonòmiques
Percepció positiva a Catalunya, l'Estat Espanyol i Internacional de la tasca desenvolupada: agència seriosa, rigorosa i que treballa amb estàndards de qualitat	Competència, entre les agències espanyoles, per a la captació i selecció d'avaluadors acadèmics del sistema universitari espanyol
Capacitat d'innovació i de disseny de projectes d'avaluació i de generació de coneixement	Visió estatal dels processos d'avaluació oposada a la d'AQU Catalunya que es materialitza en la normativa que aplica a l'Agència. D'una visió inspectora i burocràtica (Estat) a una visió d'acompanyament en la millora contínua i eficient (AQU)

	No reconeixement de les acreditacions ni dels sexennis de recerca del professorat a nivell estatal
	Desconeixement per part dels estudiants o futurs estudiants universitaris dels resultats de les avaluacions a les titulacions

A partir del SWOT anterior, es fa una anàlisi i es fixen les prioritats següents:

1. En el contracte-programa, que AQU Catalunya ha d'acordar amb el Govern de la Generalitat de Catalunya, cal impulsar una estratègia de millora de la remuneració dels experts que permeti incorporar avaluadors internacionals de forma més intensiva en els processos d'avaluació, així com finançar les activitats que es considerin clau per donar suport al sistema universitari català en l'àmbit internacional.
2. Desenvolupar projectes de valor per al sistema universitari, que comptin amb finançament addicional, atesa la capacitat d'innovació i de disseny de projectes d'avaluació i de generació del coneixement de què disposa AQU Catalunya.
3. Enfortir:
 - a. La gestió per projectes, que permetrà reestructurar el volum d'activitat a la dimensió de la plantilla i adequarà la plantilla a les necessitats reals.
 - b. La comunicació externa, per arribar millor als públics objectius per incrementar l'impacte de les avaluacions per ajudar a la presa de decisions de les diferents parts interessades.

6. ACTIVITATS EXTERNES D'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT EN L'EDUCACIÓ SUPERIOR

D'acord amb els termes of references de l'avaluació externa internacional coordinada per ENQA, i revisats per EQAR, se sotmeten a l'avaluació de compliment dels ESG les quatre activitats d'assegurament extern de la qualitat d'AQU Catalunya que es descriuen a continuació:

- 6.1. [Programme level external reviews](#)
- 6.2. [Institutional level external reviews](#)
- 6.3. [International quality assurance by AQU](#)
- 6.4. [Institutions offering foreign degrees](#)

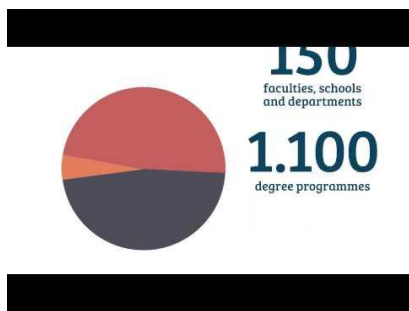
El pes d'aquests programes d'avaluació és molt desigual ja que AQU Catalunya centra la seva activitat a garantir la qualitat del sistema universitari català. Per aquest motiu, la major part dels recursos es destinen a l'activitat 6.1., principalment, i a la 6.2. Les activitats 6.3. i 6.4. són molt menors perquè es realitzen sota demanda.

A continuació es descriuen les activitats d'avaluació externa que es realitzen.

6.1. Programme level external reviews

El [Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions universitàries oficials](#) (Marc VSMA) és el principal programa d'avaluació de l'Agència i l'eix vertebrador externa de l'assegurament extern de la qualitat dels programes de formació de les universitats catalanes.

Vídeo 2. El Marc VSMA



El Marc VSMA combina l'avaluació de la qualitat dels programes de formació amb l'avaluació institucional i dona una visió estructurada i integrada dels quatre processos d'assegurament de la qualitat que se succeeixen cíclicament: verificació, seguiment, modificació i acreditació. Així mateix, el nou Marc VSMA (2016) té en compte el procés de certificació dels SGIQ, amb l'objectiu d'impulsar l'acreditació institucional.

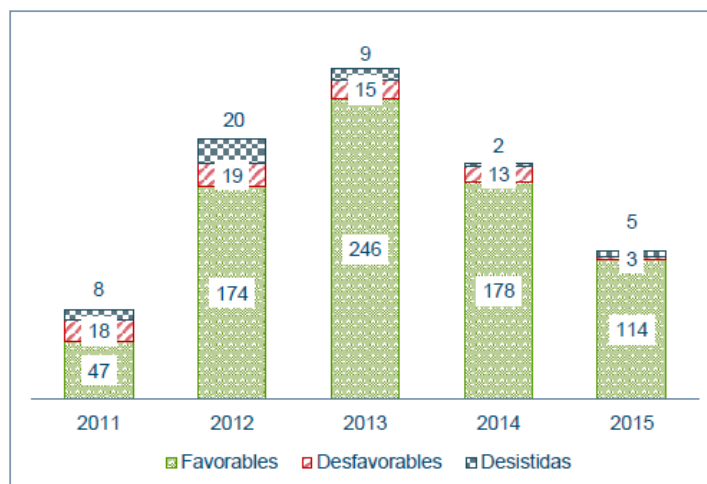
6.1.1. Verificació (acreditació *ex ante*)

Abans de posar en funcionament una nova titulació, d'acord amb la normativa legal, les universitats espanyoles han de sotmetre la proposta de pla d'estudis a l'avaluació prèvia d'una agència espanyola que sigui membre d'ENQA i estigui inscrita a EQAR¹². Aquest procés també afecta a ensenyaments artístics superiors equivalents a grau que imparteixen centres artístics. AQU Catalunya té les atribucions legals i la competència tècnica per emetre els informes previs d'avaluació perquè el Consejo de Universidades verifiqui les titulacions universitàries. Un cop verificat l'ensenyament, la Generalitat de Catalunya l'ha d'autoritzar perquè es pugui implantar, d'acord amb els criteris de programació establerts i la disponibilitat de finançament. Els ensenyaments autoritzats s'inscriuen en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones (RUCT) del ministeri competent en matèria d'universitats per poder ser impartit. L'objectiu de la verificació és garantir que els nous ensenyaments estiguin formulats d'acord amb els requeriments de l'EEES, el marc de qualificacions, i que hi hagi una consistència entre els continguts i els objectius, d'acord amb el plantejament de les diferents disciplines.

En el darrer quinquenni s'han sotmès al procés de verificació 871 ensenyaments, 97% dels quals han estat favorables:

¹² Article 24.3. del Real Decreto 1393/2007.

Gràfic 3. Resultats de verificació 2011-2015



El 2015 el 50% de títols presentats eren títols nous i el 29% reverificacions de títols existents. El 71% corresponien al nivell de màster, el 28% de grau i l'1% de doctorat.

6.1.2. Seguiment

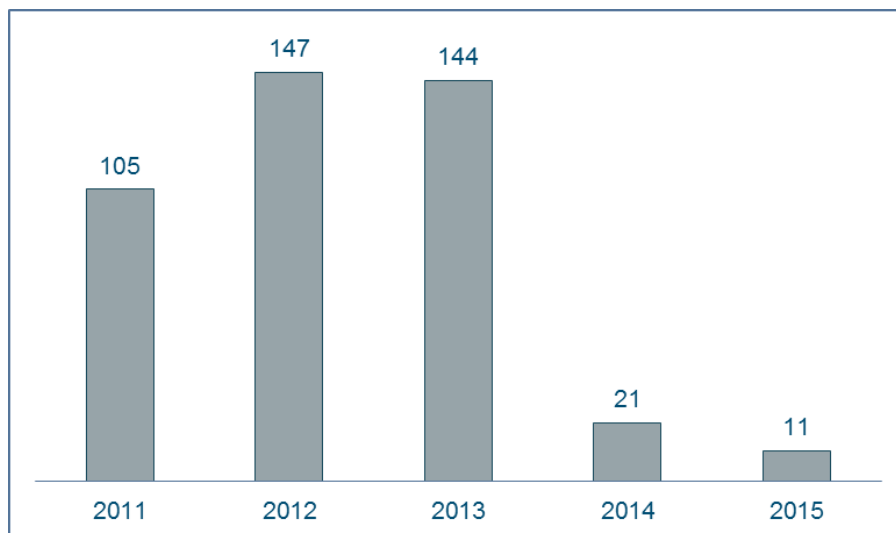
El marc legal vigent estableix que les agències d'avaluació de la qualitat han de fer un seguiment dels títols registrats al RUCT, basant-se en la informació pública disponible, fins al moment en què s'hagin de sotmetre a l'avaluació per renovar-ne l'acreditació. El Marc VSMA recull que la universitat és la primera responsable del procés de seguiment de les seves titulacions, mentre que AQU Catalunya actua com a agent extern de garantia de la qualitat. El plantejament del seguiment dins del Marc VSMA s'ha desplegat en dues etapes:

- **Primera etapa (2011-2013):** En aquest període les universitats elaboraven anualment un informe de seguiment que trametien a AQU Catalunya. S'analitzaven aquelles titulacions que requerien una atenció especial, i després d'un procés d'al·legacions l'Agència emetia un informe per titulació i un informe per universitat.
- **Segona etapa (2014-actualitat):** amb la introducció de les visites externes a les titulacions per a la seva acreditació, per fer el sistema sostenible, d'acord a una recomanació de l'avaluació externa pels ESG 2012, l'Agència va canviar el plantejament del seguiment de la forma següent: les universitats elaboren com a mínim de forma bianual informes de seguiment per centres, en què analitzen el funcionament de les seves titulacions. Aquests informes estan harmonitzats amb els requeriments de l'acreditació i són una de les evidències del procés de visita externa. En el cas dels centres que s'han acreditat amb condicions se'ls requereix, al cap de dos anys de l'acreditació un informe de seguiment en què hi ha de constar les millores implantades. El 2016 és el primer any que s'han requerit aquests informes. AQU Catalunya en valorarà les millores i emetrà un informe públic al respecte.

En el darrer quinquenni s'ha revisat el seguiment més de 400 titulacions, amb la previsió de que a partir del any 2016 es portin a terme uns 100 processos de seguiment anuals. Els seguiments

de 2014 i 2015 corresponen a ensenyaments artístics superiors equivalents a grau, que pel calendari d'implantació d'aquests títols el seu seguiment ha estat més tard que el de les titulacions universitàries oficials:

Gràfic 4. Seguiments realitzats en la primera etapa

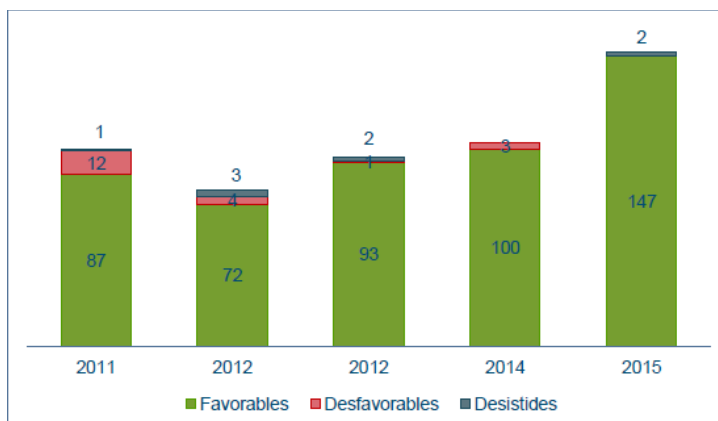


6.1.3. Modificació

Com a conseqüència del procés de seguiment les universitats poden fer modificacions a les seves titulacions. Si les modificacions afecten aspectes com ara la definició administrativa o les característiques acadèmiques essencials d'un títol (modificacions substancials), les universitats l'han de sotmetre a un nou procés de verificació. Per a la resta de modificacions (no substancials), s'avaluen les propostes de les universitats tot prenent com a referència la metodologia desenvolupada per a la verificació. Si l'avaluació de les modificacions és favorable, les universitats poden implantar-les directament.

En el darrer quinquenni s'han presentat 527 propostes de modificacions, el 96% de les quals han estat favorables:

Gràfic 5. Resultats modificacions 2011-2015



El 2015 el 46% eren corresponien al nivell de màster, el 53% al de grau i l'1% al de doctorat.

6.1.4. Acreditació

El procés d'acreditació de les titulacions es duu a terme, en el cas dels graus i doctorats, abans dels sis anys a comptar des de la seva verificació inicial (o darrera acreditació) i, en el cas de màsters, abans dels quatre anys. Per mantenir l'oficialitat del títol, aquests han d'obtenir un informe positiu un cop s'hagi comprovat que el pla d'estudis corresponent s'està duent a terme d'acord amb el seu projecte inicial, mitjançant una avaluació que ha d'incloure una visita externa a la institució. AQU Catalunya organitza cada any visites externes a titulacions agrupades per centres, per optimitzar el procés d'avaluació. L'objectiu és assegurar que tots els títols universitaris oficials han estat avaluats externament, com a mínim un cop, dins del període que marca la normativa legal.

Malgrat que el procés administratiu d'acreditació plantejat pel Ministeri solament pot ser favorable o desfavorable, l'Agència ha dissenyat el seu sistema perquè contempli quatre resultats: no acreditat, acreditat amb condicions, acreditat i acreditat en progrés ver l'excel·lència. Les titulacions que superen el procés favorablement obtenen els certificats i els segells de qualitat que les distingeixen respecte les altres i tenen una vigència de quatre o sis anys en funció del nivell del títol.



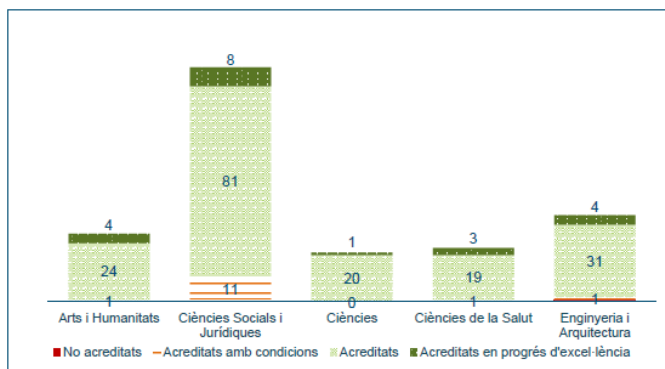
A més, el procés d'acreditació dissenyat per l'Agència afegeix dos elements més de valor afegit per a les titulacions catalanes que cal destacar:

- **Dimensions addicionals.** El model d'avaluació proposa la possibilitat que les titulacions de forma voluntària s'avaluin en tres dimensions addicionals més que les diferenciïn respecte les altres: el desenvolupament i la inserció professionals; la interacció entre recerca i docència; i la internacionalització.

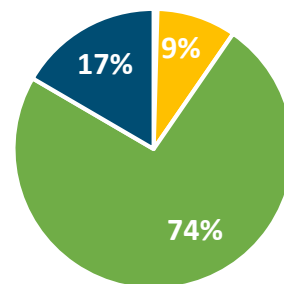
- **Obtenció de segells temàtics (labels).** s'ha aprovat¹³ el Marc per al posicionament d'AQU Catalunya respecte dels segells temàtics de qualitat "labels" i el seu posicionament, que es basa en el reconeixement mutu amb altres agències reconegudes per ENQA que ofereixin segells temàtics. L'Agència dóna suport a totes aquelles universitats del sistema universitari de Catalunya que optin per obtenir un label, i integra al màxim aquest procés en el marc d'acreditació, si compleixen determinades característiques. S'ha signat un conveni amb l'agència ASIIN d'Alemanya (Conveni marc de col·laboració i conveni específic de col·laboració) i un altre amb ANECA (conveni de col·laboració). Aquests convenis han permès que a Catalunya s'hagin posat en pràctica diferents processos d'avaluació externa conjunta entre agències.

En el darrer quinquenni s'han sotmès al procés de visita i d'acreditació 439 ensenyaments, el 17% s'han acreditat amb excel·lència, el 74% s'han acreditat, el 9% s'han acreditat amb condicions, solament hi ha hagut una titulació no acreditada:

Gràfic 7. Resultats acreditacions per àmbits



Gràfic 6. Resultats acreditacions global



Del total d'ensenyaments sotmesos a acreditació el 48% corresponien al nivell de màster i el 52% al de grau.

¹³ Documents aprovats pel Consell de Direcció d'AQU Catalunya el 2 d'abril de 2014.

6.2. Institutional level external reviews

6.2.1. Certificació de la implantació del SGIQ

L'any 2007 s'iniciava el programa AUDIT¹⁴ que impulsa la implantació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat dels Programes Formatius a les universitats catalanes (SGIQ). Aquest programa constava de tres fases:

- orientació del disseny dels SGIQ
- avaluació del disseny dels SGIQ, prèvia a la seva implantació
- certificació de la implantació del SGIQ

L'Agència ha finalitzat la fase d'avaluació del disseny dels SGIQ, en en qual hi ha participat tot el sistema universitari català i, el 2015, onze centres que imparteixen ensenyaments artístics superiors.

El 2015 l'Agència inicia el programa de certificació de la implantació del SGIQ, que d'acord amb el nou Marc VSMA permet avançar cap als centres autoacreditats, amb els objectius:

- d'establir les bases per a una certificació dels SGIQ que s'han implantat als centres de totes les universitats catalanes com a conseqüència del programa AUDIT;
- d'obrir les portes a un nou escenari de més autonomia universitària i confiança mútua entre els diferents agents del sistema universitari català;
- i de donar resposta al Reial Decret de creació i reconeixement d'universitats i centres universitaris, en què es determina que per obtenir l'acreditació institucional els centres universitaris han de comptar amb la certificació de la implantació d'un SGIQ.

La certificació del SGIQ s'integra en el Marc VSMA, atès que els centres que tinguin certificat la implantació del seu SGIQ no caldrà que sotmetin a avaluació l'eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació en cap dels processos on és requerit (verificació i acreditació).

Els SGIQ certificats tenen una durada de cinc anys i es distingeixen amb el certificat i el segell de qualitat següent:



Des del 2015 s'ha certificat la implantació de l'SGIQ de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés (URL).

6.2.2. Manuals d'avaluació docent

Des de l'any 2003, es treballa amb les universitats catalanes en el desenvolupament i l'aplicació de models d'avaluació docent del seu professorat amb l'objectiu de donar suport a les universitats en el disseny de mecanismes propis per gestionar la qualitat de l'activitat docent

¹⁴ En col·laboració amb ANECA i ACSUG.

del professorat universitari i afavorir-ne el desenvolupament i el reconeixement, d'acord amb els Estàndards europeus d'assegurament de la qualitat.

Les universitats catalanes avaluen la docència del seu professorat per quinquennis, tot aplicant els respectius Manuals d'avaluació docent.

Les universitats dissenyen els seus Manuals, tot seguint els requeriments establerts. Posteriorment l'Agència en certifica la implantació, en fa un seguiment i, finalment, acredita el seu funcionament correcte per un període de cinc anys.

El programa s'ha implantat de la manera següent:

- **Universitats Públiques.** Hi participen les 7 universitats públiques catalanes, que després d'una etapa experimental (2003-2007), van acreditar els seus respectius Manuals el 2009 i van renovar-ne l'acreditació el 2014.
- **Universitats Privades.** Hi participen les cinc universitats privades de Catalunya, tres des les quals estan en fase d'acreditació, mentre que dues es troben en procés de seguiment.

El programa de Manuals d'avaluació docent s'integra en el programa de certificació de la implantació dels SGIQ, atès que les universitats que tinguin acreditat el Manual d'avaluació docent no caldrà que sotmetin a avaluació part de la dimensió de personal acadèmic en el procés de certificació de la implantació del SGIQ.

6.2.3. Avaluació de la recerca a nivell de Departaments

S'ha desenvolupat una metodologia per poder realitzar l'avaluació de la recerca als departaments universitaris. L'objectiu d'aquesta metodologia és poder contribuir a enfortir la universitat com a organització de recerca d'alt nivell internacional. En aquest sentit, aquest mètode permet ser un instrument de millora de la política de recerca, permet conèixer la tipologia de recerca desenvolupada i identifica les àrees i entorns més dinàmics. Aquesta metodologia és aplicable a tots els àmbits de coneixement.

Aquesta metodologia s'ha aplicat de forma pilot i pionera a l'Estat a tots els departaments (un total de 8) de la Universitat Pompeu Fabra. Atès que era un programa pilot els informes d'avaluació no han estat públics, per tal de no perjudicar als departaments que voluntàriament s'han avaluat respecte als que no ho han fet.

L'avaluació favorable de la recerca dels departaments es distingeixen amb el certificat i el segell de qualitat següent:



Aquest programa es realitza a demanda de les universitats.

6.3. Avaluació de la qualitat internacional

AQU Catalunya acredita els centres que mostren rigor acadèmic, d'acord amb les característiques del seu entorn, i que des d'una perspectiva internacional, són confiables per a la cooperació i la mobilitat acadèmica internacional, en especial amb les universitats del Sistema Universitari Català.

La publicació de la guia *Evaluación de la calidad internacional de la educación superior. Una herramienta para la movilidad académica internacional* s'emmarca en l'estratègia d'AQU Catalunya de fomentar la mobilitat i la cooperació acadèmica a escala internacional, fins al moment l'Agència no ha impulsat aquesta estratègia i solament s'ha donat resposta a demandes puntuals.

En aquest programa s'hi van acollir dos centres al 2009, un dels quals ha sol·licitat la renovació del certificat el 2016. [Veure els resultats](#).

Els centres que superen l'avaluació obtenen un certificat amb una durada per cinc anys i es distingeixen amb [el certificat i el segell de qualitat següent](#):



6.4. Avaluació de centres estrangers a Catalunya

Els ensenyaments transnacionals representen una de les variants en què es materialitza la internacionalització de l'ensenyament superior, i l'assegurament de la seva qualitat està inclosa com a funció d'AQU Catalunya. D'acord amb la [Llei d'universitats de Catalunya \(LUC\)](#)¹⁵, les institucions docents que volen impartir ensenyaments conduents a l'obtenció de títols atorgats per institucions estrangeres i no homologables als títols oficials a Catalunya, han de ser informades favorablement per l'Agència abans de ser autoritzades pel Govern de Catalunya. L'avaluació d'aquests ensenyaments està condicionat a la demanda del Govern de Catalunya. En [aquest programa](#) s'han avaluat un total de dos centres. [Veure els resultats](#).

¹⁵ Article 113.

