



AQU CATALUNYA

PROCEDIMENT PER A LA CERTIFICACIÓ DELS SISTEMES INTERNS DE GARANTIA DE LA QUALITAT EN CENTRES D'EDUCACIÓ SUPERIOR

© Autor: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2023
C. d'Enric Granados, 33
08007 Barcelona

Aprovat per la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes el 27 de novembre de 2023

Entrada en vigor del procediment: a partir de la convocatòria de visites 2024

Primera edició: desembre de 2023

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



SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	5
1.1. Abast del procediment	5
1.2. Estructura del procediment	6
2. EFECTES I RESULTAT DE LA CERTIFICACIÓ	6
2.1. Efectes de la certificació.....	6
2.2. Resultat de la certificació	7
3. PROCEDIMENT D'AVALUACIÓ	9
3.1. Planificació	9
3.2. Sol·licitud de certificació i documentació a presentar	9
3.3. Composició del comitè d'avaluació externa (CAE).....	10
3.4. Avaluació	11
3.5. Decisió	14
3.6. Emissió dels informes i comunicació de la certificació	14
3.7. Recurs d'alçada	15
3.8. Fluxograma.....	15
4. PUBLICACIÓ I SEGELLS	18
5. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	18
ANNEX I. PROCESSOS TRANSVERSALS DELS SIGQ	19
1. Descripció del procés d'avaluació dels elements transversals de les institucions d'educació superior	19
2. Renovació de la vigència de l'avaluació favorable dels elements transversals dels SIGQ	19
ANNEX II. REGISTRE DE CANVIS	22

1. INTRODUCCIÓ

Segons els Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG),¹ les institucions d'educació superior han de disposar d'una política i d'uns procediments associats per garantir la qualitat i els estàndards dels seus programes formatius.

L'òrgan d'avaluació externa responsable de tramitar els procediments d'assegurament de la qualitat en el sistema universitari català és l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya). Aquesta funció l'exerceix per mitjà de la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes (CAIP) i de les seves comissions específiques d'avaluació.

La importància dels sistemes interns de garantia de la qualitat (SIGQ) i la seva influència en el sistema d'educació superior es reflecteix també en els requisits que s'estableixen en les diferents normes que regulen els ensenyaments universitaris. Així, per a la implantació de noves titulacions de grau, màster i doctorat, el marc normatiu exigeix que aquestes titulacions tinguin un SIGQ implantat, el disseny del qual s'avalua en la fase de verificació.

La certificació de la implantació del SIGQ és un dels requisits previs per tal que els centres puguin optar a l'acreditació institucional.

D'altra banda, la formació pròpia, i especialment els màsters de formació permanent, també han d'estar gestionats per un SIGQ, ja que per implantar-los cal un informe favorable emès pel sistema esmentat.

L'objectiu de l'avaluació per a la certificació de la implantació del SIGQ és comprovar que està implementat i desplegat de manera efectiva en el centre responsable de la impartició dels programes formatius inclosos sota el seu abast, i també que és adequat per a l'assegurament de la qualitat.

1.1. Abast del procediment

Aquest procediment és aplicable a la certificació de la implantació del SIGQ de centres universitaris d'educació superior, com són facultats, escoles universitàries, escoles de doctorat, departaments universitaris, centres adscrits a universitats públiques i privades, i centres que ofereixen màsters de formació permanent.

Les titulacions que s'inclouen en l'abast d'aquest procediment són les titulacions de grau, màster universitari, doctorat i màster en formació permanent. També es poden incorporar

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

dins l'abast del sistema de gestió altres programes formatius, com ara el diploma d'especialització, el diploma d'expert/a i les microcredencials, entre d'altres.

Aquest procediment no és aplicable a la certificació del SIGQ d'ensenyaments artístics superiors.

La taula 1 presenta el detall de la guia d'avaluació on s'aplica aquest procediment.

Taula 1. Guia d'avaluació que aplica el procediment

Guia d'avaluació	Centres	Programes formatius
<u>Guia per a la certificació de sistemes interns de garantia de la qualitat en centres d'educació superior</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Facultats - Escoles universitàries - Escoles de doctorat - Departaments universitaris - Centres adscrits a universitats públiques i privades - Centres universitaris que ofereixen màsters de formació permanent 	<ul style="list-style-type: none"> - Grau - Màster universitari - Programa de doctorat - Màster en formació permanent - Diploma d'especialització - Diploma d'expert/a - Microcredencials - Altres

1.2. Estructura del procediment

Aquest document s'estructura en els apartats següents: els efectes i el resultat de la certificació, el procediment d'avaluació pròpiament dit, la publicació dels informes d'avaluació i segells i, finalment, com es durà a terme el seguiment i la millora contínua. Addicionalment, en els annexos del document es pot trobar la certificació dels processos transversals dels SIGQ i el registre de canvis del procediment d'avaluació.

