

# PROGRAMA AUDIT

## Guia d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de la formació universitària

### Document 04

Versió aplicable als centres/universitats del sistema  
universitari català

---

## ÍNDEX

### Presentació

#### 1.- Avaluació del disseny del SGIQ

- 1.1. Criteris generals
- 1.2. Etapes del procés d'avaluació

#### 2.- Descripció del protocol d'avaluació del disseny del SGIQ

- 2.1. Valoració de les directrius i dels elements que les integren
- 2.2. Valoracions globals del disseny del SGIQ

#### 3.- Comissions d'avaluació

- 3.1. Perfil i requisits dels avaluadors
- 3.2. Selecció d'avaluadors i constitució de les comissions d'avaluació

**Annex I: Protocol per a la revisió preliminar de la documentació rebuda**

**Annex II: Protocol d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat de la formació universitària**

**Annex III: Model d'informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat**

**Annex IV: Model d'informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat**

## Presentació

Un cop el centre<sup>1</sup> ha dissenyat el seu sistema de garantia interna de qualitat de la formació universitària (SGIQ) (fase 1 del programa AUDIT), s'inicia la fase d'avaluació (fase 2) amb l'objectiu d'assegurar la qualitat del disseny del SGIQ proposat segons les directrius i els criteris establerts en els documents de referència del programa AUDIT, i com a pas previ a la fase d'implementació i eventual certificació (fase 3).

Aquesta *Guia d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat de la formació universitària* (document 04) pretén:

- Ajudar les universitats a conèixer en detall el procés d'avaluació, per tal que puguin actuar en conseqüència i reforçar aquells aspectes que es consideren d'especial significació en el disseny del SGIQ.
- Aportar una eina de treball destinada als avaluadors en la seva labor de valorar amb el grau més alt d'objectivitat i homogeneïtat possible els SGIQ dissenyats pels centres.

---

<sup>1</sup> En endavant es podrà interpretar la paraula *centre* com a referida exclusivament a una facultat o a un centre en particular, o a la universitat en conjunt.

## 1. Avaluació del disseny del SGIQ

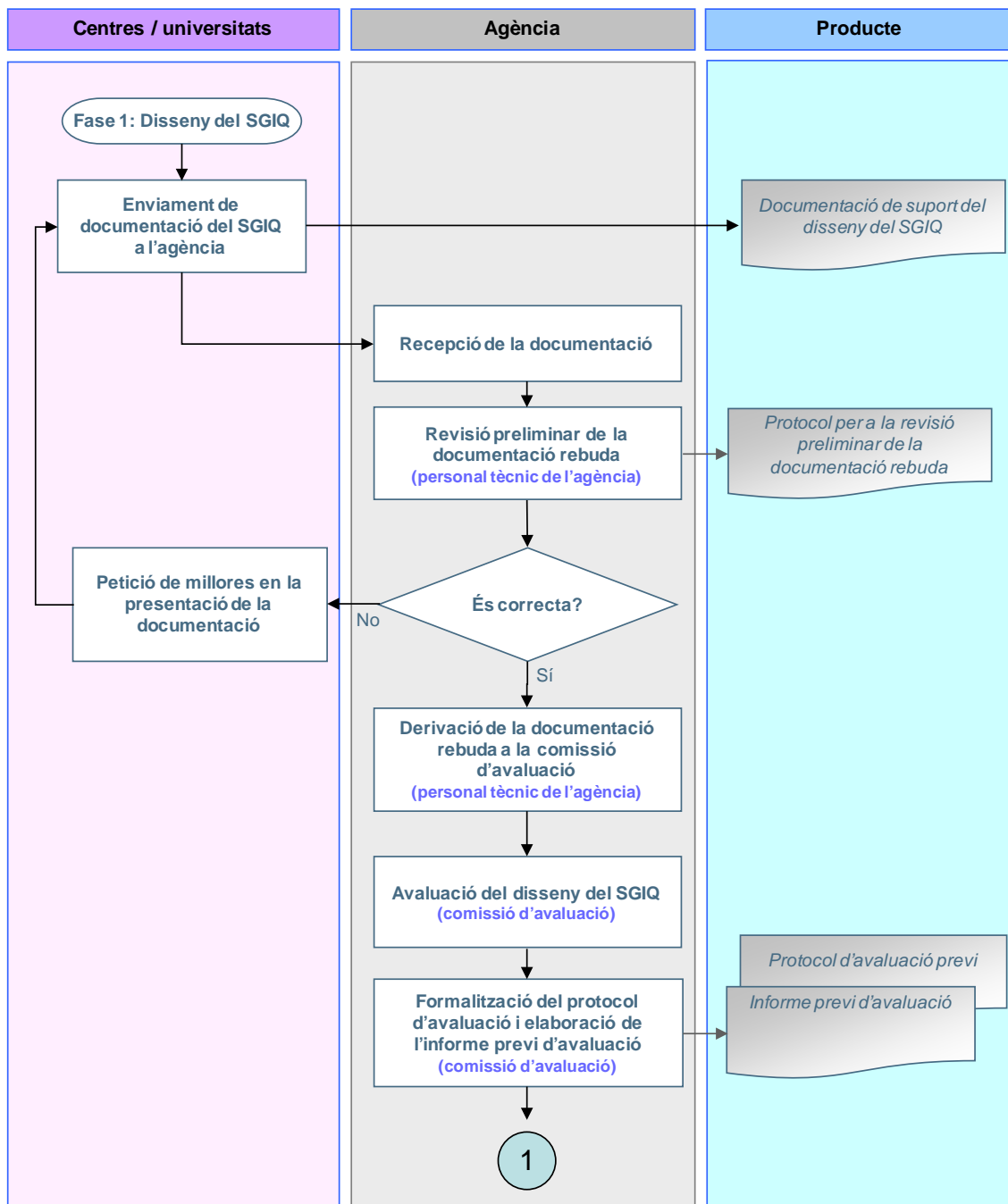
En la fase d'avaluació (fase 2) del programa AUDIT, l'agència avaluadora es pronunciarà sobre l'adequació del disseny del SGIQ elaborat per un centre. El procés d'avaluació dels SGIQ comprèn tot un seguit d'activitats seqüencials, que es resumeixen a la figura 1.