7. METODOLOGIES I PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA DE LA QUALITAT

7.1. El procés d'avaluació

7.1.1. Els responsables

Els programes d'avaluació externa són gestionats per les comissions d'avaluació següents, que emeten els informes que s'indica en la taula:

Taula 5. Distribució de les competències d'avaluació per processos d'avaluació externa

Procés	Comissió responsable	CEA	CAE
Verificació	CAIP	Informe d'avaluació	
Modificació	CAIP	Informe d'avaluació	
Seguiment	CAIP	Informe d'avaluació	
Acreditació	CAIP	Informe d'acreditació	Emissió informe de visita externa
Certificació implantació SGIQ	CAIP	Informe de certificació	Emissió informe visita externa
Manuale d'avaluació docent	CAR	Informe de certificació	Emissió informe de visita externa
Recerca de Departaments	CAIP		Emissió informe de visita externa
Acreditació internacional	CAIP- Informe de certificació		Emissió informe de visita externa
Centres estrangers	CAIP- Informe d'avaluació final		Emissió informe de visita externa

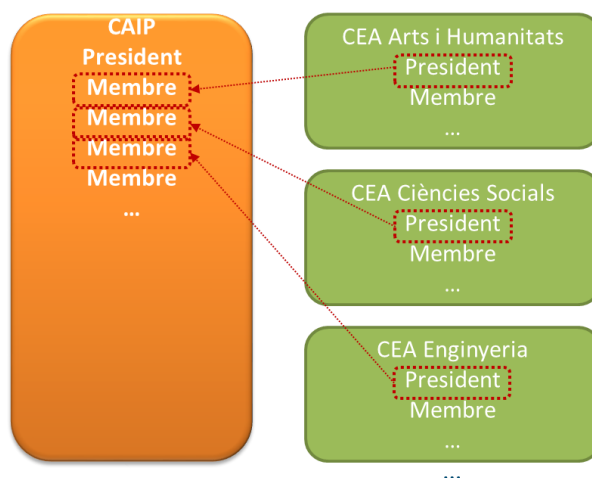
CEA: Comissió específica d'avaluació; CAE: Comitè d'avaluació extern.

D'acord amb la Llei 15/2015, de 21 de juliol¹⁶, les comissions d'avaluació han d'actuar *de conformitat amb la normativa vigent, amb independència tècnica i professional, han d'elaborar i aprovar els criteris i els procediments d'avaluació, acreditació, certificació i auditoria, i han de fer en llurs àmbits respectius les avaluacions, certificacions i acreditacions que corresponen a AQU Catalunya, i en són les responsables finals.*

La CAIP i la CAR aproven el procés, les metodologies i els criteris d'avaluació mentre que les comissions específiques d'avaluació (CEA), en el cas dels processos d'avaluació del Marc VSMA, certificació de la implantació dels SGIQ, i els Manuals d'avaluació docent, són les que avaluen, acrediten o certifiquen d'acord amb les metodologies i els criteris aprovats, tot assumint la responsabilitat final de l'avaluació. Per tant, els resultats finals de les avaluacions que realitza l'agència són actes col·legiats.

Les CEA tenen un president, membres vocals i un secretari. L'estructura de comissions d'avaluació dissenyada per AQU Catalunya està integrada atès que els presidents de les CEA, que són acadèmics són, alhora, membres de la comissió d'avaluació CAIP o CAR. D'aquesta manera es reforça el funcionament harmònic de totes les comissions en l'aplicació de les metodologies i criteris d'avaluació i es comparteixen i resolen les dificultats que succeeixen durant els processos d'avaluació.

Taula 6. Exemple d'integració de les CEA a les comissions d'avaluació



Aquest mateix esquema generalment també s'aplica en el cas dels CAE, on sempre que és possible es vetlla perquè un membre de la CEA sigui membre del CAE.

Les decisions de les CEA poden ser recorregudes a la Comissió d'Apel·lacions per a la seva revisió.

¹⁶ Article 18.

7.1.3. El calendari d'avaluació

Les convocatòries d'avaluació del Marc VMSA (avaluació externa de programes) són públiques i fixen el període de presentació de les sol·licituds per part de les universitats i el període d'avaluació.

En el cas de la verificació, les universitats catalanes solament poden sol·licitar iniciar el procés d'avaluació de titulacions d'aquelles que han estat prèviament acordades per les universitats i el Govern de Catalunya en el marc de la programació universitària.

En el cas de l'acreditació, anualment el Consell de Govern aprova les visites externes a realitzar l'any següent, tot complint els terminis aprovats i publicats. Aquesta planificació s'acorda prèviament amb les universitats a través del comitè de vicerectors responsables en l'àmbit de la qualitat.

En el cas de l'acreditació dels Manuals d'avaluació docent, el calendari és cíclic i està relacionat amb la data de la darrera acreditació.

El calendari d'avaluació dels processos de Certificació de la implantació dels SGIQ, d'Avaluació de la recerca a nivell de Departaments, d'Acreditació internacional i d'Avaluació de les institucions estrangeres que volen impartir ensenyaments es determina en el moment d'acordar l'avaluació.

7.1.2. El procés

Els processos d'avaluació descrits en l'apartat 6 d'aquest SAR segueixen els ESG i es basen en una autoavaluació, una valoració externa posterior per part d'una comissió d'experts, la publicació d'un informe final i un procediment de seguiment per avaluar les accions de millora proposades. Els processos d'avaluació estan recollits i es publiquen en cadascuna de les guies d'avaluació. Veure l'estàndard 2.2.

Les avaluacions es planifiquen d'acord amb el procediment SGQSI OP01. Procés d'avaluació/acreditació de titulacions i institucions¹⁷.

Les infraestructures que s'utilitzen per a les avaluacions són la Plataforma del Ministeri, per descarregar les sol·licituds i carregar els informes, la plataforma d'AQU Catalunya Avalua que permet l'avaluació de les sol·licituds, la intranet on es guarda la documentació del projecte i els informes emesos, el portal web EUCInformes, que està vinculada pel que fa als processos del Marc VSMA al portal EUC, i la web d'AQU Catalunya.

Dins de la Guia hi ha el procediment, els criteris i els membres de les comissions d'avaluació. Un cop finalitzat el procés i informades totes les parts interessades, AQU Catalunya publica els resultats i els informes d'avaluació, a través de la pàgina web i del portal EUC i EUCInformes.

Veure estàndard 2.3.

¹⁷ Procediment a disposició del Comitè en el moment de la visita externa.

7.2. Els experts

Veure [estàndard 2.4.](#)

7.3. La metodologia

L'aprovació dels nous ESG i de la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya el 2015 ha suposat la necessària revisió dels materials metodològics de l'Agència. Aquesta revisió feta de forma global ha permès detectar que calia harmonitzar i sistematitzar els apartats de les guies d'avaluació per transmetre una imatge de major consistència en els processos d'avaluació. Per aquest motiu, la CAIP ha aprovat l'estructura següent, a partir de la qual s'han adaptat les guies d'avaluació de l'Agència de forma gradual. Aquesta estructura es va comunicar a les universitats a través del comitè de vicerectors responsables en matèria de qualitat i se n'ha fet publicitat a través del web d'AQU Catalunya:

- 1. Introducció**
 - 1.1. Objectiu de la guia
 - 1.2. Marc normatiu
 - 1.3. Documentació relacionada
- 2. Organització i planificació de l'avaluació**
 - 2.1. Comissions d'avaluació
 - 2.2. El procés d'avaluació
 - 2.3. El procés de recurs
- 3. Dimensions i estàndards d'avaluació**
- 4. Resultat de l'avaluació**
 - 4.1. Informe final
 - 4.2. Segells
 - 4.3. Efectes de l'avaluació
- 5. Seguiment i millora continuada**
- 6. Referències**
- 7. Annexos**

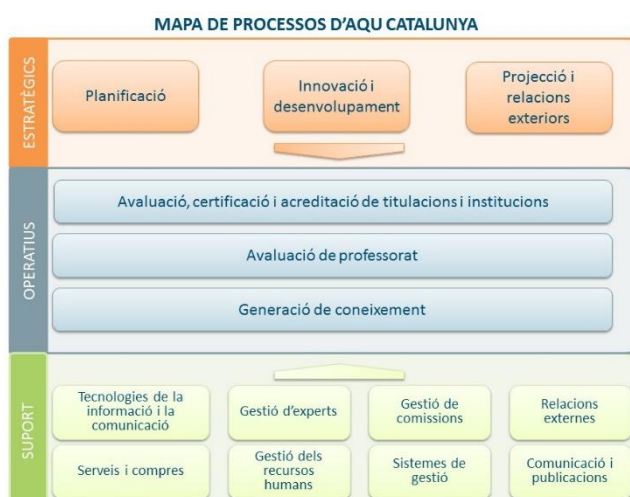
Veure [l'estàndard 2.2.](#)

8. SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT

El sistema de gestió de la qualitat i de la seguretat de la informació d'AQU Catalunya (SGQSI) és un sistema integrat que inclou la gestió de la qualitat i dels sistemes d'informació.

L'assegurament de la qualitat va dirigit a garantir que els processos es realitzen seguint pautes establertes i validades prèviament, tot integrant sempre la revisió i la millora com a aspectes clau. Així mateix, la seguretat de la informació garanteix la disponibilitat, confidencialitat i integritat (que les dades i els resultats de les avaluacions no són manipulats per error o intencionadament) de les dades i de la informació que AQU gestiona. El Sistema de Gestió de la Qualitat i el de Seguretat de la Informació d'AQU Catalunya engloba tots els processos de l'Agència:

Figura 5. Mapa de processos d'AQU Catalunya



La implantació del SGQSI d'AQU Catalunya obeeix a la voluntat de tenir un mecanisme que permeti la gestió de l'organització d'una manera sistemàtica i visible, tant per a l'equip directiu com per al seu personal. El funcionament del SGQSI ajuda a crear un clima de confiança per a les persones que treballen per a AQU Catalunya i també per als usuaris dels seus serveis.

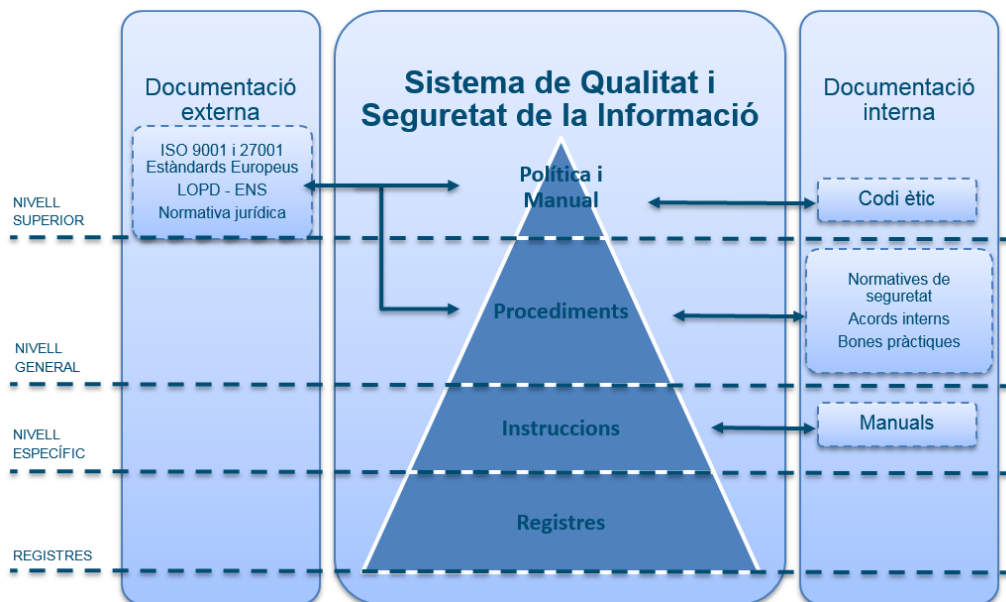
La gestió del SGQSI engloba les activitats següents:

- Identificació dels processos.
- Determinació de la seqüència i la interacció entre processos.
- Determinació dels criteris i mètodes necessaris per tal d'assegurar que tant l'operació com el control d'aquests processos és eficaç.
- Assegurament de la disponibilitat, protecció (la no manipulació) i la confidencialitat de la informació necessaris.
- Concreció del seguiment, de la mesura i de l'anàlisi i millora continua d'aquests processos.
- Implementació de les accions necessàries per aconseguir els resultats planificats.

Amb l'objectiu de mantenir vigent el SGQSI i per tal d'optimitzar al màxim els recursos de l'Agència s'ha creat una estructura organitzativa que es compon per un **Comitè de Qualitat i Seguretat de la Informació** i un **Comitè de Seguiment**. D'aquesta manera es garanteix la coherència en la presa de decisions en matèria de qualitat i seguretat de la informació i se n'assegura una correcta implantació.

El sistema documental amb el qual es basa el SGQSI parteix de la Política i el Manual de qualitat i seguretat de la informació, dels quals en deriva un sistema documental, estructurat en quatre nivells, tal com s'indica en l'esquema següent:

Figura 6. Sistema documental d'AQU Catalunya



Els processos que s'inclouen al SGQSI d'AQU Catalunya estan descrits a la pàgina web d'AQU Catalunya.

9. ACTIVITATS INTERNACIONALS

L'activitat internacional d'AQU Catalunya es desenvolupa en quatre àmbits. Dos s'han descrit a l'apartat 6 d'aquest autoinforme i són: l'acreditació internacional amb AQU Catalunya i l'avaluació de centres estrangers a Catalunya. A més d'aquestes activitats l'Agència ha desenvolupat actuacions en les següents:

9.1. Relacions institucionals

9.1.1. ENQA

AQU Catalunya és membre de ple dret de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) des que es va fundar l'any 2000.

El director tècnic de l'Àrea d'Avaluació de la Qualitat, va ser membre del Board de l'ENQA del 2008 fins al 2015 i al 2013 va ostentar la vicepresidència fins al final del seu mandat.

AQU Catalunya ha col·laborat amb l'ENQA en els projectes següents:



ENQA WORKING GROUP ON IMPACT OF QA (2012-2015): AQU Catalunya ha coordinat aquest grup de treball, on hi havia representants de vint agències europees, per tal d'identificar de quina manera l'assegurament de la qualitat té un impacte en l'educació superior: des de l'impacte en la millora docent fins a l'articulació de noves polítiques en el sector, passant per la gestió dels ensenyaments. Aquest grup ha treballat en la identificació dels objectius i les missions de les agències i les possibilitats de mesurar l'impacte per mitjà dels objectius. També ha definit les potencials àrees d'impacte dels processos d'assegurament extern de la qualitat. Fruit del treball del grup, s'ha publicat el Workshop Report 23, Analysis of the European Standards and Guidelines (ESG) in External Review Reports: System-Wide Analysis, Resources, and Independence.

ASEAN-QA (2011-2015): Programa de l'ENQA que tenia per objectiu assegurar i millorar la qualitat dels programes d'estudi i facilitar el reconeixement de crèdits i graus a partir

d'uns principis de garantia de qualitat i uns estàndards, mitjançant l'intercanvi d'experiències. AQU Catalunya ha participat en el projecte en representació de l'ENQA i ha cooperat amb experts del Deutscher Akademischer Austausch Dienst (DAAD) i de la conferència de rectors d'Alemanya en el procés de formació de personal de les agències dels països de l'ASEAN. També ha participat en la realització de dues avaluacions de programes universitaris en aquesta regió. El grup que gestionava aquest projecte va acordar desenvolupar un programa de formació semipresencial per a responsables d'unitats tècniques de qualitat a les universitats de la regió de l'ASEAN. Aquest projecte va ser coordinat per la Universitat de Potsdam i el DAAD, i AQU Catalunya ho va prendre part part en representació de l'ENQA. Així mateix, l'experiència acumulada en aquesta regió va permetre que l'ENQA, juntament amb altres socis, formés un consorci seleccionat per finançar-se mitjançant el programa EU-SHARE. AQU Catalunya va representar l'ENQA en aquest projecte que tenia per objectiu compartir l'experiència europea en l'establiment de l'EEES a la regió de l'ASEAN, que també cerca establir una àrea comuna d'ensenyament superior.



ENQA QUALITY PROCEDURES PROJECT, 4th edition (2014-2015): AQU Catalunya va coordinar la quarta edició de l'enquesta QPP, que es va centrar en la internacionalització dels processos d'assegurament de la qualitat en l'EEES. Aquesta enquesta, que inclou totes les agències que són membres de l'ENQA, ha de permetre identificar quin és el grau d'internacionalització de les agències, tant pel que fa als processos que duen a terme en el seu territori natural com als que desenvolupen en altres territoris. L'enquesta inclou aspectes referents a les perspectives que tenen les agències sobre el possible desenvolupament d'un mercat europeu d'assegurament de la qualitat, els riscos associats a la mateixa internacionalització o els recursos que esmercen les agències a millorar el seu grau d'internacionalització. El grup gestor del projecte està constituït per AQU Catalunya i per les agències d'Àustria (AQ), França (CTI), Lituània (SKVC) i el Regne Unit (QAA). L'ENQA va publicar el resultat d'aquest projecte durant el 2015.

9.1.2. EQAR

El Registre Europeu d'Agències de Qualitat (EQAR) és un registre al qual només poden optar aquelles agències que, per mitjà d'una avaluació externa internacional, demostrin el compliment dels Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament de la qualitat. El 5 de desembre de 2008, AQU Catalunya va ser una de les tres primeres agències europees inscrita a l'EQAR, inscripció que va ser renovada el 2012.



AQU Catalunya és present, des del 2015, com a membre independent al Register Committee de l'EQAR.

9.1.3. INQAAHE

La International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) és una associació internacional amb més de 250 organitzacions que treballen en l'assegurament de la qualitat en l'educació superior, la major part de les quals són agències de qualitat. **AQU Catalunya n'exerceix el secretariat des de l'octubre del 2013, i el seu encàrrec ha estat renovat fins al 30 de juny de 2018.**

Les activitats que realitza són: la gestió de les convocatòries i projectes anuals; el suport al Consell de Direcció; el suport als membres i la gestió econòmica de l'entitat.



9.1.4. ECA

AQU Catalunya es va integrar l'any 2010 a l'European Consortium for Accreditation in Higher Education (ECA), que té per objectiu el reconeixement mutu de les decisions d'acreditació i d'assegurament de la qualitat. L'ECA desenvolupa les seves activitats mitjançant grups de treball. Cadascun d'aquests grups està format per representants dels organismes membres del consorci.



AQU Catalunya coordina el grup de treball de l'ECA sobre l'acreditació de titulacions i programes conjunts. Aquest grup analitza de quina manera es pot implementar l'European Approach for Quality Assurance of Joint Programmes. S'entén que els diferents estats membres de l'EEES estaran oberts a reconèixer les acreditacions d'aquests programes, amb independència de quina agència inclosa a l'EQAR hagi estat la coordinadora del procés d'avaluació.

AQU Catalunya també és present en el Consell de Direcció de l'ECA.

9.1.5. Altres

S'han establert col·laboracions amb altres agències de qualitat o institucions externes per motius diferents.

D'una banda, per tal d'explorar la possibilitat de compaginar les avaluacions de titulacions amb l'obtenció d'altres reconeixements, s'ha signat un conveni amb l'agència ASIIN d'Alemanya. Aquest conveni ha permès que, experimentalment, a Catalunya s'hagi posat en pràctica un procés d'avaluació externa conjunta entre totes dues agències, (Conveni marc de col·laboració i conveni específic de col·laboració).

D'altra banda, amb projectes de col·laboració, com ara el del Departament d'ensenyament Superior i Recerca del Govern d'Andorra i AQU Catalunya per contribuir al desplegament i manteniment d'activitats que assegurin la qualitat dels ensenyaments d'educació superior del Principal d'Andorra d'Acord amb els ESG.

Les ponències que s'han realitzat en el marc de jornades internacionals han estat les següents:

Any	Nombre
2013	11
2014	24
2015	19
2016	12
TOTAL	66

9.2. Participació en projectes internacionals

AQU Catalunya desenvolupa la seva activitat mitjançant referents internacionals i promou accions conjuntes amb institucions d'educació superior, altres agències i organismes tant nacionals com internacionals. Els projectes a escala internacional en què l'Agència participa se centren i es desenvolupen en els àmbits següents: Internacionalització; Innovació, mitjançant el desenvolupament internacional de criteris i directrius, processos i altres dimensions relacionades amb l'assegurament de la qualitat; Cooperació, amb l'objectiu de compartir i connectar els models d'assegurament de la qualitat català i europeu amb altres sistemes d'educació superior; Benchmarking, mitjançant la identificació de referents internacionals. Els projectes internacionals en els quals ha participat en el darrer quinquenni són:

JOQAR (2010-2013): Joint programmes: Quality Assurance and Recognition of degrees awarded. El programa Erasmus Mundus està adreçat a promoure processos de reconeixement multilateral entre Agències i a integrar els processos d'avaluació de programes conjunts que duen a terme les agències amb els de reconeixement internacional que efectuen les oficines ministerials ENIC-NARIC. AQU Catalunya és membre del consorci responsable del desenvolupament del projecte, que està coordinat per l'ECA i l'NVAO.

EQuAM (2012-2015): Enhancement of Quality Assurance Management in Jordanian Universities. Projecte que coordina la Universitat de Barcelona i que té per objectiu fomentar el sistema de gestió de la qualitat de les universitats de Jordània. Un dels impactes d'aquest projecte és millorar la cooperació acadèmica entre Europa i Jordània. AQU Catalunya hi participa com a soci i comparteix bones pràctiques en matèria d'assegurament de la qualitat.

CeQuInt (2012-2015): El projecte Certificate for Quality of Internationalisation del Programa d'Aprenentatge Permanent, coordinat per l'NVAO pretenia el desenvolupament de les bases per a uns procediments que permetessin la certificació de la internacionalització de les universitats europees. Un dels productes resultants d'aquest projecte és el segell CeQuInt, en el qual AQU Catalunya té presència i que en el futur podrà aplicar-se als ensenyaments i centres que formen part del sistema universitari de Catalunya. Aquest segell va lligat al procés d'implantació de la

dimensió addicional d'internacionalització dels ensenyaments universitaris, descrit a l'[apartat 6.1.4. del VSMA, Acreditació](#).

ERANET-MUNDUS (2011-2015) / ERANET-PLUS (2012-2016): Erasmus Mundus ERANET-MUNDUS / ERANET-PLUS. Són projectes coordinats per la Universitat de Barcelona per tal d'afavorir la mobilitat i els vincles entre universitats de Rússia i de la Unió Europea. AQU Catalunya és membre associat al consorci responsable del desenvolupament del projecte, coordinat per la Universitat de Barcelona. L'objecte de treball d'aquest projecte és el desenvolupament de sistemes de garantia de la qualitat referits a la mobilitat acadèmica. Universitat participant: Universitat de Barcelona, que actua com a coordinadora del projecte.



TeSLA (An Adaptive Trust-based e-assessment System for Learning) (2016-2018): AQU Catalunya ha estat acceptada com a membre del consorci TeSLA, que desenvolupa un projecte del programa Horitzó 2020 en l'àmbit de la tecnologia aplicada a l'ensenyament. Aquest projecte s'adreça a desenvolupar tecnologies de reconeixement personal, per tal de garantir una fiabilitat més gran en les proves d'avaluació d'estudiants que es duen a terme a distància. AQU Catalunya s'encarrega d'analitzar la integració d'aquestes tecnologies en els marcs d'assegurament de la qualitat establerts en el sector de l'ensenyament superior i de garantir que la implantació pilot d'aquesta tecnologia es duu a terme adequadament. Universitat participant: Universitat Oberta de Catalunya, que actua com a coordinadora del projecte.