Aquesta guia per a la certificació de SIGQ i el procediment d'avaluació formen un model integrat d'avaluació alineat amb els European Standards and Guidelines (ESG, 2015).

2. EFECTES I RESULTAT DE LA CERTIFICACIÓ

2.1. Efectes de la certificació

La certificació dels SIGQ en centres d'educació superior té una **validesa de sis anys**. La renovació de la certificació dels SIGQ s'emmarca en el procés de renovació de l'acreditació institucional. Si durant el període de la validesa de la certificació el centre no s'acredita institucionalment, el centre haurà de renovar la certificació del seu SIGQ.

Els centres que disposin de la certificació de la implantació del seu SIGQ i hagin acreditat com a mínim el 50% dels graus, el 50% dels màsters i el 50% dels programes de doctorat que imparteixen podran optar a l'acreditació institucional.

Els centres que hagin certificat el seu SIGQ i no hagin estat acreditats institucionalment estaran exempts de presentar la documentació addicional relativa als sistemes d'assegurament de la qualitat en els processos de verificació i acreditació de títols.²

En el cas que la institució implementi qualsevol canvi en la naturalesa del centre docent que pugui afectar l'abast o la validesa del certificat, aquest canvi haurà de quedar especificat a l'informe de revisió del sistema de gestió i s'haurà de notificar a AQU Catalunya per tal que l'Agència pugui avaluar la continuïtat de la validesa del certificat.

La Comissió Específica d'Avaluació Institucional (CEAI) es reserva el dret de modificar-ne l'abast, suspendre o revocar la certificació quan:

- > Es produeixin canvis que alterin de manera substancial i irreversible les condicions en les quals es va certificar el SIGQ.
- > Es faci un ús inapropiat del certificat.

2.2. Resultat de la certificació

El resultat de la certificació s'expressarà en termes de **favorable** o **desfavorable**.

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

Els resultats de les dimensions d'avaluació s'estructuren en tres nivells (implantació avançada, implantació suficient i implantació parcial), que determinen el grau d'implantació dels processos i procediments que la componen (vegeu la taula 2). El grau d'implantació de la dimensió es valorarà en el seu conjunt un cop avaluats tots els estàndards.

² Centres que no compleixen amb el percentatge de títols acreditats per ser acreditats institucionalment, segons el Reial decret 640/2021.

Taula 2. Criteris aplicables per definir el nivell del grau d'implantació dels processos i procediments en les dimensions de certificació

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

Cada dimensió es desplega en un seguit d'estàndards que consideren aspectes rellevants i sobre la base dels quals s'ha d'emetre una valoració. Cada estàndard pot ser valorat en tres nivells: satisfactori, suficient i insuficient (vegeu la taula 3).

Taula 3. Criteris aplicables per definir el nivell d'assoliment de cada estàndard

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

La *Guia per a la certificació de SIGQ* (vegeu la taula 1) defineix un sistema de rúbriques que relaciona els criteris a avaluar amb el seu nivell d'assoliment. Les rúbriques permeten determinar el nivell d'assoliment de cada dimensió i estàndard.

3. PROCEDIMENT D'AVALUACIÓ

3.1. Planificació

Anualment, AQU Catalunya i les universitats catalanes elaboren la proposta de planificació de visites externes a centres que se sotmetran a avaluació externa l'any següent. Les universitats hauran de validar el compliment de les condicions prèvies de participació descrites a la *Guia per a la certificació de SIGQ* per tal de poder ser incloses en la proposta de planificació.

En aquesta planificació consten els centres a avaluar i el semestre en què es durà a terme la visita externa de certificació. Aquesta planificació se sotmet a l'aprovació del Consell de Govern d'AQU Catalunya.

3.2. Sol·licitud de certificació i documentació a presentar

D'acord amb el que estableix la resolució EMC/1310/2016, de 12 de maig, les institucions d'educació superior catalanes sol·licitaran a AQU Catalunya la certificació de la implantació del SIGQ dels centres que corresponguin, obligatòriament abans de la visita externa. El procés de presentació de la sol·licitud oficial s'especifica al [web d'AQU Catalunya](#). En el moment en què AQU Catalunya rep la sol·licitud, l'Agència disposa d'un termini màxim de sis mesos per resoldre-la.

Dos mesos abans de la visita del comitè d'avaluació externa (CAE) al centre, la institució haurà de fer accessible la documentació següent associada a la implantació del SIGQ:

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

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

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

3.3. Composició del comitè d'avaluació externa (CAE)

Un dels elements que contribueixen a garantir la validesa, la fiabilitat i la utilitat dels processos d'avaluació externa és l'actuació de les persones expertes externes (*peer review*). Les avaluacions en els processos de certificació les duen a terme persones expertes, que es constitueixen en comitès, on hi ha representades la visió acadèmica i institucional, la professional i la de l'estudiantat.

