

# INFORME SOBRE LAS VISITAS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL





# INFORME SOBRE LAS VISITAS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL

Barcelona, 2022

© Autor: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2022  
C. d'Enric Granados, 33  
08007 Barcelona

Título original: *Informe sobre les visites d'avaluació externa en format virtual*

Aprobado por: Comisión de Evaluación Institucional y de Programas el 17 de enero de 2022.

Elaboración: Arnau Bàguena Borbonet i Esther Huertas Hidalgo.

Con la colaboración de: Conchita Herruzo Fonayet y Sandra Nieto Viramontes.

Primera edición: enero de 2022

Este documento no ha pasado por un proceso de corrección lingüística

El contenido de esta guía está sujeto a la licencia de [Ofrecimiento al Dominio Público \(CC0 1.0 Universal\)](#) de [Creative Commons](#). Se permite copiar, modificar, distribuir la obra y hacer comunicación pública, incluso con finalidad comercial, sin pedir permiso alguno.



## ÍNDICE

Presentación .....	7
Introducción .....	8
Metodología.....	9
Relación con la Agencia .....	13
Visitas de evaluación en formato virtual .....	17
1.1. Trabajo previo a la visita .....	17
1.2. Retos en la organización de las visitas virtuales .....	19
1.3. Visita de evaluación .....	21
Visita a las instalaciones.....	29
2. Satisfacción global visitas de evaluación en formato virtual.....	31
2.1. Puntos fuertes.....	35
2.2. Propuestas de mejora .....	35
Futuro de los procesos de evaluación externa .....	37
Conclusiones .....	39
Anexo I. Visita a las instalaciones (según los grupos de interés y el proceso de evaluación).....	41
Anexo II. Puntos fuertes de los procesos de evaluación externa en formato virtual según los CEE .....	43
Anexo III. Puntos fuertes de los procesos de evaluación externa en formato virtual según los CEI .....	44
Anexo IV. Puntos fuertes de los procesos de evaluación externa en formato virtual según las UTC.....	45
Anexo V. Propuestas de mejora de los procesos de evaluación externa en formato virtual según los CEE .....	46
Anexo VI. Propuestas de mejora de los procesos de evaluación externa en formato virtual según los CEI .....	47
Anexo VII. Propuestas de mejora de los procesos de evaluación externa en formato virtual según las UTC.....	48
Anexo VIII. Futuro de los procesos de evaluación externa (según los grupos de interés, los roles y el proceso de evaluación).....	49
Anexo IX. Glosario de siglas .....	53



## PRESENTACIÓN

El informe sobre las visitas de evaluación externa en formato virtual ha sido elaborado entre los meses de mayo y junio de 2021, en el marco de la realización de las prácticas profesionales de un estudiante, Arnau Bàguena i Borbonet, del Máster universitario en Evaluación y Gestión de la Calidad en la Educación Superior de la Universidad Abierta de Cataluña (UOC), en colaboración con la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya (AQU Catalunya).

La realización del informe ha sido posible gracias al apoyo y a la participación del personal del Área de Evaluación de la Calidad de la Agencia, así como a la implicación de los diferentes grupos de interés externos que han respondido a los cuestionarios. AQU Catalunya agradece públicamente su participación a todas las personas que han estado vinculadas al mismo.

El principal objetivo de este informe ha sido la evaluación del desarrollo de visitas virtuales. Paralelamente, también se han establecido dos objetivos primordiales: 1) Conocer la satisfacción de los distintos grupos de interés y 2) Indagar sobre los diferentes puntos de vista de los grupos de interés respecto al futuro de los procesos de evaluación externa.

## INTRODUCCIÓN

El 14 de marzo de 2020 se declaraba el Estado de alarma en el Estado español y, como en otros muchos sectores, la actividad del sistema universitario catalán iniciaba la adaptación del proceso de enseñanza y aprendizaje hacia la virtualización. El contexto originado por la pandemia de la Covid-19 impidió que los diferentes procesos de evaluación externa y las visitas de evaluación previstas en los mismos se pudieran seguir llevando a cabo presencialmente, lo que implicó que la Agencia tuviera que readaptar su realización al formato virtual. El 13 de marzo de 2020, la Comisión de Evaluación Institucional y de Programas (CAIP) aprobaba un protocolo de actuación extraordinaria para las visitas de evaluación externa, que establecía los principios y las características para realizar las visitas en formato virtual.

AQU Catalunya contaba con una estructura virtual de trabajo desarrollada previamente al inicio de la emergencia sanitaria, que facilitó la continuidad de la labor de su personal y que permitió la realización de la primera visita en formato virtual el 20 de marzo de 2020, cuando solo había transcurrido una semana desde la aplicación de la medida de confinamiento domiciliario vigente durante los primeros meses de la pandemia. En este sentido, la Agencia readaptó sus procesos para que pudieran realizarse remotamente, es decir, las visitas a las instituciones universitarias se realizarían en formato virtual a partir de finales del mes de marzo de 2020, cuando se iniciaba el proceso de adaptación a la "nueva normalidad" de los procesos de evaluación en formato virtual, que, actualmente, todavía sigue vigente.

El objeto de estudio del informe de metaevaluación son los procesos de evaluación externa en formato virtual realizados por la Agencia entre finales de marzo de 2020 y mediados de mayo de 2021, y, por tanto, su universo son las 100 visitas virtuales realizadas durante este período.

## METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la elaboración del informe consta de dos técnicas para la obtención de los datos, una cualitativa y otra que combina la vertiente cuantitativa con la cualitativa. En primer lugar, se ha realizado un *focus group* con el personal de la Área de Evaluación de la Calidad de la Agencia (grupo de interés interno), en el que ha participado la jefa de área, tres técnicas superiores, dos técnicas de gestión y un técnico administrativo. En segundo lugar, se han administrado tres cuestionarios a diferentes grupos de interés externos: a las personas expertas que han formado parte de los Comités de Evaluación Externa (CEE en adelante), a las personas que trabajan en las universidades y que formaban parte de los Comités de Evaluación Interna (CEI en adelante) y a los profesionales universitarios que trabajan en las Unidades Técnicas de Calidad (UTC en adelante) de las diferentes universidades catalanas.

El universo del estudio corresponde a las 100 visitas de evaluación externa realizadas y finalizadas entre el 20 de marzo de 2020 y el 14 de mayo de 2021, y, por tanto, también serían 100 los CEE y los CEI contemplados en el estudio, junto con las 12 UTC de las universidades catalanas. En el caso de los CEE, el universo era de 377 personas expertas y la muestra obtenida de 268 respuestas al cuestionario específico, lo que supone un índice de participación del 71%. En el caso de las UTC, el universo era de 12 unidades, una para cada universidad del sistema de educación superior catalán, obteniendo 12 respuestas, que implican un índice de participación del 100%. En el caso de los CEI, el universo que contemplaba la Agencia eran los 100 CEI constituidos, ya que el envío de los cuestionarios se ha realizado desde las UTC y, por tanto, no se dispone del número total de personas, aunque se puede inferir que han respondido más de dos personas por CEI, ya que se han obtenido un total de 218 respuestas al cuestionario específico.

El *focus group* se realizó el 6 de mayo de 2021 y tuvo una duración de 1 hora y 30 minutos. El envío de los cuestionarios se realizó el 18 de mayo de 2021, se realizó un recordatorio el 25 de mayo y finalizó el plazo para responderlos el viernes 28 de mayo. El tratamiento y el análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través de los cuestionarios se realizó entre el 29 de mayo y el 13 de junio.

Tabla 1. Ficha metodológica Cuestionario CEE (según proceso de evaluación)

Proceso de evaluación externa	Universo (N)	Muestra (n)	Nivel de confianza	Error muestral
Acreditación de titulaciones	342	234	95%	3,61%
Certificación del SGIC	27	27	NA	NA
Certificación de los manuales de evaluación docente	8	7	95%	14%

Tabla 2. Ficha metodológica Cuestionario CEE (según proceso rol desarrollado)

Rol desarrollado en CEE	Universo (N)	Muestra (n)	Nivel de confianza	Error muestral
Presidencia	85	70	95%	4,95%
Secretaría metodológica	51	41	95%	6,84%
Vocalía académica	82	57	95%	7,21%
Vocalía profesional	79	50	95%	8,45%
Vocalía estudiantil	80	52	95%	8,09%

Figura 1. Número y distribución de las respuestas cuestionario CEE según los procesos de evaluación y los roles de los miembros

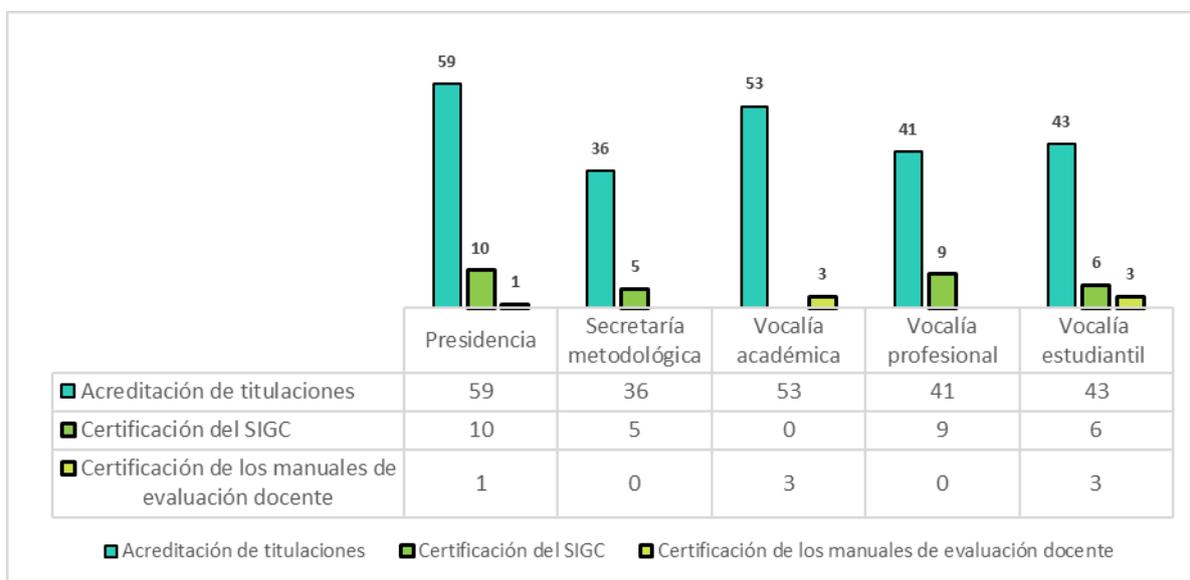


Figura 2. Respuestas cuestionario CEE según los procesos de evaluación

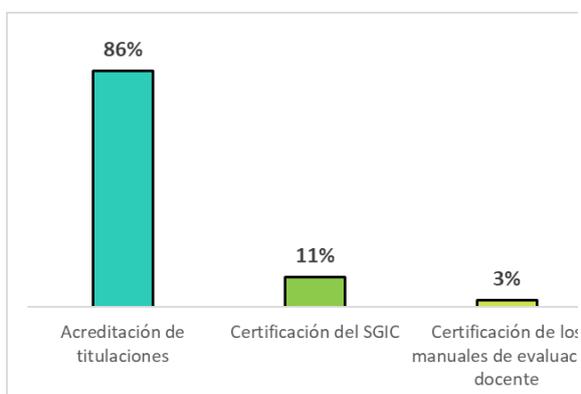
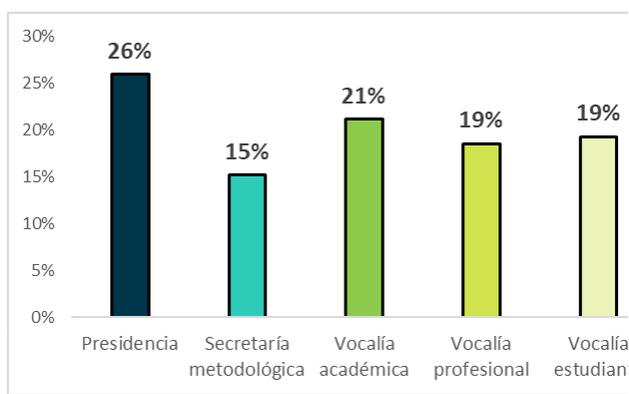


Figura 3. Respuestas cuestionario CEE según los roles de los miembros



## La acreditación de titulaciones es el proceso predominante entre los miembros de los CEE y el rol de la presidencia el más representado.

- > La certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de la calidad es un proyecto con menos volumen de visitas, y, por tanto, la acreditación de titulaciones sigue siendo el proceso de evaluación externa predominante en la actividad de la Agencia.
- > El rol de la presidencia representa 1 de cada 4 respuestas obtenidas en el cuestionario específico.
- > La representación del resto de roles de los miembros de los CEE es bastante similar, excepto la secretaría metodológica que obtiene el menor porcentaje (15%).