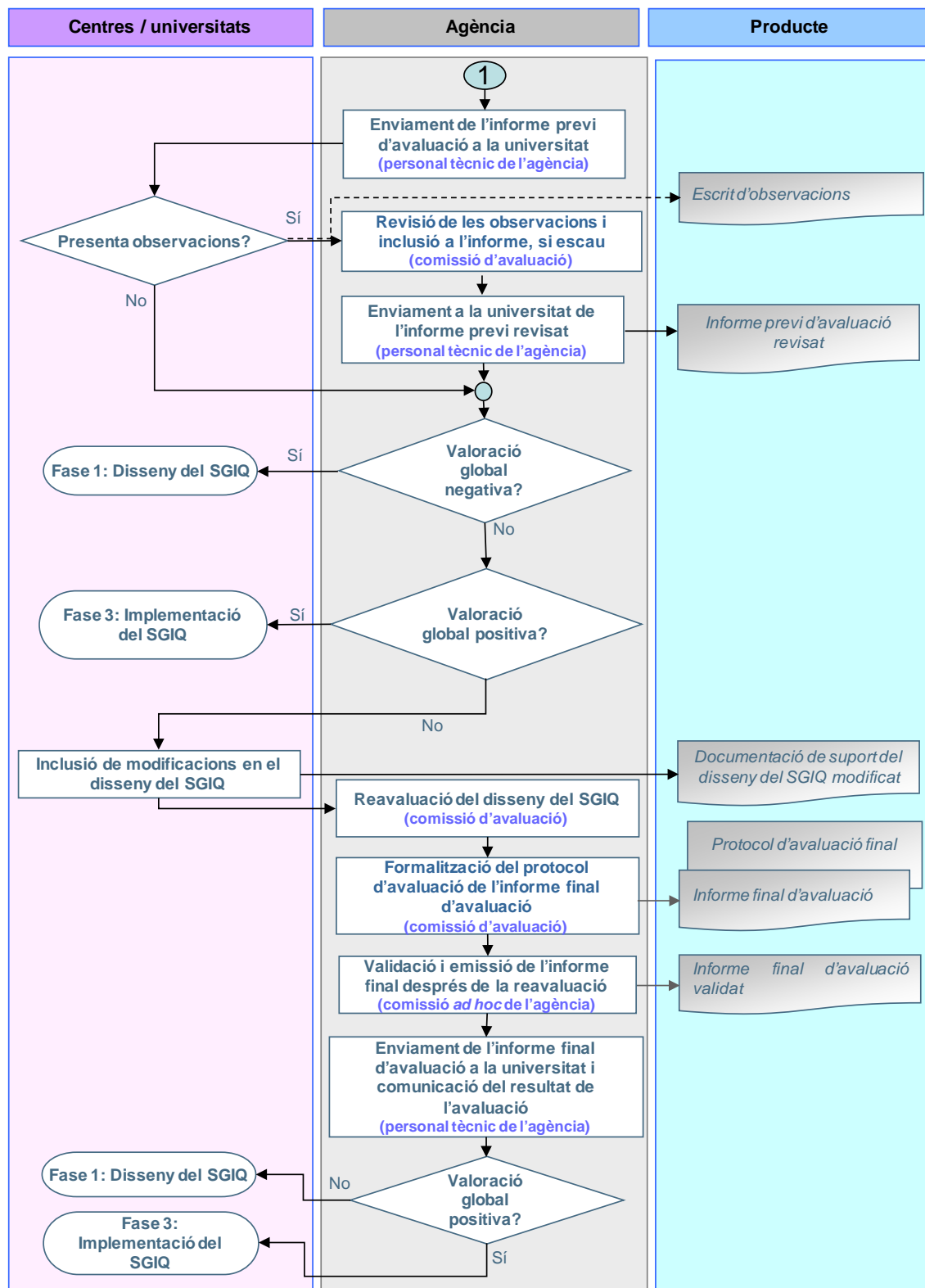
### 1.1. Criteris generals

El principal objectiu de la fase d'avaluació és comprovar en quin grau s'adeqüen la documentació i el disseny del SGIQ a les directrius i als criteris d'avaluació inclosos en el document 02 del programa AUDIT (*Directrius per al disseny dels sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària*). De manera general, l'avaluador valorarà si el SGIQ:

- Està organitzat de manera clara i coherent.
- Recull en els seus continguts la totalitat del cos de directrius que conté el document 02.
- Posa de manifest un compromís de suport explícit al SGIQ, a la seva implementació i a la seva millora continuada per part de la direcció del centre.
- Especifica els responsables de la implementació, el manteniment i la millora continuada del SGIQ.
- Estableix com es farà el seguiment de les modificacions del SGIQ durant la implementació.

