

Universitat: Universitat Oberta de Catalunya

Programa: Màster Universitari en Avaluació i Gestió de la Qualitat en l'Educació Superior

Assignatura: Treball Final de Màster

Títol del projecte: Disseny de les línies mestres d'una proposta metodològica d'autoavaluació de programes en l'escenari de postacreditació institucional per a una Universitat del Sistema Universitari de Catalunya.

Modalitat de projecte: Aplicació. Èmfasi en la detecció de necessitats.

Tipus de document: Treball de fi de màster (informe)

Autora: Assumpta Casals Suñer

Tutora: Ana Garzón Castrillón

Data: 19/1/2022

TAULA DE CONTINGUT

1. TÍTOL	4
2. INTRODUCCIÓ	4
2.1 Paraules clau	5
3. MARC TEÒRIC I CONCEPTUAL	6
3.1 Cap a un model més madur de gestió de la qualitat	6
3.2 Les metodologies d'avaluació de la qualitat de programes d'AQU Catalunya	7
3.3 Aspectes definidors de la proposta metodològica que es dissenya	8
3.4 Models d'avaluació. Avaluació externa i autoavaluació	9
3.5 Pràctiques de referència en l'escenari internacional.....	13
3.6 La participació dels grups d'interès	14
4. JUSTIFICACIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ DEL PROJECTE	18
4.1 La Universitat de referència.....	18
4.2 L'avaluació de programes. Normativa legal.....	18
4.3 El seguiment de programes a la Universitat de referència en l'actualitat.....	21
5. OBJECTIUS.....	23
5.1 Objectius generals.....	23
5.2 Objectius específics.....	23
6. DISSENY METODOLÒGIC	24
6.1 Planificació general	24
6.2 Els grups de discussió.....	24
7. ASPECTES ÈTICS.....	31
8. RESULTATS I DISCUSSIÓ. LÍNIES MESTRES DE LA PROPOSTA METODOLÒGICA	32
8.1 Resultats de l'anàlisi documental	32
8.2 Resultats dels grups de discussió	56
8.3 Línies mestres de la proposta metodològica d'autoavaluació de programes	75
9. CONCLUSIONS.....	88
10. REFERÈNCIES	91
11. ANNEXOS.....	95
11.1 Guions dels grups de discussió.....	95

ÍNDEX DE FIGURES I TAULES

Figura 1. L'espiral de millora en el procés d'avaluació de la qualitat de programes.....	12
Taula 1. Recomanacions i riscos per a l'èxit dels processos d'autoavaluació.....	12
Taula 2. Formes d'autoavaluació	13
Taula 3. Pràctiques que condicionen la participació dels estudiats en processos d'avaluació de la qualitat	16
Taula 4. Els processos d'assegurament de la qualitat de programes segons el Real Decreto 1393/2007	19
Taula 5. Característiques de l'acreditació institucional de centres segons el Real Decreto 420/2015	20
Taula 6. L'assegurament de la qualitat de programes segons el Real Decreto 822/2021.....	33
Taula 7. Identificació entre els criteris d'avaluació externa per a centres amb i sense acreditació institucional.....	36
Taula 8. Alineació entre els ESG i els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional.....	40
Taula 9. Selecció de pràctiques detectades en l'escenari internacional que poden servir de referent en el disseny de la nova metodologia	42
Taula 10. Possibilitat d'avaluació del compliment de les característiques institucionals de la Universitat mitjançant els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional	45
Taula 11. Relació entre els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional i el mapa de processos estàndard dels centres de la Universitat.....	47
Taula 12. Contrast entre els indicadors i evidències propis dels criteris per a la renovació de l'acreditació institucional de centres i els indicadors i registres propis de processos dels SGIQ que s'hi relacionen (mostra)	52
Taula 13. Preguntes de recerca i la seva adequació per als grups de discussió	55

1. TÍTOL

Disseny de les línies mestres d'una proposta metodològica d'autoavaluació de programes en l'escenari de postacreditació institucional per a una Universitat del Sistema Universitari de Catalunya.

2. INTRODUCCIÓ

El projecte que es presenta respon a la necessitat de una universitat del Sistema Universitari de Catalunya d'adaptar-se a nova legislació en relació al seguiment de programes oficials de grau i de màster en l'escenari de la postacreditació institucional. La nova legislació fa obsoleta la metodologia actual i cal dissenyar-ne una d'alternativa que posi èmfasi en l'autoavaluació.