Figura 4. Número y distribución de las respuestas cuestionario CEI según los procesos de evaluación y los roles de los miembros

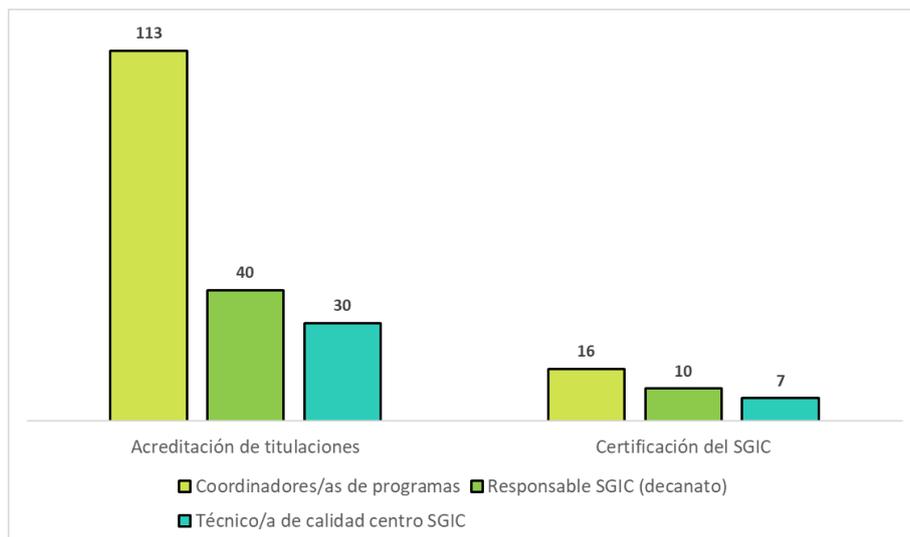


Figura 5. Respuestas cuestionario CEI según los procesos de evaluación

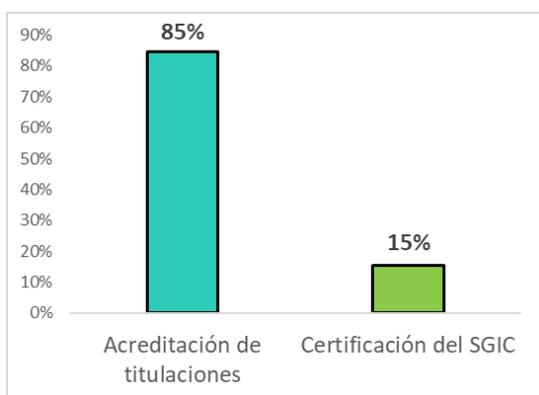
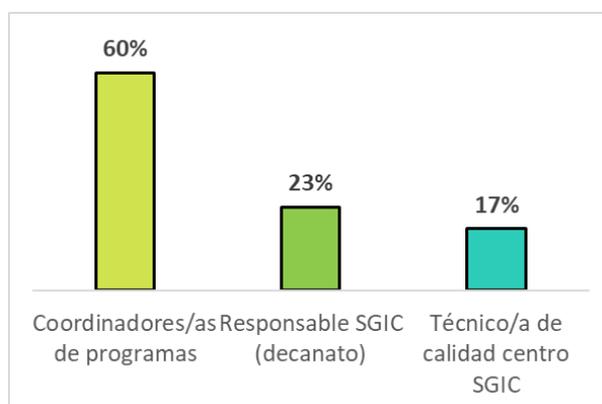


Figura 6. Respuestas cuestionario CEI según los roles de los miembros



**La acreditación de titulaciones también es el proceso predominante entre los miembros de los CEI y el rol de coordinadores/as de programas el más representado.**

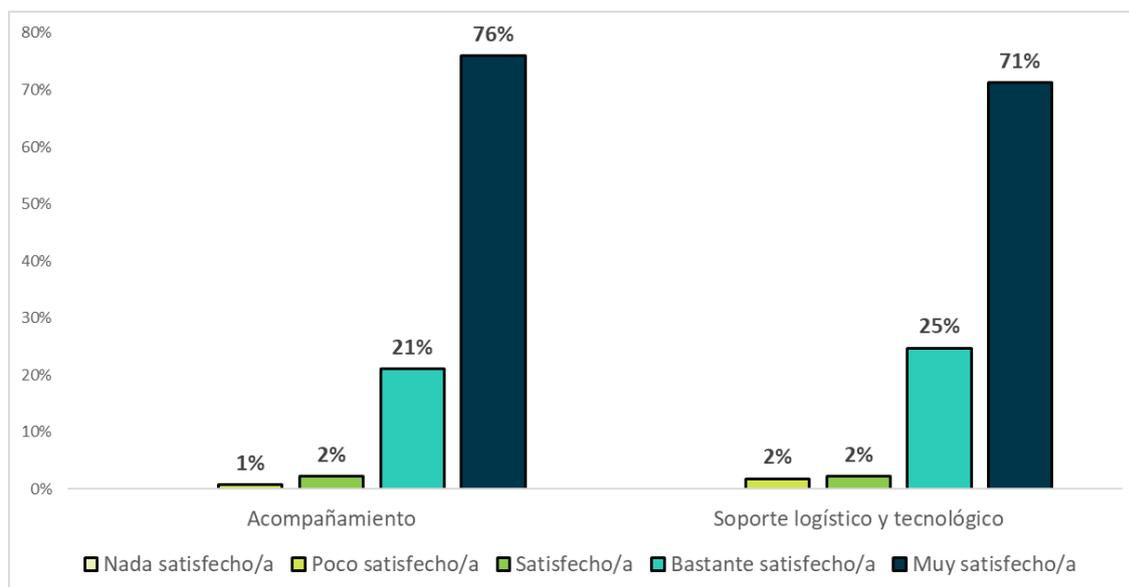
- > El porcentaje de respuestas obtenidas vinculadas al proceso de acreditación de titulaciones de los CEI es prácticamente el mismo que el de los CEE.
- > El rol de la presidencia representa casi dos terceras partes de las respuestas obtenidas en el cuestionario específico.
- > La representación de los responsables del SGIC es bastante elevada si se tiene en cuenta que el porcentaje de respuestas relativas a la certificación del SGIC es sólo del 15 %.

## RELACIÓN CON LA AGENCIA

Durante la realización del *focus group* se explicó cómo ha modificado el formato virtual las tareas asumidas entre las técnicas de gestión y las técnicas administrativas. Concretamente, se ha reducido el volumen de trabajo asociado a la gestión de la logística en las visitas virtuales y se ha reducido el contacto directo con las personas expertas. Desde el punto de vista de la gestión, las personas expertas contactan con la Agencia para resolver dudas sobre temas vinculados a las plataformas de evaluación o facturación.

En uno de los apartados de los cuestionarios específicos dirigidos a los distintos grupos de interés se pedía la opinión con relación a su vinculación con la Agencia, que, en el caso de los miembros de los CEE, correspondía al grado de satisfacción respecto al acompañamiento recibido (aspectos metodológicos, resolución de dudas y consultas, tiempo de respuesta, etc.) y al soporte logístico y tecnológico (documentación facilitada, resolución de dudas o inconvenientes, etc.). En el caso de los miembros de los CEI y de las UTC, las preguntas de ambos cuestionarios eran comunes, y la pretensión era saber si la Agencia les había facilitado la información necesaria (protocolos, guías, etc.), les había apoyado (a nivel logístico, metodológico y tecnológico) de forma adecuada y si consideraban que AQU Catalunya había tenido una buena capacidad de adaptación al nuevo formato virtual.

**Figura 7. Grado de satisfacción de los miembros de los CEE respecto al acompañamiento y el soporte logístico y tecnológico facilitado por la Agencia**



**Los miembros de los CEE expresan un grado de satisfacción muy elevado con el acompañamiento y apoyo recibidos por parte de la Agencia.**

- > En ambos casos, prácticamente tres cuartas partes de las personas expertas han expresado un grado de satisfacción muy elevado.
- > Si se aglutinan los resultados de las dos categorías que correspondían a un grado de satisfacción más elevado (Bastante y Muy satisfecho/a), en ambas ocasiones se supera el 95% de respuestas totales.
- > El porcentaje de personas que han mostrado cierto grado de insatisfacción no superan el 2% en las dos cuestiones planteadas.

En el caso de la insatisfacción con el acompañamiento recibido por parte de la Agencia, en la pregunta abierta, se ha indicado lo siguiente:

- > “En el tiempo previo a la auditoria consulté algunas dudas que tenía y tardaron mucho en responderme. Tuve que volver a enviar correos para que me respondieran. Luego ya en la auditoria, todo fue más rápido” (Vocalía académica, Acreditación de titulaciones).

Y con un grado de satisfacción moderado (satisfecho/a), se ha expresado lo siguiente:

- > “Quizás hace falta una explicación para estudiantes, ya que hay muchos conceptos que se dan por supuesto y son obvios si se ha realizado el proceso de autoevaluación, proceso que los estudiantes nunca hemos vivido” (Vocalía estudiantil, Certificación de los manuales de evaluación docente).

Y también comentarios u opiniones muy satisfactorios:

- > “Excepcional acompañamiento metodológico de la Agencia y magnífico apoyo logístico. ¡Enhorabuena!” (Presidencia, Certificación del SGIC).
- > “AQU planifica el proceso con mucha antelación de modo que los evaluadores disponemos de tiempo suficiente para realizar con calma las actividades evaluadoras encomendadas. El apoyo logístico y el soporte tecnológico prestado es muy satisfactorio. Es de agradecer que la documentación se facilite traducida cuando se solicita. El personal es muy atento y responde muy rápido a los correos” (Presidencia, Acreditación de titulaciones).
- > “Era mi primera colaboración con AQU, he estado muy satisfecha con la ayuda recibida” (Vocalía académica, Acreditación de titulaciones).
- > “Valoro la eficiencia y eficacia de AQU comparativamente con otras agencias, realmente se plasma el objeto de mejora continua de la calidad en la educación en esta agencia” (Secretaría metodológica, Acreditación de titulaciones).
- > “Hay un alto grado de profesionalidad y responsabilidad en el desarrollo del proceso y en el apoyo por parte de AQU. También la selección del personal que participa en las comisiones de evaluación ha sido muy cuidadosa. El respeto a las ideas y el sentido de la responsabilidad de las actuaciones ha sido siempre muy positivo” (Vocalía profesional, Acreditación de titulaciones).

Y también una posible propuesta de mejora:

- > “Se debería aumentar un poco la formación para el uso de plataformas, para que además de poder conocer cómo evaluar, también se pueda hacer un uso estratégico de las herramientas digitales” (Vocalía estudiantil, Certificación del SGIC).

Figura 8. Valoración de los CEI de aspectos vinculados con la Agencia

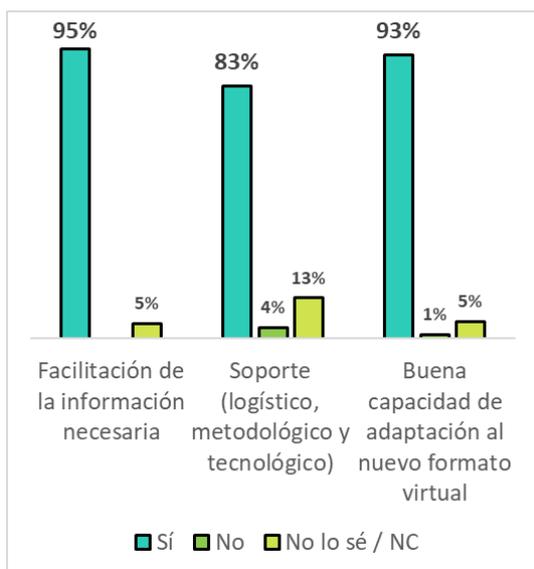
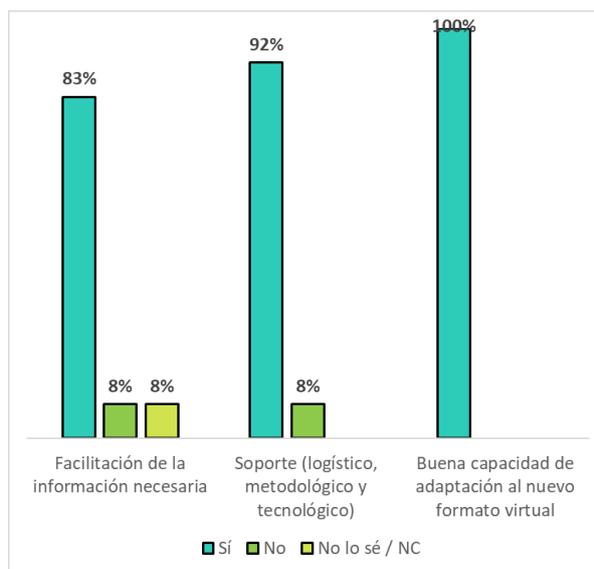


Figura 9. Valoración de las UTC de aspectos vinculados con la Agencia



**Prácticamente la totalidad de los miembros de los CEI y de todas las UTC consideran que la Agencia ha tenido una buena capacidad de adaptación al nuevo formato virtual.**

- > La mayoría de miembros de los CEI y de las UTC, por encima del 80% en todos los casos, consideran que la Agencia les ha facilitado la información necesaria y les ha dado el apoyo de forma adecuada.
- > Una de las UTC, que corresponde al 8% que aparece en la figura 9, considera que no ha recibido la información ni el soporte necesario de forma adecuada.
- > El apoyo recibido por parte de la Agencia ha sido la cuestión respecto a la que han mostrado mayor disconformidad los miembros de los CEI, y, en cambio, en el caso de las UTC ha sido la facilitación de la información necesaria.

En el caso de las respuestas insatisfactorias respecto a la relación con la Agencia de los miembros de los CEI, en la pregunta abierta, se ha indicado lo siguiente:

- > “Es un "no" poco grave. Durante la visita faltó tener un correo/teléfono con el que comunicarnos de forma inmediata entre institución y evaluadores, y que permitiera resolver/comunicar en el momento pequeños problemas técnicos con incidencia

sobre los horarios de la agenda. El resto fue muy bien” (Responsable SGIC, Acreditación de titulaciones).

- > “He puesto que no en el primer apartado dado que la información sobre la agenda para la organización logística de todo el proceso ha sido demasiado ajustada en esta ocasión y no ha permitido organizar las cosas como se requería, sobre todo teniendo presente que debes concertar citas con personas externas a la organización” (Técnico/a de calidad, Acreditación de titulaciones).