AQU Catalunya ha definit els [Perfils i requisits per participar en els processos d'avaluació de titulacions, institucional, de professorat i d'apel·lacions](#). Aquest document recull els requisits que han de reunir les persones expertes externes a AQU Catalunya, els criteris de selecció i els criteris generals de composició dels comitès d'avaluació, entre d'altres.

L'encàrrec de conduir l'avaluació externa recau en els comitès d'avaluació externa (CAE). AQU Catalunya presenta la composició del CAE a la institució perquè indiqui si es dona algun conflicte d'interessos amb alguna de les persones proposades. Només en aquest cas es procediria a un canvi de composició. Un cop duta a terme l'avaluació i emès l'informe d'avaluació externa, el CAE finalitza la seva activitat.

La composició estàndard d'un CAE és la següent:

- > Un president o presidenta amb experiència en processos d'avaluació de sistemes de garantia de la qualitat i, si escau, de titulacions, institucions o professorat.
- > Un o una vocal professional amb experiència en sistemes de garantia de la qualitat o en processos d'avaluació de titulacions o institucions.
- > Un o una estudiant, preferentment amb experiència en sistemes de garantia de la qualitat.
- > Un secretari o secretària especialista en metodologia. Preferentment, haurà de ser personal tècnic d'una agència de qualitat o d'una unitat tècnica de qualitat amb experiència en sistemes de garantia de la qualitat i en l'avaluació de la qualitat de

titulacions, institucions o professorat. Excepcionalment, aquest rol també podrà ser assumit per algunes de les persones expertes en sistemes de garantia de la qualitat.

3.4. Avaluació

L'avaluació inclou les fases que es descriuen a continuació:

3.4.1. Anàlisi preliminar

El CAE farà una anàlisi prèvia de la documentació i de les evidències aportades, amb la finalitat de valorar si es disposa del conjunt d'informació que evidencia la implantació del SIGQ. En el cas de detectar mancances o debilitats en la qualitat o la completesa de la documentació i de les evidències, caldrà solucionar-les abans de la visita d'avaluació externa.

3.4.2. Visita prèvia

L'objectiu principal de la visita prèvia és conèixer el nivell d'implantació dels elements clau del SIGQ. La visita prèvia s'organitzarà en modalitat virtual. El CAE farà una proposta d'agenda de visita que es basarà en la plantilla proporcionada per AQU Catalunya, la qual inclourà audiències amb l'equip directiu del centre, les persones responsables del SIGQ i la unitat tècnica de qualitat de la universitat. La durada de la visita prèvia serà de mitja jornada.

Després de la visita prèvia, en un termini màxim d'un mes, el CAE emetrà un informe (informe de visita prèvia). Considerant les evidències documentals analitzades i la informació recollida durant la visita prèvia, el CAE pot decidir continuar amb el procés d'avaluació externa en els termes en què estava planificat inicialment. En el cas que consideri que és pertinent ajornar-lo, AQU Catalunya contactarà amb la universitat per tal d'establir una nova planificació del procés.

Com a màxim un mes abans de la visita, el centre haurà de lliurar la documentació definitiva, que haurà d'incloure, si escau, un document de resposta als requeriments o a la sol·licitud de documentació addicional inclosos a l'informe de visita prèvia.

3.4.3. Avaluació individual

Les persones que integren el CAE realitzaran una avaluació individual, que implica l'anàlisi de tota la documentació presentada. També tindran en compte els resultats dels processos del SIGQ, en especial els associats amb el Marc VSMA; és a dir, examinaran si les memòries de verificació, les modificacions, els informes de seguiment i els autoinformes d'acreditació generats durant els darrers cursos evidencien una qualitat suficient i si s'han generat com a part d'un sistema de gestió orientat a la millora contínua. Així mateix, analitzaran l'informe de gestió del centre i el seu pla de millores. La informació pública del centre i les dades o

indicadors inclosos en el portal EUC d'AQU Catalunya són aspectes que el CAE també tindrà en compte en la seva avaluació.

Per valorar cada estàndard, els membres del CAE faran servir, de manera justificada, les rúbriques recollides a la *Guia per a la certificació de SIGQ*.

3.4.4. Visita

L'objectiu principal de la visita externa d'avaluació és conèixer *in situ* el grau d'implantació i funcionament del SIGQ del centre en la seva globalitat, i la capacitat que té per garantir la qualitat de la formació dels programes formatius sota l'abast del SIGQ.