Es dibuixen les línies mestres d'una proposta metodològica que respon als requeriments legals i als requisits de l'agència d'avaluació externa, i que a l'hora pretén reforçar la lògica interna de l'avaluació i contemplar les expectatives i necessitats dels principals grups d'interès de la Universitat de referència. Igualment, s'aprofita per explorar algunes bones pràctiques en avaluació de la qualitat identificades en l'escena internacional que poden ser interessants d'adoptar, convenientment adaptades al context de destó que fan èmfasi en l'avaluació de riscos i en la participació dels estudiants. La metodologia que es dissenya, per tant, està orientada a avançar en la responsabilitat i autonomia de la pròpia institució i dels seus centres docents en relació a la gestió dels programes formatius que imparteixen i contempla els valors de la participació, eficiència i apoderament dels centres.

El projecte de disseny de la metodologia no s'acaba amb aquest Treball Final de Màster, aquí s'hi dibuixen les línies mestres. Posteriorment, en un context professional, caldrà sotmetre la proposta a validació, desenvolupar-ne i concretar-ne alguns aspectes i adequar-la als protocols que acabi establint l'Agència de Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.

Aquest document s'estructura de la manera següent:

- El marc teòric i conceptual es refereix als conceptes propis de la disciplina que afecten al desenvolupament del projecte: els models d'avaluació, la seva evolució, la seva implantació en el Sistema Universitari de Catalunya i com condueixen a la definició de la proposta metodològica d'aquest projecte. També enumera i descriu pràctiques d'interès que es duen a terme en l'escena internacional.

- En la Justificació i contextualització del projecte es presenten els trets definidors de la Universitat niu del treball, la normativa legal a la qual està sotmesa sobre avaluació de programes i les pràctiques que duu a terme actualment al respecte.
- A continuació es presenten els objectius del projecte, el seu disseny metodològic -que contempla una fase documental i una fase de consulta a la comunitat a través de grups de discussió- i els aspectes ètics que el regeixen.
- Els resultats del projecte es presenten distribuïts per fonts d'informació: primerament s'exposen els resultats de l'anàlisi documental i després els derivats dels grups de discussió. I, finalment, s'estableixen les línies mestres de la metodologia, tenint present els resultats anteriors. La conclusió fa una reflexió sobre els resultats del projecte.
- Per acabar, es presenten les referències bibliogràfiques i un annex que detalla els guions utilitzats per conduir els grups de discussió.

2.1 Paraules clau

- Autoavaluació de programes *versus* Avaluació externa
- Acreditació institucional de centres
- Sistema de garantia interna de la qualitat
- Participació dels grups d'interès
- Avaluació de riscos
- Eficiència en la gestió de la qualitat

3. MARC TEÒRIC I CONCEPTUAL

3.1 Cap a un model més madur de gestió de la qualitat

El fonament d'aquest projecte rau en l'evolució d'una institució del Sistema Universitari de Catalunya (SUC) cap a una maduresa més gran en relació a la gestió de la qualitat dels seus programes formatius oficials de grau i de màster. Aquest camí es fa de la mà d'una nova legislació que condueix les universitats de l'Estat espanyol en aquest sentit, segons un itinerari que va començar amb l'adveniment de l'Espai Europeu d'Educació Superior.

Quan es pren contacte amb l'àmbit de la gestió de la qualitat, apareixen una gran quantitat de termes específics, com ara acreditació, indicadors, verificació, autoinforme, rànquing, modificació substancial o no-substancial, SGIQ, seguiment, evidències, avaluació, ISO, certificació; i el que era important ahir ja no ho és l'endemà, mentre que el que no estava en el radar s'ha d'atendre de seguida. Això no ajuda a la tan volguda extensió de la cultura de la qualitat. Per posar llum a aquesta situació, és aclaridora la següent aportació de Verkleij i Westerheiden (Jeliazkova i Westerheiden, 2001): Dibuixa el trajecte que fan els sistemes d'educació superior en relació a l'assegurament de la qualitat dels programes formatius, des del control ferri per part de l'administració fins a la quasi independència de les institucions d'educació superior que els imparteixen. Per això és necessària una transferència de cada vegada més cotes de responsabilitat de la primera cap a les segones, acompanyada d'una maduresa més gran en la gestió dins de les institucions. Es tracta d'un model que, a grans trets, exposa l'activitat d'avaluació segons una evolució de quatre fases: comença en una primera, en la qual s'emeten informes descriptius sotmesos a avaluacions sumatives sobre l'assoliment d'uns estàndards establerts externament; i acaba a la quarta, en la qual els informes s'elaboren en base a indicadors, DAFOs i *benchmarking*, i les avaluacions externes tenen forma d'auditoria dirigida a la institució.