**Figura 1. Diagrama de flux de la fase d'avaluació del disseny del SGIQ (fase 2 del programa AUDIT)**





## 1.2. Etapes del procés d'avaluació

### 1.2.1. Enviament de la documentació del SGIQ a l'agència avaluadora

Durant la fase 1 del programa AUDIT, el centre haurà elaborat la documentació de suport del seu SGIQ. El criteri per organitzar la documentació del SGIQ és decisió del mateix centre. Així i tot, es recomana l'existència d'un mapa de processos relacionat amb les directrius AUDIT, desenvolupats en forma de fitxes de processos, procediments, instruccions, fluxogrames, etc. La documentació ha de complir les premisses bàsiques següents:

- Inclusió de la informació general sobre el centre que dissenya el SGIQ:
  - Denominació del centre i adreça postal.
  - Abast del SGIQ: programes formatius oficials del centre.
  - Organigrama del centre i responsables del disseny i el desenvolupament del SGIQ.
  - Cartes de compromís. La documentació del SGIQ ha d'anar acompanyada per l'autorització del màxim responsable de la universitat i pel responsable del centre, avalats tots dos mitjançant la firma.
  - Qualsevol altra informació d'interès.
- El centre indicarà de manera clara com s'organitza la documentació del SGIQ, la tipologia de documents que la integren i la relació entre ells.
- Un índex recollirà la totalitat de documents que formen part del SGIQ, i inclourà el títol i el codi identificatiu de cada document, així com l'estat de cadascun (esborranys, documents definitius, etc.).
- És recomanable que la documentació s'organitzi d'acord amb l'ordre en què apareixen les directrius generals en el document 02. Altrament, caldrà que es faciliti una taula creuada de correspondències en què es relacioni cadascuna de les directrius amb el procés en què es fa referència al seu compliment.
- Caldrà especificar la manera com el centre gestiona la documentació del SGIQ.

Un cop elaborada la documentació, els centres l'enviaran a través d'una aplicació informàtica per Internet o bé indicaran un enllaç a un web on hagin ubicat la documentació. Els centres que optin per aquesta via seran responsables de l'operativitat de l'enllaç.

### **1.2.2. Revisió preliminar de la documentació rebuda**

Un cop rebuda la documentació, l'agència avaluadora durà a terme una revisió preliminar de caràcter general seguint el protocol descrit en l'annex I. En aquesta primera revisió comprovarà, entre altres aspectes, que la documentació sigui completa —és a dir, que contingui tots els documents relacionats en un índex elaborat pel mateix centre—, que sigui llegible i que estigui ordenada d'acord amb aquest índex.

En cas que es detectin mancances, l'agència avaluadora es posarà en contacte amb el centre corresponent, li especificarà per escrit el tipus de deficiències observades i li facilitarà un termini de temps per a una nova tramesa de la documentació. A continuació, l'agència avaluadora farà arribar la documentació a la comissió d'avaluació.

### **1.2.3. Anàlisi de la documentació rebuda i avaluació del disseny dels SGIQ**

La comissió d'avaluació avaluarà el disseny del SGIQ a partir de l'anàlisi de la documentació rebuda i la posterior formalització d'un protocol d'avaluació (annex II) basat en la valoració d'elements derivats de les directrius descrites en el document 02 del programa AUDIT.



---

#### 1.2.4. Valoració del SGIQ i informes d'avaluació

Cada comissió d'avaluació elaborarà de manera col·legiada un informe previ d'avaluació (annex III) que recollirà el resultat final de l'avaluació del disseny del SGIQ, el consens sobre les valoracions efectuades i les justificacions d'aquestes valoracions.

L'agència remetrà l'informe previ al centre corresponent, que disposarà d'un termini de temps per presentar observacions referents a l'informe. Les observacions seran estudiades per la comissió d'avaluació, que, si escau, revisarà l'informe previ. L'informe previ d'avaluació revisat serà enviat de nou pel personal tècnic de l'agència del centre.

En aquells casos en què l'informe previ reculli una valoració «negativa» del SGIQ presentat, aquest es considerarà no apte per passar a la fase d'implementació (fase 3), prèvia a la seva certificació. Quan el resultat de l'avaluació sigui «positiu», el centre podrà passar a la fase d'implementació del SGIQ, tot i que podrà millorar el disseny del SGIQ incorporant-hi les propostes de millora que figurin en l'informe previ d'avaluació. Alternativament, el resultat de l'avaluació del SGIQ pot quedar «pendent». En aquest cas, és obligatori incloure les modificacions en el disseny del SGIQ requerides en l'informe previ d'avaluació, a fi de solucionar aquells aspectes que puguin posar en perill la implementació correcta del SGIQ. També s'hi poden incloure les propostes de millora recollides en l'informe previ d'avaluació. Els centres enviaran la documentació modificada a l'agència avaluadora, fet que reiniciarà un procés d'avaluació per part de la comissió d'avaluació.