La visita d'avaluació externa s'organitzarà en format presencial. La majoria de visites d'avaluació presenten una durada mitjana de dos dies. El CAE farà una proposta d'agenda de visita que es basarà en la plantilla proporcionada per AQU Catalunya. El centre podrà suggerir algun ajust a la proposta d'agenda, que haurà de ser validat pel CAE. L'agenda de la visita ha de permetre recollir la informació necessària per tal que el CAE pugui realitzar les seves funcions d'avaluació.

El centre organitzarà l'assistència a les diferents audiències acordades prèviament amb el CAE. Es preveu mantenir audiències amb l'equip directiu del centre, la comissió de garantia de la qualitat del centre o òrgan equivalent, la unitat tècnica de qualitat de la institució d'educació superior i les persones responsables de processos i de la coordinació de títols, si és que no formen part de la comissió de garantia de la qualitat del centre. A més, es mantindran audiències amb altres grups d'interès, com ara el personal docent, les direccions de departaments, l'estudiantat, les persones titulades, el personal d'administració i serveis, etc. El CAE decidirà si vol visitar les instal·lacions.

Durant les audiències, es contrastaran les evidències aportades i, si escau, s'obtidran noves evidències per valorar aspectes no presents en la documentació aportada. Es validaran també aspectes que poden ser valorats com a bones pràctiques, punts forts, àrees de millora, recomanacions i/o requeriments.

3.4.5. Elaboració de l'Informe d'avaluació externa (informe de visita)

AQU Catalunya posa a la disposició del CAE un model d'informe de visita que el comitè ha de seguir.

L'informe pot contenir, a més de la motivació corresponent, els aspectes següents:

> Bones pràctiques

Aspectes destacables del SIGQ que poden ser exportats a altres centres.

Són aspectes extraordinaris basats en resultats o altres evidències.

> **Requeriments**

Aspectes que no es troben correctament implantats i que suposen una valoració insuficient de la dimensió o estàndard.

Poden ser objecte d'al·legació per part de la universitat.

> **Àrees de millora**

Aspectes que no acaben d'estar ben implantats o estan implementats parcialment, que cal solucionar en un termini màxim de tres anys, però que no suposen una valoració insuficient de la dimensió o estàndard.

Poden ser objecte d'al·legació per part de la universitat.

> **Recomanacions**

Suggeriments per promoure la millora del SIGQ. La implantació de les recomanacions no és obligatòria.

No són objecte d'al·legació per part de la universitat.

En primera instància, els membres del CAE han de consensuar el contingut de l'informe de visita, i posteriorment el president o presidenta del comitè valida l'informe. L'esborrany de l'informe de visita s'envia a AQU Catalunya en un termini màxim de **quatre setmanes** (descomptant els períodes de vacances) després de la visita.

AQU Catalunya realitza una revisió tècnica per analitzar la consistència interna de l'informe de visita i la justificació de la proposta del resultat de l'avaluació; si fos necessari, podrà sol·licitar al CAE aclariments sobre el contingut de l'informe o reforçar la justificació del resultat proposat.

Posteriorment, AQU Catalunya enviarà l'informe de visita a la universitat per tal que el revisi. **La universitat disposa de quinze dies naturals per informar sobre els possibles errors de fet³** identificats a l'informe de visita. En el cas que la universitat informi d'errors de fet, AQU Catalunya trametrà aquesta informació al CAE, que els analitzarà i revisarà l'informe de visita sempre que sigui necessari. Posteriorment, l'informe de visita es considerarà com la versió final. D'altra banda, si en aquest període la universitat no informa AQU Catalunya dels errors de fet, l'informe de visita enviat es considerarà com la versió final.

³ Constitueixen errors de fet aquells aspectes que milloren la precisió dels fets o que es formulen davant de greus malentesos. Les universitats no poden enviar documentació addicional en aquest moment.

3.5. Decisió

La Comissió Específica d'Avaluació Institucional (CEAI), creada per acord de la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes (CAIP) d'AQU Catalunya, és la responsable, entre d'altres, d'emetre els informes de certificació dels SIGQ dels centres d'educació superior. Es pot consultar més informació sobre les funcions i la composició dels òrgans d'avaluació al [web d'AQU Catalunya](#).

La CAEI elaborarà l'informe de certificació corresponent prenent com a base l'informe de visita d'avaluació externa elaborat pel CAE. Aquest informe s'emetrà en termes de favorable o desfavorable, i tenint en compte els criteris identificats a l'apartat 2.2 (Resultat de la certificació) d'aquest document. També s'hi poden incloure bones pràctiques, requeriments i/o àrees de millora, segons cada cas.