A l'Estat espanyol, i per tant al SUC, també es va fent aquest camí, a cop de pedagogia i decret i amb ample espanyol. Una nova legislació promou un canvi de fase del sistema cap a les tercera i quarta del model esmentat. L'avaluació externa enfocada directament al desenvolupament i resultats dels programes desapareix segons la legislació, per prendre abast institucional de centre. Tanmateix, si bé la primera acreditació institucional consisteix en avaluar la capacitat que tenen els centres per gestionar-se internament per tal d'assegurar que la formació tingui "un nivel de competencia y la adecuación a los criterios estandarizados de calidad del servicio docente prestado, y que debe responder a las exigencias del estudiantado y de la sociedad " (art.14 del Real Decreto 640/2021), en la renovació d'aquesta acreditació aquest enfocament es desdibuixa.

Aquests canvis impacten en les metodologies d'avaluació externa i en la manera que tenen les universitats d'assegurar i millorar internament la seva qualitat. De manera que les metodologies actuals van quedar obsoletes i cal adoptar-ne adequades a la nova situació.

3.2 Les metodologies d'avaluació de la qualitat de programes d'AQU Catalunya

En l'escenari actual, es duu a terme avaluació externa dels programes formatius. Al Sistema Universitari de Catalunya, aquesta avaluació està a càrrec de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), d'acord amb la Llei 15/2015 (AQU, 2021c). Aquesta agència és membre de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) i està inscrita a l'European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR); com a tal, segueix els estàndards i directrius europeus per a l'assegurament de la qualitat, els ESG (ENQA et al., 2015). A continuació s'exposa breument els quatre processos que utilitza actualment per fer aquesta tasca.

a. El marc VSMA

El Marc per a la Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació de titulacions, conegut com a Marc VSMA (AQU, 2016) garanteix la qualitat de programes i respon tant a la legislació com als ESG, des de 2010. Es compon dels quatre grans processos d'avaluació externa corresponents amb la seva denominació, que tenen la funció següent:

- Verificació- Avalua el disseny dels programes formatius en base a un guió establert en la legislació. Acreditació *ex-ante*, requisit imprescindible per poder impartir els ensenyaments amb caràcter oficial. Rendició de comptes, amb resultat binari i recomanacions orientades a la millora. Abast: programa.
- Seguiment- Avalua el desenvolupament i resultats dels programes formatius. Prioritàriament orientat a la millora. Abast: centre amb tots els seus programes.
- Modificació- Avalua els canvis de cert calibre que es volen introduir en el disseny dels ensenyaments com a resultat del seguiment. Prioritàriament orientat a la millora i amb resultat binari. Abast: programa.
- Acreditació- Avalua el desenvolupament i resultats dels programes, requisit per renovar el seu caràcter oficial. Acreditació *ex-post*, prioritàriament rendició de comptes amb resultat binari, inclou recomanacions de millora. Abast: programa, encara que s'organitzi preferentment a nivell de centre.

En aquest projecte s'enfoca als processos que avaluen el desenvolupament dels programes, que són els de seguiment i acreditació, per la seva finalitat i perquè constitueixen el punt de partida de la comunitat universitària en relació a aquesta qüestió. Se'n destaca (AQU, 2016: 11,13):

- Malgrat que es tracta de processos d'avaluació externa, requereixen autoavaluació.
- La necessitat del seu encaix en el Sistema de Gestió Interna de la Qualitat de cada institució.

b. L'avaluació dels sistemes de garantia interna de la qualitat. L'acreditació institucional de centres i la seva renovació

AQU Catalunya també duu a terme avaluació de nivell institucional. Aquest tipus d'avaluació, d'acord amb el que s'ha exposat a l'inici d'aquest apartat, va prenent cada vegada més cos en el sistema i ja estava prevista en el Real Decreto 420/2015. La primera acreditació institucional de centre s'obté mitjançant el compliment de dos requisits: una quota determinada de programes acreditats i una avaluació de la implantació del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ). Aquesta acreditació, al Sistema Universitari de Catalunya està implementada però encara li falta recorregut: a setembre de 2021, només 26 dels 199 centres universitaris del SUC havien obtingut la certificació de la implantació dels seus SGIQ (González, 2021: 7), malgrat que AQU preveu que a finals del 2022 ho estiguin cap a un terç del sistema (AQU, 2021b). Aquesta activitat compta amb la Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (AQU, 2020b).

L'agència està preparant la prevista avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional. Encara que no s'ha implementat, ja ha emès documentació rellevant al respecte:

- Estàndards i criteris per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU, 2020a)
- Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU, 2021a)

Malgrat que queda pendent de publicar una guia sobre el seguiment de l'acreditació institucional, la informació de què es disposa és significativa. A l'apartat de Resultats i discussió es presenta una anàlisi d'aquesta documentació, que configura el futur de l'avaluació externa al SUC i, per tant, té gran impacte en qualsevol procés de gestió i avaluació de la qualitat.