IMPALA (Lifelong Learning Programme) (2013-2016): Impact Analysis of External Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions. Pluralistic Methodology and Application of a Formative Transdisciplinary Impact Evaluation. AQU Catalunya participa, com a soci del consorci, en aquest projecte, que té per objectiu analitzar l'impacte dels processos reals adreçats a l'assegurament extern de la qualitat a les institucions d'educació superior. Això es fa establint equips de treball Agència-universitat i tenint en compte diferents aproximacions de l'avaluació externa, des de la institucional fins a la de programes, a quatre països diferents (Alemanya, Finlàndia, Romania i Catalunya). Universitat participant: Universitat Autònoma de Barcelona, com a soci del projecte.

ISLAH (2013-2015): Instruments of Support of Labor Market and Higher Education. Coordinat pel consorci italià AlmaLaurea, el projecte ISLAH ha tingut com a objectiu establir dos observatoris nacionals, al Marroc i a Tunísia, amb els currículums de la població graduada, per facilitar l'intercanvi d'informació entre el sistema d'educació superior i les necessitats del mercat laboral. L'Agència és membre del consorci responsable del desenvolupament de l'ISLAH. Hi comparteix bones pràctiques i l'experiència en l'establiment d'indicadors d'inserció laboral.

PACAgro (2014-2016): Development of Public Accreditation of Agricultural programs in Russia, coordinat per l'Escola Superior d'Agricultura de Nitra (Eslovàquia). L'objectiu principal d'aquest projecte TEMPUS és la constitució d'una agència d'avaluació especialitzada en la garantia de la qualitat per als programes que ofereixen les facultats i escoles universitàries d'agricultura de tota la Federació Russa. Un aspecte interessant d'aquest projecte és la participació molt activa del sector professional i empresarial, amb la voluntat de tenir una presència formal en el funcionament de l'agència esmentada. Si bé és un projecte impulsat per les universitats i els sectors professionals, també rep el suport del govern federal, atesa la posició estratègica del sector agropecuari rus. AQU Catalunya hi participa com a soci i part experta en la gestió de processos de garantia externa de la qualitat. Universitat participant: Universitat de Lleida, com a soci del projecte.



EQTeL (2015-2016): El projecte Enhancing Quality of Technology-Enhanced Learning at Jordanian Universities (EQTeL) rep finançament del programa europeu Lifelong Learning Tempus Structural Measures sub-programme. Coordinat per la Princess Sumaya University for Technology (PSUT) de Jordània, pretén desenvolupar mecanismes d'assegurament de la qualitat en el sector dels programes oferts a distància a través de les noves tecnologies. En aquest projecte hi participa la Universitat Oberta de Catalunya.



10. COMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS EUROPEUS (PART 3)

10.1. ESG Standard 3.1. Activitats, política i processos per a l'assegurament de la qualitat

ESTÀNDARD

Les agències han de dur a terme activitats d'assegurament extern de la qualitat, segons es defineixen a l'apartat 2 dels ESG, de manera periòdica. A més, han de tenir finalitats i objectius clars i explícits, que han de formar part de la seva declaració de missió, un document d'accés públic, i que s'han de traduir en el seu treball diari. Les agències han de garantir la participació de les parts interessades en la seva governança i la seva tasca.

DIRECTRIUS:

Per garantir la significació de l'assegurament extern de la qualitat, és important que les institucions i el públic confiïn en les agències.

Per tant, es descriuen i es publiquen les finalitats i els objectius de les activitats d'assegurament de la qualitat, juntament amb la naturalesa de la interacció entre les agències i les parts interessades rellevants en l'educació superior, especialment les institucions d'educació superior, i l'abast de la tasca de les agències. Es pot millorar el grau de coneixement expert de l'agència amb la inclusió de membres internacionals en els seus comitès.

Les agències duen a terme diverses activitats d'assegurament de la qualitat per assolir diferents objectius. Algunes d'aquestes activitats són l'avaluació, la revisió, l'auditoria, l'assessorament, l'acreditació o altres activitats similars en relació amb els programes o la institució que es poden fer de maneres diferents. Quan les agències duen a terme altres activitats, cal una distinció clara entre l'assegurament extern de la qualitat i la resta d'àmbits de treball.

Compliment d'AQU Catalunya

Finalitats, objectius i actuacions

AQU Catalunya va ser creada el 1996 com el principal instrument per a la promoció de la qualitat del sistema universitari català. La seva finalitat, objectius i funcions es troben regulades a [Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya](#), la qual explicita formalment que AQU Catalunya és l'agència d'avaluació externa de la qualitat de l'ensenyament superior a Catalunya¹⁸.

Les actuacions de l'Agència s'estructuren a partir del Pla estratègic d'AQU Catalunya que és públic. El Pla vigent és el [Pla estratègic 2015-2018](#) que defineix la missió de l'Agència, els valors a partir dels quals opera i també els eixos estratègics que desenvolupa, per a cadascun dels quals s'ha definit la visió que es vol aconseguir. El Pla estratègic es concreta anualment amb la [Planificació d'activitats](#), que l'aprova el Consell de Govern de l'Agència i que és l'instrument que recull els projectes i les activitats que AQU Catalunya realitza anualment. La Planificació d'activitats s'estructura [en els mateixos eixos que el Pla estratègic](#) i al finalitzar l'any, l'Agència elabora una [Memòria](#) en la qual es ret comptes del desenvolupament de la Planificació d'activitats. Aquesta Memòria l'aprova, també, el Consell de Govern i es fa pública.

Des de la seva creació, AQU Catalunya desenvolupa activitats relacionades amb l'assegurament extern de la qualitat, tant a nivell institucional com de programes de formació. L'activitat avaluativa de l'Agència té una trajectòria important, de més de 20 anys, i es pot separar en dos períodes com a conseqüència de l'adaptació dels ensenyaments a l'EEES: 1996-2010 i 2010-actualitat.

En el primer període trobem programes d'avaluació de titulacions: [Pro-QU 1996-2006](#), [Pla pilot d'adaptació a l'EEES \(2004-2009\)](#), [Programes oficials de postgrau \(2005-2008\)](#) i [Programa Virtual \(2007-2008\)](#); d'avaluació de serveis ([serveis bibliotecaris 1999-2008](#)); i de centres ([centres de recerca 2006-2008](#), [centres adscrits 2008-2010](#) i [AUDIT 2007-actualitat](#)). I en el segon trobem les activitats detallades en [l'apartat 4.2. d'aquest autoinforme](#). En totes les activitats s'han descrit i fet públiques les finalitats i els objectius.

El plantejament de l'avaluació externa de les titulacions del sistema universitari català és el fixat en [l'actualització del Marc VSMA \(2016\)](#), que manté el plantejament del Marc VSMA (2010) i obre noves vies d'avaluació institucional en els processos de verificació, modificació i acreditació, basades en la certificació de la implantació dels SGIQ i en l'ús de referents (benchmarks) per millorar la consistència dels programes de formació (actualment s'està treballant en l'elaboració de dos benchmarks: Turisme i Informàtica).

Pel que fa a l'avaluació institucional es continuarà amb el desplegament de [les certificacions de la implantació dels SGIQ](#), on s'hi integra el programa [d'avaluació dels Manuals d'avaluació docent](#); s'impulsarà [l'avaluació de la recerca dels Departaments](#) i, d'acord amb l'avantprojecte de [Planificació d'activitats 2017](#) es treballarà en la definició d'un model d'avaluació institucional per al sistema universitari català.

En el cas del [programa d'acreditació internacional](#), tot aprofitant les noves atribucions que la Llei 15/2015 li ofereix a AQU Catalunya, es definirà un plantejament d'internacionalització de l'activitat que aportí valor afegit a l'EEES.

¹⁸ Articles 1-4.

L'avaluació de centres estrangers a Catalunya per a l'autorització de la seva implantació per part del Govern de la Generalitat de Catalunya és una avaluació que es continuarà oferint sota demanda.

Tota la resta d'àmbits de treball, no directament relacionats amb l'assegurament extern de la qualitat —com per exemple la gestió de les enquestes d'inserció laboral, enquesta d'ocupadors o enquesta de satisfacció dels estudiants—, es dirigeixen i implementen des de la direcció de la agència amb la col·laboració dels diferents comitès en què s'organitza l'Agència: Comitès de vicerectors, Comitès d'UTQs, Comitè d'estudiants i Comitè d'Enquestes.

Les parts interessades

Tal com s'explica en l'apartat 4.1. Història, AQU Catalunya s'ha caracteritzat per la seva col·laboració estreta amb les universitats. En aquest sentit, la Llei estableix la participació de les parts interessades a l'Agència (en color blau a la figura següent), i el Consell de Govern¹⁹ va atribuir al director d'AQU Catalunya la funció de creació, modificació i supressió dels comitès de caràcter consultiu²⁰ (en taronja). Les parts interessades que participen a l'Agència²¹:

Figura 7. Participació de les parts interessades a AQU Catalunya

Generalitat de Catalunya	Universitats	Acadèmics	Estudiants	Societat
• Nomena el president d'AQU Catalunya (art.6) • Designa dos representants al Consell de Govern (art.7 i 8) • Proposa el nomenament del president i 4 membres de la CAR (art.12) • Exerceix el control d'eficàcia i eficiència sobre la seva activitat (art.1)	• Rectors membres nats del Consell de Govern i de la Comissió Permanent (art.7 i 8) • Comitès assessors (vicerectors, UTQ, i tècnic d'enquestes, etc.)	• 3 membres al Consell de Govern i Comissió Permanent (art. 7 i 8) • A la Comissió Assessora (que incorpora acadèmics internacionals) (art. 10)	• 2 membres al Consell de Govern i la Comissió Permanent (art. 7 i 8) • A la Comissió Assessora (art. 10) • Al Comitè d'estudiants • A les Comissions d'avaluació	• Presidents dels Consells socials són membres nats del Consell de Govern i de la Comissió Permanent (art. 7 i 8) • 2 membres de les organitzacions sindicals al Consell de Govern i la Comissió Permanent (art. 7 i 8) • Sindicats a la Comissió Assessora (art.10) • Comitè per a la realització de l'enquesta d'Inserció Laboral

Els experts internacionals

Pel que fa al compliment de la directriu d'incloure *membres internacionals en els seus comitès*, la CAIP compta en la seva composició amb membres internacionals i a les seves comissions

¹⁹ Reunió del 30 de novembre de 2015.

²⁰ Annex 1.

²¹ Per aprofundir en l'estructura d'AQU Catalunya veure apartat 4.3. d'Estructura i funcionament d'AQU Catalunya i per conèixer la composició de tots els òrgans veure l'apartat Organització del web d'AQU Catalunya.

específiques, d'acord amb el seu reglament de funcionament intern, s'hi ha d'integrar membres externs al sistema universitari català, en el cas de la CAR si bé per Llei 15/2015, de 21 de juliol, està composta solament per acadèmics catalans²², les seves comissions específiques sí que poden integrar membres de fora del sistema universitari català.

D'altra banda la Llei 15/2015, de 21 de juliol, preveu que la Comissió Assessora²³ *"estigui formada per acadèmics nacionals i internacionals amb experiència internacional i de reconegut prestigi"*. Finalment, per veure el nivell d'internacionalització dels experts externs, veure apartat 11.4.

AQU Catalunya en aquells processos que és pertinent, inclou la participació d'experts internacionals bé com a experts externs (en el cas de la verificació) o com a membres dels Comitès d'Avaluació Externa (en el cas d'acreditació o avaluació de departaments per exemple). Actualment, AQU Catalunya compta amb 44 experts internacionals entre les comissions d'avaluació i CAE's, la majoria dels quals (un 86%) s'han incorporat a l'Agència en els darrers dos anys.

²² Article 12.

²³ Article 10.

10.2. ESG Standard 3.2. Estatus oficial

ESTÀNDARD

Les agències han de tenir un estatus jurídic establert i han d'estar formalment reconegudes com a agències d'assegurament de la qualitat per les autoritats públiques competents.

DIRECTRIUS:

Sobretot quan l'assegurament extern de la qualitat es du a terme amb fins reguladors, les institucions han de tenir la seguretat que els resultats d'aquest procés són acceptats al si del seu sistema d'educació superior, per l'Estat, per les parts interessades i pel públic.

Compliment d'AQU Catalunya

Estatus oficial institucional

AQU Catalunya és una Agència formalment reconeguda, té personalitat jurídica pròpia, plena capacitat d'obrar i patrimoni propi per al compliment dels seus objectius. És una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya que ajusta la seva activitat al dret privat i que està vinculada al departament competent en matèria d'universitats de l'Administració catalana.²⁴

AQU Catalunya va ser creada l'any 1996 i actualment està regulada per la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya, aprovada pel Parlament de Catalunya. Aquesta Llei es concreta en els Estatuts d'AQU Catalunya, que la desenvolupen i especifiquen el seu funcionament.

Estatus oficial de les funcions que exerceix

L'educació superior a Catalunya és una matèria regulada tant per la Constitució Espanyola com per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. La distribució competencial d'aquesta matèria es distribueix de la manera següent:

Taula 7. Distribució de competències en educació superior Estat-Comunitat Autònoma de Catalunya

Competències exclusives de l'Estat ²⁵	Competències exclusives de la Comunitat Autònoma de Catalunya ²⁶
El foment i la coordinació general de la investigació científica i tècnica	La programació i la coordinació del sistema universitari català
Les bases de règim de l'estatut dels funcionaris	El marc jurídic dels títols propis de les universitats

²⁴ Article 1 de la Llei 15/2015, de 21 de juliol.

²⁵ Article 149.1.1a, 15a, 18a, 30a de la Constitució espanyola.

²⁶ Article 172 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Les normes bàsiques per al desenvolupament del dret a l'educació i de l'autonomia universitària	El règim retributiu del personal docent i investigador contractat per les universitats
La regulació de les condicions de l'obtenció, l'expedició i l'homologació de títols acadèmics i professionals	El finançament propi de les universitats
	L'establiment de les condicions de les retribucions addicionals del personal docent funcionari

Competències compartides Estat-Comunitat Autònoma de Catalunya

La regulació dels requisits per a la creació i el reconeixement d'universitats
El règim jurídic de l'organització i el funcionament de les universitats públiques
La regulació del règim del professorat docent i investigador contractat i funcionari
L'avaluació i l'assegurament de la qualitat i l'excel·lència de l'ensenyament universitari i també del personal docent i investigador.

La competència d'avaluació i assegurament de la qualitat i de l'excel·lència de l'ensenyament universitari i també del personal docent i investigador és una competència compartida entre l'Estat i la Comunitat Autònoma de Catalunya.

El desplegament normatiu de l'ensenyament superior s'ha articulat, principalment, a través de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats que determina les condicions bàsiques de la majoria dels aspectes de l'ensenyament universitari. Les competències a Catalunya es desenvolupen mitjançant la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya (LUC).

Així doncs, d'acord amb les disposicions normatives citades, la LUC defineix el sistema universitari de Catalunya com aquell integrat per les universitats establertes a Catalunya i en detalla els objectius i els principis informadors; també tracta de l'activitat universitària, que comprèn la docència i la recerca; defineix la comunitat universitària com la integrada per l'estudiantat, el personal docent i investigador, i el personal d'administració i serveis; fa referència al govern i la representació de les universitats públiques i al règim jurídic de les universitats i l'ordenació dels estudis i estructures universitàries; tracta les garanties de qualitat de les universitats i, finalment, regula determinats aspectes del règim econòmic i financer de les universitats públiques.

De la normativa esmentada, es destaquen dos àmbits que incideixen en l'activitat d'AQU Catalunya, que són els relacionats amb l'avaluació de titulacions i l'avaluació del professorat universitari. Aquest darrer no es té en compte en aquest autoinforme.

Pel que fa a l'avaluació de les titulacions universitàries oficials, el Govern espanyol ha establert que les titulacions d'educació superior han de seguir un sistema de verificació, modificació,

seguiment i acreditació²⁷. Per desenvolupar aquest mandat legal d'acord amb els *European Standards and Guidelines for the external Quality Assurance of Higher Education (ESG)*, AQU Catalunya ha dissenyat en col·laboració amb les universitats i el Govern de la Generalitat de Catalunya el **Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions** (Marc VSMA), que es va aprovar per primer cop pel Consell de Direcció d'AQU Catalunya el 2010 i s'ha actualitzat el 2016²⁸ per adaptar-se als nous ESG. El primer Marc VSMA va tenir en consideració les recomanacions de la comissió de treball de seguiment i acreditació de títols universitaris oficials on, a més del Ministeri d'Educació, hi participaven algunes agències autonòmiques (Catalunya, Castella i Lleó, Galícia i Aragó), i representants dels governs autonòmics i dels rectors de les universitats espanyoles. El Marc VSMA és compatible amb la normativa general aplicable, amb els acords adoptats a Catalunya pel Consell Interuniversitari de Catalunya i amb la normativa pròpia de la Generalitat de Catalunya. No obstant això, el Marc VSMA és més ampli que qualsevol d'aquests referents legals i, en aquest sentit, els desenvolupa tot intentant evitar algunes de les contradiccions que podrien derivar-se d'una interpretació literal i no contextualitzada de la normativa vigent i, en la versió de 2016, obre vies d'avaluació institucional.

Per tant, AQU Catalunya disposa d'un marc jurídic i legal que fixa les activitats que pot dur a terme, i compleix amb els requeriments de la jurisdicció en la qual opera. Els actes de l'Agència en matèria d'avaluació, acreditació i certificació són considerats actes administratius sotmesos al dret públic i a les seves garanties.²⁹

Les activitats d'avaluació externa de programes, en concret els processos de verificació, modificació i acreditació i d'avaluació de centres estrangers a Catalunya són activitats que es realitzen amb fins reguladors. En el primer cas el Reial decret determina que les agències d'avaluació han d'emetre informes d'avaluació que tindran *caràcter preceptiu i determinant*, per a la posada en funcionament, modificació i renovació de l'acreditació de la titulació³⁰; i en el segon cas la Llei d'Universitats de Catalunya condiona l'autorització de l'establiment de centres docents que expedeixen títols estrangers a *l'emissió d'un informe previ favorable per part d'AQU Catalunya*³¹. Per tant, en l'exercici d'ambdues activitats AQU Catalunya està reconeguda pel marc legal vigent.

²⁷ Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, Reial decret 1614/2009, de 26 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments artístics superiors, regulats per la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació i Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments de doctorat.

²⁸ Aprobat el Consell de Govern de 18 de juliol de 2016.

²⁹ Article 18 de la Llei 15/2015, de 21 de juliol.

³⁰ Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, article 25.2 i 27.1.

³¹ Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, article 113.2.

10.3. ESG Standard 3.3. Independència

ESTÀNDARD

Les agències han de ser independents i actuar amb autonomia. Han de ser plenament responsables de les seves activitats i dels resultats d'aquestes activitats, sense cap influència de tercers.

DIRECTRIUS:

Cal que les institucions autònomes treballin amb agències independents.

A l'hora de considerar la independència de l'agència, són importants els aspectes següents:

- La independència organitzativa, demostrada per documentació oficial (p. ex., instruments de govern, actes legislatius o estatuts de l'organització) que estableix la independència de la tasca de l'agència respecte a tercers, com ara institucions d'educació superior, governs i altres organitzacions de les parts interessades.
- Independència operativa: la definició i el funcionament dels procediments i els mètodes de l'agència, així com el nomenament i la designació d'experts externs, es duen a terme de manera independent respecte a tercers, com institucions d'educació superior, governs i altres parts interessades.
- Independència dels resultats formals: tot i que hi ha experts provinents de parts interessades rellevants, especialment l'alumnat, que participen en els processos d'assegurament de la qualitat, els resultats finals d'aquests processos són responsabilitat de l'agència.

Qualsevol persona que contribueixi a les activitats d'assegurament extern de la qualitat d'una agència (p. ex. un expert) és informada que, tot i poder ser nomenada per un tercer, actua a títol personal i no en representació de la seva organització a l'hora de treballar per a l'agència. La independència és important per garantir que els procediments i les decisions es basen únicament en el coneixement expert.

Compliment d'AQU Catalunya

Independència organitzativa

L'aprovació de la [Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya](#) consagra la independència d'AQU Catalunya. L'article 1 d'aquesta Llei estableix que:

AQU Catalunya és una entitat de dret públic sotmesa a l'ordenament jurídic privat, amb personalitat jurídica, plena capacitat i patrimoni propi per al compliment dels seus objectius.

AQU Catalunya en l'exercici de les funcions de promoció i garantia de la qualitat de l'educació superior, actua amb objectivitat i independència tècnica i professional, sense rebre instruccions de les administracions públiques o d'altres institucions pel que fa a l'acompliment dels seus objectius.

A més, aquesta Llei incrementa la independència de l'Agència respecte del Govern de la Generalitat de Catalunya en el nomenament dels membres que es relacionen a continuació, tot reforçant les atribucions del seu Consell de Govern. Aquesta modificació legal dona resposta a una de les principals recomanacions de l'avaluació de compliment dels ESG coordinada per ENQA de l'any 2007.

Taula 8. Canvis en el nomenament dels membres acadèmics del Consell de Govern, del director i del president i membres de la Comissió d'Avaluació de la Recerca d'AQU Catalunya

	Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya	Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya
Nomenament membres acadèmics del Consell de Govern (art. 7 i 8)	Tres persones destacades de la comunitat acadèmica, nomenades per la persona titular del departament competent en matèria d'universitats.	Tres personalitats acadèmiques de reconegut prestigi internacional, elegides pel Consell Interuniversitari de Catalunya .
Nomenament del director (art. 9)	Designat per la persona titular del departament competent en matèria d'universitats, escoltat el Consell de Direcció, per un període de quatre anys, prorrogable per dues vegades.	Designat per mitjà d'un procés obert i competitiu de lliure concurrència, seguint els criteris acordats pel Consell de Govern d'AQU Catalunya per a un període de quatre anys renovable una sola vegada, d'acord amb els principis de mèrit i capacitat, i el criteri d'idoneïtat.
Nomenament president de la Comissió d'Avaluació de la Recerca (art 12.)	Nomenat per la persona titular del departament competent en matèria d'universitats entre persones amb mèrits científics prominents.	Nomenat pel Consell de Govern d'AQU Catalunya d'entre les persones proposades pel conseller del departament competent en matèria d'universitats i que ha de tenir mèrits científics prominents.
Nomenament membres de la Comissió d'Avaluació de la Recerca (art. 12)	Quatre persones designades per la persona titular del departament competent en matèria d'universitats.	Quatre persones designades pel Consell de Govern d'AQU Catalunya a proposta del conseller del departament competent en matèria d'universitats .

Independència operativa

L'article 1 de la [Llei 15/2015, de 21 de juliol](#) continua garantint la independència operativa de les comissions d'avaluació ja que estableix que:

AQU Catalunya en l'exercici de les funcions de promoció i garantia de la qualitat de l'educació superior, actua amb objectivitat i independència tècnica i professional, sense rebre instruccions de les administracions públiques o d'altres institucions pel que fa a l'acompliment dels seus objectius.

Així mateix, en l'article 18, estableix la Independència tècnica i professional i la publicitat de criteris i funcionament per a les comissions d'avaluació. Concretament, l'article esmentat fa referència al funcionament de les comissions d'avaluació que han d'actuar:

"(...) de conformitat amb la normativa vigent, han d'actuar amb independència tècnica i professional, han d'elaborar i aprovar els criteris i els procediments d'avaluació, acreditació, certificació i auditoria, i han de fer en llurs àmbits respectius les avaluacions, certificacions i acreditacions que corresponen a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, i en són les responsables finals. El Consell de Govern ha de vetllar per la independència tècnica de totes les comissions."