En la decisió, la CAEI pot dissentir de les valoracions incloses a l'informe de visita d'avaluació externa, exposant les raons per fer-ho. La CAEI pot sol·licitar al CAE informació addicional, aclariments, etc. abans de prendre la seva decisió.

La institució podrà presentar al·legacions a l'informe previ de certificació, en un termini de vint dies hàbils des de l'emissió de l'informe, perquè la CAEI les prengui en consideració. Una vegada que s'han valorat les al·legacions presentades, si n'hi ha, la CAEI elaborarà l'informe de certificació definitiu i un informe de resposta a les al·legacions. En el cas que la institució no presenti al·legacions, l'informe previ de certificació es considerarà com l'informe definitiu.

El termini per presentar al·legacions descrit anteriorment no és d'aplicació en aquells **centres amb una certificació provisional desfavorable**. En aquests casos, el centre disposa d'un termini màxim de **sis mesos** per presentar el pla d'accions correctives i les evidències corresponents que mostrin que s'ha donat resposta als incompliments observats. Una vegada que el centre ha presentat la nova documentació, el CAE la valorarà i emetrà un nou informe de visita.⁴ A partir d'aquest nou informe de visita, la CAEI elaborarà l'informe de certificació definitiu, que s'emetrà en termes de favorable o desfavorable.

3.6. Emissió dels informes i comunicació de la certificació

AQU Catalunya emetrà conjuntament l'informe de visita d'avaluació externa i l'informe de certificació. L'emissió de l'informe de certificació es farà en un termini màxim de sis mesos comptadors des de la data de sol·licitud de la certificació.

En el supòsit que s'apliqui la suspensió del termini per emetre l'informe, d'acord amb la normativa aplicable (article 22 d de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment

⁴ Es pot plantejar fer una visita durant el procés d'avaluació dels requeriments, si la CAEI ho considera necessari. Aquesta visita serà en format virtual i tindrà una durada de mitja jornada.

administratiu comú de les administracions públiques), des de l'Agència es comunicarà a la universitat. El termini de suspensió no podrà excedir de tres mesos.

Si s'aplica la suspensió del termini màxim per emetre l'informe, el termini d'emissió de l'informe de certificació no podrà ser superior a nou mesos.