Després de la reavaluació de la documentació modificada enviada pel centre, o bé després de l'acceptació dels informes previs en els casos de valoracions «positives» o «negatives» directes, la comissió d'avaluació elaborarà un informe final d'avaluació (annex IV), que serà validat per una comissió tècnica

---

de l'agència corresponent. Els informes finals d'avaluació, després de ser enviats al centre, seran publicats a la pàgina web de l'agència avaluadora.

## 2. Descripció del protocol d'avaluació del disseny del SGIQ

El protocol d'avaluació recull el conjunt de directius que cal tenir en compte en el disseny del SGIQ, que corresponen a les ja presentades en el document 02 (*Directrius per al disseny dels sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària del programa AUDIT*). Cadascuna de les directrius es desplega en un seguit d'elements que es consideren aspectes rellevants i sobre la base dels quals els avaluadors duen a terme la seva valoració. Tot i que una anàlisi detallada de cada element és bàsica, es considera també imprescindible tenir una visió completa de la proposta elaborada pels centres per emetre la valoració global sobre el disseny del SGIQ.

### 2.1. Valoració de les directrius i dels elements que les integren

Cada avaluador valorarà el grau de compliment de la directriu en conjunt, i argumentarà el judici efectuat un cop valorats cadascun dels elements que la integren. La valoració dels elements i les directrius es basarà en una escala qualitativa amb quatre categories:

- **Satisfactòria (A)**: hi ha evidències documentals que reforcen la presumpció d'una execució ordenada i sistemàtica d'accions lligades a l'element i/o la directriu, així com del fet que es duen a terme de manera eficaç i d'acord amb unes responsabilitats perfectament definides.
- **Suficient (B)**: hi ha evidències documentals sobre l'execució d'activitats lligades a l'element i/o la directriu que permeten suposar que almenys en els aspectes bàsics es duen a terme de manera recurrent i ordenada, encara que hi hagi aspectes secundaris no previstos.
- **Insuficient (C)**: s'aporten evidències puntuals de l'existència de continguts en la documentació del SGIQ relacionats amb la qüestió plantejada per l'element i/o la directriu, però no s'ajusten totalment als

criteris establerts, no estan correctament definits o no es plantegen de manera sistemàtica.

- **Absència d'informació (D):** no hi ha evidència documental, o és inadequada, sobre el compliment de la qüestió plantejada per l'element i/o la directriu.

## 2.2. Valoracions globals del disseny del SGIQ

En l'etapa prèvia d'avaluació, la valoració global del disseny del SGIQ tindrà tres categories, depenent de les valoracions parcials de cada directriu:

- **Positiu:** el SGIQ es considera adequat per ser implementat pel centre. A tall d'exemple, si totes les directrius reben valoracions de «suficient» o «satisfactòria», la valoració global del disseny del SGIQ serà positiva, encara que el disseny del SGIQ es pugui beneficiar d'incorporar les oportunitats de millora assenyalades per la comissió d'avaluació.
- **Pendent:** si hi ha directrius amb una valoració «insuficient», pot considerar-se que el disseny del SGIQ no és adequat per ser implementat. L'informe previ d'avaluació requerirà la introducció de modificacions obligatòries per a la millora del disseny del SGIQ, com també d'oportunitats de millora.
- **Negatiu:** el SGIQ no s'estima apte per ser implementat i, atesa l'entitat de les deficiències detectades, no es considera susceptible d'esmena a curt termini.

En l'etapa final d'avaluació, la valoració del SGIQ només pot ser «positiva» o «negativa».

## 3. Comissions d'avaluació

---

### 3.1. Perfil i requisits dels avaluadors

Els membres de les comissions d'avaluació han de complir els perfils i requisits següents:

#### - Avaluador acadèmic

- Personal docent i investigador d'universitat, amb prestigi reconegut com a professorat doctor.
- Amb experiència en processos d'avaluació de titulacions, institucions o professorat, i en sistemes de garantia de qualitat.
- Preferiblement que hagi exercit algun càrrec de responsabilitat en òrgans de govern de la universitat.
- Extern al sistema universitari que avalua.

#### - Avaluador no acadèmic

- Professional amb experiència en sistemes de garantia de la qualitat, amb coneixement del sistema universitari i amb experiència en avaluació.

#### - Personal tècnic d'agència de qualitat i/o d'unitats tècniques de qualitat d'universitat

- Amb experiència en sistemes de garantia de qualitat, preferentment, i en avaluació de la qualitat de titulacions, institucions o professorat.

#### - Estudiant

- Estudiant de grau i/o de postgrau, preferentment amb experiència en sistemes de garantia de qualitat.

### 3.2. Selecció d'avaluadors i constitució de les comissions d'avaluació

La selecció i el nomenament dels membres de les comissions d'avaluació tindran lloc segons els criteris interns de selecció de l'agència avaluadora, i haurà de garantir la independència, l'objectivitat, el compromís ètic i de confidencialitat i l'absència de conflicte d'interessos. Seguint el criteri de transparència, l'agència avaluadora publicarà la composició de les comissions.