3.3 Aspectes definidors de la proposta metodològica que es dissenya

Com s'ha apuntat i es detalla a l'apartat de Justificació i contextualització del projecte, es reforça la responsabilitat de les universitats en l'assegurament i millora de la qualitat dels seus programes. Per

aquest motiu, cal dotar-se d'una metodologia adequada per fer-ho possible. Es valora que és coherent que s'assenti sobre les bases següents:

- Propòsit: millora contínua
- Perspectives de qualitat prioritàries:
 - Adequació als objectius- Cal fer un esforç per conèixer els objectius de l'autoavaluació de programes des dels diversos grups d'interès principals i els requeriments externs. Respon a la demanda de més participació i consolidació de la cultura de la qualitat entre la comunitat.
 - Eficiència- La proposta metodològica ha de permetre el retorn dels màxims beneficis amb la mínima inversió. Cal explorar el marc de la gestió de la qualitat a la institució i encaixar les diverses activitats en matèria de qualitat que es duen a terme per no sobrecarregar els centres d'activitat avaluadora. Respon a la demanda de simplificar.
 - Transformació en l'organització- Entenent el conceptes de gestió de la qualitat com a gestió organitzativa i contemplant l'increment de la responsabilitat de la pròpia institució respecte a la qualitat dels programes que ofereix. Respon a la demanda d'apoderament dels centres.
- Model d'avaluació: Seguiment de programes basat en un procés d'autoavaluació per a la millora. L'objectiu de l'autoavaluació és proporcionar informació per determinar l'efectivitat del programa i per facilitar tant la presa de decisions com l'establiment d'objectius (Rodríguez, 2013: 83).
- Marc internacional d'avaluació de la qualitat en el qual s'inscriu- Espai Europeu d'Educació Superior. Com és ben sabut, el Sistema Universitari de Catalunya forma part de l'Espai Europeu d'Educació Superior, un dels documents insígnia del qual són els ESG, els Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'EEES (ENQA et al., 2015). Atesa la rellevància d'aquest document i els seus efectes sobre qualsevol activitat d'educació superior europea, es valora que és imprescindible contemplar-lo en el disseny de la proposta metodològica. De fet, ella mateixa respon a l'estàndard 1.9 de "Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes". Dels ESG, més enllà de la resta d'estàndards del primer apartat que escaiguin, es valora la constant referència a la consulta als grups d'interès.

3.4 Models d'avaluació. Avaluació externa i autoavaluació

En el punt anterior s'ha establert que el model d'avaluació corresponent a la metodologia de la qual es volen establir les línies bàsiques és el de "seguiment de programes basat en un procés d'autoavaluació per a la millora". A continuació s'exposa el fonament i els límits de tal decisió.

Com el seu nom indica, l'autoavaluació consisteix en una reflexió interna. Una de les seves característiques principals és la flexibilitat, la possibilitat que té per adaptar-se a diferents contextos i objectius. Aquesta flexibilitat és tal, que freqüentment s'utilitza en contextos d'avaluació externa, com a fase prèvia o com a element per encaminar un futur procés d'avaluació externa. Tant és així, que els autors consultats es refereixen a autoavaluació en exposar models d'avaluació externa (Rodríguez, 2013; Basart, s.d.) o, a la inversa, esmenten l'avaluació externa en les seves consideracions sobre l'autoavaluació en el marc de l'assegurament intern de la qualitat, com fa The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE, 2021). L'autoavaluació en el context de l'avaluació interna està fortament condicionada pels processos d'avaluació externa (Martin, 2018) que reben i que han de rebre les institucions o programes en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, com estableix l'estàndard 1.10 dels ESG (ENQA et al., 2015). En el cas de la Universitat de referència, aquesta circumstància també s'hi detecta actualment: com s'exposa a l'apartat de Justificació i contextualització del projecte, en aquest moment es duen a terme informes de seguiment segons una metodologia d'avaluació externa (AQU, 2019), encara que en realitat rarament són avaluats per l'agència i l'operació queda circumscrita a una reflexió interna, per a la millora, i a la publicació al web, per al rendiment de comptes.

El cas és que gran part de la informació contemplada en aquest projecte sobre autoavaluació procedeix d'aportacions de caràcter teòric i referents metodològics sobre avaluació externa. Això té tres motius:

- Qui genera més informació i metodologia són les agències de qualitat, que es dediquen sobretot a fer avaluació externa.
- La cerca de referents d'autoavaluació en assegurament intern de la qualitat supera el marc temporal d'aquest projecte.
- L'avaluació externa per a la renovació de l'acreditació institucional de centres, com s'anirà llegint, és determinant.