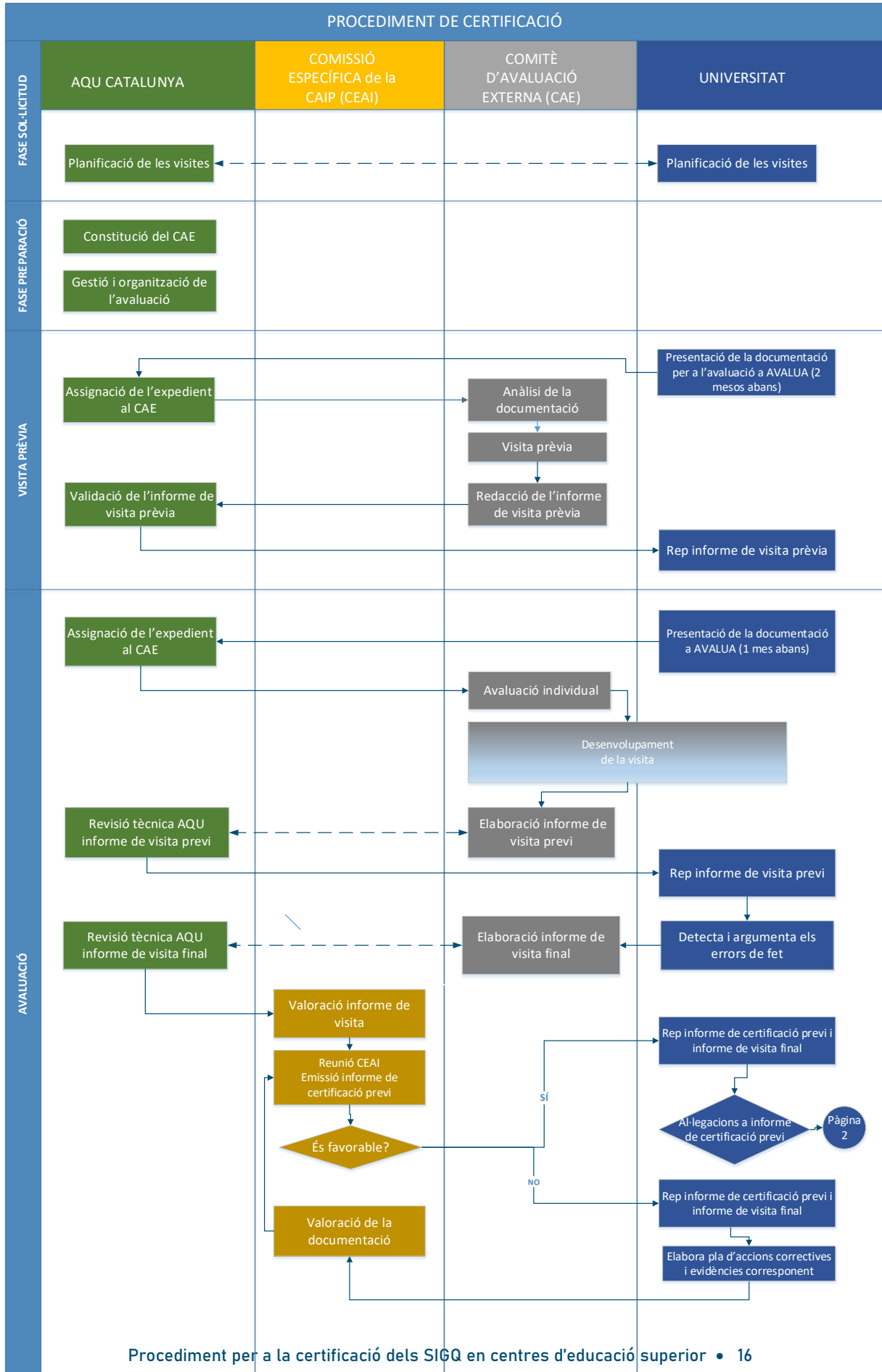
3.7. Recurs d'alçada

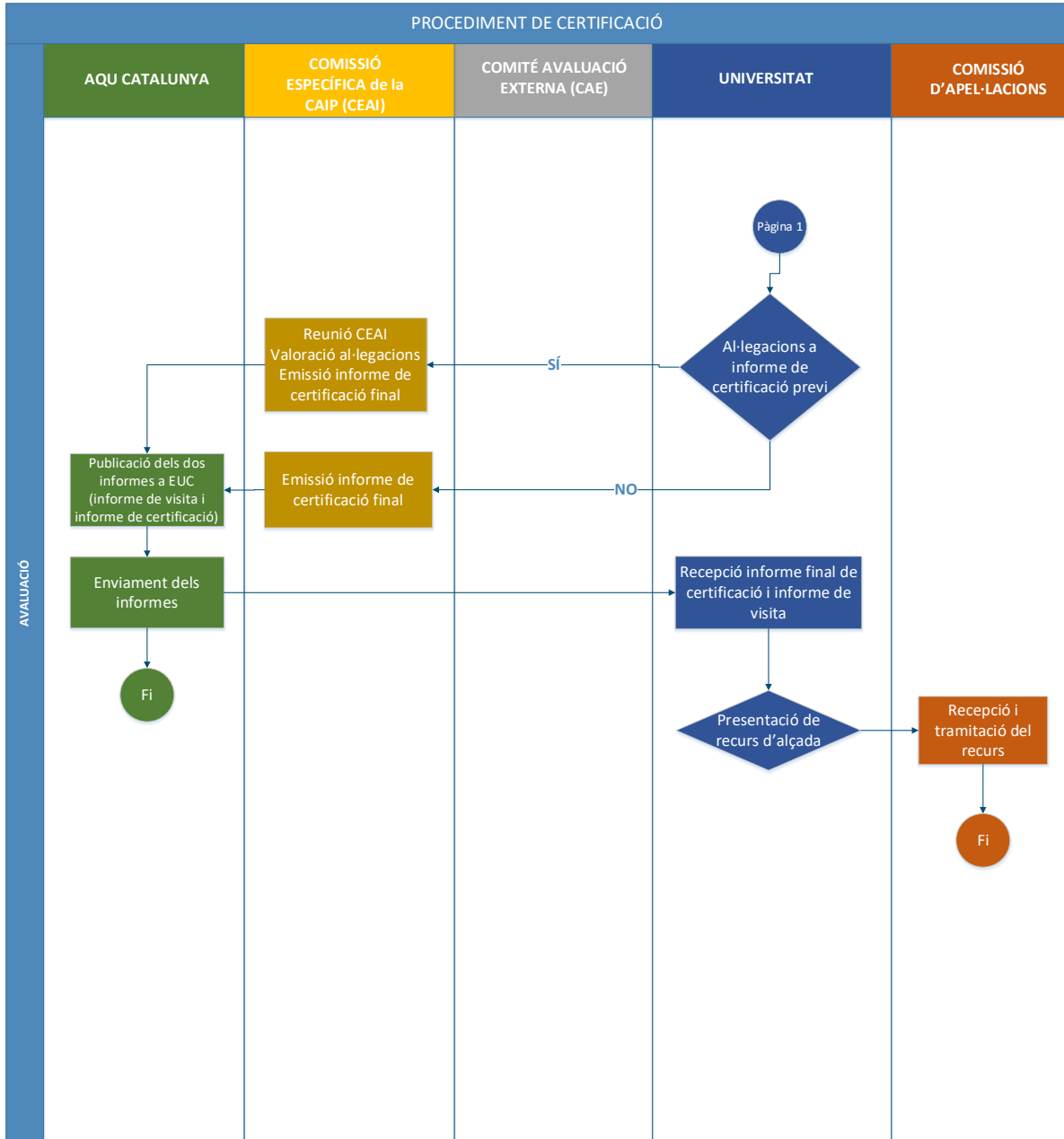
La Comissió d'Apel·lacions és la comissió encarregada de resoldre els recursos d'alçada interposats contra els acords de la Comissió d'Avaluació de la Recerca i de les altres comissions d'avaluació, certificació i acreditació a què fa referència l'article 11 de la Llei 15/2015, de 21 de juliol de 2015, de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Les seves resolucions exhaureixen la via administrativa.