Y también alguna opinión favorable:

- > “Creo que la mayor parte de los que participamos, estamos muy satisfechos y algo sorprendidos de que una parte importante haya podido hacerse virtualmente sin rebajar, para nada, los estándares de calidad (e incluso con alguna ventaja)” [Responsable SGIC, Acreditación de titulaciones].

Y alguna propuesta de mejora:

- > “Creo que faltaría algún canal donde el centro (gestor de calidad o decanato) pudiera informar de cualquier incidencia en las visitas. O que nos pudiéramos conectar en cada sesión los cinco primeros minutos de cada audiencia o a la primera audiencia del día o un chat, algún medio más rápido que el correo electrónico. A veces nos surgen incidencias y sufrimos, al no saber si el tribunal lo ha recibido correctamente o no. No queremos que esto se vea como una desorganización. Nosotros desde el centro intentamos tener todo controlado, pero el formato virtual se nos escapa un poco de nuestras manos” (Técnico/a de calidad SGIC de centro, Certificación del SGIC).

Y algunas observaciones y una propuesta de mejora por parte de otra UTC:

- > “Debería haber un interlocutor de AQU para comunicar posibles incidencias durante la visita virtual. En el caso de las visitas a los centros desde la UTC damos a conocer las personas encargadas de la logística virtual pero desconocemos quién es la persona responsable de AQU y la manera de comunicarse con ella. Agradeceríamos disponer de la guía del zoom en inglés ya que tenemos participantes extranjeros en las audiencias” (UTC).

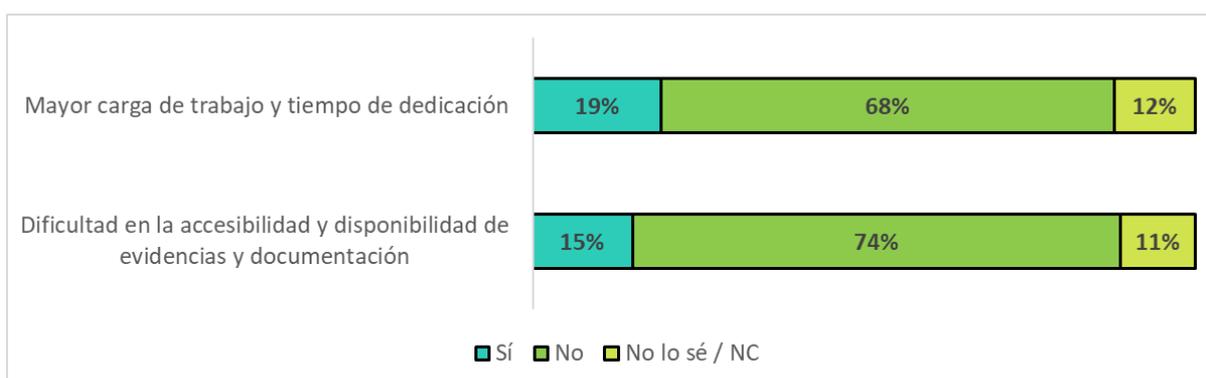
## VISITAS DE EVALUACIÓN EN FORMATO VIRTUAL

En este apartado se abordan dos cuestiones en torno a las visitas de evaluación en formato virtual. En primer lugar, el trabajo previo a la visita, que, en el caso de los miembros de los CEE, está relacionado con la carga de trabajo, el tiempo de dedicación, la accesibilidad, la disponibilidad de las evidencias y de la documentación. En cambio, en el caso de los miembros de los CEI y de las UTC, a través de una pregunta abierta, el interés se centraba en conocer los principales retos a la hora de organizar visitas en formato virtual. En segundo lugar, se aborda el grado de satisfacción de los grupos de interés externos con diferentes aspectos de la visita, algunos compartidos entre los tres (software escogido, la eficiencia y la robustez y los resultados obtenidos), y otros específicos según el grupo de interés. En el caso de los CEE, también se les preguntaba por la satisfacción con las competencias tecnológicas y la participación en las audiencias de sus miembros, la representatividad, la asistencia y la participación de las audiencias, y la carga de trabajo en la elaboración del informe final. En el caso de los miembros de los CEI y de las UTC, también se les preguntaba por su grado de satisfacción respecto a la actuación de los miembros del CEE y el plazo de recepción del informe final.

Tal y como se ha indicado en la introducción, la realización de las visitas en formato virtual ha requerido un proceso de readaptación de la presencialidad a la virtualidad, y, en este sentido, el personal del Área de Evaluación de la Calidad muestra su satisfacción por el modo en que se ha llevado a cabo este cambio, destacando el acompañamiento que se dio al sistema universitario catalán. Además, se apunta el hecho de que la Agencia estaba preparada tecnológicamente para abordar la virtualización de los procesos de evaluación, así como la gestión interna de los mismos.

### 1.1. Trabajo previo a la visita

Figura 10. Valoración de los CEE de aspectos vinculados al trabajo previo a la visita de evaluación



Más de dos terceras partes de las personas expertas consideran que el formato virtual implica una carga de trabajo y un tiempo de dedicación similar al formato presencial. También consideran que la disponibilidad y el acceso a las evidencias y la documentación son similares entre ambos formatos.

- > A pesar de la tendencia dominante, prácticamente una quinta parte de las personas expertas consideran que ha aumentado la carga de trabajo y el tiempo de dedicación.
- > También hay una parte considerable que expresa que ha habido mayor dificultad para disponer y acceder a las evidencias y la documentación.

En el caso de las respuestas insatisfactorias de los miembros de los CEE con respecto al trabajo previo, a la pregunta abierta, se ha indicado el siguiente:

- > “Cuando llevas muchos años dedicado a estos temas hay cantidad de cosas que las "cazas al vuelo", la manera de preguntar para obtener información en el formato presencial es diferente a la del formato virtual, en el formato virtual hay que ser muchísimo más suave y cuidadoso porque todo resulta más frío, más brusco y, en ocasiones, más incómodo. Esto requiere un trabajo previo muchísimo más concienzudo porque hay que ir al grano pero teniendo clarísimo que no se puede entrar "a saco"” (Secretaría metodológica, Acreditación de titulaciones).
- > “En las evidencias en general no, pero al no poder visitar las instalaciones ni poder interactuar con los implicados se pierde una información no escrita, intangible pero relevante para matizar las audiencias” (Vocalía profesional, Acreditación de titulaciones).
- > “La preparación de la visita virtual lleva más horas de trabajo a todos los miembros de la comisión” (presidencia, Acreditación de titulaciones).
- > “Tengo la sensación no documentada que la carga de trabajo ha sido superior. Sin embargo, como mucho trabajo que realizo también ha modificado a la virtualidad también es posible que esta sensación sea debida a un cansancio más general en la actividad no presencial, manifestado por ejemplo por conjuntivitis, dolores de cabeza, etc... Me quedo con la duda de si realmente he tenido más trabajo, pero la sensación es esta” (Presidencia, acreditación de titulaciones).
- > “Evaluar online supone más carga de tiempo, más cansancio mental y físico, más dificultades para entablar comunicación para obtener información” (Vocalía profesional, Acreditación de titulaciones).
- > “En la reunión virtual, la existencia de una agenda más estricta y la falta de proximidad ha sido un limitante, aunque superable. Algunas cosas, como la discusión dentro de la comisión durante el periodo de convivencia han repercutido, aunque limitadamente, en la necesidad de tener reuniones adicionales, ya sea personales o a través de correos” (Vocalía profesional, Acreditación de titulaciones).

## 1.2. Retos en la organización de las visitas virtuales

Tanto a los miembros de los CEI como a las UTC, se les preguntó respecto de los principales retos que habían tenido que afrontar a la hora de organizar visitas en formato virtual, y algunas de las respuestas que se obtuvieron fueron las siguientes:

- > “1) Coordinar la asistencia de las personas a las visitas, días y horas; 2) La utilización de la tecnología de la información implicada, diferentes tipos de videoconferencias, enlaces, posibilidades de compartir información y 3) La diferencia entre la interacción presencial y la virtual y los efectos que puede provocar” [Responsable SGIC, Certificación del SGIC].
- > “Asegurar que el CEE dispone de la información para participar en la visita. Anticiparse a necesidades o posibles obstáculos—alguien sin conexión, problemas para asistir, etc. – y prever acciones o alternativas. Asegurar que todo el mundo participa y que todo el mundo tiene la oportunidad de expresar su opinión. En el entorno virtual el turno de palabra y la fluidez de la conversación se hace más difícil. La falta de la comunicación no verbal (Técnico/a de calidad centro SGIC, Certificación del SGIC).
- > “Asegurar la conectividad. Que la red no caiga durante la visita. Cuidar el vínculo y los aspectos informales (Coordinador/a de programas, Acreditación de titulaciones).
- > “1) Desconocimiento por parte de los implicados del funcionamiento de la herramienta Zoom, que no habían usado nunca anteriormente; y 2) Realización de la visita en pleno confinamiento, con todos los grupos implicados (estudiantes, graduados, etc.), la mayoría profesionales en activo, que estaban en plena oleada de trabajo dando respuesta a la crisis comunicativa (Coordinador/a de programas, Acreditación de titulaciones).
- > “Si las visitas se hacen en formato presencial, hay un espacio para acoger a las personas externas e integrarlas dentro del proceso de manera gradual. En el caso de visitas virtuales, esta "recepción" por parte de la facultad no existe, y los diferentes participantes externos (empresas, alumni) se encuentran un poco perdidos [Responsable SGIC, Acreditación de titulaciones].
- > “1) Incertidumbre ante un procedimiento desconocido y por lo tanto difícil de dar respuesta a dudas de otros grupos de interés; 2) Asegurar que todos los participantes en las audiencias podrán entrar sin problemas a los enlaces facilitados; y 3) Gestionar la soledad que te queda después de las audiencias, gestionar reuniones anteriores y posteriores para gestionar la inquietud del propio proceso y para compartir experiencias y sentimientos [Responsable SGIC, Acreditación de titulaciones].
- > “Por una parte, la dependencia de la tecnología. La verdad es que al final fue todo bien, pero sufriendo un poco para que no hubiera problemas técnicos. Y de la otra, al no haber visita, tuvimos que preparar un vídeo de las instalaciones, que dado el tema del confinamiento, fue un trabajo extra y complicado en el sentido de poder encontrar las imágenes [Técnico/a de calidad centro SGIC, Acreditación de titulaciones].
- > “El principal reto fue disponer de un sistema virtual (portafolios, web del máster, etc.) donde almacenar todos los documentos oficiales (memoria, CVs, etc.),

evidencias de aprendizaje y el resto de documentación necesaria para que fuera consultado por la comisión externa de evaluación” (Coordinador/a de programas, Acreditación de titulaciones).

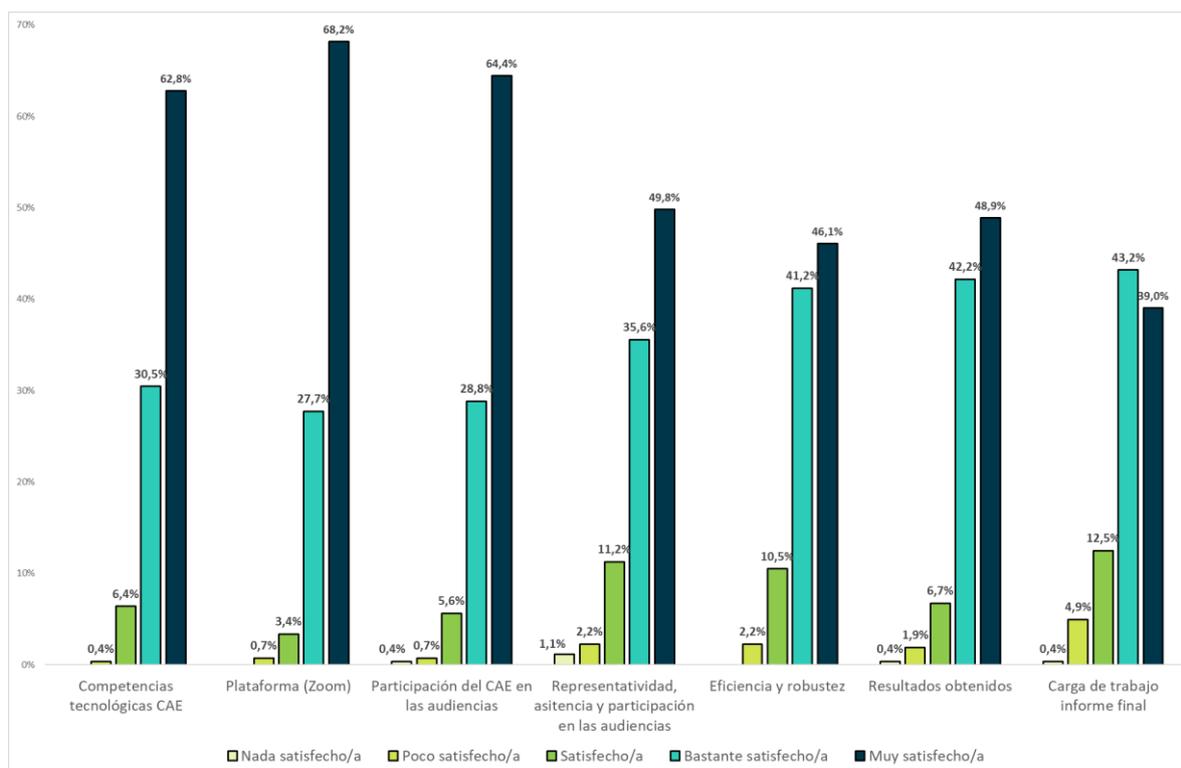
- > “La confirmación de los participantes a la sesión in situ (no podemos controlar si han entrado o no) y la adecuación de los medios para dar respuesta a las necesidades de los CEE” (UTC).
- > “Determinar el número de personas adecuado para cada visita, cumpliendo con las 5-8 personas solicitadas: se queda corto en el caso de 2 títulos o más, es excesivo en caso de 1 título” (UTC).
- > “Preocupación por parte de los centros por si todos los asistentes se pueden conectar correctamente. En este sentido, las visitas virtuales requieren tener un contacto más directo con los asistentes para velar a fin de que todos se puedan conectar a la hora prevista y dar más pautas con el objetivo de reducir posibles problemas técnicos” (UTC).