L'agència avaluadora constituirà un nombre adequat de comissions d'avaluació, en funció dels SGIQ a avaluar en cada convocatòria. Cada comissió d'avaluació estarà formada per 6 membres:

- **President:** de manera general, la presidència de la comissió correspondrà al catedràtic de més antiguitat.
- **Vocals:** avaluadors amb perfil acadèmic (2), professional (1) i estudiant (1).
- **Secretari:** personal tècnic d'una agència de qualitat o d'una unitat tècnica de qualitat d'una universitat.

S'intentarà que el personal acadèmic de la mateixa comissió pertanyi a universitats diferents. En el cas que es produeixi la renúncia d'algun membre de la comissió d'avaluació a última hora, es podrà fer l'avaluació amb una comissió integrada per un nombre inferior de membres, si s'obté l'acceptació prèvia del president.

Es procurarà que hi hagi un equilibri entre homes i dones en la composició de les comissions d'avaluació.

Tots els membres de la comissió d'avaluació analitzaran la documentació dels SGIQ que li siguin assignats i formalitzaran els protocols d'avaluació respectius. Les valoracions individuals del protocol d'avaluació es pondran en coneixement de tots els membres de la comissió. Un cop formalitzats els protocols d'avaluació individualment, el president en farà una posada en comú amb la resta dels avaluadors de la comissió, amb la finalitat d'assegurar la coherència de les valoracions i els arguments manifestats. L'actuació de les comissions

---

d'avaluació serà col·legiada i tots els seus membres participaran en la valoració dels SGIQ que siguin assignats a la comissió i consensuaran els continguts dels informes previ i final d'avaluació.





---

## ANNEX I

# PROTOCOL PER A LA REVISIÓ PRELIMINAR DE LA DOCUMENTACIÓ REBUDA

**Centre/universitat:**

**Convocatòria:**

**Data de presentació de la documentació:**

**Data de revisió de la documentació:**

### Revisió preliminar de la **documentació** del sistema de garantia interna de qualitat

	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observacions</i>
1. S'ha inclòs la informació general sobre el centre que dissenya el SGIQ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominació i adreça postal</li> <li>• Abast del SGIQ</li> <li>• Organigrama del centre</li> <li>• Responsable del SGIQ</li> <li>• Cartes de compromís</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. El centre indica com està organitzada la documentació del SGIQ, el tipus de documents que la integren i la relació entre ells.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. El centre inclou el títol i el codi identificatiu de cada document.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Tots els documents estan paginats i s'hi identifica el centre i/o la universitat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

---

## ANNEX II

# PROTOCOL D'AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT DE LA FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA

## PROTOCOL D'AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SGIQ

<b>DADES DEL SGIQ AVALUAT</b>	
<b>Universitat</b>	
<b>Centre</b>	
<b>Abast del SGIQ</b>	
<b>Convocatòria</b>	
<b>Data de presentació de la documentació</b>	

## 0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat

De manera global i transversal, per al sistema de garantia interna de qualitat, caldria considerar, entre d'altres, els aspectes següents:

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

Mitjançant la resposta a un seguit de directrius, el disseny del SGIQ ha de garantir de manera global la qualitat dels programes formatius i facilitar-ne el seguiment. Respectant la llibertat en el disseny del SGIQ, l'estructura del SGIQ podrà basar-se en les directrius del programa AUDIT o en una sèrie de processos relacionats amb aquestes directrius. La interdependència entre processos i directrius haurà de ser clara.

Per a cada procés, el centre haurà d'indicar els responsables propietaris de cada procés i els responsables de la seva execució. Es considera que és necessària la distribució de competències i responsabilitats en els diferents processos del SGIQ per minimitzar el risc de col·lapsar l'equip gestor del centre.

L'estructura del SGIQ ha de facilitar una gestió àgil del sistema i l'actualització eficaç segons les revisions de cada procés.

## 0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat

	A	B	C	D
1. Existència d'un mapa de processos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Explicitació del responsable de cada procés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Existència d'un quadre d'indicadors, general del SGIQ o concret per a cada directriu/procés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Es descriu la gestió documental del SGIQ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. S'explica com es revisa de manera global el SGIQ i com s'implementen les millores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:

Satisfactòria	A	Suficient	B	Insuficient	C	Absència d'informació	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anàlisi de la valoració d'aspectes generals del disseny del SGIQ (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)

## 1. Política i objectius de qualitat de la formació

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

- a) L'òrgan (estructura, funcions i presa de decisions) responsable de la política i els objectius de qualitat de la formació.
- b) Els grups d'interès implicats i la manera en què participen en la política i els objectius de qualitat de la formació.
- c) Com es defineixen, s'aproven i s'implementen la política i els objectius de qualitat de la formació.
- d) Com es recull i s'analitza la informació per a la revisió orientada a la millora de la política i els objectius de qualitat de la formació.
- e) Com s'implementen les millores derivades de la revisió de la política i els objectius de qualitat de la formació.

La consolidació de la cultura de la qualitat ha de tenir com a base una política i uns objectius de qualitat de la formació coneguts i accessibles públicament —inclosos en el manual de qualitat—, i revisats i millorats periòdicament.