El [procediment](#) a seguir està publicat al web d'AQU Catalunya.

3.8. Fluxograma

Tot seguit es mostra el diagrama del procés d'avaluació per a la certificació dels SIGQ en centres d'educació superior:





4. PUBLICACIÓ I SEGELLS

Els informes d'avaluació i els informes de visita d'avaluació externa es publicaran al [portal d'informes d'AQU Catalunya](#) i a la base de dades [Database of External Quality Assurance Results](#) d'EQAR (European Quality Assurance Register for Higher Education).

AQU Catalunya genera els [segells i certificats](#) per a cada procés d'avaluació, segons el que va aprovar el Consell de Govern de l'Agència. Es pot consultar més informació sobre segells i certificats de qualitat al portal [Estudis Universitaris de Catalunya](#).

5. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA

Tal com s'explicita en la directriu d'ENQA (2015) corresponent a l'estàndard associat a l'aplicació dels processos d'avaluació (ESG 2.3):

«L'assegurament extern de la qualitat no acaba amb l'informe de les persones expertes. 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.»

En coherència amb aquesta assumpció i atenent al resultat de la certificació del SIGQ, l'objectiu d'AQU Catalunya ha de ser garantir que la institució s'ocupa dels àmbits susceptibles de millora i que s'afavoreix la capacitat de superació.

Durant el període de vigència de la certificació, el centre té la responsabilitat de portar a terme el seguiment i la millora contínua del SIGQ, en línia amb el que estableixin els seus processos interns de gestió. A aquest efecte, el centre haurà de documentar l'estat de les millores aplicades per mitjà dels informes de revisió del sistema de gestió. En aquests informes també s'hauran d'incloure els canvis que s'hagin introduït arran de les accions de millora establertes a l'informe de certificació de la implantació del SIGQ.

ANNEX I. PROCESSOS TRANSVERSALS DELS SIGQ

1. Descripció del procés d'avaluació dels elements transversals de les institucions d'educació superior

En els casos en què la institució d'educació superior tingui implantats processos de caràcter transversal en tots els seus centres docents, AQU Catalunya proposarà una avaluació prèvia d'aquests processos.

La institució d'educació superior haurà de definir l'abast de la transversalitat dels seus processos, o parts d'aquests, que donen resposta a cada dimensió de la guia.

D'aquesta manera, si així s'acorda amb la institució d'educació superior, abans de la certificació del SIGQ del primer centre que ho sol·liciti, AQU Catalunya nomenarà un comitè d'avaluació externa (CAE) que avaluarà els processos de caràcter transversal a tota la institució. Els resultats d'aquesta avaluació s'incorporaran posteriorment a la certificació del SIGQ de cada centre i s'avaluarà la manera com el SIGQ del centre i els processos transversals s'interrelacionen. En cap cas l'avaluació dels processos transversals donarà lloc a un certificat del sistema de gestió del centre.

El procediment a seguir serà, a grans trets, el que s'aplica a la certificació del SIGQ de centres d'educació superior. L'avaluació transversal tindrà una **validesa màxima de sis anys**.

2. Renovació de la vigència de l'avaluació favorable dels elements transversals dels SIGQ

El procés de renovació de la vigència de l'avaluació favorable dels elements transversals dels SIGQ ha de contribuir a reduir la pressió avaluativa del procés de certificació dels SIGQ dels centres, a enfocar el procés de renovació de l'acreditació institucional i, en última instància, a evidenciar la plena implantació i la millora contínua, per mitjà d'un procés d'avaluació externa.

2.1. Abast i objectiu del procediment

Aquest procediment només s'aplica a la renovació de la vigència de segones i successives avaluacions dels elements transversals dels SIGQ de les institucions d'educació superior que disposen d'un nombre significatiu de centres integrats pendents de certificar la implantació dels seus SIGQ i de ser acreditats institucionalment.