Y algunas recomendaciones de buenas prácticas que se han llevado a cabo:

- > “Es clave la organización y la citación de las personas participantes en cada sesión: crear una lista clara con nombres, cargos y teléfonos de contacto y confirmar a los asistentes en fecha y hora concreta el contenido de la misma y lo que se espera de ellos. Confirmar el enlace de la sala de espera previa a la sesión. Informar previamente del enlace de la sala principal por si alguien llega un poco justo y se tiene que conectar directamente, y volver a recordarlo en el chat durante la espera. Confirmar muy bien las horas de la sesión y las horas en *que pueden* entrar en la sala de espera. Montar una sala de salida para recibir el *feedback* de los asistentes (Coordinador/a de programas, Acreditación de titulaciones).
- > “Nosotros hemos optado por enviar el enlace en una convocatoria de Calendar y, por lo tanto, las sesiones (horas inicio y final, temas a tratar, etc.) quedan recogidas en la agenda de cada uno” (UTC).

### 1.3. Visita de evaluación

Figura 11. Grado de satisfacción de los CEE con diferentes aspectos de la visita de evaluación en formato virtual



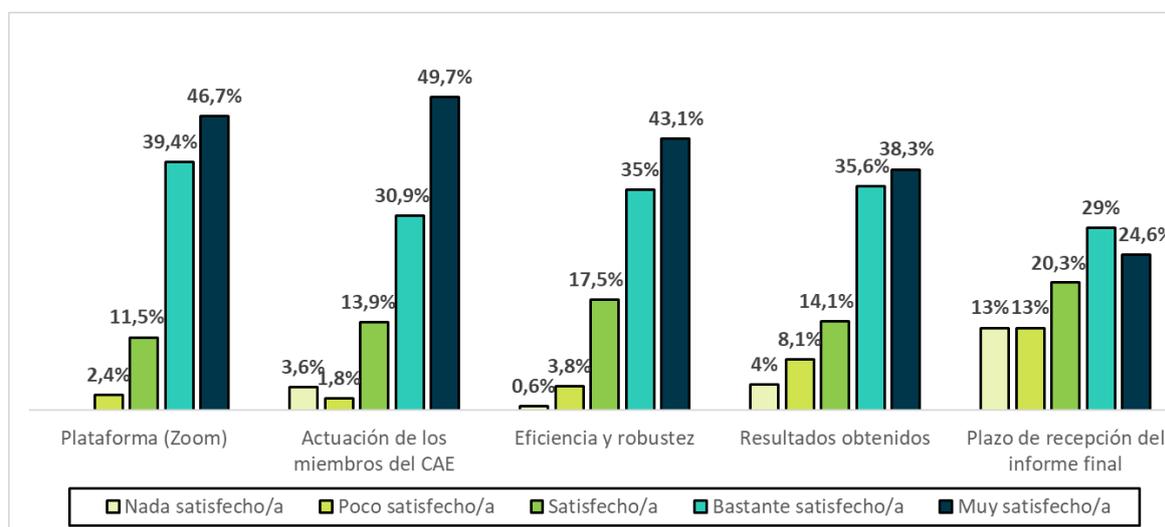
El grado de satisfacción de los miembros del CAE con las visitas virtuales es muy elevado, ya que en todos los aspectos planteados se concentran, al menos, más del 80% de las respuestas en las dos categorías más elevadas.

- > Como mínimo, cuatro quintas partes de las personas expertas están bastante o muy satisfechas con los diferentes aspectos, es decir, cuatro aspectos superan el 90%, dos están por encima del 85% y el restante está por encima del 80%.
- > La carga de trabajo en la elaboración del informe final es el aspecto que, globalmente, ha sido menos valorado en términos de satisfacción, aunque sólo un 5,4% lo ha valorado de forma insatisfactoria.

En el caso de las respuestas insatisfactorias en relación con los diferentes aspectos vinculados a las visitas virtuales, en la pregunta abierta, se ha indicado lo siguiente:

- > “El tiempo transcurrido entre la evaluación de la documentación y la visita virtual, y las alegaciones al informe, ha sido muy grande y ha sido más compleja la evaluación al no recordar algunos detalles” (Acreditación de titulaciones –no se indicó el rol desarrollado–).
- > “La comunicación en las audiencias es menos eficaz. La participación de los miembros de las instituciones acreditadas y los miembros del comité es mucho más limitada. El trabajo de la comisión durante la visita es mucho más intenso pero menos productivo. Las conclusiones no son tan clarificadoras” (Presidencia, Acreditación de titulaciones).
- > “Hay algunos aspectos que difícilmente se pueden evaluar de forma virtual. Además, la interacción presencial fomenta la participación de los miembros de las audiencias” (Secretaría metodológica, Acreditación de titulaciones).
- > “La interacción presencial facilita el intercambio y reduce las posibles dificultades técnicas. Favorece la activación del CAE y, en especial, democratiza las circunstancias de visita, puesto que a distancia cada cual puede tener particularidades que condicionan la experiencia” (Secretaría metodológica, Acreditación de titulaciones).

Figura 12. Grado de satisfacción de los CEI con diferentes aspectos de la visita de evaluación en formato virtual



El plazo de recepción del informe final es, claramente, el aspecto que los miembros de los CEI consideran que la Agencia tendría que mejorar.

- > Si se tienen cuenta las dos categorías de satisfacción más bajas (Nada y Poco satisfecho/a), un cuarto de los miembros de los CEI (26%) han expresado su insatisfacción con el plazo de recepción del informe final.
- > Un 12,1% de los miembros del CEI también están insatisfechos con los resultados obtenidos, un 4,4% con la eficiencia y la robustez y un 5,4% con la actuación de los miembros del CEE.
- > En términos globales, la satisfacción con los diferentes aspectos es buena o muy buena, ya que, en tres de los aspectos, como mínimo el 94% ha indicado una categoría satisfactoria, en otro aspecto el 88% se ha mostrado satisfecho/a y en la que menos satisfacción ha obtenido es del 74%.

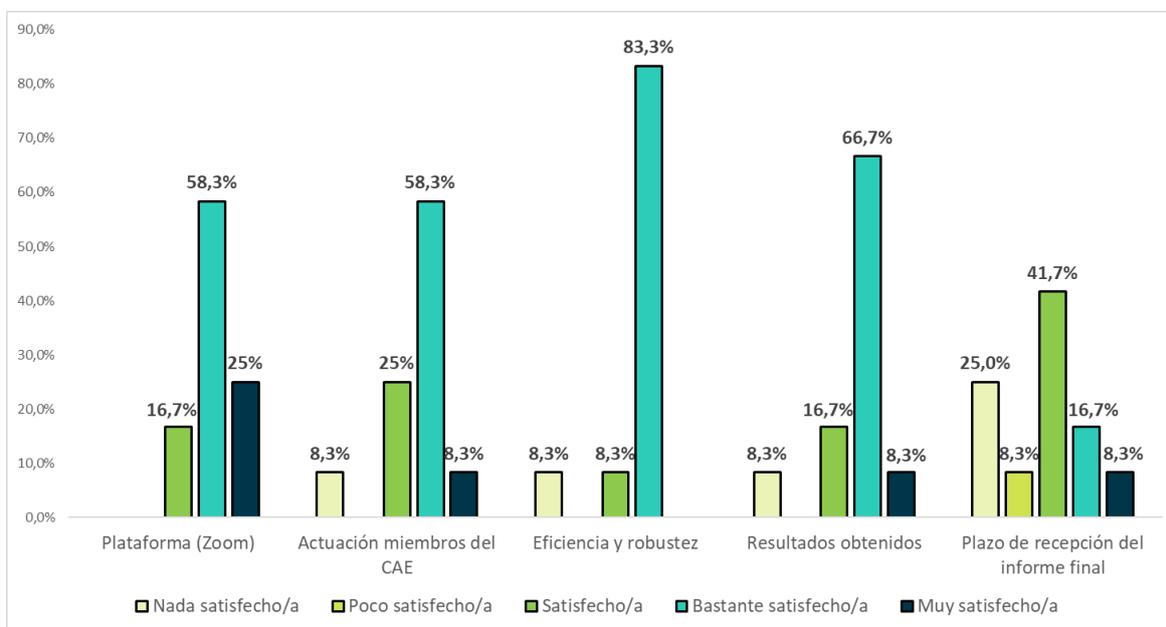
En el caso de las respuestas insatisfactorias en relación con los diferentes aspectos vinculados a las visitas virtuales, a la pregunta abierta, se ha indicado lo siguiente:

- > “Todavía no hemos recibido la evaluación y hace muchos meses que la hicimos” (Coordinador/a de titulaciones, Acreditación de titulaciones).
- > “Sin la presencia física en los contextos sociales donde tienen lugar los acontecimientos, no puede haber conocimiento-implicación. La descorporización que comporta la relación con el mundo a través de las pantallas tiene como consecuencia cierta forma de nihilismo” (Coordinador/a de titulaciones, Certificación del SGIC).
- > “La CEE tendría que ser presencial. Las entrevistas con los diferentes grupos de interés virtuales” (Responsable SGIC, Acreditación de titulaciones).
- > “En nuestro centro teníamos la visita la semana después del inicio del estado de alarma. Después de negociarlo, pudimos hacer la visita del CEE unos meses después. Sin embargo, a pesar de la prisa que se nos exigió, el informe del CEE tardó muchos meses en llegarnos (más de 6 meses). Habríamos agradecido alguna explicación al respecto. Asimismo, tendría que dejarse claro cómo se debería hacer la visita de los espacios del centro. El CEE esencialmente cogió el informe anterior, sin tener en cuenta todas las mejoras introducidas. Si se opta en un futuro por un modelo virtual, haría falta dar directrices de cómo se espera que el centro prepare una visita virtual” (Coordinador/a de titulaciones, Acreditación de titulaciones).
- > “ [Las visitas virtuales] permiten acordar mejor las disponibilidades con los principales grupos de interés. Son preferibles siempre que se puedan (re)pensar los aspectos que no han funcionado de manera adecuada; relacionados, sobre todo, con las incidencias técnicas y de funcionamiento producidas durante las audiencias” (Técnico/a de calidad centro SGIC, Acreditación de titulaciones).

- > “Preferible el formato virtual siempre y cuando se puedan repensar o modificar aquellos aspectos que no han funcionado de manera adecuada, sobre todo con las incidencias técnicas y de funcionamiento producidas durante las audiencias” (Técnico/a de calidad centro SGIC, Acreditación de titulaciones).
- > “El formato virtual ofrece una asincronía de espacio que permite fácilmente adaptar las agendas de los participantes. El formato entrevista se puede vehicular perfectamente y el intercambio comunicativo se hace fluido. Por el contrario, hay aspectos que pueden resultar difíciles de valorar en un formato virtual, como pueden ser por ejemplo los espacios y recursos ligados a los programas y centros” (Técnico/a de calidad centro SGIC, Acreditación de titulaciones).
- > “Las intervenciones en formato presencial son más naturales y directas; permiten mayor naturalidad y espontaneidad en las intervenciones, facilitan el clima de diálogo que debe haber entre los participantes para que la audiencia garantice la obtención suficiente de información y evidencias. La información obtenida en las audiencias virtuales no merece tanta credibilidad como en el caso de las presenciales. Esto es importante porque, en demasiadas ocasiones, la valoración del CEE depende más de un breve comentario que de las evidencias aportadas en el autoinforme. Se debería evaluar mejor el peso de la contrastación mediante el diálogo natural que nace de la presencialidad, de manera semejante a la situación que estamos viviendo los docentes con la docencia virtual: la falta de espontaneidad merma la percepción correcta de la realidad” [Responsable SGIC, Acreditación de titulaciones].

En relación con el plazo de recepción del informe final, durante el *focus group* realizado se hizo especial énfasis en los plazos de entrega de los informes e intentar buscar fórmulas para la simplificación de los procesos e intentar ser más ágiles.

Figura 13. Grado de satisfacción de las UTC con diferentes aspectos de la visita de evaluación en formato virtual



El plazo de recepción del informe final también es el aspecto que las UTC señalan Los indicadores más destacados del gráfico se describen a continuación. como mejorable por parte de la Agencia.