AQU Catalunya ha incorporat aquest mandat en la proposta de nous Estatuts i en els reglaments de funcionament intern del Consell de Govern i de la Comissió Permanent, de la CAIP i de la CAR, així com en els processos d'avaluació externa.

Per tant, les comissions d'avaluació continuen tenint garantida la independència tècnica i professional per establir els criteris i procediments d'avaluació, acreditació, certificació i auditoria i emetre els judicis de valor, d'acord amb l'establert, amb total independència de les universitats i governs.

Financerament, AQU Catalunya també és autònoma. El Govern de la Generalitat de Catalunya, a través del pressupost que aprova el Parlament de Catalunya, li assigna els recursos econòmics suficients perquè pugui desenvolupar la seva tasca amb total independència financera i amb el desplegament de la nova Llei es preveu acordar un contracte programa de finançament a quatre anys. Veure apartat 10.5. d'aquest autoinforme.

Independència dels resultats formals

Es garanteix la independència dels informes emesos, responsabilitat de l'agència, mitjançant l'assegurament de la independència en el desenvolupament de la seva tasca de tots els experts externs a través de:

- 1) El procés de nomenament, ja que són els presidents de les comissions d'avaluació (CAIP i CAR) qui els nomenen. Veure apartat 7.2. els experts.
- 2) Mitjançant l'acceptació del *Compromís de compliment dels principis d'actuació, dels valors i del Codi Ètic dels estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior i de la Política de la qualitat i de seguretat de la informació d'AQU Catalunya* disponible a l'extranet del banc d'avaluadors quan reben l'encàrrec d'avaluació. En aquest document consta expressament el text de l'estàndard i directrius 3.3. dels ESG respecte dels avaluadors.

10.4. ESG Standard 3.4. Anàlisi temàtica

ESTÀNDARD:

Les agències han de publicar periòdicament informes que descriguin i analitzin les conclusions generals de les seves activitats d'assegurament extern de la qualitat.

DIRECTRIUS:

En el desenvolupament del seu treball, les agències adquireixen informació sobre programes i institucions que pot ser útil més enllà de l'àmbit d'un únic procés i proporcionar material per a anàlisis estructurades de tot el sistema d'educació superior. Aquests resultats poden contribuir a la reflexió i la millora pel que fa a les polítiques i els processos d'assegurament de la qualitat en els contextos institucional, nacional i internacional.

Una anàlisi acurada i rigorosa d'aquesta informació mostrarà evolucions, tendències i àmbits de bones pràctiques o amb dificultats persistents.

Compliment d'AQU Catalunya

L'Agència desplega aquest estàndard en tres àmbits: Informes resultants dels processos d'avaluació; Informes sectorials i Accions de difusió.

Informes resultants dels processos d'avaluació

AQU Catalunya elabora informes de metaavaluació que descriuen i analitzen el funcionament i les conclusions de les seves principals activitats d'assegurament extern de la qualitat com són: verificació i modificació de graus i màsters, seguiment de graus i màsters i acreditació de graus i màsters³², per tal que puguin ser utilitzats pel Sistema Universitari Català per a la seva millora.

També elabora i difon informes centrats en titulacions específiques com ara *l'Informe transversal d'avaluació. Màster universitari en formació del professorat d'educació secundària obligatòria i batxillerat, formació professional i ensenyaments d'idiomes*, que va ser tramès als responsables de totes les universitats catalanes que impartien aquest màster i al Govern de la Generalitat de Catalunya per prendre decisions respecte el seu plantejament. Un altre exemple és el *Informe de la situació dels estudis superiors de disseny a Catalunya al marc regulador dels ensenyaments artístics de l'Espai Europeu d'Educació Superior*, elaborat a partir de la informació recollida en els processos de verificació i acreditació d'aquests estudis, tramès al Departament d'Ensenyament i al Departament d'Economia i Coneixement del Govern de la Generalitat de Catalunya.

Amb el mateix objectiu, i una vegada finalitzades totes les acreditacions d'aquests títols a Catalunya, s'està finalitzant l'informe transversal d'avaluació del grau de Mestres i per al 2017 té previst realitzar tres informes transversals, perquè proporcionen una visió més acurada sobre

³² En elaboració.

àmbits en concret del sistema universitari català, sobre: el Grau de Dret, el Màster en Advocacia i les Enginyeries.

Així mateix, i amb l'objectiu clar de facilitar la informació per a l'anàlisi d'una forma dinàmica i eficient, l'Agència facilita a través del WINDDAT, el web d'indicadors docents per al desenvolupament i l'anàlisi de les titulacions, la informació necessària per tal que els responsables universitaris analitzin el funcionament de les titulacions. El WINDDAT permet que es puguin fer tot tipus de comparatives entre títols i universitats; tot facilitant informació molt més dinàmica que no la oferta en un informe tradicional. A més, en aquest període AQU Catalunya ha adaptat el WINDDAT als processos d'acreditació de titulacions (veure exemple), de forma que s'alinien totalment els indicadors s'hi publiquen amb els que s'utilitzen durant el procés d'acreditació. Així, aquest instrument recull els indicadors imprescindibles per tal que els responsables de les titulacions en facin el seguiment i preparin l'acreditació, vegin la seva evolució i es comparin amb altres titulacions del sistema universitari català. Per a cadascuna de les titulacions el WINDDAT proporciona més de 40 tipus d'indicadors estructurats en els blocs següents: Acreditació, Accés i matrícula, Alumnes, Docència, Professorat, Resultats acadèmics, Mobilitat i Inserció laboral. Això ha incrementat considerablement, a l'estar integrat als processos d'avaluació, el seu ús.

En paral·lel, i de forma periòdica, l'Agència informa el Govern de la Generalitat de Catalunya dels resultats agregats de les acreditacions de títols, per tal que ho utilitzi en les noves propostes de programació, i també fa un seguiment de les activitats realitzades i els resultats obtinguts, que presenta periòdicament als comitès assessors i les comissions d'avaluació en les seves reunions, i que conclou amb l'elaboració de la Memòria d'activitats anual, que es presenta al Consell de Govern per a la seva aprovació i que es fa pública a través de la pàgina web.

Així mateix, la societat pot accedir als resultats dels processos d'acreditació a través del portal Estudis universitaris de Catalunya que conté la valoració de cada dimensió per a cada títol. Aquest web es pot consultar en tres idiomes (català, castellà i anglès), cosa que permet facilitar la comparació nacional i internacional de les titulacions.

En darrer lloc subratllar que AQU Catalunya té previst, en l'avantprojecte de Planificació d'activitats 2017³³, elaborar un informe personalitzat per a cadascuna de les universitats, adreçat als rectors i als vicerectors de qualitat i de professorat, amb les dades disponibles a l'Agència en relació amb l'avaluació de les titulacions i del professorat comparades amb la mitjana de Catalunya per facilitar a la universitat una reflexió i la presa de decisions.

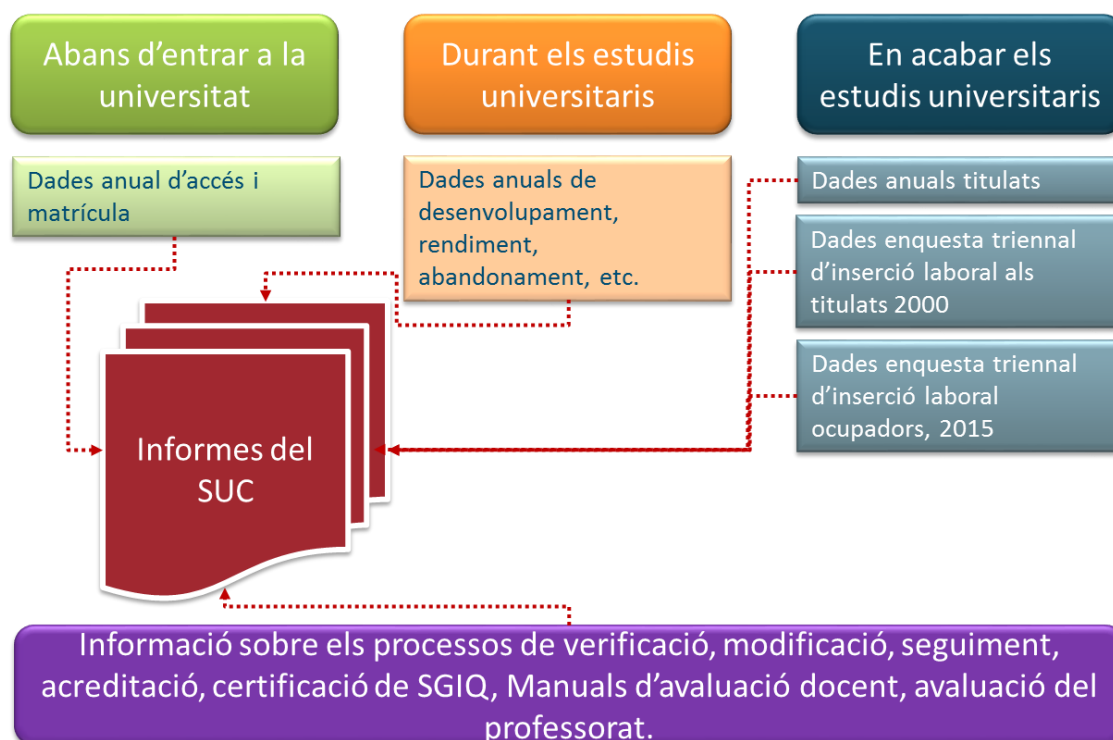
Informes sectorials

AQU Catalunya disposa d'un sistema robust i fiable d'informació, cosa que permet elaborar informes que no només incorporen els resultats de les seves activitats d'assegurament extern de la qualitat, sinó també altres fonts d'informació com per exemple les dades obtingudes en l'enquesta d'inserció laboral o d'ocupadors que coordina, principalment, i altres. En la figura

³³ Activitat 20.

següent es pot observar les diferents fonts d'informació que l'Agència utilitza per a l'elaboració d'informes:

Figura 8. Sistema d'informació disponible per a l'elaboració d'informes



En el període analitzat l'Agència ha desenvolupat la 5a edició de l'enquesta d'inserció laboral als graduats universitaris i ha impulsat la 1a enquesta sobre la inserció laborals als ocupadors, fruit de les quals s'han elaborat 19 estudis a nivell de sistema universitari català, relacionats a la taula següent, i nombrosos informes realitzats a demanda, com per exemple creuant dades d'oferta i demanda universitària amb inserció laboral, per universitats, per titulacions etc. En alguns dels estudis es comparen els resultats amb referents estatals (pe. Les enquestes d'inserció laboral de Galícia i del País Basc, o l'enquesta trimestral de la població activa).

Pel que fa a les enquestes d'Inserció Laboral, l'Agència està preparant la 6 edició de l'enquesta, que tindrà lloc del gener al març de 2017 i la 2a enquesta d'inserció laboral als ocupadors. I, a través de l'Institut d'Estadística Català s'està desenvolupant un projecte per a l'obtenció d'informació registral anual a partir de les dades dels treballadors a la seguretat social per acabar de completar l'enquesta trienal.

També, s'està treballant per integrar en els estudis, quan tinguin una fiabilitat suficient, les dades obtingudes per les enquestes de satisfacció als estudiants.

Taula 9. Informes sectorials publicats 2012-2016

Títol	ANY
Suport programme	2012
University and employment in Catalonia 2011 [Catalan]	2012
Gender and graduate labour market outcomes [Catalan]	2012
Cómo elaborar, tutorizar y evaluar un Trabajo de Fin de Máster [Spanish]	2013
The employment outcomes of doctoral degree holders from universities in Catalonia	2014
Universities and employment in Catalonia 2014	2014
The employment outcomes of master's degree holders from universities in catalonia	2015
Employers' perceptions of the employability and skills of recent graduates in Catalonia	2015
The employability and skills of new teachers. The opinion of preschool, primary and secondary education institutions [Catalan]	2015
The employers survey: qualitative analysis. The opinion of school principals regarding the training of preschool and primary school teachers [Catalan]	2015
The employers survey: qualitative analysis. The opinion of school principals regarding the training of secondary school teachers [Catalan]	2015
L'opinió de les empreses de finances, d'assegurances i d'activitats immobiliàries sobre els graduats en Economia, ADE i Empresarials [Catalan]	2016
L'opinió de les empreses sobre la formació dels enginyers de producció [Catalan]	2016
L'opinió de les empreses sobre els graduats en Comunicació [Catalan]	2016
L'opinió dels ocupadors sobre els graduats en Medicina [Catalan]	2016
L'opinió de les empreses sobre els arquitectes i els enginyers civils [Catalan]	2016
L'opinió de les empreses sobre els enginyers de la comunicació [Catalan]	2016
L'opinió de les empreses de consultoria sobre els graduats en Economia, ADE i Empresarials [Catalan]	2016
L'opinió dels ocupadors sobre els graduats en Infermeria [Catalan]	2016
Effects of the crisis on graduate employment outcomes [Catalan]	2016
Equitat en l'accés i en la inserció professional dels graduats universitaris: Chapter 1. Trends in the occupational integration of graduates: from expansion to on-going crisis [Catalan]	2016

Chapter 2. <u>The effects of studying and working at the same time on academic results and employment outcomes</u> [Catalan]	
Chapter 3. <u>The social composition of access to university</u> [Catalan]	
Chapter 4. <u>The transition to university</u> [Catalan]	
La adaptación de las titulaciones catalanes en el Espacio europeo de educación superior (pendent de publicar)	2016
Informe de la situació dels Estudis Superiors de Disseny a Catalunya en el marc regulador dels Ensenyaments Artístics Superiors de l'Espai Europeu d'Educació Superior juny 2016 (pendent de publicar)	2016

Alguns d'aquests informes s'han traduït al castellà i a l'anglès per tal d'afavorir la internacionalització del coneixement generat en el sistema universitari català i la comparabilitat entre països.

Accions de difusió

AQU Catalunya ha organitzat les jornades de reflexió i debat següents, adreçades principalment al sistema universitari català, amb una assistència mitjana de 150 persones, on es presenten resultats de les activitats organitzades per l'Agència:

Taula XX. Seminaris i jornades organitzats per AQU Catalunya (2012-2016)

Taula 10. Seminaris i jornades organitzats per AQU Catalunya (2012-2016)

Títol	ANY
<u>Jornada de metaavaluació dels processos de verificació, seguiment i modificació de les titulacions oficials</u>	2012
<u>L'Impacte social de les universitats en temps de crisi</u>	2012
<u>La re acreditació dels Manuals d'avaluació docent de les Universitats Públiques Catalanes</u>	2013
<u>Els indicadors d'Inserció laboral: un instrument per a la captació d'estudiants i l'orientació professional</u>	2013
<u>L'acreditació de les titulacions universitàries oficials</u>	2014
<u>Presentació dels resultats de la 5a enquesta d'inserció laboral</u>	2014
<u>La qualitat, un instrument per a la internacionalització de les titulacions universitàries catalanes</u>	2014

<u>Què s'hauria de millorar en la formació dels doctors?</u>	2014
<u>L'opinió dels ocupadors sobre els universitaris: resultats i reptes</u>	2015
<u>La acreditación de los títulos como herramienta para la internacionalización</u>	2015
<u>Com millorar la formació dels Docents?</u>	2015
<u>L'impacte de la crisi entre els universitaris</u>	2016
<u>L'avaluació externa de la qualitat: Per a què serveix?</u>	2016
Com millorar la formació dels infermers (prevista)	2016
Com millorar la formació dels metges (prevista)	2016

L'Agència també ha presentat les seves activitats d'avaluació i estudis en diferents àmbits per contribuir a la reflexió i a la millora pel que fa a les polítiques i els processos d'assegurament de la qualitat en els contextos institucional, nacional i internacional:

Taula 11. Presentacions de les activitats d'AQU Catalunya (2013-2016)

Títol	2013	2014	2015	2016
Àmbit català	11	12	20	13
Àmbit estatal	4	5	7	1
Àmbit internacional	11	24	19	12
TOTAL	26	41	46	26

10.5. ESG Standard 3.5. Recursos

ESTÀNDARD:

Les agències han de disposar de recursos suficients i adequats, tant humans com econòmics, per dur a terme la seva tasca.

DIRECTRIUS

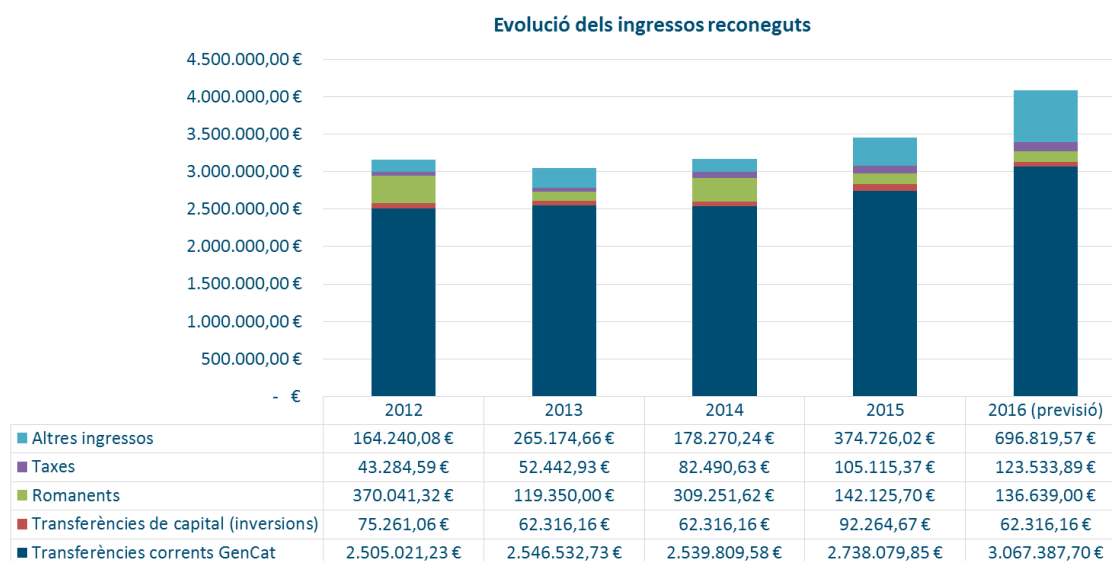
És d'interès públic que les agències disposin d'un finançament suficient i adequat, atesa la importància de l'impacte de l'educació superior en el desenvolupament de societats i individus. Els recursos de les agències els permeten organitzar i dirigir les seves activitats d'assegurament extern de la qualitat d'una manera eficient i eficaç, així com millorar, reflexionar sobre la seva pràctica i informar el públic de les seves activitats.

Compliment d'AQU Catalunya

Recursos econòmics

El pressupost d'AQU Catalunya està integrat dins del pressupost de la Generalitat de Catalunya que anualment aprova el Parlament de Catalunya. El pressupost de l'Agència per a 2015 va ascendir a 3,5M€, un 9% més que el 2012, i el de 2016 és un 18% més que el 2015, com a conseqüència de l'increment de finançament per cobrir l'activitat d'avaluació de titulacions a Catalunya i per la consecució de finançament extern per projectes.

Gràfic 8. Evolució dels ingressos reconeguts 2012-2016



AQU Catalunya disposa d'independència per destinar el pressupost als conceptes que requereix per a la realització de les activitats compromeses en el Pla d'activitats anual. El 2015, AQU Catalunya va dedicar 1M€ a l'avaluació de les titulacions universitàries de Catalunya; 0,4M€ a l'avaluació del professorat; 0,35M€ a la generació i transferència de coneixement; 0,14M€ a projectes internacionals; 0,27M€ a la direcció estratègica; i 1,3M€ a despeses de funcionament.

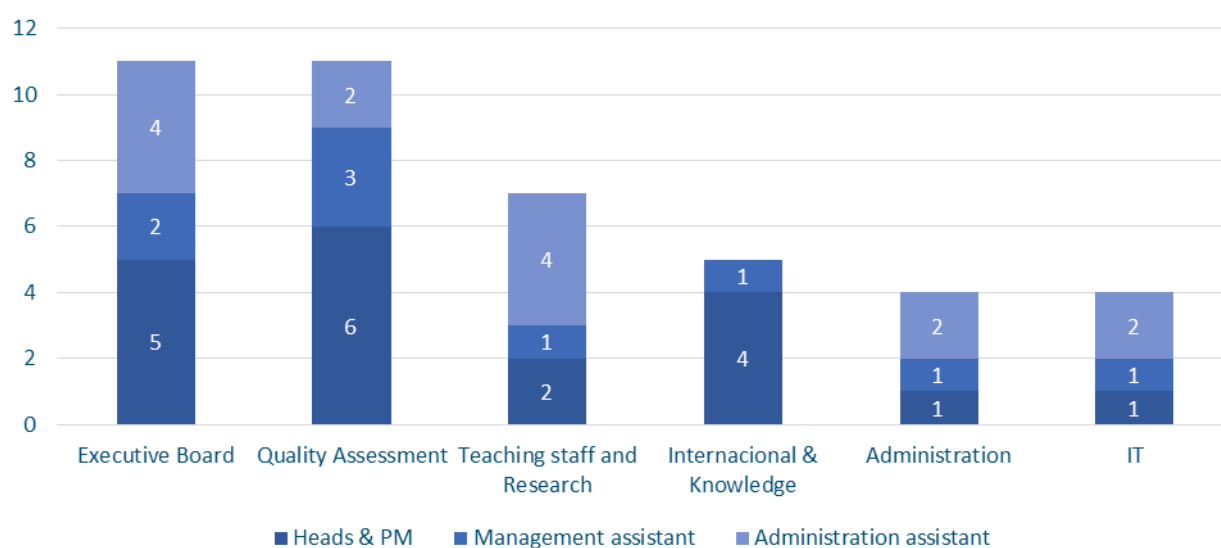
AQU Catalunya tanca els exercicis anuals amb pressupostos equilibrats (les despeses no superen els ingressos), no té deutes i supera favorablement les auditories externes econòmiques i financeres que anualment realitza. Per tant, l'Agència catalana té suficiència de recursos per dur a terme les activitats anuals. Veure apartat pressupost i contractació del [Portal de transparència d'AQU Catalunya](#).

Pel que a als recursos econòmics el repte a mig termini és aprovar el Contracte-programa d'AQU Catalunya amb la Generalitat de Catalunya, establert a la [Llei 15/2015, de 21 de juliol](#)³⁴, el qual ha de fixar l'acord de finançament de l'Agència amb un període quadrianual.

Recursos humans

Pel que fa als recursos humans, AQU Catalunya disposa de la plantilla següent, [distribuïda per àrees](#):

Gràfic 8. Personal d'AQU Catalunya distribuït per àrees



Tot i la contenció en la contractació de personal establerta per les administracions estatal i catalana, AQU Catalunya compta amb els recursos humans suficients per fer front a l'increment de l'activitat. Tanmateix, s'ha reforçat l'àrea d'Avaluació de la Qualitat, tot aprofitant el coneixement i perfil d'altres tècnics de l'Agència.

³⁴ Article 19.