Es valora que emmirallar-se en aportacions pròpies de metodologies d'avaluació externa és plenament legítim a causa de la flexibilitat de l'autoavaluació esmentada al paràgraf anterior.

Però les constants referències en aquest projecte sobre processos d'avaluació externa obliguen a fer una breu nota sobre els models que segueixen, que segons els autors consultats (Rodríguez, 2013; Basart, s.d.; INQAAHE, 2021), i deixant de banda els desajustaments terminològics que campen per la disciplina, són els següents:

- **Acreditació:** avaluació per a la consecució d'una credencial amb efectes determinants per a la supervivència de la institució o del programa.
- **Auditoria:** avaluació de l'assoliment dels objectius determinats per la institució, generalment enfocada als seus sistemes de funcionament.
- **Avaluació per a la millora:** avaluació que posa l'accent prioritàriament en la millora de la institució i/o dels programes formatius.

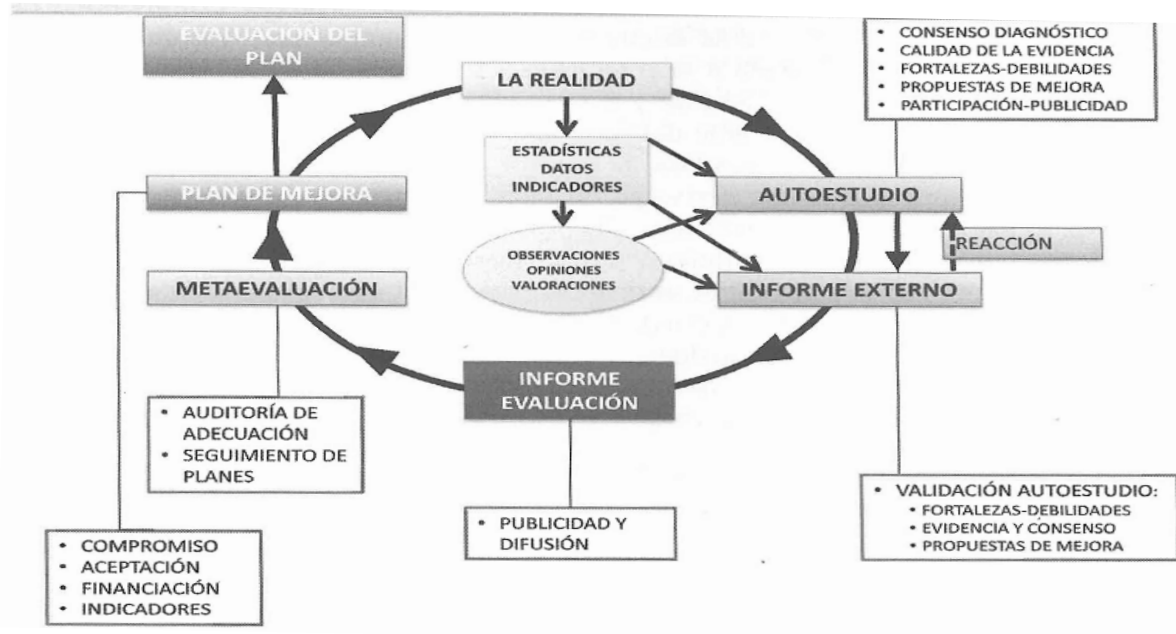
Val a dir que, sovint, els models es presenten de forma mixta, sobretot pel que fa al seu propòsit: l'orientació a la millora i el rendiment de comptes s'acostuma a trobar en més o menys mesura a tots els models, malgrat la incompatibilitat assenyalada per JM Consulting Ltd (2005), tot referint-se a la "pàtina d'or" que, la necessitat d'obtenir una credencial, no és estrany trobar en els informes d'autoavaluació.

Així doncs, d'acord amb les seves característiques, sembla que el model d'avaluació externa que, per la seva naturalesa, pot servir més de referent per a una avaluació interna és el d'avaluació per a la millora, a causa de la seva orientació. Però les metodologies explorades que inclouen pràctiques que es podria estudiar d'adoptar, corresponen sobretot a un model mixt d'acreditació institucional i de programes, algunes vegades amb enfocament d'auditoria. Per tant, en aquest projecte, a l'hora de localitzar referents, és més rellevant la pràctica concreta que es duu a terme que el model d'avaluació en si.