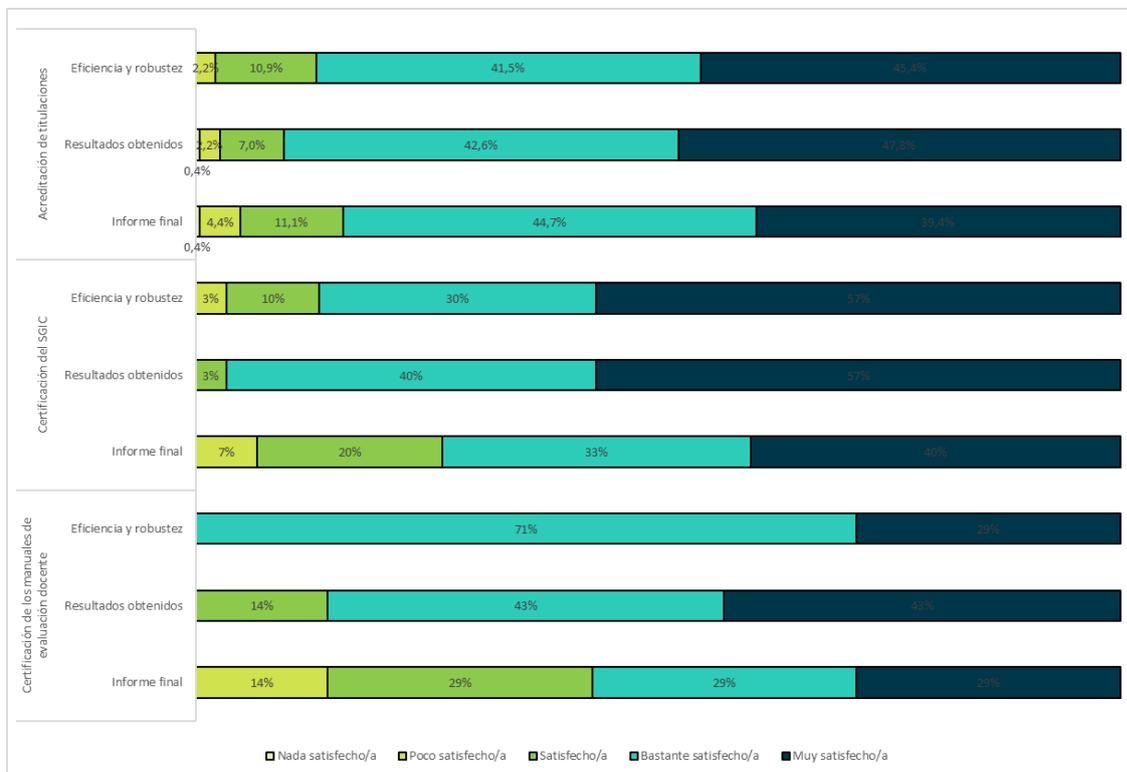
- > 11 UTC han valorado satisfactoriamente los diferentes aspectos, excepto el plazo de recepción del informe final que sólo ha obtenido dos terceras partes de respuestas satisfactorias.
- > El porcentaje del 8%, que se repite en diversos aspectos, corresponde a una de las UTC, que ha expresado no estar nada satisfecha prácticamente con ninguno de los aspectos, sólo con el software escogido.
- > La categoría predominante de satisfacción es “Bastante satisfecho/a” hecho que indica que por parte de las UTC todavía hay margen de mejora en los diferentes aspectos contemplados.

Y algunas observaciones y/o respuestas satisfactorias:

- > El formato virtual es mucho más ágil y requiere menos logística de preparación. Lo único que no se puede evaluar correctamente son las instalaciones, pero estos casos, a las alturas que estamos, ya sólo implica muy pocas titulaciones” (UTC).

- > “Las visitas en forma virtual han permitido que la duración prevista de las diferentes audiencias se haya podido respetar mucho más. También ha hecho más fácil la participación de las personas convocadas al no tener que trasladarse cada una de ellas a un espacio físico determinado” (UTC).

**Figura 14. Grado de satisfacción de los CEE con diferentes aspectos de la visita de evaluación en formato virtual según el proceso de evaluación**



**El grado de satisfacción de los miembros de los CEE con los aspectos clave de la visita de evaluación en formato virtual muestra una tendencia bastante parecida entre los diferentes procesos de evaluación externa.**

- > La carga de trabajo en la elaboración del informe final es el aspecto común en que se concentran los porcentajes de insatisfacción, del 4,8% a la acreditación de titulaciones, del 7% en la certificación del SGIC y del 15% en la certificación de los manuales de evaluación docente.
- > El grado de satisfacción de los miembros de los CEE que han participado en un proceso de acreditación de titulaciones es muy elevado, ya que entre el 84% y el 90% han indicado que están bastante o muy satisfechos/as.
- > En el caso de los miembros de los CEE que han participado en un proceso de certificación del SGIC, todas las personas expertas han valorado de manera satisfactoria los resultados obtenidos y sólo un 3% y un 7% se han mostrado poco satisfechos/as con la eficiencia y la robustez de la visita de evaluación y la carga de trabajo en la elaboración del informe final respectivamente.

- > El único aspecto que los miembros de los CEE que han participado en un proceso de certificación de los manuales de evaluación docente han valorado insatisfactoriamente ha sido la carga de trabajo en la elaboración del informe final, ya que los otros dos aspectos clave han obtenido respuestas que muestran mayor o menor grado de satisfacción.

Figura 15. Grado de satisfacción de los CEI con diferentes aspectos de la visita de evaluación en formato virtual según el proceso de evaluación



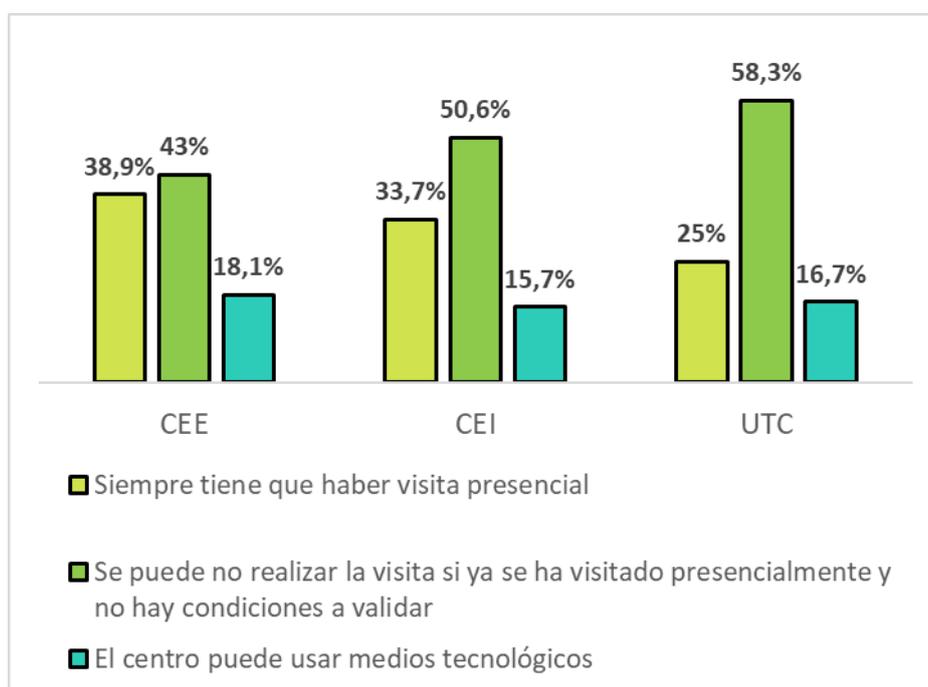
## Una cuarta parte de los miembros de los CEI (26%) no están satisfechos/as con el plazo de recepción del informe final

- > La eficiencia y la robustez de la visita de evaluación es el aspecto que ha obtenido mayor grado de satisfacción en el proceso de acreditación de titulaciones entre los miembros del CEI, ya que el 95,5% ha indicado una de las tres categorías con mayor o menor grado de satisfacción. Los porcentajes disminuyen al 87,5% y al 73,8% en los resultados obtenidos y en el plazo de recepción del informe respectivamente.
- > En el caso de los miembros de los CEI que han participado en un proceso de certificación del SGIC, la tendencia de los resultados es prácticamente la misma, con unos porcentajes ligeramente superiores en las respuestas satisfactorias obtenidas en relación con la eficiencia y la robustez y en los resultados obtenidos (95,7% y 90%, respectivamente) y muy poca diferencia en el plazo de recepción del informe final (73,7%).

## VISITA A LAS INSTALACIONES

La virtualización de los procesos de evaluación externa ha implicado que la visita a las instalaciones que se realizaba de manera presencial durante la visita de evaluación se haya visto alterada por las circunstancias sociosanitarias. En este sentido, se pretendía conocer el punto de vista de los diferentes grupos de interés respecto de las diferentes posibilidades que podría tener una situación parecida a la vivida y se les planteaban tres situaciones hipotéticas. En primer lugar, la necesidad de realizar siempre una visita presencial a las instalaciones. En segundo lugar, la posibilidad de no realizar la visita a las instalaciones en caso de que el centro o la universidad ya se haya visitado presencialmente con anterioridad y no haya condiciones a validar. Finalmente, en tercer lugar, la opción de realizar la visita a las instalaciones de las instituciones universitarias a través de medios tecnológicos (grabación de un vídeo, en streaming, etc.).

Figura 16. Valoraciones de la visita a las instalaciones de los diferentes grupos de interés externos



La opción mayoritaria entre los diferentes grupos de interés es la no realización de la visita a las instalaciones en el supuesto de que ya se haya visitado presencialmente y no haya condiciones a validar.

- > Más de un tercio de los miembros de los CEE y de los miembros de los CEI consideran que siempre tiene que haber una visita presencial en la visita a las instalaciones, y una cuarta parte de las UTC (3) coinciden en ello.
- > La realización de la visita a las instalaciones utilizando medios tecnológicos es la opción minoritaria entre los diferentes grupos de interés, ligeramente por debajo de una quinta parte de las respuestas obtenidas.
- > La principal diferencia entre los grupos de interés recae, pues, entre la no realización de la visita a las instalaciones y la necesidad de que siempre haya una visita presencial.

El Anexo I recoge los resultados de la visita a las instalaciones de los miembros de los CEE y los miembros del CEI en función del proceso de evaluación en el que han participado.

Los titulares destacados son los siguientes:

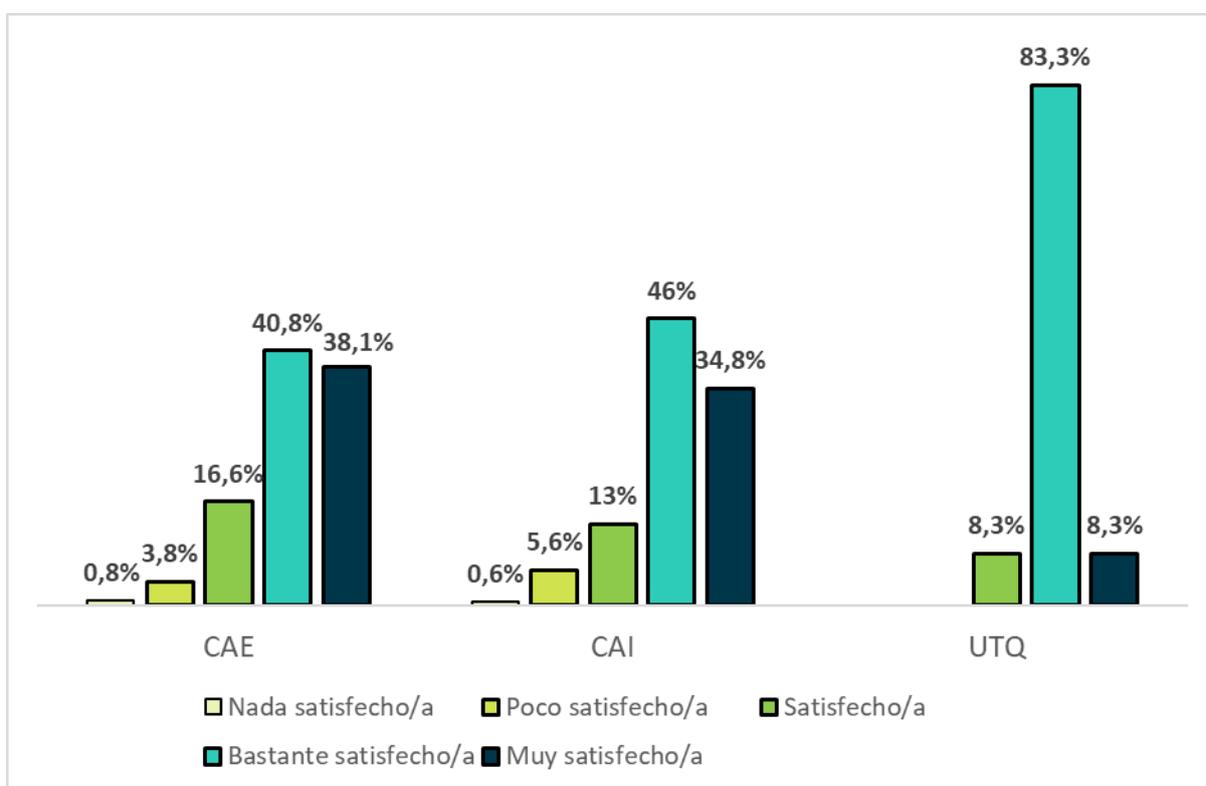
**En los procesos de acreditación de titulaciones y de certificación de los manuales de evaluación docente tienen el mismo peso específico las personas expertas que consideran que siempre se tiene que visitar las instalaciones y aquellas que consideran que no se tienen que realizar la visita si se ha realizado con anterioridad.**

**A diferencia de las personas expertas, los miembros de los CEI consideran, de manera mayoritaria, que en el proceso de certificación del SGIC siempre tiene que haber una visita presencial a las instalaciones.**

## 2. Satisfacción global visitas de evaluación en formato virtual

El grado de satisfacción global con las visitas virtuales es el indicador clave que ilustra, por una parte, si la virtualización de los procesos de evaluación externa por parte de AQU Catalunya ha funcionado de manera óptima, y, por otra parte, si existe cierto grado de aceptación de la virtualidad en la realización de las visitas de evaluación entre la comunidad universitaria y las personas expertas que participan.