El centre haurà de reflexionar sobre si la política i els objectius de qualitat són generals de la universitat o específics per a cada centre.

## 1. Política i objectius de qualitat de la formació

	A	B	C	D
1. Existeix l'òrgan (estructura, funcions i presa de decisions) responsable de la política i els objectius de qualitat de la formació.				
2. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en la política i els objectius de qualitat de la formació.				
3. S'explica com es defineixen, s'aproven i s'implementen la política i els objectius de qualitat de la formació.				
4. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió de la política i els objectius de qualitat de la formació.				
5. S'explica com s'implementen les millores en la política i els objectius de qualitat de la formació.				

D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:

Satisfactòria	A	Suficient	B	Insuficient	C	Absència d'informació	D

Anàlisi de la valoració global de la directriu (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)



## 2. Garantia de la qualitat dels programes formatius

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

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

El manteniment i la renovació de l'oferta formativa han de tenir com a base el desenvolupament de metodologies per al disseny, l'aprovació, la implementació, la revisió i la millora dels programes formatius i, si escau, l'extinció d'aquests programes.

El centre hauria de disposar d'informació sobre les necessitats i les expectatives dels grups d'interès i sobre els resultats de la formació, així com d'informació procedent de l'entorn nacional i internacional, entre altres informacions, per tal de garantir la consecució dels objectius de formació i valorar el manteniment i la renovació de la seva oferta formativa.

## 2. Garantia de la qualitat dels programes formatius

	A	B	C	D
1. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables dels programes formatius.				
2. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en els programes formatius.				
3. S'explica com es dissenyen, s'aproven i s'implementen els programes formatius.				
4. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió dels programes formatius.				
5. S'explica com s'implementen les millores en els programes formatius.				
6. S'explica com s'aborda l'eventual extinció dels programes formatius.				

D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:

Satisfactòria	A	Suficient	B	Insuficient	C	Absència d'informació	D

**Anàlisi de la valoració global de la directriu (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)**

### 3. Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant

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

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

Les accions que s'iniciïn en el marc del programa formatiu han de tenir com a finalitat afavorir l'aprenentatge de l'estudiant. Algunes d'aquestes accions tindran un caràcter marcadament administratiu, mentre que d'altres incidiran directament en el disseny del programa formatiu.

El SGIQ ha de permetre el disseny, el desenvolupament i la millora continuada d'accions com ara el coneixement i la correcta definició del perfil d'ingrés (diferenciant entre els escenaris derivats dels programes formatius de grau i de postgrau), la relació entre el perfil de sortida i l'orientació professional, la gestió de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants, la implementació dels programes d'acció tutorial, la correcta temporalització de les normatives que incideixen en el desenvolupament del programa formatiu, etc.

### 3. Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant

	A	B	C	D
<b><i>Perfils d'ingrés/sortida i admissió i orientació professional dels estudiants</i></b>				
1. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables del desenvolupament dels perfils d'ingrés/sortida i admissió i de l'orientació professional dels estudiants.				
2. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en el desenvolupament dels perfils d'ingrés/sortida i admissió i de l'orientació professional dels estudiants.				
3. S'explica com es defineixen, s'aproven i s'implementen els perfils d'ingrés/sortida i admissió i l'orientació professional dels estudiants.				
4. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió dels perfils d'ingrés/sortida i admissió i de l'orientació professional dels estudiants.				
5. S'explica com s'implementen les millores en els perfils d'ingrés/sortida i admissió i en l'orientació professional dels estudiants.				
<b><i>Suport i orientació a l'estudiant, metodologia d'ensenyament i avaluació dels aprenentatges</i></b>				
6. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables del desenvolupament del suport i l'orientació a l'estudiant, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges.				
7. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en el desenvolupament del suport i l'orientació a l'estudiant, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges.				
8. S'explica com es defineixen, s'aproven i s'implementen el suport i l'orientació a l'estudiant, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges.				
9. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió del suport i l'orientació a l'estudiant, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges.				
10. S'explica com s'implementen les millores en el suport i l'orientació a l'estudiant, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges.				
<b><i>Pràctiques externes i mobilitat dels estudiants</i></b>				

11. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables del desenvolupament de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants.

--	--	--	--

12. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en el desenvolupament de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants.

--	--	--	--

13. S'explica com es defineixen, s'aproven i s'implementen les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants.

--	--	--	--

14. S'explica com es recull i analitza la informació per a la revisió de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants.

--	--	--	--

15. S'explica com s'implementen les millores en les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants.

--	--	--	--

***Sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments i normatives que afecten els estudiants***

16. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables del desenvolupament del sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments i de les normatives que afecten els estudiants.

--	--	--	--

17. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en el desenvolupament del sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments i de les normatives que afecten els estudiants.

--	--	--	--

18. S'explica com es defineixen, s'aproven i s'implementen el sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments i les normatives que afecten els estudiants.

--	--	--	--

19. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió del sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments i de les normatives que afecten els estudiants.

--	--	--	--

20. S'explica com s'implementen les millores en el sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments i en les normatives que afecten els estudiants.