Tornant a l'autoavaluació, la literatura consultada fa èmfasi en els punts següents:

- La necessitat de comptar amb criteris i procediments propis de la institució. El seu punt de partida han de ser les necessitats i expectatives de la pròpia institució, encara que s'han compatibilitzar amb el que es requereix externament (INQAAHE, 2021). L'autoavaluació s'assenta en la documentació estratègica referent a qualitat de la institució: política i manuals de qualitat. A l'apartat de Resultats i discussió es torna sobra aquesta qüestió.
- L'autoavaluació s'ha d'encarar al futur. Això duu a concretar un pla de millora de la qualitat ben articulat (INQAAHE, 2021) i ben integrat en l'espiral de l'avaluació de la qualitat, segons l'aportació de Westerheijden. El gràfic següent el mostra tal i com Rodríguez (2013) l'integra a l'avaluació de programes, enllaçant altra vegada l'autoavaluació amb l'avaluació externa:

Figura 1. L'espiral de millora en el procés d'avaluació de la qualitat de programes



- Els processos d'autoavaluació tenen components que els condueixen a l'èxit o els comprometen. Martin (2018), Rodríguez (2013) i Surssock (2011) en destaquen els següents, que es mostren a la taula 1:

Taula 1. Recomanacions i riscos per a l'èxit dels processos d'autoavaluació

Recomanacions	Riscos
Motivació interna Lògica interna, disseny adequat a la institució	Oblit de l'accent en l'aprenentatge dels estudiants
Sistema d'informació (indicadors) robust Diversitat d'instruments Accent en l'avaluació Disseny orientat al futur Lògica acadèmica	Falta de consens entre els agents implicats Falta de compromís institucional Manca de preparació tècnica
Lideratge Eficàcia de l'equip	Clima de treball poc adequat
Llegibilitat per part de diferents col·lectius Transparència i claredat en les conseqüències que suposa	

Font: elaboració pròpia sobre Martin (2018), Rodríguez (2013) i Surssock (2011).

Per altra banda, INQAAHE fa una aproximació a diverses formes d'autoavaluació, resumides a la taula 2:

Taula 2. Formes d'autoavaluació

Revisió	Seguiment
Activitat de cycle llarg (aprox. 5 anys)	Activitat de cycle curt (mensual, trimestral, anual...)
Incorpora persones externes a la institució per a la seva avaluació	Exclusivament intern
Més orientat a l'avaluació dels assoliments	Més orientat a la millora
Avaluació més profunda	Avaluació panoràmica en base a un sistema d'informació

Font: elaboració pròpia sobre INQAAHE (2021).

La metodologia de la qual es volen establir les bases s'adequa més a la de seguiment, a causa de la interferència que suposa l'acreditació institucional, que compleix amb les característiques de la revisió.

Així doncs, el model que es té present per fonamentar la metodologia que es vol dissenyar és propi dels sistemes d'assegurament de la qualitat més madurs a causa del reforçament de l'accent intern que escau conferir-hi, tenint present el model de fases exposat a l'inici. Tanmateix, és necessari fer un matís sobre aquesta qüestió: l'autoavaluació, com l'auditoria, s'assenta sobre una perspectiva de la qualitat de *fitness for purpose*, en la qual el que es valora és l'assoliment dels objectius establerts per la pròpia institució. Però alguns dels autors consultats (Haakstad, 2014; Rodríguez, 2013) presenten dubtes sobre si aquesta perspectiva és suficient; consideren que cal valorar si els objectius establerts per les institucions són pertinents (*fitness of purpose*) i que cal ser més específics i exigents en l'avaluació. De fet, les avaluacions a les quals van anant els sistemes de qualitat no es desprenen de l'acarament dels resultats a uns criteris establerts externament a les institucions. Tal i com es pot llegir a l'apartat de Resultats i discussió, aquesta circumstància també s'identifica en l'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional, i per tant té gran impacte en aquest projecte.

3.5 Pràctiques de referència en l'escenari internacional

Independentment del model d'avaluació en el qual estan inserides, es detecten a l'escenari internacional algunes pràctiques que es pot contemplar d'adoptar, adaptades i dimensionades adequadament, dins la metodologia que es vol dissenyar. En general, s'han seleccionat les més transferibles d'entre les presentades en el manual d'Edo i Huertas (s.d.) que ofereix una panoràmica de les metodologies d'avaluació externa implementades des de diversos marcs internacionals d'assegurament de la qualitat:

- Enhancement-led Institutional Review (ELIR). Quality Assurance Agency for Higher Education Scotland (QAAS). Escòcia- Flexibilització segons el context. Avaluació del risc. Participació dels estudiants.
- Risk Assessment Framework. Tertiary Education Quality and Standards Agency (TEQSA). Austràlia- Flexibilització segons el context. Avaluació del risc. Sistema d'informació.
- Acreditació institucional. National Assessment and Accreditation Council (NAAC). Índia- participació, quantificació, flexibilització per tipologia d'institució.
- Sistema acreditació ARCU-SUR. RANA. Amèrica Llatina- Criteris d'avaluació.
- Acreditació Alta Qualitat. Consejo Nacional de Acreditación (CNA) Colombia- Criteris d'avaluació
- Acreditació institucional. Consejo Nacional de Acreditación (CNA) Chile- Criteris d'avaluació. Participació dels agents d'interès.
- Acreditació programes àmbit enginyeria. Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET) EUA- Criteris d'avaluació.
- *The Student Written Submission*. Metodologies de la Quality Assurance Agency (QAA). Anglaterra, Gal·les, Irlanda del Nord- Autoinforme independent dels estudiants en avaluació externa.
- Student Partnerships in Quality Scotland (SPARQS). Escòcia- Agència de suport als estudiants en matèria de qualitat.
- Washington Monthly's College Guide and Rankings . Rànquing – Indicadors per a dimensions determinades.
- The Guardian University Guide. Rànquing - Indicadors per a dimensions determinades.

A l'apartat de Resultats i discussió es presenten les característiques que criden més l'atenció de les metodologies i pràctiques esmentades en relació a aquest projecte.

3.6 La participació dels grups d'interès

En les línies mestres de la metodologia que es vol dissenyar, val la pena tenir-hi present la qüestió de la participació dels grups d'interès. El cas és que els Estàndards i directius per a l'assegurament de la qualitat a l'EEES (ENQA et al., 2015), que en la seva versió en català ocupa 50 pàgines, fa 30 referències a la participació de les "parts interessades". Igualment, els nous decrets 822/2021 i 640/2021 esmenten la necessitat de participació dels grups d'interès, específicament estudiants, en operacions de gestió de la qualitat. Kettunen (2015) declara que l'èxit de les institucions d'educació superior depèn, en gran mesura, de la seva capacitat per tenir cura de les relacions amb els grups d'interès. En el seu mapa de grups d'interès en educació superior situa els estudiants i el personal com els dos

principals grups d'interès, en peu d'igualtat. Sursock (2011) valora que és una qüestió de cultura democràtica considerar els estudiants al mateix nivell que el personal. En aquest projecte no es vol deixar de fer una incursió en aquest tema, encara que hagi de ser més superficial del que es mereix, a causa de la importància que té, centrada en el col·lectiu d'estudiants.

Abans, però, s'obre un parèntesi en relació al col·lectiu de professorat: Els processos d'avaluació de la qualitat no són apolítics, com defensa Harvey (2004), ni tan sols dins de la mateixa institució (Sursock, 2011). Tots dos autors han recollit les impressions del professorat sobre els processos de qualitat. Per la part que necessita millorar, les paraules que apareixen són les següents: sobrecàrrega, burocràcia, allunyament de l'activitat diària, tecnicisme, inadequació de criteris, sobredimensió del punt de vista extraacadèmic, inconsistència, uniformització, inhibició de la innovació, desconfiança, atemptat a la llibertat. En la metodologia que es pretén dissenyar és necessari tenir-les en compte i procurar anul·lar o minimitzar aquests punts de tensió.

En relació al col·lectiu d'estudiants i a la seva participació en processos d'avaluació de la qualitat, es distingeixen 3 nivells d'implicació, segons Cockburn (s.d.) en el seu treball per a la Student Partnerships in Quality Scotland (SPARQS):

- Que tinguin l'oportunitat de participar-hi
- Que assisteixin a les activitats d'avaluació de la qualitat
- Que estiguin compromesos fent contribucions i amb proactivitat

A Escòcia, país de referència en aquest assumpte, el 2004 hi havia un terç d'institucions adscrites a cada nivell.

En una línia semblant, Galán (2012) distingeix entre:

- Participació genuïna
- Participació formal. Aquesta segona és utilitzada per legitimar les operacions de qualitat, però no permet als estudiants aportar valor afegit.

Considera que els estudiants, com més s'involucren, més s'accepta que ho facin, ja que al capdavall són un dels col·lectius principals de les institucions universitàries, atès el seu volum i dedicació. És de la mateixa opinió Strahlman en el marc d'estudi per a la European Students Union (ESU, 2012): quan els estudiants estan compromesos, les seves aportacions són tingudes en compte perquè parteixen del seu punt de vista i ofereixen noves solucions.