Figura 17. Satisfacción global de los diferentes grupos de interés externos con las visitas virtuales

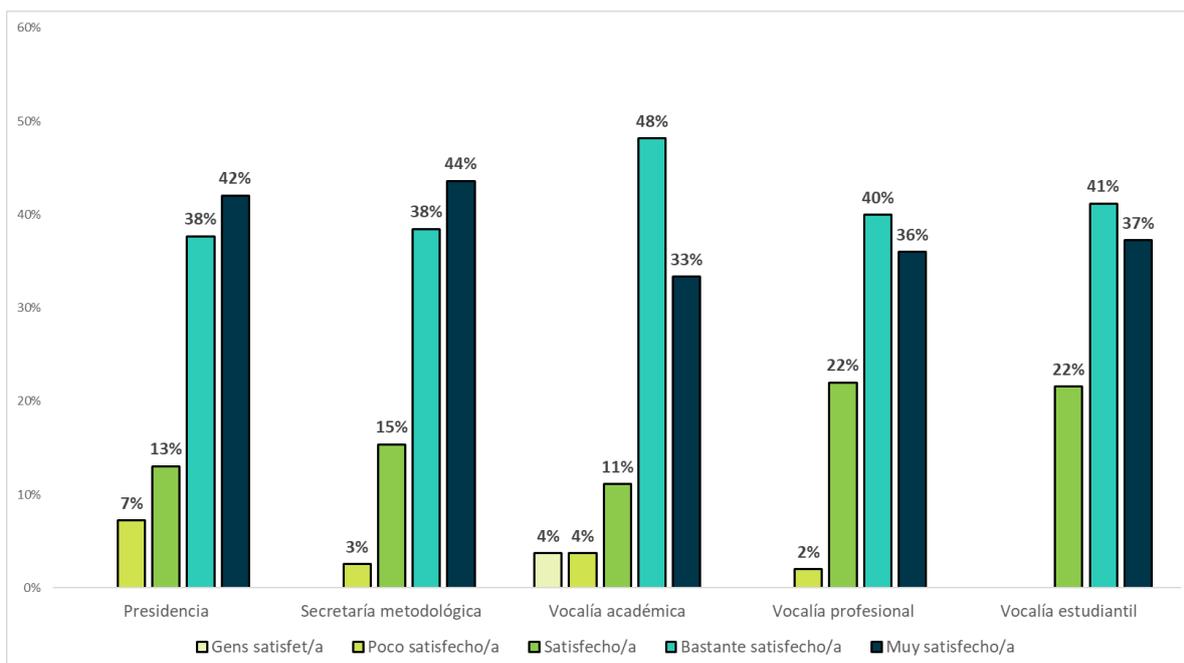


Mayoritariamente, los diferentes grupos de interés están bastante o muy satisfechos con las visitas de evaluación virtuales realizadas.

- > Si se aglutinan las respuestas que otorgan mayor o menor grado de satisfacción, los índices de satisfacción de los diferentes grupos de interés son iguales o superiores al 93%.
- > Sólo un 4,6% de los miembros de los CEE y un 6,2% de los miembros de los CEI han expresado cierto grado de insatisfacción con la realización de las visitas en formato virtual.

- > En mayor o menor medida, todas las UTC están satisfechas con las visitas virtuales: una de ellas lo está mucho, otra está satisfecha y las diez restantes están bastante satisfechas.

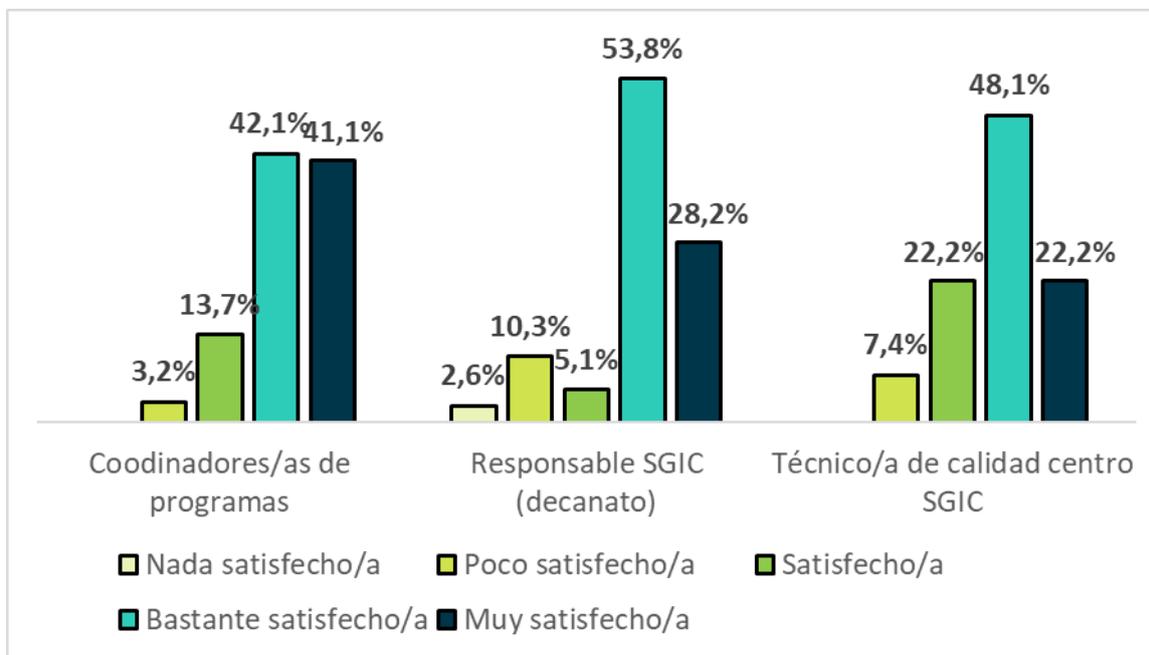
Figura 18. Satisfacción global de los miembros de los CEE con las visitas virtuales según el rol



**Las vocalías estudiantiles son el único rol de los miembros de los CEE que están plenamente satisfechos con las visitas de evaluación virtuales.**

- > Nuevamente, la tendencia predominante entre los diferentes roles de los miembros de los CEE es la satisfacción, en mayor o menor medida, según las respectivas distribuciones en las tres categorías correspondientes.
- > Las vocalías académicas son las que han expresado mayor grado de insatisfacción (8%) con las visitas de evaluación en formato virtual, incluso un 4% no está nada satisfecho con estas.
- > Las presidencias, las secretarías metodológicas y las vocalías profesionales también han registrado cierto grado de insatisfacción con unos índices del 7%, el 3% y el 2%, respectivamente.

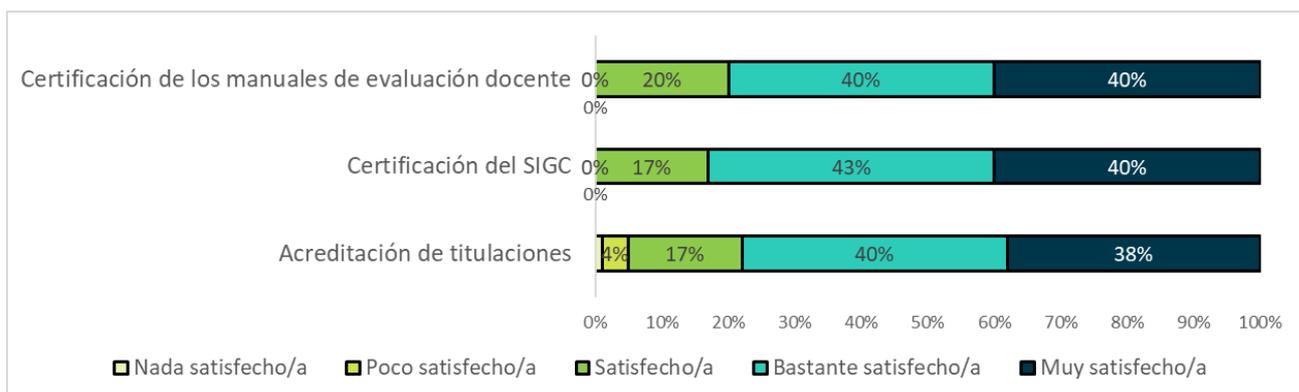
Figura 19. Satisfacción global de los miembros de los CEI con las visitas virtuales según el rol



Los y las responsables del SGIC son los que han expresado el índice de insatisfacción más elevado (13%).

- > Los y las coordinadoras de programas son el rol que está más satisfecho, con un índice de satisfacción total del 96,9%.
- > Los índices de satisfacción total del personal técnico de calidad de centro y del personal responsable del SGIC son del 92,5% y del 87,1% respectivamente.
- > Los índices de insatisfacción del personal coordinador de programas y personal técnico de calidad de centro son del 3,2% y del 7,4% respectivamente.

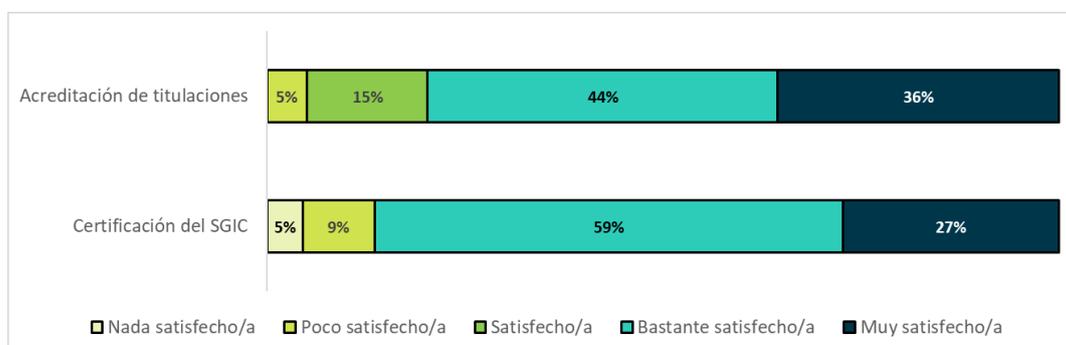
Figura 20. Satisfacción global de los miembros de los CEE con las visitas virtuales según el proceso de evaluación externa



### La insatisfacción de los miembros de los CEE se concentra en el proceso de acreditación de titulaciones, con un índice del 5%.

- > Los miembros de los CEE que han participado en un proceso de certificación del SGIC o en un proceso de certificación de los manuales de evaluación docente están plenamente satisfechos con la visita de evaluación en formato virtual.
- > Más de tres cuartas partes de los miembros de los CEE están bastante o muy satisfechos con las visitas virtuales, indistintamente del proceso en que han participado.
- > Los índices de satisfacción de los miembros de los CEE son iguales o superiores al 95% en los tres procesos de evaluación externa realizados en formato virtual.

Figura 21. Satisfacción global de los miembros de los CEI con las visitas virtuales según el proceso de evaluación externa



**Los miembros de los CEI han mostrado cierto grado de insatisfacción con las visitas virtuales, con unos índices del 5% y del 14% en la acreditación de titulaciones y la certificación del SGIC respectivamente.**

- > A pesar del grado de insatisfacción de algunos miembros de los CEI, los índices de satisfacción son muy elevados, del 95% en el caso de la acreditación de titulaciones y del 86% en el caso de la certificación del SGIC.
- > La opción de respuesta mayoritaria en ambos casos ha sido “Bastante satisfecho/a” y más de un cuarto de las personas estaban muy satisfechas.

## 2.1. Puntos fuertes

Los principales puntos fuertes de los procesos de evaluación en formato virtual según los miembros de los CEE son los siguientes (ver Anexo II):

- > Ahorro de tiempo (desplazamientos y viajes).
- > Reducción de los costes asociados al proceso de evaluación (viajes, alojamientos y dietas).
- > Mayor sostenibilidad ambiental.
- > Mayor eficiencia de las audiencias (control del tiempo, puntualidad, turnos de palabra).
- > Reducción del impacto en el puesto de trabajo habitual.

Los principales puntos fuertes de los procesos de evaluación en formato virtual según los miembros de los CEE son los siguientes (ver Anexo III):

- > Facilita la disponibilidad y la asistencia de los diferentes grupos de interés a las audiencias (sobre todo de empleadores y graduados/as)
- > Ahorro de tiempo en desplazamientos para las audiencias.
- > Posibilidad de compaginar las jornadas con otras tareas (sin exclusividad al proceso de evaluación).
- > Reducción de costes y mayor sostenibilidad ambiental.

Los principales puntos fuertes de los procesos de evaluación en formato virtual según los miembros de los CEI son los siguientes (ver Anexo IV):

- > Reducción de costes, de recursos y del tiempo de dedicación.
- > Incremento de la participación en las audiencias.
- > Eficiencia, flexibilidad y agilidad del proceso.

## 2.2. Propuestas de mejora

Las principales propuestas de mejora de los procesos de evaluación en formato virtual según los miembros de los CEE son las siguientes (ver Anexo V):

- > Ampliación de los tiempos dedicados a las audiencias (más que las presenciales) y mayor tiempo de descanso entre ellas.
- > Establecer un sistema de comunicación entre los miembros del CEE.
- > Reducción del número de titulaciones a evaluar conjuntamente.

Las principales propuestas de mejora de los procesos de evaluación en formato virtual según los miembros de los CEI son las siguientes (ver Anexo VI):

- > Mejora de la distribución de los turnos de palabra.
- > Mayor consenso entre la Agencia y las universidades en la organización de las audiencias.
- > Ampliación de los tiempos dedicados a las audiencias (más que las presenciales).