L'objectiu del procediment és validar que els elements transversals del SIGQ de la institució segueixen vigents i compleixen amb el que s'estableix a la *Guia per a la certificació de SIGQ*.

2.2. Efectes de la renovació dels elements transversals dels SIGQ

La renovació de l'avaluació dels elements transversals tindrà una **validesa màxima de sis anys**.

2.3. Resultat

El resultat de l'avaluació dels elements transversals del SIGQ s'expressarà en termes de **favorable** o **desfavorable**.

2.4. Procediment d'avaluació

El procediment a seguir serà, a grans trets, el que s'aplica a la certificació del SIGQ de centres d'educació superior. Tot seguit es detallen les particularitats que caldrà tenir en compte en aquest procediment.

2.4.1. Documentació i evidències

Dos mesos abans de la visita del comitè d'avaluació externa (CAE), la institució haurà de presentar el conjunt de documentació i evidències que constitueixen el SIGQ transversal i que demostren que el sistema segueix vigent i compleix amb el que estableix la *Guia per a la certificació de SIGQ*.

El conjunt de documentació i evidències haurà de fer referència al període comprès entre la resolució de l'aprovació inicial dels elements transversals i el moment de la renovació. Amb caràcter general, la institució haurà de lliurar:

- a) Les polítiques i els objectius de qualitat de la universitat, recollits en un pla estratègic, pla director, pla de gestió anual o similar, aprovat i publicat.
- b) El sistema de gestió per processos, que ha de contenir el mapa de processos amb la seva descripció, els responsables, els grups d'interès implicats i la descripció del conjunt de procediments.
- c) El conjunt d'evidències i documentació generada en la implantació dels processos i procediments.
- d) Els indicadors clau i estratègics vinculats als processos del SIGQ i al pla estratègic (o similar), els objectius o metes establerts per a cada indicador i els resultats obtinguts.
- e) L'informe de revisió del SIGQ, amb una anàlisi integral del conjunt d'aspectes relacionats amb cada procés.
- f) El pla d'accions de millora.

2.4.2. Comitè d'avaluació externa (CAE)

AQU Catalunya vetllarà perquè el CAE inclogui almenys una persona experta que va participar en el darrer procés d'avaluació.

2.4.3. Avaluació

Adicionalment a validar que els elements transversals del SIGQ de la institució segueixen vigents i compleixen amb el que s'estableix a la *Guia per a la certificació de SIGQ*, el CAE paràrà una atenció especial als aspectes següents:

- > L'anàlisi de les accions que donen resposta a les àrees de millora identificades en el darrer procés d'avaluació externa.
- > L'anàlisi de les accions de millora implantades a iniciativa de la institució derivades del SIGQ.

Si durant el procés d'avaluació el CAE detecta mancances o debilitats en la qualitat o la completesa de la documentació, podrà sol·licitar informació addicional a la institució.

2.4.4. Visita

A continuació es descriuen les particularitats de la visita d'avaluació externa:

- > No es preveu una visita prèvia.
- > La visita d'avaluació externa s'organitzarà en format presencial.
- > La visita d'avaluació externa tindrà una durada màxima d'un dia.
- > El CAE s'entrevistarà amb els principals grups d'interès vinculats als processos transversals (vicerectorats implicats, representants de la comissió de qualitat de la universitat, responsables de la unitat tècnica de qualitat, etc.) i amb una representació de responsables de centres certificats.

ANNEX II. REGISTRE DE CANVIS

A la *Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat* s'inclouïa, fins a la sisena edició, el procediment d'avaluació.

La *Guia per a la certificació de sistemes interns de garantia de la qualitat en centres d'educació superior* (primera edició 2023) no inclou el procediment d'avaluació, que es presenta en aquest document de manera independent.

Els canvis principals que s'han introduït en aquesta edició són els següents:

- > S'inclou un apartat d'abast i estructura del procediment.
- > Es reordenen els apartats.
- > Se separen les fases de revisió d'errors de fet de l'informe d'avaluació externa (informe de visita) de la fase d'al·legacions (informe de títol).
- > Es redefeixen, i s'homogeneïzen amb la resta de processos d'avaluació de titulacions i centres, els conceptes de *bones pràctiques*, *requeriments*, *àrees de millora* i *recomanacions*.
- > S'inclou la descripció del procés d'avaluació dels elements transversals de les institucions d'educació superior.
- > S'inclou la descripció del procés de renovació de l'avaluació dels elements transversals de les institucions d'educació superior.

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

Desembre de 2023 · METAQU-024-2023-CA



AQU CATALUNYA

Web: www.aqu.cat · X: @aqucatalunya