El personal tècnic d'AQU Catalunya, que representa un dos terços de la plantilla, no solament gestiona i participa de les avaluacions externes, sinó que també elabora els informes resultants dels processos d'avaluació, coordina i desenvolupa estudis de generació de coneixement (enquestes d'inserció laboral, de satisfacció, etc.); participa en projectes internacionals; i difon el coneixement generat a través d'articles i ponències a congressos o a jornades.

Les persones que treballen per a l'Agència han d'adherir-se al compliment del Codi ètic, i també al document de conflicte d'interessos que han de signar un cop són seleccionats per un procés d'avaluació. En aquests documents es garanteix que totes les persones implicades en les seves activitats són competents, actuen de manera professional i ètica, i no existeix cap conflicte d'interessos.

Per altra part, AQU Catalunya té implantat un procediment de gestió de recursos humans que defineix els processos de selecció i contractació, que inclou el procés d'acollida del nou personal, i també el Pla de formació, que en diferents auditories de la norma ISO 9001 s'ha valorat com un punt fort de l'Agència.

Com a novetats, AQU Catalunya ha aprovat el 2015 la Política estratègica en matèria de Recursos Humans que fixa les bases d'actuació i els valors d'AQU Catalunya en aquesta matèria per poder fer una gestió eficaç del personal amb l'objectiu de contruir una organització eficient, flexible, oberta i orientada a la millora i als resultats, tot comptant amb un equip de persones competent, creatiu i satisfet. La política regula: les relacions humanes i el perfil del personal; la captació, selecció, contractació i acollida; les retribucions; la formació i la gestió del coneixement; i l'avaluació i el reconeixement. Les actuacions que l'Agència ha realitzat per implantar la política són: la revisió el 2016 de les descripcions dels llocs de treball amb l'objectiu d'actualitzar-les set anys després de la seva primera aprovació (2009); la valoració el 2016 dels llocs de treball a efectes d'assegurar l'equitat retributiva; i la reorganització de l'estructura organitzativa d'AQU Catalunya, per adaptar-se a les noves necessitats. I, actualment, s'està treballant en el disseny i la implantació del projecte d'avaluació de les competències professionals, que té com a un dels referents el document *ENQA Quality assurance professional competencies framework* (2016), que ha de servir per reorientar el Pla de formació basat en competències.

Recursos tecnològics i instal·lacions

Finalment, es posa de relleu el fet que AQU Catalunya disposa d'una àrea d'informàtica pròpia que gestiona les aplicacions informàtiques implantades, en desenvolupa de noves per atendre les necessitats de les activitats d'avaluació, i disposa d'infraestructures tecnològiques pròpies per realitzar la seva activitat. Entre les plataformes més rellevants es destaquen les següents:

- **AVALUA:** plataforma on-line per a la gestió de les avaluacions.
- **Extranet d'AQU Catalunya:** plataforma per a la gestió dels experts i per a l'avaluació dels expedients de professorat.
- **Sharepoint:** repositori documental d'AQU Catalunya.
- **NEXUS:** la gestió interna dels experts, comissions i expedients de professorat.

- **VENUS** (en construcció): repositori de dades estadístiques per a la seva explotació i generació d'indicadors i informes.

L'àrea d'Informàtica s'encarrega de la seguretat d'implantar les principals mesures en relació amb la seguretat de la informació per garantir la disponibilitat, la integritat i la confidencialitat de les dades. AQU Catalunya està certificada en la norma ISO 27001 de seguretat de la informació des de 2015.

AQU Catalunya ocupa una superfície útil de treball de 385 m² a l'edifici del Carrer dels Vergós, 36-42 de Barcelona, i a més a més disposa de l'ús compartit de 7 sales de reunions i 1 sala d'actes que són suficients per desenvolupar la seva activitat. També comparteix una sala de servidors correctament condicionada per allotjar les seves infraestructures tecnològiques.

10.6. ESG Standard 3.6. Assegurament intern de la qualitat i conducta professional

ESTÀNDARD:

Les agències han de disposar de processos per a l'assegurament intern de la qualitat pel que fa a definir, garantir i millorar la qualitat i la integritat de les seves activitats.

DIRECTRIUS

Les agències han de rendir comptes a les parts interessades. Per tant, és indispensable que el seu treball es caracteritzi per elevats estàndards professionals i d'integritat. La revisió i la millora de les seves activitats són constants, per tal de garantir que els seus serveis a les institucions i la societat són òptims.

Les agències apliquen una política d'assegurament intern de la qualitat, que està disponible al seu lloc web.

Aquesta política

- garanteix que totes les persones implicades en les seves activitats són competents i actuen de manera professional i ètica;
- inclou mecanismes interns i externs de retroalimentació que comporten una millora continuada dins l'agència;
- protegeix contra la intolerància o discriminació de qualsevol tipus;
- descriu la comunicació que cal mantenir amb les autoritats rellevants de les jurisdiccions en què operen;
- garanteix que qualsevol activitat i qualsevol material dels subcontractistes està en consonància amb els ESG, en cas que totes o algunes parts de les activitats d'assegurament de la qualitat se subcontractin a altres parts;
- permet establir l'estatus i el reconeixement de les institucions amb les quals l'agència du a terme l'assegurament extern de la qualitat.

Compliment d'AQU Catalunya

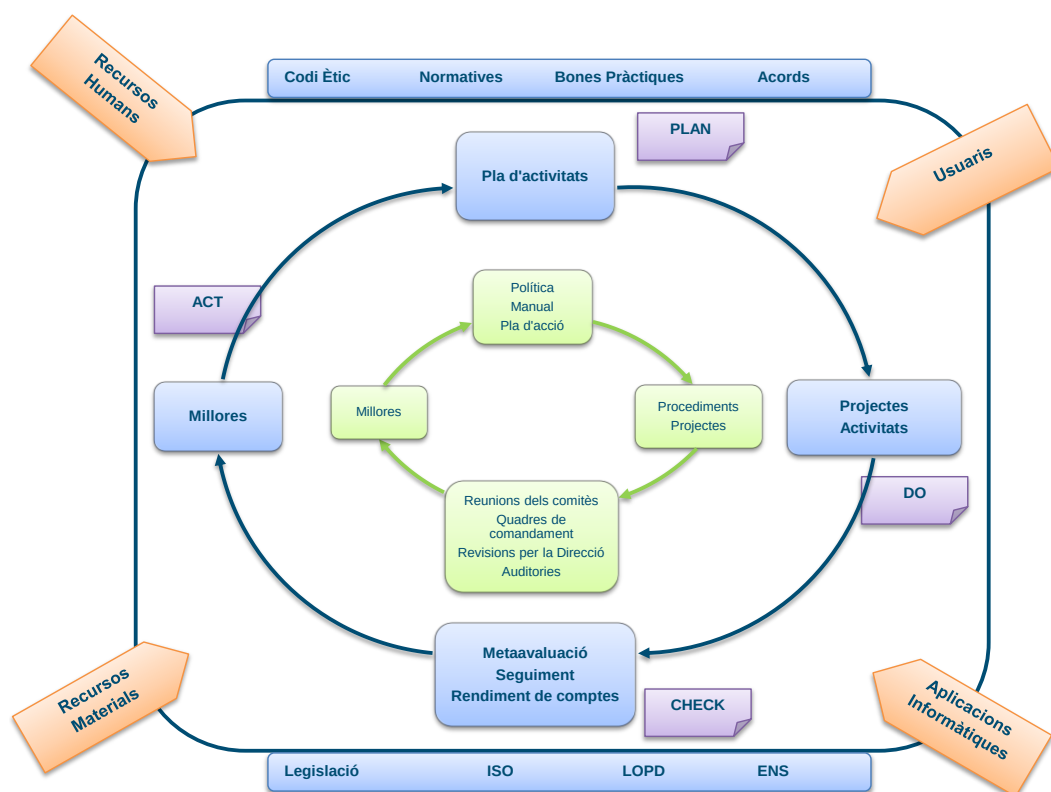
AQU Catalunya disposa d'un Sistema de gestió de la qualitat i la seguretat de la informació implantat, fonamentat en la [Política de Qualitat i Seguretat de la Informació](#) disponible al seu lloc web, que comprèn:

- Tots els processos descrits en el mapa de processos d'AQU.
- Tots els sistemes d'informació que intervenen en la prestació dels serveis incloent la protecció de dades de caràcter personal.
- Tots els usuaris dels sistemes d'informació d'AQU Catalunya.

L'assegurament intern de la qualitat està implantat des dels inicis de la fundació de l'Agència, i certificat externament des de l'any 2000, essent la primera Agència que es va certificar a Espanya segons l'estàndard internacional ISO 9001. Anualment, AQU Catalunya renova aquesta certificació externament. L'any 2012 AQU va iniciar un procés per incorporar la Seguretat de la informació dins del seu Sistema de Gestió, i a l'any 2015 l'Agència va superar favorablement la certificació externa amb la norma ISO 27001.

El Sistema d'assegurament de la Qualitat i la seguretat de la Informació vol assegurar que aquest faciliti i promogui la millora a través del cicle PDCA de Deming. Aquest cicle, que integra les quatre etapes: Plan, Do, Check i Act es segueix tant en l'activitat diària de l'Agència, com en la gestió del Sistema de gestió de qualitat i seguretat de la informació.

Figura 9. Cicle PDCA a AQU Catalunya



En el següent quadre resum es recullen les evidències que mostren l'aplicació del SGQSI a l'activitat periòdica d'AQU:

Taula 12. Resum de les evidències en l'aplicació del SGQSI d'AQU Catalunya

Evidències:	
Plan	Pla estratègic Pla anual d'activitats Planificació del projectes Polítiques
DO	Execució dels Plans seguint: ▪ Procediments- Instruccions interns: que defineixen les activitats a realitzar, els responsabilitats i les sortides obtingudes ▪ Guies d'avaluació ▪ Normatives ▪ Informes
CHECK	Seguiment de l'activitat de l'Agència: reunions de coordinació, reunions estratègies, reunions de seguiment del projectes Comitè de Qualitat i Seguretat de la Informació Seguiment i anàlisi dels indicadors Metavaluació (Rendiment de comptes anuals de les àrees) Metavaluació els projectes(Rendiment de comptes anuals de les àrees) Seguiment de les incidències i propostes de millora internes i externes (Portal intern/ Bústia pàgina web/ Correus corporatius) Auditories internes Auditories externes
ACT	Pla de millores de les àrees Revisió periòdica de les guies i procediments

A fi d'aconseguir una millora sistemàtica de l'eficàcia del SGQSI, la direcció anualment, a través del Comitè de qualitat i seguretat de la informació, el revisa tenint en compte els punts següents:

- Revisió de la Política de Qualitat i Seguretat de la Informació i del Manual de qualitat i seguretat de la informació.
- Estat de les accions proposades en anteriors revisions.
- Anàlisi dels canvis en l'activitat externa i interna d'AQU Catalunya, rellevants per al SGQSI.

- Informació sobre el resultat de l'activitat d'AQU Catalunya, tenint en compte: els resultats de les auditories; les reclamacions i les queixes dels usuaris; les accions correctores; l'opinió dels usuaris; i els resultats i les tendències dels indicadors i els objectius definits.
- Oportunitats de millora.
- Anàlisi de l'impacte del negoci (BIA).
- Pla de tractament de riscos (PTR) i avaluació del nivell de riscos de seguretat de la informació.

Una vegada a l'any, el Comitè de Qualitat i Seguretat de la Informació fa una revisió integral del Sistema d'Assegurament Intern de la qualitat tenint també en compte la metaavaluació que fan els responsables de cada àrea i dels projectes.

Les conclusions de la Revisió del Sistema de Gestió es presenten al Comitè de Qualitat i Seguretat de la Informació i queden recollides anualment en un Informe que es comunica a tota l'organització per tal de contribuir a una motivació i un compromís majors de les persones que en formen part, i també i a la millora contínua dels processos i de l'activitat de l'Agència.

Tot donant resposta a les directrius plantejades en aquest estàndard:

- Es garanteix la competència de les persones a través de la formació. AQU Catalunya forma els experts de forma específica per a cada projecte i, pel que fa al seu personal, té aprovat un Pla de formació que es basa en el sistema d'avaluació de les competències professionals i en les necessitats de formació per a cada projecte o activitats. Un dels documents emprats com a referència és la Guia: *ENQA Quality assurance professional competencies framework* (2016).
- El SGQSI disposa de mecanismes interns i externs de retroalimentació, dins dels quals es té en compte l'opinió dels usuaris interns i externs que es recull a través del portal de peticions i d'enquestes, en el cas intern, i de les bústies corporatives, enquestes de satisfacció, actes de les reunions i comunicacions directes (trucades, correus electrònics, correu postal) en el cas de les externes. Per a veure més informació sobre l'opinió de les parts interessades consulteu l'[apartat 12](#). Aquests mecanismes finalitzen amb la metaavaluació anual del sistema que és la que permet impulsar la seva millora contínua.
- La política de recursos humans fixa en l'[apartat de l'entorn de treball](#) que “*qualsevol forma d'assetjament moral, sexual o discriminació està prohibida, i s'establiran els procediments d'actuació per detectar activament aquests comportaments i eliminar-los*”. En aquest sentit s'ha creat un comitè intern per a l'elaboració del Pla d'igualtat, d'acord amb la normativa fixada per la Generalitat de Catalunya.
- El SGQSI estableix en els seus procediments les comunicacions que cal mantenir amb les institucions i persones avaluades per a cada àmbit d'actuació. Així mateix, AQU Catalunya té integrats els diferents grups d'interès en els [òrgans de govern](#) i [assessors](#). El Consell de Govern fa un seguiment de l'activitat de l'Agència des del punt de vista de l'eficiència i l'eficàcia i reflexiona sobre qüestions estratègiques i institucionals de l'Agència. En el cas dels òrgans assessors, com ara el comitè de vicerectors o les unitats tècniques d'avaluació, les reunions són més operatives i de coordinació.

- AQU Catalunya no subcontracta activitats d'avaluació del sistema universitari català a tercers.
- AQU Catalunya actua dins el sistema universitari català, i sota demanda pot realitzar activitats d'assegurament extern de la qualitat seguint sempre els ESG. A més, AQU Catalunya dona suport a les institucions del Sistema Universitari Català en els processos de millora de la qualitat que no depenen directament d'AQU Catalunya. Així per exemple, en el cas dels títols que sol·liciten obtenir un label sectorial, AQU Catalunya en gestiona la seva avaluació i ho integra al màxim en l'avaluació per a l'acreditació d'AQU Catalunya tal i com es determina a la Guia per a l'obtenció d'un "label" per a graus i màsters, integrat en el procés d'acreditació d'AQU Catalunya.

Per a més informació sobre el SGQSI d'AQU Catalunya veure apartat 8 d'aquest autoinforme.

10.7. ESG Standard 3.7. Avaluació externa cíclica de les agències

ESTÀNDARD

Les agències s'han de sotmetre a una avaluació externa almenys un cop cada cinc anys a fi de demostrar que compleixen els ESG.

DIRECTRIUS:

Una avaluació externa periòdica ajudarà l'agència a reflexionar sobre les seves polítiques i activitats. Es tracta d'un mitjà per garantir a l'agència i les parts interessades que aquesta continua complint els principis recollits en els ESG.

Compliment d'AQU Catalunya

El compromís amb d'AQU Catalunya amb el compliment dels ESG és un punt fort de l'Agència. Així, des de la seva creació, ha tingut sempre la mirada posada a Europa, atès que ha volgut des de la seva posició contribuir a la creació i a la consolidació de l'EEES. Per això va ser membre fundador de l'ENQA, va participar en l'elaboració i revisió dels ESG i va ser una de les primeres agències a qui ENQA va coordinar l'avaluació externa i és una de les primeres dues agències a estar inscrites al registre EQAR.

Però més enllà d'aquesta voluntat, la Llei 15/2015, de 21 de juliol, requereix tant pel que fa a que la promoció i la qualitat de l'educació superior es faci d'acord amb estàndards europeus de qualitat³⁵:

“La finalitat de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya és promoure i garantir la qualitat de l'educació superior, d'acord amb estàndards acadèmics i socials internacionals i europeus de qualitat i de conformitat amb la normativa vigent, i proporcionar als agents de l'educació superior criteris i referents per a assolir els màxims estàndards de qualitat en el compliment de llurs funcions, tot atenent l'interès que la societat té per una educació superior de qualitat”³⁶

i en aquest sentit, estableix la obligatorietat de portar a terme una avaluació cíclica periòdica:

“D'acord amb els estàndards i les directrius internacionals per a l'assegurament de la qualitat, AQU Catalunya s'ha de sotmetre periòdicament, a proposta del Consell de Govern, a una avaluació externa internacional de la qualitat dels serveis que presta adreçada al seu millorament constant i al seu reconeixement extern”³⁷.

³⁵ Article 2.

³⁶ Article 2.

³⁷ Article 26.

Per tant, i més enllà del compliment estricte de [la Llei 15/2015, de 21 de juliol](#), AQU Catalunya cada cinc anys se sotmet a l'avaluació externa internacional de compliment dels ESG. L'avaluació de 2017 és el tercer procés després del de [l'any 2007](#) i el de [l'any 2012](#). Entre aquestes dues avaluacions els comitès van formular un total de 28 recomanacions:

Taula 13. Resum de les recomanacions realitzades i el seu estat de resolució

Review	Recommendations	Closed	Done	In progress
2007	19	1	17	1
2012	9	1	8	—
TOTAL	28	2	25	1

Un 90% de les recomanacions s'han incorporat en les activitats i actuacions d'AQU Catalunya. Un 7% s'han tancat, perquè les circumstàncies que han esdevingut després de ser proposades fan que no sigui possible introduir-les, i 1 està en procés de tancament.

[Veure apartat 13](#) per consultar les recomanacions i la seva resolució.

11. COMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS EUROPEUS (PART 2)

11.1. ESG Standard 2.1 Presa en consideració de l'assegurament intern de la qualitat

ESTÀNDARD:

L'assegurament extern de la qualitat ha d'abordar l'eficàcia dels processos d'assegurament intern de la qualitat descrits a l'apartat 1 dels ESG.

DIRECTRIUS:

L'assegurament de la qualitat en l'educació superior es basa en la responsabilitat de la institució pel que fa a la qualitat dels seus programes i altres serveis; per tant, és important que l'assegurament extern de la qualitat reconegui i promogui la responsabilitat institucional en relació amb l'assegurament de la qualitat. Per garantir el vincle entre l'assegurament intern i extern de la qualitat, l'assegurament extern de la qualitat té en compte els estàndards de l'apartat 1. Aquests estàndards es poden abordar de maneres diferents en funció del tipus d'assegurament extern de la qualitat de què es tracti.

Compliment d'AQU Catalunya

En el Marc VSMA (2016) d'AQU Catalunya, es defineix clarament la implantació dels sistemes de gestió intern de la qualitat (SGIQ) als centres docents com un dels pilars fonamentals en l'assegurament de la qualitat a les universitats del SUC. Concretament s'estableix:

"Quatre són els elements principals en què pivota el marc VSMA (2016):

- *Certificació dels sistemes de garantia de la qualitat: El desenvolupament d'un sistema de certificació dels sistemes de garantia de la qualitat que estan desplegant els centres docents hauria d'esdevenir la pedra angular que*

permetés agilitzar els procediments associats al VSMA. D'aquesta forma s'hauria d'anar avançant cap a l'avaluació a nivell institucional, d'acord amb la línia de treball present a nivell internacional. L'aspiració és que les universitats del SUC entrin a la categoria d'universitats auto-acreditades. (...)”

D'aquesta forma, i en l'aplicació pràctica d'aquests principis establerts al Marc VSMA, AQU Catalunya té en compte l'eficàcia del sistema de gestió intern de la qualitat (SGIQ) en els següents aspectes concrets:

- L'agència promou i reconeix la certificació del SGIQ al fer-la imprescindible per a la obtenció de les acreditacions institucionals de cada centre docent. Mitjançant aquesta possibilitat, deixa de tenir sentit l'acreditació individual de cada títol que ofereix el centre docent, per passar a un sistema on només caldria certificar el SGIQ i la meitat dels títols.
- La certificació del SGIQ és un dels requisits imprescindibles per a utilitzar la “via 2” en el procés de verificació definit al marc VSMA, segons la qual les universitats poden gestionar directament aquest procés.
- Es promou la implantació del SGIQ mitjançant la incorporació d'un apartat específic per a l'avaluació del disseny i/o implementació (segons s'escaigui) del SGIQ a cada centre docent, a les guies fonamentals per al desplegament del Marc VSMA: Guies de verificació, modificació, seguiment i acreditació de titulacions.

Totes aquestes accions pretenen promoure, impulsar i reconèixer la implantació del SGIQ, permetent una clara minoració dels processos avaluatius de l'Agència al donar confiança als sistemes interns d'assegurament de la qualitat de les universitats.

Per altra part, cal tenir present que tots els processos d'avaluació externa de la qualitat que organitza l'AQU Catalunya s'inspiren en l'esperit de l'EEES, recullen les recomanacions nacionals i internacionals, i tenen en compte l'eficàcia dels processos interns d'assegurament de la qualitat que es descriuen en l'[apartat 1 dels ESG](#), on és procedent. Així, a la taula següent es resumeix quins estàndards de l'apartat 1 dels ESG es tenen en compte en les Guies d'avaluació de l'Agència:

Taula 14. Estàndards de l'apartat 1 dels ESG recollits en les guies d'avaluació d'AQU Catalunya

Guia	ESG									
	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	1.6.	1.7.	1.8.	1.9.	1.10.
Verificació i modificació	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Seguiment	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Acreditació	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
AUDIT	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Manuale d'avaluació docent	•		•		•	•	•	•	•	•
Avaluació de la recerca dels departaments	•		•		•	•	•	•	•	•
Centres internacionals	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Centres estrangers	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

1.1.: Política d'assegurament de la qualitat; 1.2.: Disseny i aprovació dels programes; 1.3.: Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'alumnat; 1.4.: Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat; 1.5.: Professorat; 1.6.: Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat; 1.7.: Gestió de la informació; 1.8.: Informació pública; 1.9.: Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes; 1.10.: Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica.

Com es pot observar en la taula anterior, només dues Guies no tenen en compte dos dels estàndards de l'apartat 1 dels ESG, atès que no són objecte d'avaluació d'acord amb l'objectiu i finalitat de la guia.

11.2. ESG Standard 2.2. Disseny de metodologies adequades als objectius

ESTÀNDARD:

Cal definir i dissenyar l'assegurament extern de la qualitat per garantir que és adequat per assolir les finalitats i els objectius establerts, tot tenint en compte la normativa aplicable. Les parts interessades han de participar en el disseny i la millora continuada d'aquest procés.

DIRECTRIUS:

És essencial que l'assegurament extern de la qualitat disposi de finalitats clares, acordades per les parts interessades, per tal de garantir-ne l'eficàcia i l'objectivitat.

Les finalitats, els objectius i l'aplicació dels processos

- tindran en compte el volum de treball i el cost que suposaran per a les institucions;
- tindran present la necessitat de donar suport a les institucions per millorar la qualitat;
- permetran que les institucions demostrin aquesta millora;
- donaran lloc a una informació clara sobre els resultats i el seguiment.