La principal propuesta de mejora de los procesos de evaluación en formato virtual según las UTC es la siguiente (ver Anexo VII):

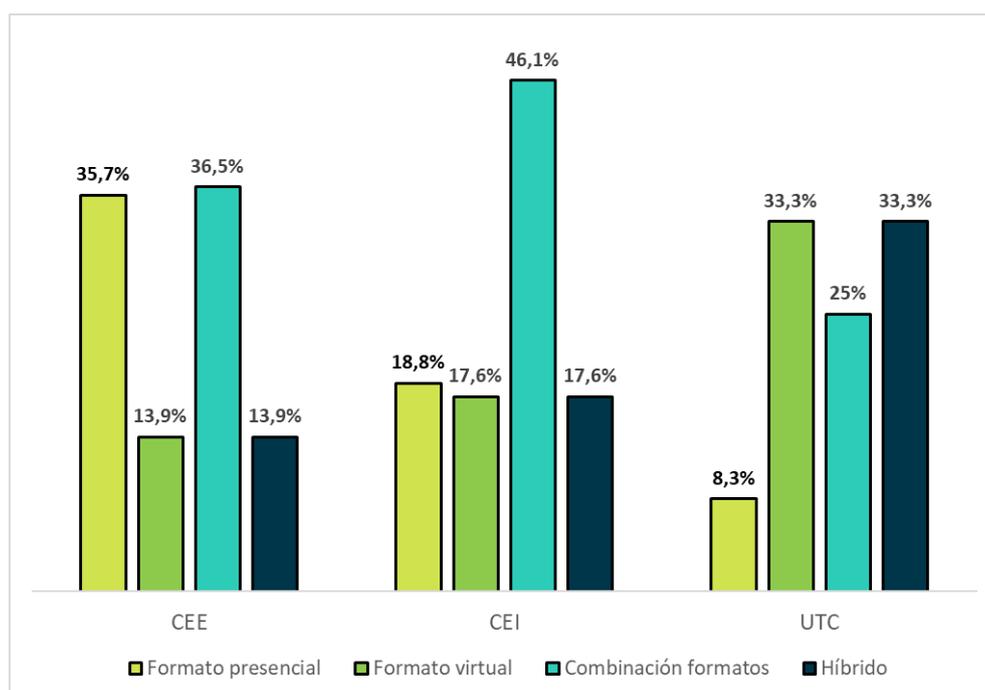
- > Ampliación de los tiempos dedicados a las audiencias (más que las presenciales) y mayor tiempo de descanso entre ellas.

## FUTURO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA

Tal como se ha indicado en la presentación inicial del informe, uno de los puntos principales era la indagación sobre los diferentes puntos de vista de los grupos de interés respecto al futuro de los procesos de evaluación externa. En este sentido, tanto en la realización del *focus group* como en la administración de los cuestionarios, se han hipotetizado cuatro posibles modelos o tipologías de evaluación externa. En primer lugar, el **modelo presencial**, es decir, volver a la concepción de los procesos de evaluación externa tal como estaban antes de la pandemia. En segundo lugar, el **modelo virtual**, es decir, adoptar exclusivamente el formato virtual para la realización de los procesos. En tercer lugar, el **modelo combinado**, es decir, realizar una parte del proceso de evaluación en formato presencial y otra parte en formato virtual. Finalmente, en cuarto lugar, el **modelo híbrido**, es decir, la realización de los procesos de evaluación en formato presencial y en formato virtual de manera simultánea –por ejemplo, con una parte de los miembros del CEE de manera presencial en la institución evaluada y otra parte del CEE, o sólo uno de sus miembros, participando de manera virtual en el mismo momento.

Las opiniones recogidas durante la realización del *focus group* en relación con el futuro de los procesos de evaluación externa destacan las opciones del modelo combinado y modelo híbrido como opciones viables de cara al futuro.

Figura 22. Valoraciones del futuro de los procesos de evaluación externa de los diferentes grupos de interés externos



## Los tres grupos de interés externos conciben, mayoritariamente, el futuro de los procesos de evaluación externo vinculados a la virtualidad.

- > Solo una de las 12 UTC retornaría al formato presencial y el resto contemplan la virtualización de los procesos de evaluación externa en alguna de las tres modalidades propuestas.
- > Prácticamente la mitad de los miembros de los CEI apostarían por la combinación del formato presencial con el formato virtual, y solo una quinta parte retornaría exclusivamente al formato presencial.
- > Los miembros de los CEE son el grupo de interés en que el retorno a la presencialidad de los procesos tiene una mayor incidencia, puesto que más de un tercio de las personas expertas así lo han indicado, a pesar de que el mismo porcentaje (36%) combinaría el formato presencial con el formato virtual.

El Anexo VIII incluye los resultados del futuro de los procesos de evaluación externa en función de los roles de los miembros de los CEE y de los miembros de los CEI y la opinión de los CEE y de los CEI en función del proceso de evaluación en que han participado.

Los titulares destacados son los siguientes:

**La virtualidad ha llegado para quedarse (de alguna manera)!**

**Los miembros de los CEI apuestan decididamente por un modelo de evaluación externa que contenga la virtualidad.**

**Las personas expertas que han participado en un proceso de certificación de manuales de evaluación docente expresan, como opción mayoritaria, el retorno a la presencialidad.**

**La opción de retornar a la presencialidad es mayor entre los miembros de los CEI que han participado en un proceso de certificación del SGIC que entre los que han participado en la acreditación de titulaciones.**

## CONCLUSIONES

La Agencia ha sabido adaptarse rápidamente a la virtualización de los procesos de evaluación externa y estos han mantenido los estándares de calidad de las visitas presenciales

- > La atención y el acompañamiento realizado por parte de la Agencia ha sido muy bien valorado, mayoritariamente, por los diferentes grupos de interés externos.

El grado de satisfacción global y de aspectos concretos de las visitas de evaluación en formato virtual han sido, mayoritariamente, bastante o muy satisfactorios para los diferentes grupos de interés externos.

- > El formato virtual de las visitas de evaluación genera cierta preocupación entre los grupos de interés externos por la pérdida del contacto humano, la imposibilidad de captar elementos relacionados con la comunicación no verbal y, sobre todo, por la ausencia de la visita de las instalaciones.

El plazo de recepción del informe final es el elemento que los miembros de los CEI y las UTC consideran que la Agencia tendría que mejorar.

La realización de la visita a las instalaciones de manera presencial es un aspecto que sigue siendo bastante importante, principalmente, para los miembros de los CEE, y en menor medida para los miembros de los CEI.

- > El uso de medios tecnológicos (videos, streaming, etc.) para la realización de la visita de las instalaciones parece una opción que no acaba de convencer a ninguno de los tres grupos de interés externos, puesto que es la opción minoritaria en todos los casos.

El futuro de los procesos de evaluación externa podría contar, de una manera o de otra, con la virtualización de una parte de estos.

- > El modelo combinado es, probablemente, el modelo que cuenta con un mayor grado de aceptación entre los diferentes grupos de interés externos e internos.

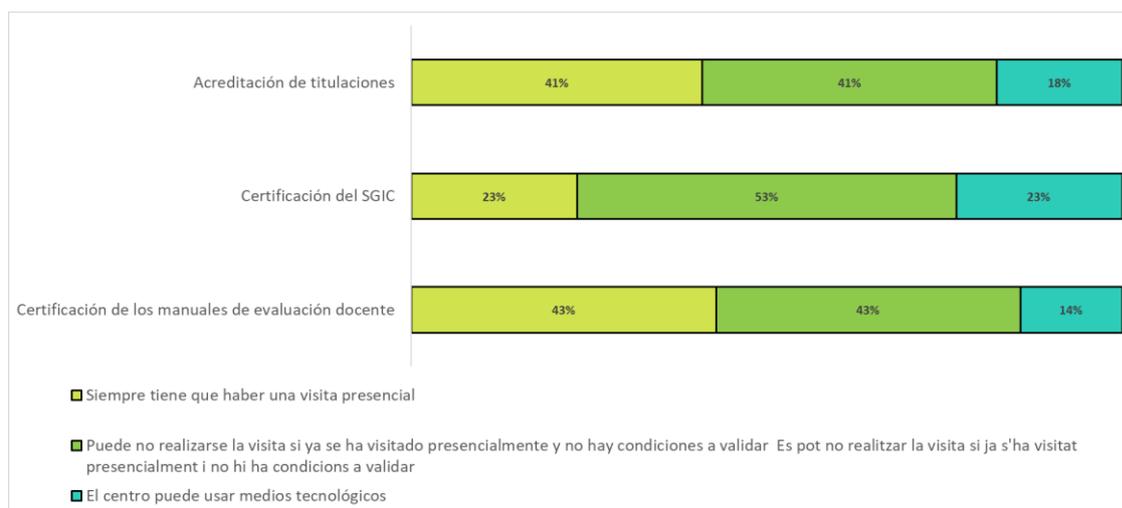
A pesar de la amplia aceptación del formato virtual entre los grupos de interés externos y el interno, se tendrá que ver qué sucede con el marco legal, es decir, cuáles son los constreñimientos normativos que



podría tener la innovación metodológica que quisiera implementar la Agencia. Y, también, qué posibilidades ofrecerá el marco del aseguramiento de la calidad de los agentes europeos, de ENQA y de EQAR, respecto a los modelos virtual, combinado y/o híbrido.

## ANEXO I. VISITA A LAS INSTALACIONES (SEGÚN LOS GRUPOS DE INTERÉS Y EL PROCESO DE EVALUACIÓN)

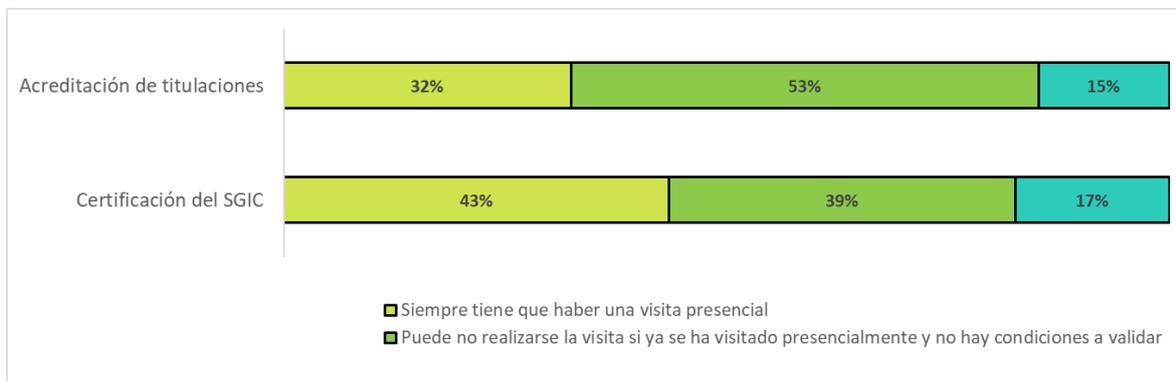
Figura 23. Valoración de la visita a las instalaciones de los miembros de los CEE según el proceso de evaluación externa



En los procesos de acreditación de titulaciones y de certificación de los manuales de evaluación docente tienen el mismo peso específico las personas expertas que consideran que siempre se tiene que visitar las instalaciones y aquellas que consideran que no se tiene que realizar la visita si se ha realizado con anterioridad.

- > La opción de respuesta minoritaria en todos los procesos es el uso de medios tecnológicos para la realización de la visita, hecho que denota que no hay un grado de aceptación muy elevado entre los miembros de los CEE, ya que en todos los casos representa menos de un cuarto de las personas expertas.
- > En el proceso de certificación hay una apuesta evidente por la posibilidad de no realizar la visita en caso de que el centro o la universidad se haya visitado presencialmente con anterioridad y no haya condiciones a validar, ya que representa más de la mitad de las respuestas obtenidas.

**Figura 24. Valoración de la visita a las instalaciones de los miembros de los CEI según el proceso de evaluación externa**



**A diferencia de las personas expertas, los miembros de los CEI consideran que en el proceso de certificación del SGIC siempre tiene que haber una visita presencial a las instalaciones.**

- > En el caso del proceso de acreditación de titulaciones, los miembros de los CEI priorizan la posibilidad de no realizar la visita en caso de que el centro o la universidad se haya visitado presencialmente con anterioridad y no haya condiciones a validar.
- > El grado de aceptación del uso de medios tecnológicos entre los miembros de los CEI es bastante similar al de las personas expertas, ya que no representan ni una quinta parte de las respuestas obtenidas.

## ANEXO II. PUNTOS FUERTES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL SEGÚN LOS CEE

- > **En general:**
  - La flexibilidad, el fácil acceso, y la ausencia de costes relacionados con el transporte y alojamiento.
  - La eficacia y eficiencia. Ahorran tiempos, recursos económicos.
  - Su sostenibilidad ambiental y reducción de emisiones.
  
- > **Desde el punto de vista de la organización de la visita:**
  - Mayor facilidad para cerrar las agendas de visita.
  - Mejor control de los asistentes.
  - Mayor grado de asistencia a las audiencias. Mayor participación de egresados y empleadores.
  - Mejor control de los tiempos de las audiencias.
  - Mayor enfoque a los objetivos de las sesiones. Se obtienen más respuestas directas a las preguntas.
  - Mayor orden de palabra durante las audiencias.
  
- > **Desde el punto de vista de la actividad de las personas expertas:**
  - Mayor concentración de las personas expertas, ya que se elimina el cansancio por el viaje, etc.
  - Permite compaginar la actividad ordinaria de las personas expertas con los procesos de evaluación.
  - Requiere una preparación sistemática de toda la visita para no dejar nada a la improvisación.
  - Mayor facilidad de coordinación del trabajo del comité.
  - El tiempo que se empleaba para el desplazamiento, se usa para trabajar el informe.
  
- > **Desde el punto de vista de la agencia:**
  - Buena organización y planificación del proceso de evaluación.
  - Seguimiento y atención de la Agencia, antes y durante la visita.
  - Los medios tecnológicos, sin fallos tecnológicos.

## ANEXO III. PUNTOS FUERTES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL SEGÚN LOS CEI

- > **En general:**
  - Reducción de costes, minimización de gestiones y mayor sostenibilidad ambiental.
  - Optimización del tiempo, desde casa se pueden atender diversas actividades sin interrupciones derivadas de un desplazamiento.
  - Rápida adaptación a la realidad y circunstancias personales de los miembros del CEI y CEE.
  - El proceso de evaluación es más rápido.
  