--	--	--	--

D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:

Satisfactòria	<b>A</b>	Suficient	<b>B</b>	Insuficient	<b>C</b>	Absència d'informació	<b>D</b>

**Anàlisi de la valoració global de la directriu (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)**

--

## 4. Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis

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

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

La política de personal ha de ser definida i implementada amb les garanties necessàries per assegurar la suficiència numèrica, la competència i la qualificació del personal. Encara que la política de personal es defineixi a nivell d'universitat, el centre haurà de considerar aquells processos en què pugui intervenir de manera directa i que siguin de la seva competència.

Aquesta directriu podrà relacionar-se amb altres programes existents (per exemple els programes ACADEMIA i DOCENTIA).

---

El personal d'administració i serveis a què fa referència aquesta directriu és només el relacionat amb la formació universitària.



#### 4. Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis

	A	B	C	D
1. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables de la política de personal.				
2. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en la política de personal.				
3. S'explica com es defineix, s'aprova i s'implementa la política de personal en allò que fa referència a la necessitat de personal.				
4. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió de la política de personal en allò que fa referència a la necessitat de personal.				
5. S'explica com s'implementen les millores en la política de personal en allò que fa referència a la necessitat de personal.				
6. S'explica com es defineix, s'aprova i s'implementa l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement personal.				
7. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió de l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal.				
8. S'explica com s'implementen les millores en l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal.				

D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:

Satisfactòria	A	Suficient	B	Insuficient	C	Absència d'informació	D

Anàlisi de la valoració global de la directriu (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)

## 5. Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis

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

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

La gestió dels serveis i dels recursos materials inclou la gestió d'instal·lacions (aules, sales d'estudi, aules d'informàtica, laboratoris, sales de reunió, biblioteques, etc.), equipament i material científic, tècnic, assistencial i artístic, entre altres aspectes.

Cal garantir el disseny correcte, l'aprovació, la gestió, la revisió i la millora dels serveis i dels recursos materials per a un desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.

En el marc de la gestió dels recursos materials i dels serveis existents, i sobretot per evidenciar la necessitat de crear-ne de nous, el centre hauria d'establir la inclusió d'indicadors que quantifiquin el nivell d'ús d'aquests recursos materials i serveis.

## 5. Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis

	A	B	C	D
1. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables dels recursos materials i els serveis.				
2. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en els recursos materials i els serveis.				
3. S'explica com es dissenyen, s'aproven i es gestionen els recursos materials i els serveis.				
4. S'explica com es recull i s'analitza la informació per a la revisió de recursos materials i serveis (necessitat de creació de nous recursos materials i serveis, i gestió dels existents).				
5. S'explica com s'implementen les millores en els recursos materials i els serveis.				

D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:

Satisfactòria	A	Suficient	B	Insuficient	C	Absència d'informació	D

**Anàlisi de la valoració global de la directriu (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)**

## 6. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

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

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

Els resultats del programa formatiu s'han de recollir i analitzar per a la revisió i la millora del programa. S'entén per resultats del programa formatiu els resultats de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels grups d'interès (grau de compliment de necessitats i expectatives), entre altres aspectes. El centre haurà de decidir sobre el nivell de segregació dels resultats i dels indicadors a calcular, però en tot cas han de ser suficients per al correcte seguiment dels programes formatius.

A més de recollir i analitzar els resultats, el centre haurà d'establir el disseny correcte i la millora continuada de les eines utilitzades per obtenir-los, amb l'objectiu de garantir-ne la fiabilitat.

Aquesta directriu té un marcat caràcter transversal en el SGIQ, ja que la informació derivada dels resultats recollits ha de servir, com a mínim, per a la millora d'aspectes i accions recollits en les directrius «Garantia de la qualitat dels programes formatius», «Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant», «Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis» i «Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius».

## 6. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

	A	B	C	D
<b>Resultats de l'aprenentatge</b>				
1. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables de la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb l'aprenentatge.				
2. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb l'aprenentatge.				
3. S'explica com es recullen i s'analitzen els resultats associats amb l'aprenentatge.				
4. S'explica com s'implementen les millores derivades de l'anàlisi dels resultats associats amb l'aprenentatge.				
5. S'explica com s'assegura la fiabilitat i la representativitat dels resultats associats amb l'aprenentatge.				
<b>Resultats de la inserció laboral</b>				
6. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables de la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb la inserció laboral.				
7. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb la inserció laboral.				
8. S'explica com es recullen i s'analitzen els resultats associats amb la inserció laboral.				
9. S'explica com s'implementen les millores derivades de l'anàlisi dels resultats associats amb la inserció laboral.				
10. S'explica com s'assegura la fiabilitat i la representativitat dels resultats associats amb la inserció laboral.				
<b>Resultats de la satisfacció dels grups d'interès</b>				
11. Existeixen els òrgans (estructura, funcions i presa de decisions) responsables de la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb la satisfacció dels grups d'interès.				

12. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en la recollida i l'anàlisi dels resultats associats amb la satisfacció dels grups d'interès.

--	--	--	--

13. S'explica com es recullen i s'analitzen els resultats associats amb la satisfacció dels grups d'interès.

--	--	--	--

14. S'explica com s'implementen les millores derivades de l'anàlisi dels resultats associats amb la satisfacció dels grups d'interès.