El sistema d'assegurament extern de la qualitat pot operar de manera més flexible si les institucions són capaces de demostrar l'eficàcia del seu sistema d'assegurament intern de la qualitat.

Compliment d'AQU Catalunya

Les metodologies que l'Agència dissenya estan alineades amb la finalitat i els objectius de les avaluacions, alhora que orienten de forma professional les persones que participen en els processos d'avaluació interna i externa, amb l'objectiu que les conclusions i decisions resultants siguin fruit d'un mètode de treball coherent i sòlid. La metodologia s'elabora abans que s'iniciïn els processos d'avaluació.

El personal tècnic d'AQU Catalunya dissenya, elabora i desplega la metodologia tenint en compte la finalitat i els objectius que es pretenen aconseguir, els referents externs, tant estatals com internacionals, i amb la implicació de les institucions avaluades i dels grups d'interès. La proposta de metodologia es revisa internament i, posteriorment, s'eleva a consulta dels comitès assessors, com a mínim:

- Comitè de vicerectors responsables en matèria de qualitat.
De forma periòdica, en general una vegada al trimestre, es porta a terme el seguiment de les metodologies d'avaluació i se'n proposen de noves.
- Comitè d'unitats tècniques de qualitat
També de forma periòdica, es porta a terme el seguiment tècnic de les metodologies d'avaluació amb els responsables tècnics de totes les universitats.
- En funció de qui sigui competent per aprovar-la es consulten a la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes (CAIP) o a la Comissió d'Avaluació de la Recerca (CAR).

Aquestes Comissions són les que tenen les competències per modificar o aprovar noves metodologies, d'acord amb les funcions que tenen assignades. Aquesta aprovació es porta a terme amb total independència, tot considerant si s'escau els aspectes que hagin pogut fer notar els Comitès assessors anteriorment descrits. Les guies es consulten també a les respectives comissions específiques.

- Comitès d'avaluació externa: les opinions recollides en els processos d'avaluació s'incorporen en la revisió i elaboració de noves metodologies.

Així mateix:

- En general, les consultes s'amplien a altres col·lectius quan es considera pertinent. Per exemple recentment s'han mantingut diferents reunions amb tots els directors d'escoles de doctorat del sistema universitari català pel que fa referència al disseny de la guia de seguiment dels estudis de doctorat.
- Quan és possible, s'estableixen programes pilot o experimentals (voluntaris) que permeten testar la consistència de noves propostes metodològiques, com per exemple el programa d'avaluació de la recerca Departaments (2015).
- I en altres casos també s'han establert fases de disseny dels instruments abans de ser implementats, com en el cas dels projectes de Manuale d'avaluació docent i AUDIT, per exemple.
- En el cas de la Guia d'acreditació també s'ha utilitzat una consulta pública a professors i estudiants.

Les guies d'avaluació vigents i que s'apliquen en els processos d'avaluació externa són les següents:

Taula 15. Guies d'avaluació vigents d'AQU Catalunya

Àmbit	Metodologia
<u>Verificació i modificació</u>	Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i màster Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de programes oficials de doctorat
<u>Seguiment</u>	Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat Guia per al seguiment dels títols d'ensenyaments artístics superiors
<u>Acreditació</u>	Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster Evidències i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters Guia per a l'obtenció d'un "label" per a graus i màsters, integrat en el procés d'acreditació d'AQU Catalunya Guia per a l'avaluació de les dimensions addicionals en l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster

<u>Sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)</u>	<u>Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat</u> <u>Guia d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat dels ensenyaments artístics superiors</u>
<u>Manuale d'avaluació docent</u>	<u>Guia per a l'acreditació del procés d'avaluació docent contingut en els Manuals d'avaluació docent. Fase d'avaluació interna</u> <u>Guia per a l'acreditació del procés d'avaluació docent contingut en els Manuals d'avaluació docent. Fase d'avaluació externa</u>
<u>Avaluació de la recerca dels Departaments</u>	<u>Guia per a l'avaluació de l'activitat de recerca dels departaments</u>
<u>Acreditació de la qualitat internacional</u>	<u>Evaluación de la calidad internacional de la educación superior. Una herramienta para la movilidad académica internacional</u>
<u>Centres estrangers</u>	<u>Guia per a l'avaluació dels centres que ofereixen titulacions estrangeres a Catalunya</u>

La finalitat i els objectius de les Guies implantades, que es recullen al primer apartat de cadascuna de les guies (apartat 1.1) són, de forma resumida, els següents:

Taula 16. Finalitats i objectius de les guies vigents

Guies	Finalitats i objectius
Verificació i modificació	Facilitar als responsables universitaris l'elaboració de les propostes de nous ensenyaments oficials i la seva modificació, la seva revisió interna per part de la mateixa institució i per ser avaluada externament de forma independent per part d'AQU Catalunya.
Seguiment	Oferir un instrument que serveixi a les universitats per poder analitzar el funcionament de les titulacions universitàries, fer-ne el diagnòstic i elaborar propostes d'accions de millora que serveixin per corregir les desviacions observades entre el disseny del títol i el seu desenvolupament ordinari, i les millores a implantar detectades durant el procés d'acreditació. Així mateix, el seguiment pretén ser una font d'evidències per al procés d'acreditació.
Acreditació	Comprovar a partir d'una visita externa que la titulació s'està desenvolupant tal com estava planificada a la verificació i, consegüentment, renovar la seva continuïtat el termini establert per llei (4 anys en el cas dels màsters i 6 en el cas dels graus i doctorats). S'inclou aquí l'avaluació de les dimensions addicionals a que un títol pot optar (Ocupabilitat, Internacionalització i Interacció docència-recerca)

Sistema garantia interna de la qualitat (SGIQ)	Certificar que un sistema de garantia interna de la qualitat està implantat i desplegat en el centre docent responsable de la impartició de les titulacions, i que és adequat per a l'assegurament de la qualitat de les seves titulacions.
Manuale d'avaluació docent	Avaluar el funcionament i l'aplicació dels processos d'avaluació docent de cada universitat, segons els principis de transparència, satisfacció dels agents i rendició de comptes.
Avaluació de la recerca dels Departaments	Avaluar la recerca que es porta a terme als departaments universitaris amb els objectius de: ▪ Ser un instrument de millora de la política de recerca. ▪ Conèixer la tipologia de recerca que fa la universitat. ▪ Identificar les àrees i entorns més dinàmics. ▪ Promoure processos i canvis envers els objectius de la universitat en l'àmbit de la recerca. ▪ Identificar possibles sinergies entre la recerca que es desenvolupa a diferents departaments d'una mateixa universitat.
Acreditació de la qualitat internacional	Certificar els centres que mostren rigor acadèmic, d'acord amb les característiques del seu entorn, i que des d'una perspectiva internacional, són confiables per a la cooperació i la mobilitat acadèmica internacional amb el Sistema Universitari de Catalunya.
Centres estrangers	Proporcionar la informació necessària per tal que el Govern de la Generalitat de Catalunya conegui la qualitat de la titulació que es vol impartir i pugui autoritzar la impartició a Catalunya.

Quan s'aprova la metodologia se'n fa difusió a través de la pàgina web, del butlletí trimestral i del twitter, per tal que sigui consultada per les persones interessades. En algun cas, s'ha organitzat alguna jornada de presentació específica, com la d'acreditació de les titulacions universitàries oficials que va comptar amb més de 300 inscrits. Per tant, AQU Catalunya assegura abans d'iniciar el procés d'avaluació que totes les parts, avaluadors externs i avaluats, coneixen la finalitat, els objectius i la metodologia que s'aplicarà.

Per el seu impacte dins el SUC es va preparar un vídeo amb el contingut de la Guia d'acreditació.

Vídeo 3. La Guia d'acreditació de titulacions



AQU Catalunya té molt en compte el volum de treball i el cost que suposa per a les institucions els processos d'avaluació. Per això, aquests s'implanten tot tenint present la seva opinió i respectant, sempre que la normativa ho permeti, els calendaris interns. En tot cas, i per tal de reduir el volum de treball i cost implicats, es porten a terme les accions següents:

- Sessions de metaavaluació amb tots els implicats que ajuden a perfeccionar els processos, concretar millores i buscar solucions que optimitzin els recursos econòmics i humans, com per exemple la sessió de debat sobre el procés d'acreditació amb les Unitats Tècniques de Qualitat (2015).
- Millorar i impulsar el WINDDAT, com a instrument de suport per als processos d'avaluació a Catalunya. Així, en aquests moments, més del 70% de les dades (indicadors) requerides per al procés d'acreditació de les titulacions són accessibles en el mateix format, i totalment validades des d'aquesta plataforma.
- Suport en l'establiment i la facilitació dels indicadors de recerca, tal i com s'ha portat a terme en el cas de l'avaluació de la recerca dels departaments, mitjançant eines bibliomètriques. Per tant les universitats no han de destinar recursos a proporcionar aquestes dades a les institucions que s'avaluen.
- Coordinació de l'obtenció de dades/indicadors conjuntament a tot el sistema, tot evitant que cada Universitat hagi d'obtenir-les de forma individual. Així, per exemple, coordina la realització d'enquestes d'inserció laboral i satisfacció, que ajuden a les universitats a la presa de decisions, més enllà de facilitar processos com els d'acreditació. AQU Catalunya assumeix el cost de la coordinació, gestió i execució de tot el procés, generant un estalvi a les universitats.

Respecte a la necessitat que els processos donin suport a les institucions per millorar la qualitat, cal destacar que la Llei 1/2003, del 19 de febrer, d'universitats de Catalunya estableix que la promoció i la garantia de la qualitat de les universitats catalanes correspon a les mateixes universitats i al departament competent en matèria d'universitats i que defineix l'Agència com el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat. En aquest sentit, referent als processos d'avaluació, cal destacar que:

- Al final de cada procés o període d'avaluació l'Agència du a terme processos de metaavaluació per analitzar-ne el funcionament, que també tenen en compte la satisfacció dels agents que han participat en l'avaluació (a partir de reunions i enquestes de satisfacció), els resultats obtinguts i les oportunitats de millora per a futures edicions de l'avaluació. Així, AQU Catalunya ha desenvolupat processos de metaavaluació gairebé en tots els seus programes d'avaluació. En la metaavaluació, AQU Catalunya vetlla per donar suport a les institucions per facilitar-los processos que els ajudin a la millora contínua de la qualitat que ofereixen.
- AQU Catalunya, a través del programa de certificació dels SGIQ i dels Manuals d'avaluació docent dona suport i reforça el paper de les universitats com a primers responsables en matèria d'assegurament de la qualitat dels programes formatius i de l'avaluació del seu professorat, respectivament. Amb l'aprovació del Marc VMSA (2016) aquests instruments, prenen una rellevància especial, atès que aquells centres que tinguin certificats la implantació del seu SGIQ podran optar a ser centres autoacreditats, o sigui que ells mateixos podran verificar i acreditar les titulacions que imparteixen, sota la supervisió d'AQU Catalunya, tot dotant-les d'una major flexibilitat.
- En paral·lel AQU ha participat en projectes com el projecte IMPALA (Impact Analysis of External Quality Assurance Processes of Higher Education Approach) que té per objectiu desenvolupar una metodologia per determinar els efectes dels processos d'assegurament extern de la qualitat. Amb aquests projectes, indirectament, també s'està millorant el suport que AQU Catalunya presta, principalment, al sistema universitari català.

Respecte a la necessitat que els processos permetin demostrar les millores obtingudes per les Universitats, cal tenir present que:

- Tots els processos dissenyats per AQU Catalunya permeten que les institucions demostrin les millores introduïdes, concretament en la fase de seguiment que tenen establertes, com a mínim cada dos anys pel cas dels programes. Un altre exemple seria el cas dels Manuals d'avaluació docent, on és dona l'oportunitat a que les universitats puguin trametre anualment les millores que han incorporat als manuals derivats dels informes d'acreditació.
- Els informes d'avaluació emesos recullen les millores realitzades per les institucions i també les bones pràctiques que realitzen en un apartat específic de l'informe.

Finalment, i referent a la informació aportada sobre els resultats i el seguiment:

- Totes les guies incorporen un apartat específic (apartat 4) anomenat "Resultat de l'avaluació", on es detallen els continguts dels informes finals, els segells que es generen i els efectes de l'avaluació. A més, els informes d'avaluació emesos i públics especifiquen clarament el resultat de l'avaluació i els aspectes que cal millorar de cara al seguiment.
- En paral·lel, totes les guies incorporen també un apartat 5, anomenat "Seguiment i millora continuada" on justament s'estableix el procediment per a portar a terme el seguiment de l'avaluació realitzada. Aquest apartat, així com l'anterior, són novetat respecte a les anteriors edicions, on totes les guies d'avaluació contemplaven el seguiment de forma menys harmònica.

11.3. ESG Standard 2.3. Aplicació dels processos

ESTÀNDARD:

Cal que els processos d'assegurament extern de la qualitat siguin fiables i útils, s'hagin definit prèviament, s'apliquin amb coherència i es publiquin. Aquests processos inclouen els elements següents:

- una autoavaluació o equivalent;
- una avaluació externa que normalment inclou una visita al lloc objecte d'estudi;
- un informe, fruit de l'avaluació externa;
- un seguiment sistemàtic.

DIRECTRIUS:

Un assegurament extern de la qualitat que es dugui a terme amb professionalitat, coherència i transparència en garanteix l'acceptació i l'impacte.

Segons el disseny del sistema d'assegurament extern de la qualitat, la institució proporciona la base per a aquest procés a través d'una autoavaluació o la recollida de materials que incloguin documents justificatius. La documentació escrita s'acostuma a complementar amb entrevistes a les parts interessades durant la visita al lloc que és objecte d'estudi. Els resultats de l'avaluació es resumeixen en un informe (cf. estàndard 2.5) redactat per un grup d'experts externs (cf. estàndard 2.4).

L'assegurament extern de la qualitat no acaba amb l'informe dels experts. Aquest informe ofereix una orientació clara per a l'acció institucional. Les agències disposen d'un procés de seguiment sistemàtic per examinar les mesures que aplica la institució. La naturalesa del seguiment dependrà del disseny de l'assegurament extern de la qualitat.

Compliment d'AQU Catalunya

Els processos d'avaluació segueixen els ESG (2015) i es basen en una autoavaluació, una valoració externa posterior per part d'una comissió d'experts, la publicació d'un informe final i un procediment de seguiment per avaluar les accions de millora proposades. Els processos d'avaluació estan recollits i es publiquen en cadascuna de les guies d'avaluació. Concretament:

Taula 17. Esquema dels processos d'avaluació

	Verificació	Seguiment	Modificació	Acreditació	SGIQ	MAD	Dep	Acreditació Internacional	Centres estrangers
Auto avaluació	MV	•	MM	•	•	•	•	•	•
Avaluació externa	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Al·legacions	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Publicació dels Informes	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Segells i certificats de qualitat	•			•	•		•	•	
Seguiment	•	•	•	•	•	•	•	•	•

SGIQ: Certificació dels SGIQ; MAD: Manuals d'avaluació docent; Dep: Avaluació de la recerca a nivell de Departaments; MV: memòria de verificació; MM: memòria de modificació.

- Tots els processos tenen una fase d'avaluació interna, tret de la verificació i de la modificació que han de presentar memòries de verificació i de modificacions respectivament, que cobreixin els aspectes requerits en l'avaluació externa i que, de fet, s'utilitza com a document equivalent.
- Una avaluació externa per part d'un CAE que s'entrevista amb les parts interessades que, amb caràcter general, són: professorat, estudiants i titulats, PAS, ocupadors, coordinadors de la titulació/institució, equip directiu, equip d'assegurament de la qualitat, etc.
- Tots els processos disposen de la possibilitat de recurs davant de la Comissió d'Apel·lacions.
- La publicació dels informes al [portal EUCInformes](#), tret dels processos de certificació de la mobilitat internacional i d'avaluació de centres estrangers, que al ser informes que no pertanyen al SUC es publiquen al web d'AQU, dins del seu *site*.
- La majoria de les activitats tenen associats segells i certificats de qualitat que les distingeixen respecte de les que no han superat aquests processos.
- Tots els processos compten amb una fase de seguiment, establerta en un mateix apartat a totes guies (apartat 5 de cada guia).

En els processos d'avaluació del Marc VSMA, atès que és el principal procés d'avaluació externa d'AQU Catalunya, a més de les guies d'avaluació també es publiquen els diferents referents:

Taula 18. Altres referents publicats per als processos d'avaluació externa

Àmbit	Altres referents
<u>Verificació i modificació</u>	Directrius per a la disminució de la intensitat avaluativa en els processos de verificació i modificació Directrius per a la verificació dels estudis de grau amb disminució de la càrrega creditícia Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els programes de doctorat
<u>Seguiment</u>	Directrius per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster
<u>Acreditació</u>	Directrius per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster Criteris per al tractament de "labels" obtinguts directament per les universitats Terminis i procediment per a la presentació de les sol·licituds d'acreditació de títols Evidència i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters

Totes les avaluacions es planifiquen d'acord amb el procediment SGQSI OP01. Procés d'avaluació/acreditació de titulacions i institucions³⁸.

El procés d'avaluació s'especifica sempre en el apartat 2 de cada guia: "Organització i planificació de l'avaluació".

El personal tècnic d'AQU Catalunya és el que té la responsabilitat de garantir que s'apliqui la metodologia corresponent i de forma coherent a totes les institucions que participen en el mateix projecte d'avaluació. En el cas dels projectes VSMA, per harmonitzar el procés dins la mateixa universitat, s'assigna a cada tècnic la gestió dels projectes d'una mateixa universitat. Setmanalment, els tècnics en reuneixen en coordinació interna per analitzar i coordinar de forma consistent el desenvolupament dels projectes al sistema universitari català. La resta de projectes d'avaluació (Certificació SGIQ³⁹, Manuals d'avaluació docent, Avaluació recerca de departaments, Acreditació internacional, Avaluació de centres estrangers), per les seves

³⁸ Document disponible per als avaluadors externs a AQU Catalunya en el moment de realitzar la visita externa.

³⁹ Està previst que quan aquest programa agafi un major volum, la seva coordinació s'assigni per universitats a cada tècnic d'AQU Catalunya.

dimensions, s'assignen a un tècnic per a cada projecte que és qui té la responsabilitat de controlar el procés de forma integral.

Cada universitat o institució, inicia el procés d'autoavaluació, tot tenint clar el tècnic de referència d'AQU Catalunya que els assessorarà en tot el procés i resol les consultes que les universitats/institucions li fan arribar.

En paral·lel, el personal tècnic prepara el procés d'avaluació externa. En primer lloc es nomena els membres del CAE (Comitè d'avaluació extern), tret dels processos de verificació, seguiment i modificació que és la pròpia CEA (Comissió específica d'àmbit) la qui fa l'avaluació⁴⁰, (veure apartat 11.4, referent a l'estàndard 2.4. d'experts externs); s'acorda el calendari de la visita externa i el programa de la visita externa, que inclou les parts interessades amb qui entrevistar-se que responen a la finalitat i objectius de cada avaluació, amb caràcter general, però, es proposen: professorat, estudiants i titulats, PAS, ocupadors, coordinadors de la titulació/institució, equip directiu i equip d'assegurament de la qualitat.

El CAE té l'encàrrec d'elaborar l'informe de visita externa basat en evidències i que inclou les recomanacions de millora a introduir per part de la titulació/institució avaluada. Així mateix, el CAE és qui valida al final de tot el procés el pla de millora amb accions concretes que s'hauran d'implantar i que són objecte de seguiment. Veure apartat 11.6, referent a l'estàndard 2.6 d'elaboració dels informes.

En els processos de verificació, modificació, seguiment, acreditació, avaluació de la recerca de departaments, acreditació internacional i avaluació de centres estrangers amb l'informe final s'acaba la funció d'AQU Catalunya. En el cas dels processos de verificació, modificació i acreditació és el Consejo de Universidades qui acaba de verificar/acreditar el títol o autoritzar la seva modificació i en el cas de l'avaluació dels centres estrangers és finalment el departament competent en matèria d'universitats de Catalunya qui autoritza la implantació del centre a Catalunya.

En els processos de certificació de la implantació del SGIQ i d'acreditació dels Manuals d'avaluació docent, els informes d'avaluació externa són la base sobre la qual les comissions específiques fan les consideracions per acreditar i certificar el centre docent/institució.

En tots els casos, si les avaluacions d'AQU Catalunya són favorables, des de l'Agència s'emeten els segells de qualitat corresponents.

Les decisions de les comissions poden ser recorregudes a la Comissió d'Apel·lacions per a la seva revisió.

Tots els processos, tal i com es determina a les guies d'avaluació (apartat 5 de totes les guies), contemplen la fase de seguiment en el període establert per a cada procés. Cal dir que en els processos d'avaluació externa d'acreditació internacional i de centres que imparteixen titulacions estrangeres a Catalunya, que en en context d'AQU Catalunya el seu volum, ara com ara, no és significatiu, s'ha detectat que el seguiment és un procés amb un clar recorregut per a

⁴⁰ En el cas de l'acreditació són les CEA les qui emeten els informes d'acreditació, els CAE elaboren i emeten l'informe d'avaluació externa.

la millora. Per aquest motiu s'ha fet una reflexió interna que s'ha materialitzat en una revisió de les corresponents guies d'avaluació per reforçar el seguiment sistemàtic de les titulacions o centres en els quals AQU Catalunya ha aplicat processos d'avaluació externa.

Atès que el procés més rellevant del Marc VSMA és l'acreditació AQU Catalunya va elaborar un vídeo del procés:

Vídeo 4. El funcionament de les visites externes d'acreditació



En el procés de verificació del Marc VSMA hi ha tres aspectes amb els quals AQU Catalunya està treballant per millorar:

- El termini de presentació de les sol·licituds de verificació i modificació. AQU Catalunya treballa amb un calendari molt ajustat i quan les universitats no presenten les sol·licituds en el calendari establert (mes d'octubre de cada any), malgrat l'Agència compleixi el termini de resolució previst pel Reial Decret (6 mesos a les verificacions i 3 mesos a les modificacions), les universitats reben els informes d'avaluació posteriorment al mes de març, quan ja hauria d'estar consolidada l'oferta acadèmica del curs següent per als futurs estudiants universitaris. Aquesta qüestió s'està treballant conjuntament amb les universitats i la Direcció General d'Universitats per tal d'aconseguir una major puntualitat en la presentació de les sol·licituds.
- La coordinació dels processos de verificació amb el de programació universitària. Abans de presentar la sol·licitud d'una titulació al procés de verificació aquesta ha d'estar prèviament autoritzada dins la programació universitària de Catalunya. AQU Catalunya i la Direcció General d'Universitats estan establint un protocol per incrementar la coordinació prèvia a la programació entre ambdós organismes per tal d'avançar possibles problemàtiques (denominació de titulacions, etc.) abans que s'aprovin per programació, per així oferir més garanties d'èxit a les titulacions que s'incorporen a la programació universitària.
- Finalment, l'Agència abans d'emetre l'informe final en tots els processos d'avaluació emet informes previs que donen l'oportunitat a les universitats a corregir mancances o deficiències prèvies de les sol·licituds. En el cas dels processos de verificació, principalment, com més robust és el SGIQ de la universitat i la seva UTQ, menys informes previs s'han d'emetre. Com més informes, més s'allarga el període, ocasionant

novament dificultats a les universitats perquè no poden oferir un títol oficial fins que no està verificat. AQU Catalunya ha organitzat reunions amb els responsables acadèmics i tècnics d'algunes universitats, per tal de minorar els errors que es repeteixen.