- > **Desde el punto de vista de la organización de la visita:**
  - Mayor facilidad para cerrar las agendas de visita.
  - Permite hacer una convocatoria de participantes de manera más amplia.
  - Mejor percepción de las sesiones virtuales por parte del estudiantado.
  - Mayor facilidad para contactar con empleadores y egresados/as.
  - Mayor facilidad de participación de personas que no residen en Cataluña.
  - Necesidad de preparar muy bien las sesiones, para ser directos en los puntos relevantes de la evaluación.
  
- > **Desde el punto de vista de la realización de la visita:**
  - Reuniones más efectivas, ya que hay una buena gestión del tiempo: se centran en el objetivo de la reunión, tienen la duración estrictamente necesaria y se respeta la agenda.
  - La capacidad de poder mostrar evidencias inmediatamente durante la reunión virtual.

## ANEXO IV. PUNTOS FUERTES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL SEGÚN LAS UTC

- > En general:
  - Más eficacia y más eficiencia (coste y tiempo).
  - Mayor sostenibilidad medioambiental.
  - Permite más flexibilidad que las visitas presenciales.
  - Seguridad sanitaria.
  
- > Desde el punto de vista de la organización de la visita:
  - Mayor participación de empleadores y egresados/as.
  - Facilidad de los asistentes a las audiencias a la hora de compaginar su participación con su actividad profesional.
  - Las personas tienen más posibilidad de participar, ya que la visita virtual no comporta tener que reservar tanto tiempo.
  - La preparación de la visita es más ágil, ya que no hay que pensar en la restauración, desplazamientos y atención presencial de los miembros del comité externo.

## ANEXO V. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL SEGÚN LOS CEE

- > **En general:**
  - Disponer de un sistema de comunicación interna del comité durante la visita.
  - Fomentar las dinámicas en equipo de los comités de evaluación.
  
- > **Desde el punto de vista de la realización de la visita:**
  - Uso de auriculares y micrófonos por parte de los participantes con el fin de evitar problemas de audio.
  - Aumentar el tiempo de descanso entre audiencias para que el CEE pueda comentar o preparar las audiencias posteriores.
  - Seguir las recomendaciones establecidas sobre el límite de las personas entrevistadas en las audiencias, evitando que se supere el número recomendado.
  - El número de titulaciones a evaluar en un visita virtual no debería ser superior a tres.
  - Disponer de un espacio para que el centro muestre la navegación dentro de las aplicaciones informáticas, gestión de la documentación, etc.
  - Ajustar el tiempo de las audiencias para que puedan intervenir/hablar todas las personas asistentes. Se sugiere establecer una pauta inicial o guion de intervención.
  - Aumentar el tiempo de trabajo en común del CEE. Se puede prever algo de tiempo “extra” por si se tuvieran que ampliar algunas reuniones o por si se tuviera que aclarar algunas dudas después de las audiencias.
  - Incluir un video de presentación o recorrido virtual por las instalaciones.
  - Disponer de una “pizarra virtual”, ya que en determinados casos, mejora la explicación.

## ANEXO VI. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL SEGÚN LOS CEI

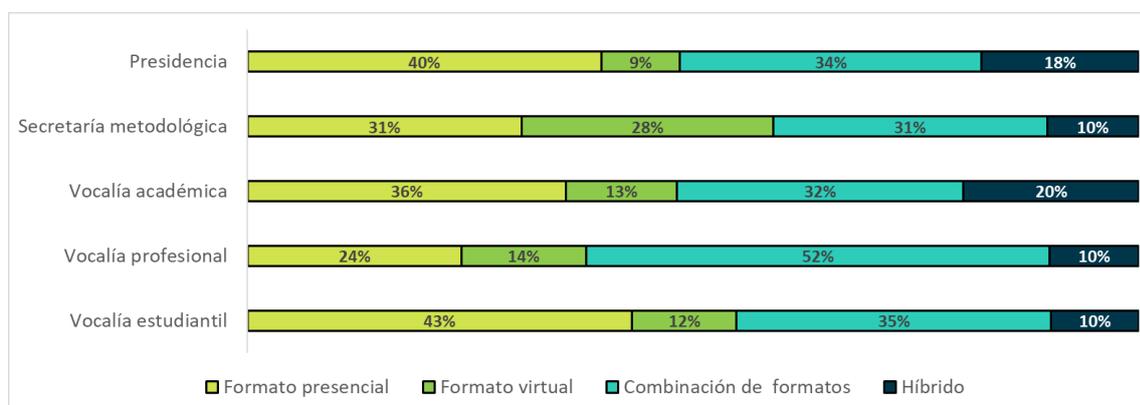
- > Desde el punto de vista de la realización de la visita:
  - El horario de mañana dificulta la participación de colectivos que trabajan.
  - Disponer de más tiempo en las audiencias, ya que la comunicación en el formato virtual es más lenta.
  - No se sabe quién ha participado en las audiencias o si una persona ha tenido dificultades para conectarse a la sesión.
  - Disponer de una sesión de cierre de la visita donde se realice un feedback o con un cierto diálogo con el fin de evitar la percepción de deshumanización de la virtualización.
  - Realizar una reunión corta con el o la gestora de calidad del centro para poder informar de situaciones sobrevenidas o para realizar alguna aclaración.
  - Se podría disponer de audiencias cruzadas.
  - Facilitar la guía sobre el funcionamiento de la herramienta que se utilizará durante la visita con suficiente antelación.
  - Usar otra plataforma más rica en posibilidades, ya que el zoom es muy básico.

## ANEXO VII. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN FORMATO VIRTUAL SEGÚN LAS UTC

- > **En general:**
  - Asegurar la evaluación “virtual” de las instalaciones para poder equipararla a la modalidad presencial.
  
- > **Desde el punto de vista de la realización de la visita:**
  - Establecer pausas de descanso entre cada audiencia para evitar la fatiga.
  - Ampliar el tiempo de duración de las audiencias. Se podría pensar en una visita virtual menos condesada y más repartida en días.
  - Debería existir una confirmación ágil de las personas convocadas a las audiencias.
  - Pérdida de contacto directo con el CEE. Sería bueno disponer del contacto con la secretaría del comité.

## ANEXO VIII. FUTURO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA (SEGÚN LOS GRUPOS DE INTERÉS, LOS ROLES Y EL PROCESO DE EVALUACIÓN)

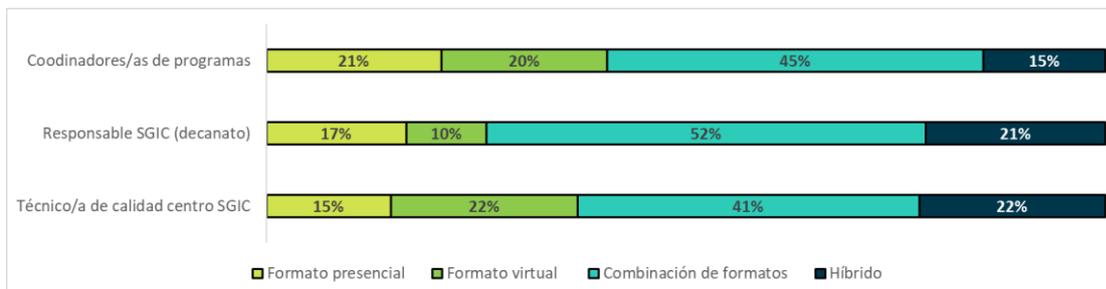
Figura 25. Valoración del futuro de los procesos de evaluación externa de los CEE según el rol



### La virtualidad ha llegado para quedarse (de alguna manera)

- > Las presidencias, las vocalías estudiantiles y las vocalías académicas de los CEE son los roles que optarían, en mayor medida, por un retorno a la presencialidad, un 40%, un 43% y un 36% respectivamente. En cambio, tres cuartas partes de las vocalías profesionales apuestan por modelos que contemplan la virtualización de los procesos de evaluación externa, y más de la mitad lo haría a través del modelo combinado.
- > El modelo virtual tendría buena acogida entre las secretarías metodológicas, ya que dobla el porcentaje del resto de roles de los CEE.
- > Si solo se contemplan los modelos vinculados de alguna manera a la virtualidad, el modelo combinado es el predominante en todos los roles de los CEE.

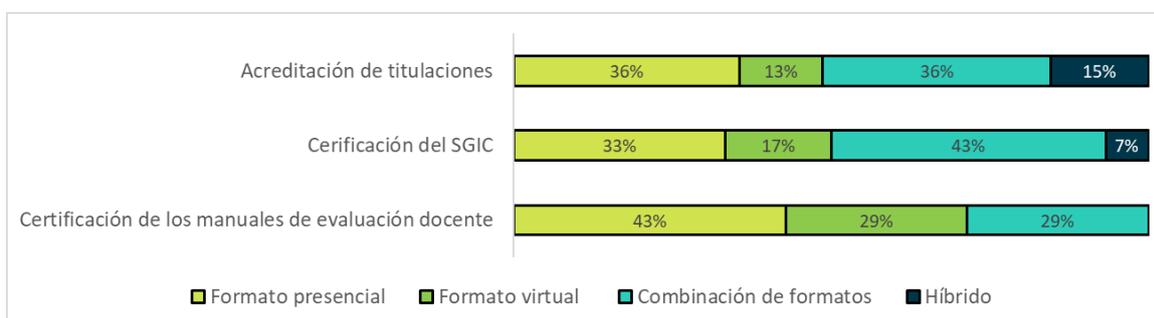
Figura 26. Valoración del futuro de los procesos de evaluación externa de los CEI según el rol



## Los miembros de los CEI apuestan decididamente por un modelo de evaluación externa que contemple la virtualidad.

- > Nuevamente, el modelo combinado vuelve a ser el predominante entre los tres posibles modelos que estarían vinculados a la virtualidad en alguna de sus modalidades.
- > El personal coordinador de programas son el rol en que el retorno a la presencialidad cuenta con un mayor soporte, con más de una quinta parte de las respuestas obtenidas.
- > La realización de las visitas en formato virtual, tal y como se ha hecho hasta ahora, es la opción que menos convence a los y las responsables del SGIC.

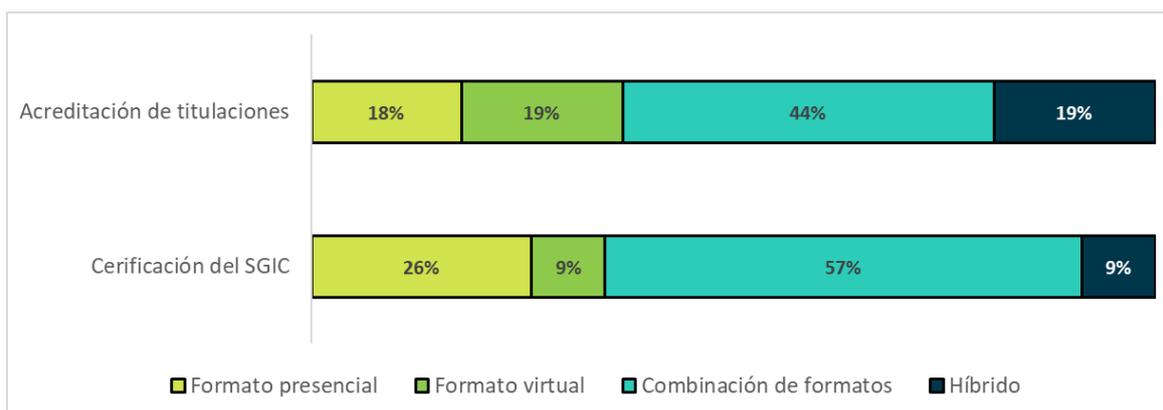
Figura 27. Valoración del futuro de los procesos de evaluación externa de los CEE según el proceso de evaluación externa



Las personas expertas que han participado en un proceso de certificación de manuales de evaluación docente expresan como opción mayoritaria el retorno a la presencialidad.

- > A pesar de esta opción predominante, si se aglutinan las respuestas que contienen una concepción del proceso con algún componente de virtualidad, la voluntad mayoritaria en el caso de la certificación de los manuales de evaluación docente es la virtualización del proceso completa o parcialmente.
- > En el caso de la certificación del SGIC, la opción claramente mayoritaria es la combinación de formatos, si bien un tercio de los miembros del CEE que han participado retornarían al modelo presencial.
- > En el proceso de acreditación de titulaciones no hay una opción que sea mayoritaria, ya que el modelo presencial y el modelo combinado obtienen el mismo porcentaje (36%) de apoyo. Si bien, como sucede en el caso de los tres procesos, la voluntad mayoritaria es la incorporación de la virtualidad en alguna de sus posibles vertientes.

Figura 28. Valoración del futuro de los procesos de evaluación externa de los CEI según el proceso de evaluación externa



La opción de retornar a la presencialidad es mayor entre los miembros de los CEI que han participado en un proceso de certificación del SGIC que entre los que han participado en la acreditación de titulaciones.

- > La combinación del formato presencial con el formato virtual es la opción mayoritaria en ambos casos, prácticamente con la mitad de las respuestas en el caso de la acreditación de titulaciones y más de la mitad en el caso de la certificación del SGIC.
- > La adopción del modelo virtual tiene mayor grado de aceptación entre los miembros de los CEI que han participado en un proceso de acreditación de titulaciones respecto a los que han participado en un proceso de certificación del SGIC.
- > El modelo híbrido, tanto para los miembros de los CEI como para los de los CEE, tendría más sentido en el caso de un proceso de acreditación de titulaciones que no en los otros dos procesos.



## ANEXO IX. GLOSARIO DE SIGLAS

AQU Catalunya	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CAIP	Comisión de Evaluación Institucional y de Programas
CEE	Comité de Evaluación Externa
CEI	Comité de Evaluación Interna
UTC	Unidad Técnica de Calidad
SGIC	Sistemas de Garantía Interna de la Calidad

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya  
Enero de 2022 · AQU-6-2022



Web: [www.aqu.cat](http://www.aqu.cat) · Twitter: @aqucatalunya