--	--	--	--

15. S'explica com s'assegura la fiabilitat i la representativitat dels resultats associats amb la satisfacció dels grups d'interès.

--	--	--	--

**D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:**

Satisfactòria	<b>A</b>	Suficient	<b>B</b>	Insuficient	<b>C</b>	Absència d'informació	<b>D</b>

**Anàlisi de la valoració global de la directriu (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)**

--

## 7. Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

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

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

Cal garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada i la rendició de comptes relatives als programes formatius impartits i aspectes relacionats. En especial, el SGIQ haurà de preveure la informació pública de la planificació operativa dels seus programes, així com dels resultats i dels indicadors lligats al seguiment dels seus programes formatius.

## 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

	A	B	C	D
1. Existeix l'òrgan (estructura, funcions i presa de decisions) responsable de la publicació de la informació i de la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.				
2. S'identifiquen els grups d'interès implicats i la manera en què participen en la publicació de la informació i de la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.				
3. S'explica com s'informa i, quan escaigui, com es reten comptes sobre la política i els objectius de qualitat de la formació.				
4. S'explica com s'informa i, quan escaigui, com es reten comptes sobre els programes formatius.				
5. S'explica com s'informa i, quan escaigui, com es reten comptes sobre el desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge dels estudiants.				
6. S'explica com s'informa i, quan escaigui, com es reten comptes sobre el personal.				
7. S'explica com s'informa i, quan escaigui, com es reten comptes sobre els serveis i els recursos materials.				
8. S'explica com s'informa i, quan escaigui, com es reten comptes sobre els resultats dels programes formatius.				
9. S'explica com es revisa l'actualització, l'objectivitat i l'accessibilitat de la informació i de la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.				
10. S'explica com s'implementen les millores derivades de la revisió de l'actualització, l'objectivitat i l'accessibilitat de la informació i de la rendició de comptes sobre els programes formatius i aspectes relacionats.				



D'acord amb la valoració individual dels elements, la valoració global d'aquesta directriu és:

Satisfactòria	<b>A</b>	Suficient	<b>B</b>	Insuficient	<b>C</b>	Absència d'informació	<b>D</b>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

**Anàlisi de la valoració global de la directriu (aspectes que aporten solidesa al SGIQ i oportunitats de millora)**

--

---

## **ANNEX III**

# **MODEL D'INFORME PREVI D'AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

## INFORME PREVI D'AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

DADES DEL SGIQ AVALUAT	
Universitat	
Centre	
Abast del SGIQ	
Convocatòria	
Data de l'informe previ	

### VALORACIÓ GLOBAL DE L'AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SGIQ

La Comissió d'Avaluació, un cop examinada la documentació que integra el disseny del SGIQ del centre esmentat, emet la valoració global següent:

- POSITIVA
- PENDENT
- NEGATIVA

#### JUSTIFICACIÓ DE LA VALORACIÓ GLOBAL (màxim 1.500 paraules)

Aquest apartat inclourà la valoració individual de les directrius.

**ELEMENTS QUE APORTEN SOLIDESA AL DISSENY DEL SGIQ  
(màxim 1.500 paraules)**

Elements que segons la Comissió d'Avaluació aporten solidesa al SGIQ i permeten anticipar una implementació satisfactòria del SGIQ.

**ELEMENTS QUE REQUEREIXEN SER MODIFICATS (màxim 1.500 paraules)**

Descripció dels elements que han de ser redissenyats obligatòriament i reavaluats per la Comissió d'Avaluació per tal que un SGIQ amb una valoració de «PENDENT» pugui optar a un «POSITIU».

**OPORTUNITATS DE MILLORA (màxim 1.500 paraules)**

Aspectes que segons la Comissió d'Avaluació poden ser redissenyats i completats amb l'objectiu de millorar el disseny del SGIQ.  
El centre pot decidir si inclou aquestes millores en la fase de disseny o bé les incorpora durant la implementació del SGIQ.



---

# ANNEX IV

## MODEL D'INFORME FINAL D'AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

## I. Dades d'identificació del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) avaluat

---

DADES DEL SGIQ AVALUAT	
Universitat	
Centre	
Abast del SGIQ	
Convocatòria	

## II. Avaluació del disseny del SGIQ

---

La Comissió d'Avaluació emet una valoració global **POSITIVA/NEGATIVA** del disseny del SGIQ del / de la (*nom del centre*) de la (*nom de la universitat*).

La valoració final de cada una de les directrius és la següent:

*Aquesta secció inclourà una justificació general de la valoració del SGIQ avaluat que descriu els **aspectes positius** identificats en aquesta fase de disseny.*

## III. Elements que aporten solidesa al disseny del SGIQ

---

*Aquesta secció inclourà els elements que segons la Comissió d'Avaluació aporten solidesa al disseny del SGIQ.*

## IV. Recomanacions per a la millora del disseny del SGIQ

---

*Aquesta secció inclourà un seguit d'oportunitats de millora del disseny del SGIQ.*

## V. Annex: Composició de la Comissió d'Avaluació

---

President/ta	
Vocal acadèmic/ca	
Vocal acadèmic/ca	
Vocal professional	
Vocal estudiant	
Secretari/tària	