11.4. ESG Standard 2.4. Experts externs

ESTÀNDARD:

L'assegurament extern de la qualitat l'han de dur a terme grups d'experts externs que incloguin almenys un membre de l'alumnat.

DIRECTRIUS:

Un dels aspectes fonamentals de l'assegurament extern de la qualitat és l'ampli ventall de coneixements i experiència que proporcionen els experts, que contribueixen al treball de l'agència a través d'aportacions des de diverses perspectives, incloent-hi les d'institucions, persones del món acadèmic, estudiants i ocupadors/professionals.

Per tal de garantir la vàlua i la coherència de la tasca dels experts, aquests

- són seleccionats amb cura;
- tenen les capacitats adequades i són competents per exercir la seva tasca;
- compten amb el suport d'una formació i/o instruccions adequades.

L'agència garanteix la independència dels experts per mitjà d'un mecanisme d'absència de conflicte d'interessos.

És convenient comptar amb la participació d'experts internacionals en l'assegurament extern de la qualitat, per exemple com a membres dels grups d'experts, ja que això afegeix una nova dimensió al desenvolupament i l'aplicació dels processos.

Compliment d'AQU Catalunya

AQU Catalunya, d'acord amb els ESG (2015), incorpora, en els seus processos d'avaluació, experts externs, persones de prestigi reconegut en àmbits acadèmics i professionals, aquests últims poden ser opcionals, i també estudiants, tenint en compte criteris d'independència, objectivitat i absència de conflicte d'interessos.

Els experts externs de les CEA i CAE són nomenats pels presidents de la CAIP o de la CAR.

El perfil dels experts és públic i s'adapta en funció de les necessitats avaluatives contemplades en la preparació i planificació del projecte.

La composició dels comitès d'avaluació extern (CAE) es determina al mateix apartat 2 de totes les guies d'avaluació: "Organització i planificació de l'avaluació". En tot cas, i en termes generals, els comitès d'avaluació externa estan compostos per cinc membres: dos acadèmics, un estudiant, un professional i un secretari especialista en metodologia.

Així, tots els CAES que AQU Catalunya ha constituït incorporen estudiants, tret dels que s'han format per a l'avaluació de la recerca dels Departaments, ja que la finalitat i l'objectiu de l'avaluació no ho requereix.

Pel que fa als professionals s'incorporen a tots els processos d'avaluació externa, tret d'aquells que per la finalitat i els objectius de l'avaluació no ho requereixen com són els processos d'avaluació dels Manuals d'avaluació docent i l'avaluació de la recerca dels Departaments.

AQU Catalunya té establerts dos mecanismes per evitar el conflicte d'interessos:

- Per part dels experts externs, mitjançant l'acceptació del *Compromís de compliment dels principis d'actuació, dels valors i del Codi Ètic dels estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior i de la Política de la qualitat i de seguretat de la informació d'AQU Catalunya* disponible a [l'extranet del banc d'avaluadors](#) quan reben l'encàrrec d'avaluació. En aquest document hi consta expressament el text de l'estàndard i directrius 3.3. dels ESG respecte els avaluadors.
- Per part de les titulacions/institucions avaluades, per tal que puguin indicar si existeix algun conflicte d'interès, quan els experts han estat seleccionats però no nomenats. Cada any es publica al web d'AQU la relació de persones expertes que han participat en els CAE.

Per al procés de captació s'utilitza en primera instància el [Banc d'avaluadors d'AQU Catalunya](#), en el cas que no hi hagi suficients avaluadors del perfil requerit, es fa una cerca activa a través d'internet i de contactes proporcionats pels propis avaluadors. A més, AQU Catalunya ha signat nombrosos [convenis de col·laboració amb col·legis professionals](#) per tal de facilitar la participació de professionals en els processos d'avaluació. En el cas dels estudiants s'impulsa a través de les universitats [cursos de formació en processos d'assegurament de la qualitat](#), els quals són una font de captació d'estudiants, a l'igual que el Comitè d'estudiants i les relacions amb el CEUCAT⁴¹.

A tots els nous avaluadors se'ls demana que per participar en els processos complimentin el currículum en l'extranet d'experts. Posteriorment, se seleccionen els experts, tot tenint en compte el perfil que es necessita per a cada procés d'avaluació.

Un cop seleccionats es contacta amb ells per proposar el seu nomenament. Si accepten:

- En el cas de les CEA, al tractar-se de nomenaments per 4 anys, un cop nomenats els seus currículums es publiquen a la pàgina web de l'Agència.
- En el cas dels CAE es proposa la seva participació a la institució/titulació avaluada per tal que aquesta pugui indicar si existeix algun conflicte d'interès. En cas contrari es procedeix al seu nomenament. Cada any es publica al web d'AQU la relació de persones expertes que han participat en els CAE.

Un cop nomenats, es posa a la seva disposició, a través de l'extranet d'experts, els formularis de gestió de les seves dades i de facturació i, també, han d'acceptar el *Compromís de compliment dels principis d'actuació, dels valors i del Codi Ètic dels estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior i de la Política de la qualitat i de seguretat de la informació d'AQU Catalunya* disponible a [l'extranet del banc d'avaluadors](#).

⁴¹ [Consell de l'estudiantat de les universitats catalanes](#).

Un cop els experts han acceptat el Compromís amb el Codi Ètic i han validat les seves dades, se'ls dona accés a les plataformes pertinents i se'ls convoca a una sessió de formació per a garantir la seva correcta participació en els processos d'avaluació. Es garanteix que tots els avaluadors han dut a terme, com a mínim, una sessió de formació abans d'iniciar el procés d'avaluació. AQU Catalunya, a més, té preparats materials de formació per als experts accessibles des de la pàgina web de l'Agència que s'utilitzen com a suport per aquestes formacions, igual que en el cas del procés d'acreditació dels vídeos explicatius d'AQU Catalunya, del Marc VSMA, de la metodologia i del procés d'acreditació.

L'Agència gestiona la participació dels experts en els processos d'avaluació i un cop finalitza l'activitat es procedeix a la seva retribució i, si escau, el seu cessament; es demana la seva opinió sobre el procés a través d'enquestes de satisfacció; i s'avalua la seva participació en el procés d'avaluació en diferents àmbits (coneixements tècnics, expertesa, compliment de terminis, compliment de l'encàrrec realitzat, preparació de les reunions, actitud, etc.) a efectes de millorar la riquesa de la base de dades d'experts amb la qual compta AQU Catalunya.

La gestió dels experts externs es realitza d'acord amb el procediment SGQSI S02. Gestió experts⁴².

Els processos d'avaluació externa recollits en aquest autoinforme compten actualment amb els membres següents:

Taula 19. Perfil dels membres dels processos externs d'avaluació de la qualitat

Perfil	Catalunya	Resta Estat Espanyol	Internacionals	TOTAL
Acadèmics	124	284	41	449
Professionals	99	6	1	106
Estudiants	97	30	2	129
Total	320	320	44	684

Normalment, els estudiants i professionals que formen part dels CAE i CEA són catalans i són els acadèmics els que provenen de fora del sistema universitari català. D'acord amb la taula següent es pot veure com de forma gradual, en aquest darrer quinquenni, s'ha anat incrementant la presència de membres de fora del sistema universitari català en els processos d'avaluació externa que coordina AQU Catalunya:

⁴² Document disponible per als avaluadors externs a AQU Catalunya en el moment de realitzar la visita externa.

Taula 20. Incorporació d'experts als processos d'avaluació externa d'AQU Catalunya

	2012	2013	2014	2015	2016⁴³
Membres del SUC	9	5	46	92	40
Membres de la resta de l'estat	18	11	41	112	61
Membres internacionals	1	0	1	27	11
Total	28	16	88	231	112

Tot i que la situació pressupostària ha limitat l'ús d'experts internacionals, és voluntat d'AQU Catalunya, també compartida pel govern de la Generalitat de Catalunya, d'anar incrementant la seva presència en aquells àmbits que sigui possible i pertinent.

L'òptima gestió dels requeriments dels experts és un dels objectius d'AQU Catalunya. En aquest sentit, el 2008 es va iniciar un projecte de definició de tots els procediments relacionats amb la seva gestió: captació, selecció, formació, gestió, avaluació i fidelització. Des de l'any 2014 AQU Catalunya està impulsant el desenvolupament de les eines informàtiques que sustenten aquests procediments, amb l'objectiu de facilitar i millorar aquests processos.

⁴³ A data 10 d'octubre de 2016.

11.5. ESG Standard 2.5. Criteris per als resultats

ESTÀNDARD:

Els resultats o opinions que es generin com a resultat de l'assegurament extern de la qualitat s'han de basar en criteris explícits, publicats i aplicats amb coherència, amb independència que el procés pugui portar a una decisió formal.

DIRECTRIUS:

L'assegurament extern de la qualitat, i especialment els seus resultats, tenen un impacte considerable en les institucions i els programes que s'avaluen i es jutgen.

En benefici de l'equitat i la fiabilitat, els resultats de l'assegurament extern de la qualitat es fonamenten en criteris preestablerts i publicats que s'interpreten de manera coherent i es basen en proves. En funció del sistema d'assegurament extern de la qualitat, els resultats poden adoptar diferents formes (p. ex., recomanacions, opinions o decisions formals).

Compliment d'AQU Catalunya

Tots els processos d'avaluació externa d'AQU Catalunya, incloguin o no la possibilitat de prendre decisions formals com a resultat del procés d'avaluació externa, disposen de les guies d'avaluació corresponents que descriuen els procediments, les dimensions i els criteris d'avaluació. Aquests criteris s'estableixen sempre en el apartat 3 de cada guia: "Dimensions i estàndards". És important remarcar que aquestes guies estan dissenyades amb la finalitat de respondre amb un únic document a les necessitats metodològiques dels equips d'avaluació interna i externa. Per tant, avaluador i avaluat tenen la mateixa informació respecte les dimensions avaluades i els criteris emprats. Veure [estàndard 2.2. d'aquest informe](#).

En cas concret dels processos de visita externa per a l'Acreditació de les titulacions del sistema universitari català, per a cada dimensió s'estableix un estàndard, que al seu torn es subdivideix en subestàndards i s'informa de les evidències que cal aportar així com els indicadors que es valoraran⁴⁴, també s'explica com els avaluadors valoraran l'assoliment de cada subestàndard en quatre nivells: no s'assoleix, s'assoleix amb condicions, s'assoleix i s'assoleix en progrés vers l'excel·lència, els quals tenen associats unes rúbriques per a cada nivell i subestàndard. D'aquesta manera s'assegura la màxima coherència entre l'avaluació i l'informe final resultant.

Per garantir la coherència en l'aplicació dels resultats de les avaluacions, AQU Catalunya organitza sessions de formació per a les persones expertes que formen part de les comissions amb l'objectiu de proporcionar la mateixa visió sobre els objectius i finalitats de l'avaluació, i també per donar pautes homogènies per a l'aplicació de la metodologia i els criteris d'avaluació. En aquestes sessions de formació es treballen sobre casos pràctics. Així mateix també es forma als secretaris externs de forma més intensiva per conduir les visites d'una forma harmònica.

⁴⁴ En el cas de l'acreditació majoritàriament els indicadors dels estàndards 1, 4 i 6 són facilitats pel WINDDAT.

Finalment, les comissions d'avaluació de l'Agència tenen la figura del secretari que, a més a més de fer les funcions pròpies, és l'encarregat d'homogeneïtzar i de traslladar l'aplicació dels criteris entre les diferents comissions d'avaluació homòlogues, per garantir la màxima coherència i consistència en les decisions que aquestes prenen. La figura de secretari es cobreix, sempre que és possible, amb personal tècnic expert de l'Agència.

Cal fer notar un aspecte, referent als processos d'acreditació, en el qual es treballa per tal de simplificar el procés i millorar la coherència i consistència. Concretament, s'ha determinat que els informes previs de visita externa i d'acreditació es trameten alhora a la Universitat avaluada. Això implica que hagin de ser revisats en paral·lel pel CAE i la CEA, tenint present que si bé els CAEs tenen molt present la implantació real de cada titulació atès que l'han visitat, la CEA té una visió més global que enriqueix l'avaluació. Aquesta doble revisió té com a debilitat el fet que s'alenteix el procés i, per tant, s'allarguen els terminis d'emissió d'informes. Malgrat això, s'ha treballat en la interrelació entre els CAE's i les CEAS, per tal reduir al mínim aquest retard, augmentant al màxim la consistència.

Com a indicador que els criteris per als resultats són explícits, són coneguts i s'apliquen amb coherència es descata el baix nombre de recursos presentats. Des de la posada en funcionament de la Comissió d'Apel·lacions d'AQU Catalunya s'han presentat un total de 7 recursos dels processos d'avaluació de titulacions respecte els més de 500 que s'haguessin pogut presentar. La Comissió d'Apel·lacions, previ anàlisi dels informes dels experts externs independents, a dia d'avui ha ratificat el sentit de les avaluacions realitzades per les comissions específiques d'avaluació.

11.6. ESG Standard 2.6. Elaboració d'informes

ESTÀNDARD:

Cal publicar els informes complets dels experts, que han de ser clars i accessibles a la comunitat acadèmica, els col·laboradors externs i altres individus interessats. Si l'agència adopta una decisió formal sobre la base dels informes, cal publicar aquesta decisió juntament amb l'informe.

DIRECTRIUS:

L'informe dels experts és la base per a les accions de seguiment de la institució de l'avaluació externa i proporciona informació a la societat sobre les activitats d'una institució. Per tal que l'informe serveixi de base per adoptar mesures, ha de tenir una estructura i un llenguatge clars i concisos, i ha d'incloure els elements següents:

- descripció del context (ajudar a situar la institució d'educació superior en el seu context específic);
- descripció del procediment específic, incloent-hi els experts implicats;
- proves, anàlisi i resultats;
- conclusions;
- elements de bones pràctiques demostrades per la institució;
- recomanacions per a les accions de seguiment.

Pot ser útil preparar un informe resumit.

Es pot millorar la precisió dels fets que descriu un informe si la institució té l'oportunitat d'assenyalar errors en l'apreciació d'aquests fets abans que s'enllesteixi l'informe.

Compliment d'AQU Catalunya

Contingut dels informes

Els informes que elabora AQU Catalunya són íntegres i clars, malgrat alguns d'ells han de respondre a processos administratius.

Tal i com es comenta apartat 7 d'aquest autoinforme, a cadascuna de les guies d'avaluació hi ha un apartat específic anomenat "informe final" on s'especifica exactament les característiques, continguts i publicitat del informe que s'emetrà resultat de l'avaluació. Aquests informes, inclouen els següents apartats:

- Descriuen el context
- Descriuen el procediment emprat en l'avaluació
- Recullen proves, anàlisi i els resultats
- Emeten conclusions de l'avaluació
- Inclouen les bones pràctiques demostrades per la institució
- Incorporen les accions de seguiment (Inclòs al apartat 5 de les guies: "Seguiment i millora contínua")

- Es detalla el procés per presentar al·legacions (Inclòs al apartat 3 de les guies: “Organització i planificació de l’avaluació”)

A partir d’aquests continguts, és l’equip tècnic d’AQU Catalunya l’encarregat de garantir que el llenguatge i l’estil utilitzats en els informes siguin al més propers possible i estiguin harmonitzats. En el cas dels informes de visites externes i els informes d’acreditació, atès que van amb rúbriques tots els informes són harmònics pel que fa la llengua.

Tal i com s’indica al procés de cada guia (apartat 3 de les guies: “Organització i planificació de l’avaluació”), abans d’emetre un informe final sempre s’emet un informe previ on la institució té la oportunitat d’assenyalar els errors d’apreciació que puguin contenir els informes.

Publicitat dels informes

AQU Catalunya vetlla perquè tots els informes d’avaluació estiguin accessibles a la comunitat acadèmica, els col·laboradors externs i persones interessades. Així tots els informes elaborats per AQU Catalunya de les titulacions implantades a Catalunya són públics.

Els únics informes que no es publiquen són els de verificació d’aquelles titulacions que no s’han implantat i, per tant, que no s’imparteixen ni s’ofereixen als futurs estudiants. Sí que s’ha donat algun cas, molt puntual, d’alguna titulació amb informe negatiu emès per AQU Catalunya que, via estimació del recurs administratiu presentat al Consejo de Universidades, ha estat autoritzada. En aquest cas AQU Catalunya publica l’informe negatiu de verificació.

Portal EUC: Per tal de donar resposta a una recomanació de l’anterior avaluació externa (2012) sobre com presentar d’una forma més comprensible els informes a les persones no expertes, s’ha posat en funcionament el portal EUC, el qual d’una forma senzilla dona informació sobre la qualitat de les titulacions oficials ofertes pel sistema universitari català. Així, per exemple, el portal EUC incorpora un resum en tres idiomes (català, espanyol i anglès) dels resultats obtinguts per a cadascuna de les dimensions avaluades en el cas dels resultats dels processos de visita externa i d’acreditació de les titulacions universitàries oficials del sistema universitari català.

EUCInformes: Els informes d’avaluació externa dels programes d’avaluació de titulacions i d’institucions que duu a terme AQU Catalunya del sistema universitari català es troben publicats al portal EUCInformes i els de les titulacions també es poden consultar a través del portal EUC, atès que està vinculat amb l’EUCInformes. Al portal EUCInformes es poden consultar els informes emesos per l’agrupació que es consideri més adient: per universitats, centres, titulacions i programes d’avaluació.

En darrer lloc, els informes dels processos d’acreditació internacional i d’avaluació dels centres estrangers es publiquen al seu apartat corresponent de la pàgina web d’AQU Catalunya.

11.7. ESG Standard 2.7. Reclamacions i apel·lacions

ESTÀNDARD:

Cal definir clarament els processos de reclamació i apel·lació com a part del disseny dels processos d'assegurament extern de la qualitat i comunicar-los a les institucions.

DIRECTRIUS:

Per tal de salvaguardar els drets de les institucions i garantir decisions justes, l'assegurament extern de la qualitat es du a terme de manera oberta i amb rendició de comptes. No obstant això, pot haver-hi malentesos o casos d'insatisfacció sobre el procés o els resultats formals.

Les institucions han de tenir accés a processos que els permetin plantejar qüestions que els preocupen en relació amb l'agència, mentre que les agències han de tractar aquestes qüestions d'una manera professional per mitjà d'un procés clarament definit que s'apliqui amb coherència.

Un procediment de reclamacions permet que la institució manifesti la seva insatisfacció sobre la manera com es du a terme el procés o sobre la conducta dels qui l'executen.

En un procediment d'apel·lacions, la institució qüestiona els resultats formals del procés quan pot demostrar que el resultat no es basa en proves sòlides, que no s'han aplicat correctament els criteris o que els processos no s'han dut a terme de manera coherent.

Compliment d'AQU Catalunya

Procés de reclamacions

Qualsevol reclamació sobre els processos avaluatius realitzada per les institucions, professors o estudiants es gestiona segons s'indica al procediment S.04.01- Millora: Queixes i accions correctives⁴⁵ inclòs en el SGQSI d'AQU Catalunya. Els sistemes de recollida de les reclamacions són, entre altres, un espai a la pàgina web, les bústies corporatives i les reunions periòdiques amb els diferents agents participants (en especial el Comitè de vicerectors responsables en matèria de qualitat i el Comitè d'unitats tècniques de qualitat). Qualsevol reclamació es tramita en un termini màxim d'una setmana, i totes elles s'analitzen trimestralment pel Comitè de Qualitat i Seguretat de la Informació.

Procés d'apel·lacions

La Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya crea la Comissió d'Apel·lacions d'AQU Catalunya⁴⁶, tot donant resposta a un dels compromisos que AQU Catalunya va adquirir en l'avaluació portada a terme per ENQA al 2012.

La Comissió d'Apel·lacions és la comissió encarregada de resoldre els recursos d'alçada interposats contra els acords de les comissions d'avaluació, certificació i acreditació permanents

⁴⁵ Document disponible per als avaluadors externs a AQU Catalunya en el moment de realitzar la visita externa.

⁴⁶ Article 16.

i no permanents. També li correspon l'emissió d'informes de revisió d'altres actes emesos per les comissions quan així s'estableixi en els processos d'avaluació, certificació i acreditació.

La Comissió d'Apel·lacions està constituïda per:

- a) Un membre del Consell de Govern d'entre les persones de l'article 7.2.d de la Llei 15/2015, del 21 de juliol, que exerceix la presidència de la Comissió, el qual es nomena pel mateix període que li correspon com a membre del Consell de Govern
- b) Dues o més persones, a determinar pel Consell de Govern, amb prestigi acadèmic, científic o professional i amb competència tècnica, que no pertanyin a cap altra comissió de d'AQU Catalunya, que es nomenen per un període de quatre anys, prorrogable una sola vegada, i es renoven per meitats cada dos anys.

La Comissió d'Apel·lacions es va constituir el 2 de desembre de 2015 i va aprovar el seu Reglament de funcionament intern i el Procediment de resolució dels recursos d'alçada i emissió dels informes de revisió contra els acords de les comissions d'avaluació, certificació i acreditació. Des de la seva constitució la Comissió s'ha reunit 6 cops. Clarament, la creació i posada en funcionament d'aquesta Comissió és una millora per als processos d'avaluació externa d'AQU Catalunya.

El reglament de funcionament intern regula la composició de la Comissió; les seves funcions; la periodicitat de les reunions; l'exercici en funcions i la substitució del president i dels seus membres; les funcions del president i del secretari de la comissió; la convocatòria de les reunions, un mínim de dos cops l'any que poden ser presencials, a distància o mixtes; els acords i les actes de la comissió, que un cop aprovades es publiquen a la pàgina web de l'Agència, tot garantint l'aplicació de la normativa en matèria de transparència, la de protecció de dades de caràcter personal i dels procediments d'avaluació, de certificació i acreditació d'AQU Catalunya; i la reforma del reglament.

El procediment de resolució dels recursos d'alçada i emissió dels informes de revisió contra els acords de les comissions d'avaluació, certificació i acreditació el procediment estableix dos tipus d'acords:

- 1. Resolució de recursos d'alçada: són fruit de l'aplicació d'un procediment propi de l'Agència i es notifiquen a la persona o institució sol·licitant de l'avaluació, la resolució del qual exhaureix la via administrativa però pot ser objecte d'interposició d'un recurs al tribunal contenciós administratiu; i
- 2. Informe de revisió: els que formen part d'un procediment d'avaluació interadministratiu, i que poden tenir caràcter vinculant o preceptiu per un altre òrgan administratiu i són notificats per una altra Administració Pública, en aquest supòsit s'emet un informe de revisió, ja que forma part de la resolució d'un recurs per part d'un altre òrgan administratiu que no pertany a l'Agència.

Per a cada tipus d'acord s'estableix el seu procediment, el qual s'integra dins dels procediments d'avaluació, certificació i acreditació d'AQU Catalunya que recullen les metodologies d'avaluació. Així, totes les guies d'avaluació incorporen una menció específica al apartat 2 ("Organització i planificació de l'avaluació") on es fa referència al procés per a portar a terme una apel·lació.

La Comissió d'Apel·lacions, periòdicament, ha d'emetre informes i altres documents informatius sobre els resultats de la resolució dels recursos d'alçada i l'emissió dels informes de revisió classificats per tipologia de convocatòria, àmbits de coneixement, etc. En aquest sentit, la Comissió pot demanar els informes no vinculants que es considerin oportuns als assessors externs nomenats pel president de la Comissió d'Apel·lacions. Així mateix, també pot trametre informes i observacions sobre els procediments d'avaluació, certificació i acreditació a les comissions d'avaluació i de govern d'AQU Catalunya, tenint en compte la tipologia d'al·legacions presentades i les respostes acordades per la Comissió d'Apel·lacions amb l'objecte de millorar els procediments d'avaluació esmentats.

12. INFORMACIÓ I OPINIONS DE LES PARTS INTERESSADES

Anualment, d'acord amb el SGQSI, AQU Catalunya avalua l'opinió dels seus usuaris externs i interns.

AQU Catalunya els classifica els seus usuaris externs en els grups següents:

Figura 10. Usuaris externs d'AQU Catalunya

Stakeholders	Usuaris que reben els serveis
1. Membres del Consell de Govern 2. Institucions: vicerectors per àmbits i unitats tècniques de qualitat	1. Professorat avaluat 2. Membres de les comissions d'avaluació i comitès 3. Institucions avaluades 4. Participants en tallers i jornades 5. Estudiants i altres 6. Organitzadors de seminaris

Per avaluar la seva satisfacció AQU Catalunya utilitza diferents instruments:

- Bústies corporatives
- Enquestes de satisfacció
- Actes de les reunions
- Comunicació directa amb els usuaris (trucades, correus electrònics i correu postal)

El resum de l'opinió dels stakeholders és la següent:

Taula 21. Resum de l'opinió dels stakeholders 2015-2016

Stakeholder	Positiu	A resoldre
Consell de Govern	1. L'aprovació de la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya i el seu desplegament 2. Els estudis realitzats per AQU Catalunya (inserció laboral i ocupadors)	1. El complet finançament de les activitats d'avaluació d'AQU Catalunya 2. L'avaluació del PDI agregat interí 3. La interacció entre la programació i la verificació
Institucions universitàries	1. L'aprovació de la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya i el seu desplegament 2. L'aprovació de la Guia d'avaluació de la recerca dels Departaments i de la Guia de certificació de la implantació dels SGIQ	1. Reial Decret 43/2015 canvi d'estructura universitària 3+2 2. Avaluacions de verificació realitzades per externs pot fer perdre consistència en el procés 3. Sol·licitud de massa evidències en els processos d'acreditació 4. Presència d'experts poc rellevants en alguns comitès

En la reunió del Consell de Govern d'AQU Catalunya els estudiants representants del Consell de l'Estudiantat de les Universitats Catalanes van manifestar que malgrat hi hagin estudiants en les comissions d'AQU Catalunya i que existeix específicament un Comitè d'Estudiants, ells no se sentien prou ben informats sobre les iniciatives en matèria de qualitat universitària, atès que no necessàriament els arribava la informació que es tractava a les reunions de les comissions i comitès assessors.

13. SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS

REALITZADES A AQU CATALUNYA EN LES AVALUACIONS ANTERIORS

AQU Catalunya ha superat dues avaluacions externes d'acord amb els ESG coordinades per ENQA, l'any 2007 i l'any 2012. Entre aquests dos processos els comitès d'avaluació externa van formular un total de 28 recomanacions (19 el 2007 i 9 el 2012), que han estat tractades de la manera següent:

Taula 22. Resum de l'estat de les recomanacions realitzades a AQU Catalunya en les avaluacions de compliment dels ESG 2007 i 2012

Review	Recommendations	Closed	Done	In progress
2007	19	1	17	1
2012	9	1	8	—
TOTAL	28	2	25	1

Concretament la resposta que AQU Catalunya ha donat a cada requeriment ha estat la següent:

Taula 23. Recomanacions realitzades a AQU Catalunya en les avaluacions del compliment dels ESG 2007 i 2012

ESG	Review	N.	Recommendation	Actions	State
3.1.	2007	1.	The review panel recommends that for the new bachelor degree programmes it should develop a concept for their evaluation (e.g. starting a pilot project)	VSMA framework (2010 and 2016)	Done

3.1	2007	2.	The review panel recommends that AQU develops a strategic plan together with universities and the Government	Strategic Plan 2009-2012 Strategic Plan 2015-2018	Done
3.1	2007	3.	AQU should develop a clearer view about reaching a better balance and dedicating enough resources between all its assigned missions (see AQU Statutes) within its future activity, including the evaluation of services and management. In the view of the review panel the drafting of a strategic plan, as mentioned above, could be a useful tool to reach more consistency and synergy between all evaluation activities and help to consider giving more room to the progressive development of cyclical institutional evaluation	Strategic Plan 2009-2012 Strategic Plan 2015-2018	Done
3.1	2007	4.	It is also advisable for work to be done on the criteria for the ex post evaluation of master degree programmes (as this will have to begin in two years' time)	Guide to the Accreditation of recognised Bachelor and master's degree programmes (November 2014)	Done
3.1	2007	5.	It should be safeguarded that the relevant stakeholders are informed about AQU's quality assessment conclusions	AQU Catalunya web site Webpage with review reports on the higher education system in Catalonia EUCInformes In 2007 AQU Catalunya has created the EUC webpage , to present the information as comprehensible as possible to non-experts. The Governing Council includes the relevant stakeholders (acadèmics, governin, university responsables, students and union representatives)	Done

3.1	2007	6.	In relation to the weaknesses detected in the follow-up procedures, AQU should draw up a concept for undertaking such reviews on a cyclical basis. The review panel suggests that the strategic plan mentioned above should focus particularly on this matter in consultation with HEIs	VSMA framework (2010 and 2016)	Done
3.1	2007	7.	Regarding the new bachelor and master degree programmes, the review panel suggests to draw up evaluation concepts which incorporate system-wide analyses in their methodology	VSMA framework (2010 and 2016) WINDDAT, a tool for monitoring recognised degree programmes	Done
3.3.	2007	8.	There seems to be a need for developing a coherent and integrated system of quality assurance activities on the side of AQU	VSMA framework (2010 and 2016) Webpage with review reports on the higher education system in Catalonia EUCInformes WINDDAT, a tool for monitoring recognised degree programmes	Done
3.3	2007	9.	The Agency still seems to be in need of finding the right balance between these different kinds of activities and finds it difficult to prioritise	VSMA framework (2010 and 2016) Webpage with review reports on the higher education system in Catalonia EUCInformes	Done
3.3	2007	10.	Moreover the Agency should work on developing a strategic and integrated picture of its activities as well as clear and effective follow-up procedures for the evaluations. This would also help to consider establishing progressively a focus on cyclical institutional evaluation procedures, in addition to its present	Strategic Plan 2015-2018 VSMA framework (2010 and 2016) AQU Catalunya System for internal quality management and information security , requires the anual review of all the assessment programmes	Done

			programme evaluation activities		
3.4.	2007	11.	The Board appears to be fairly big, which might pose a difficulty for it to act effectively as a steering body. The review panel therefore recommends that AQU reflects on the role of its Board and Standing Committee	<u>Law 15/2015, of 21 July</u> did not include this recommendation, given that the Parliament of Catalonia, after listening to all the stakeholders, considered important to maintain the presence of all the Catalan universities in AQU Catalunya Governing Council. Likewise, the new Council includes students and union representatives. The <u>Governing Council</u> may act in plenary or Standing Committee, which consists of 12 people. The Standing Committee and has powers delegated by the Governing Council	Closed
3.4.	2007	12.	The review panel stresses here on its former recommendation that there should be at hand a clear strategic plan for at least four or five years, providing a general framework incorporating all of the Agency's activities, reducing parallel activities, which might prove a powerful tool in the annual activities planning	Strategic Plan 2009-2012 <u>Strategic Plan 2015-2018</u>	Done
3.4	2007	13.	AQU has yet to more systematically implement and operationalise its mission and integrate the various activities within a coherent general framework. Thus, the review panel recommends that AQU should take steps for developing a more integrated system of external quality assurance and a clear policy and management plan, including when appropriate, all necessary details on the	<u>VSMA framework (2010 and 2016)</u>	Done

			division of labour with relevant stakeholders in higher education		
3.4	2012	14.	AQU should plan carefully for staffing demands when all four elements of the Framework (including Accreditation) come into play.	The Governing Council approved as a minimum of six months the evaluations planned for the following year. Prior to this meeting, the financial and human needs are agreed with the Government of Catalonia. In addition, measures have been taken (per.adaptació process monitoring) to free resources and using them for accreditation. The growth of assessments has been an added strain on the Agency's staff. In 2017 the number of evaluation will be lower than in 2016.	Done
3.6.	2007	15.	Another crucial point is the nomination and appointment of the executives and members of AQU's committees in the light of operational independence from higher education institutions and governments. The chairpersons of the CAQ, CLiQ and CAR committees and some of their members in particular are appointed directly by the incumbent of the government department (Ministry) with jurisdiction over universities	<u>The Law 15/2015, of 21 July</u>, AQU Catalunya has attend this recommendation. Only the president of AQU Catalonia is appointed directly by the Ministry of Catalonia, increasing the organizational independence of AQU Catalonia respect the Ministry.	Done
3.6.	2007	16.	The Board of Directors is mainly constituted by representatives from HE institutions and the Catalan government. A more balanced makeup of the Board including students or representatives from the professional world might make	<u>The Law 15/2015, of 21 July</u>, AQU Catalunya includes in the Governing Council students and union representatives.	Done

			AQU less vulnerable to external pressures		
3.7.	2007	17.	The review panel recommends that since Catalonia has a relatively small HE-system, the number of reviewers coming from other regions in Spain and also from other countries should still be increased	Academic reviewers: Catalan: 124 Others Spanish regions: 284 International: 41	Done
3.7.	2007	18.	Concerning the follow-up procedure to review actions taken by the subject of the quality assurance process in the light of any recommendations contained in the report, there is still a considerable lack of enforcement and monitoring. This is due mostly to the pressure giving understandably priority to establishing procedures rather than organizing at the same time follow-up and ex post evaluations within a general cyclical evaluation and planning framework	<u>VSMA framework (2010 and 2016)</u>	Done
3.7.	2007	19.	Regarding the interaction and synergy of the Agency's different activities there is still room for improvement: the lack of communication between the different working groups and the compartmentalization of their work mean that opportunities for shared learning and for rationalization of the work load may be missed	The first strategic plan included as a following operational objective for the priority or theme 1, "Management and organisation", to establish a good system for internal planning, communication and monitoring that takes into account the enhancement of efficacy and efficiency in procedures. AQU Catalunya has strengthened the coordination meetings, but for the Strategic Plan 2015-2018 has to improve the project management and the communication (internal and external).	In progress

3.8.	2007	20.	The review panel recommends building up systematic internal and external feedback mechanisms in order to inform its own development and improvement and to create a common evaluation culture within the entire organisation	AQU has been certified according to new ISO standards with neither major nor minor observations which can be interpreted as a confident external view on how internal quality assurance is implemented in AQU. AQU Catalunya has implemented a meta-evaluation procedure applied to its most important procedures (VMSA framework, teaching assessment staff, etc.)	Done
2.1.	2012	21.	The form and demands of the progress report in the VSMA Framework should be more closely focussed on ESG Part 1	<u>The Governing Council approved the new version of the VSMA Framework (2016.07.18)</u>	Done
2.1.	2012	22.	In the arrangements that apply under the new law, AQU should continue to focus on the internal quality management of HEIs, which was a feature of the Audit programme.	<u>AQU Catalunya carries out the certification of the SGIQ based on AUDIT programme.</u>	Done
2.4.	2012	23.	AQU should try to use international experts for site visits, when the accreditation procedure gets under way.	AQU Catalunya tries to use international experts for site visits when it is possible. For example in the research assessment of the universities departments, or when assesses the international dimension of the degree programmes.	Done
2.5.	2012	24.	AQU should consider how to take reports as comprehensible as possible to non-experts.	In order to present the information as comprehensible as possible to non-experts, AQU Catalunya has created the <u>EUC webpage</u> . EUC provides information about the quality of the current recognised degree programmes at the Catalan universities.	Done
2.6.	2012	25.	A report about universities' implementation of recommendations should be	It is included in the <u>Guide to the accreditation of recognised</u>	Done

			included in the process of (re-) accreditation.	<u>bachelor's and master's degree programmes</u>	
2.6.	2012	26.	There is an internal discussion at AQU about the frequency of monitoring, and the Panel encourages this debate. However the matter should be determined promptly to preserve the confidence of universities in AQU operations.	The monitoring process is described in the <u>Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster</u> .	Done
—	2012	27.	AQU should consider how some reference to teaching abilities may be brought into assessments for professorial position. (Academic Staff Evaluation Programme)	By Law, the pre-selection assessment of academic staff contracted for posts of tenure-track positions takes into account the teaching abilities. On the contrary, the pre-selection assessment for posts of tenured assistant professor and full professor only takes into account the research. AQU Catalunya certifies the teaching assessment reports of teaching an research staff issued by the university, tankin into account thir current AQU-certified teaching assessment manuals.	Closed
—	2012	28.	AQU should pay particular attention to the ways in which the functions now carried out by CLiC and CAR and within the "Docentia" programme may be brought more closely together. (Academic Staff Evaluation Programme)	<u>The Law 15/2015, 21 july</u> , merges the CLiC Committee with the Research Assessment Committee (CAR) and the CAR assumes the function to develop the Docentia programme. Now, all the acadèmic staff evaluation are included in the same programme	Done

Pel que fa al requeriment que està en progres de resoldre's, en relació amb enfortir la gestió interna i la comunicació, s'hi està treballant d'acord a l'establert en el Pla estratègic 2015-2018 d'AQU Catalunya. Concretament, s'han fet les accions següents per donar resposta a aquest darrer requeriment:

- a. S'ha aprovat una Política de Recursos Humans, que s'està implantant.

- b. S'ha actualitzat la descripció dels llocs de treball, tot tenint en compte el document *ENQA Quality assurance professional competencies framework* (2016), i s'ha fet una valoració dels llocs de treball per assegurar l'equitat interna.
- c. S'ha reorganitzat l'estructura interna d'AQU Catalunya
- d. S'està dissenyant un procés de valoració de les competències professionals del personal
- e. S'ha enfortit la comunicació interna amb un cursos de comunicació per a tot el personal i s'ha endegat un Pla estratègic de comunicació externa
- f. S'està desenvolupant un projecte de millora de la gestió de projectes

14. REPTES ACTUALS I ÀREES DE FUTUR

DESENVOLUPAMENT

El primer gran repte d'AQU Catalunya és acabar d'adaptar-se als requeriments de la Llei 15/2015, de 21 de juliol en els àmbits següents:

1. La creació i la constitució de la Comissió Assessora, que té l'encàrrec de col·laborar amb l'Agència en l'assessorament de les estratègies, en la definició i el millorament dels procediments i en l'elaboració de propostes d'actuació, amb la finalitat de garantir la qualitat de les activitats de l'Agència, d'acord amb referents internacionals
2. L'elaboració i aprovació del contracte-programa de la Generalitat de Catalunya amb AQU Catalunya, que és un document amb una vigència de 4 anys i que ha d'incloure *els objectius, el finançament vinculat als resultats obtinguts i els instruments de seguiment de la seva activitat*. El contracte programa serà el principal instrument de finançament de l'Agència i haurà d'incloure la gradual millora de les retribucions als avaluadors.

En l'àmbit de l'assegurament de la qualitat externa AQU Catalunya planteja com a reptes:

1. Desplegar el nou Marc VSMA (2016), tot impulsant la creació de *benchmarks* que permetin a les universitats facilitar considerablement el procés de verificació, al mateix temps que es faciliti una millor i major coherència del mapa de titulacions al sistema universitari català i la realització d'informes transversals del funcionament del sistema universitari català.
2. Desplegar els processos de certificació del SGIQ, com a primer pas per a l'acreditació institucional que preveu la legislació estatal.
3. Incrementar la presència d'experts internacionals, en aquells àmbits d'avaluació on sigui pertinent i finalitzar l'automatització dels processos de gestió dels experts.
4. La consolidació de l'obtenció d'indicadors d'inserció laboral (dades anuals extretes de la Seguretat Social i ocupadors), de les enquestes de satisfacció als estudiants i al professorat que s'incorporin al WINDDAT i al seu torn també es difonguin per l'EUC.
5. Consolidar el WINDDAT com un instrument per a l'acreditació de les titulacions i l'EUC com el web de consulta sobre la seva qualitat, per la qual cosa caldrà reforçar aspectes de comunicació externa d'AQU Catalunya.
6. Definir l'informe personalitzat per a cadascuna de les universitats, adreçat als rectors i als vicerectors de qualitat i de professorat, amb les dades disponibles a l'Agència en

relació amb l'avaluació de les titulacions i del professorat comparades amb la mitjana de Catalunya per facilitar a la universitat una reflexió i la presa de decisions. D'aquesta manera es pretén ajudar a centrar els aspectes que cada universitat cal que millori. Aquest procés pot ajudar a enfortir els SGIQ dels centres docents, i per tant incrementar al qualitat de les sol·licituds i a presentar les propostes en el calendari previst, cosa que millorarà en la satisfacció global del procés.

7. Implantar les mesures que s'estan dissenyant per a la millor coordinació entre programació universitària (Direcció General d'Universitats) i avaluació de les sol·licituds per a la seva verificació (AQU Catalunya), així com de millora de presentació de terminis.

I com a àrees de desenvolupament futur:

1. Definir i impulsar un model d'avaluació institucional per al sistema universitari català.
2. Definir i impulsar un model d'avaluació de les polítiques de professorat a les universitats catalanes.
3. Impulsar l'avaluació de la recerca dels Departaments, com a instrument que ajudi a enfortir la universitat com a organització de recerca d'alt nivell internacional.
4. Desenvolupament de l'eix d'internacionalització de forma controlada en àmbits que siguin d'interès per a l'EEES. Impuls de l'acreditació internacional amb AQU Catalunya.
5. Impulsar la realització de projectes de generació i transferència de coneixement a escala internacionals, per tal de poder contrastar les dades disponibles (indicadors) amb referents internacionals.

GLOSSARI

Taula 24. Acrònims i definició

Acronym	Description
AQU	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CAE	Comitè d'avaluació externa
CAIP	Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes
CAR	Comissió d'Avaluació de la Recerca d'AQU Catalunya
CEA	Comissió específica d'avaluació
CIC	Consell Interuniversitari de Catalunya
CLiC	Comissió de Professorat Lector i Professorat Col·laborador d'AQU Catalunya
ECA	European Consortium for Accreditation
EEES	Espai europeu d'educació superior
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
ESG	European Standards and Guidelines for the external Quality Assurance of Higher Education
INQAHEE	International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education
LUC	Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya
REACU	Red Española de Agencias de Calidad Universitarias
RUCT	Registro de Universidades, Centros y Titulaciones
SAR	Self Assessment Report
SGIQ	Sistema de garantía interna de la qualitat

SGQSI	Sistema de gestió de la qualitat i la seguretat de la informació d'AQU Catalunya
SUC	Sistema Universitari Català
ToR	Terms of reference
VSMA	Verificació, seguiment, modificació i acreditació

ANNEX

Annex 1. Llistat de figures, gràfics, taules i vídeos

Figures

Figura 1. Fases per a l'elaboració de l'autoinforme	7
Figura 2. Mapa del sistema universitari català	11
Figura 3. Els eixos del Pla Estratègic 2015-2017 i del Pla d'activitats 2016	16
Figura 4. Organigrama d'AQU Catalunya.....	21
Figura 5. Mapa de processos d'AQU Catalunya.....	42
Figura 6. Sistema documental d'AQU Catalunya.....	43
Figura 7. Participació de les parts interessades a AQU Catalunya	52
Figura 8. Sistema d'informació disponible per a l'elaboració d'informes	62
Figura 9. Cicle PDCA a AQU Catalunya	71
Figura 10. Usuaris externs d'AQU Catalunya.....	103

Gràfics

Gràfic 1. Composició de la plantilla	24
Gràfic 2. Evolució de la plantilla (darrer quinquenni).....	24
Gràfic 3. Resultats de verificació 2011-2015	31
Gràfic 4. Seguiments realitzats en la primera etapa	32
Gràfic 5. Resultats modificacions 2011-2015	33
Gràfic 6. Resultats acreditacions global.....	34
Gràfic 7. Resultats acreditacions per àmbits	34
Gràfic 8. Personal d'AQU Catalunya distribuït per àrees.....	67

Taules

Taula 1. Grups de revisió.....	8
Taula 2. Comitè d'Avaluació Interna	9
Taula 3. La dimensió del sistema universitari català (2015/2016)	12
Taula 4. SWOT	26
Taula 5. Distribució de les competències d'avaluació per processos d'avaluació externa.....	38
Taula 6.Exemple d'integració de les CEA a les comissions d'avaluació	39
Taula 7. Distribució de competències en educació superior Estat-Comunitat Autònoma de Catalunya...54	
Taula 8. Canvis en el nomenament dels membres acadèmics del Consell de Govern, del director i del president i membres de la Comissió d'Avaluació de la Recerca d'AQU Catalunya	58
Taula 9. Informes sectorials publicats 2012-2016	63
Taula 10. Seminaris i jornades organitzats per AQU Catalunya (2012-2016).....	64
Taula 11. Presentacions de les activitats d'AQU Catalunya (2013-2016).....	65
Taula 12. Resum de les evidències en l'aplicació del SGQSI d'AQU Catalunya.....	72
Taula 13. Resum de les recomanacions realitzades i el seu estat de resolució.....	76
Taula 14. Estàndards de l'apartat 1 dels ESG recollits en les guies d'avaluació d'AQU Catalunya.....	78
Taula 15. Guies d'avaluació vigents d'AQU Catalunya	81
Taula 16. Finalitats i objectius de les guies vigents	82
Taula 17. Esquema dels processos d'avaluació	86
Taula 18. Altres referents publicats per als processos d'avaluació externa	88
Taula 19. Perfil dels membres dels processos externs d'avaluació de la qualitat	94
Taula 20. Incorporació d'experts als processos d'avaluació externa d'AQU Catalunya	95
Taula 21.Resum de l'opinió dels stakeholders 2015-2016	104
Taula 22. Resum de l'estat de les recomanacions realitzades a AQU Catalunya en les avaluacions de compliment dels ESG 2007 i 2012	105
Taula 23. Recomanacions realitzades a AQU Catalunya en les avaluacions del compliment dels ESG 2007 i 2012.....	105
Taula 24. Acrònims i definició	116

Vídeos

Vídeo 1. Presentació d'AQU Catalunya	15
Vídeo 2. El Marc VSMA	30
Vídeo 3. La Guia d'acreditació de titulacions	84
Vídeo 4. El funcionament de les visites externes d'acreditació	90