Una altra cosa és fins a quin punt els estudiants s'involucren, es volen involucrar o estan en disposició de fer-ho. Diversos autors han explorat aquesta qüestió i, com a conclusió, destaquen dues afirmacions:

- L'única manera que els grups d'interès s'involucrin és que es convencin que hi sortiran guanyant (Loukkola i Zhang, 2010).
- És una qüestió de confiança, democràcia i apreciació dels estudiants com a membres de la comunitat acadèmica, en peu d'igualtat, que s'afavoreixi la seva participació (Bollaert i Delplace, s.d.).

A la taula 3 es mostren els factors identificats empíricament que condicionen i ajuden a incrementar la participació dels estudiants en processos de qualitat, segons les mateixes autores, Galán (2012), Strahlman (2012), Cockburn (s.d.) i Sursock (2011):

Taula 3. Pràctiques que condicionen la participació dels estudiants en processos d'avaluació de la qualitat

Pràctiques que condicionen la participació dels estudiants
<ul style="list-style-type: none">▪ Cura per la confiança i comprensió mútua des del mateix moment del disseny dels instruments de gestió de la qualitat.▪ Establiment d'una participació sistematitzada i amb objectius clars▪ Selecció de participants transparent. Tenir cura d'incorporar col·lectius de tots els perfils, no només els majoritaris (estudiants de cursos avançats de grau)▪ Formació i suport: millorar la comprensió de les operacions per poder-hi participar amb agilitat, facilitat i coneixement de causa.▪ Que es constati el resultat de les aportacions en la pràctica diària i en l'estratègia de la institució.▪ Reconeixement de la tasca dels estudiants. Es detecten diverses pràctiques com per exemple:<ul style="list-style-type: none">○ Certificació○ Obsequis associats a l'activitat○ Gratificació econòmica○ Reconeixement acadèmic dels resultats d'aprenentatge obtinguts en l'activitat○ Integració en activitats de desenvolupament personal▪ Coneixement de les motivacions dels estudiants per participar. Principalment:<ul style="list-style-type: none">○ A nivell comunitari, la voluntat de contribuir a la millora de les condicions d'estudis i esperit de participació en la millora acadèmica i de la societat.○ A nivell personal, desenvolupar d'habilitats per integrar en el propi currículum i afegir-hi valor competitiu.▪ Coneixement dels factors que dificulten la participació. Principalment, mancances en:<ul style="list-style-type: none">○ Informació i de formació en processos de qualitat○ Visibilitat de l'impacte dels processos de qualitat○ Consciència de la seva importància.○ Consideració respecte a la seva posició dins la institució○ Transparència en la selecció○ Temps disponible, prioritització de compromisos▪ Establiment o reforçament de diverses pràctiques i formes de col·laboració relacionades amb la processos de qualitat. Es detecta:<ul style="list-style-type: none">○ Enquestes○ Grups de discussió temàtics

- Participació en la redacció o revisió d'informes,
- Participació t en òrgans responsables de qualitat amb diferent implicació i de diferent nivell i abast
- Participació en audiències com a entrevistats o com a avaluadors
- Específicament, es detecten bones pràctiques que poden ajudar a l'increment de la participació d'aquest col·lectiu:
 - Flexibilitat de les eines (com ara les enquestes) per adaptar-les a cada situació
 - Comunicació a les aules dels canvis introduïts a les assignatures com a conseqüències de les observacions dels estudiants.
 - Incorporació/reforçament del diàleg sobre el desenvolupament de les assignatures a l'aula..
 - Sistematització de reunions periòdiques a diferents nivells.
 - Potenciació d'eines qualitatives per a la gestió de la qualitat
- Establiment o reforçament de les relacions informals entre la institució i els estudiants, ja que potencien el bon funcionament de les relacions formals.

Font: elaboració pròpia sobre Loukkola i Zhang (2010), Bollaert i Delplac (s.d), Galán (2012), Strahlman (2012), Cockburn (s.d.) i Sursock (2011):

A l'apartat de Resultats i discussió es mostra com es tenen presents els advertiments i pràctiques descrites en la metodologia que es pretén dissenyar.

4. JUSTIFICACIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ DEL PROJECTE

4.1 La Universitat de referència

La Universitat en la qual es centra aquest projecte forma part del Sistema Universitari de Catalunya. (...Contingut eliminat...)

Per reconèixer els aspectes més rellevants que caracteritzen aquesta la Universitat, es té present la documentació estratègica següent:

- Normes d'organització i funcionament: preàmbul, naturalesa, missió i finalitat.
- Política i objectius de qualitat de la Universitat: objectius vinculats als programes formatius.
- Pla estratègic: marc estratègic (missió, visió, valors) i objectius estratègics sobre formació.

S'avancen aquí els punts més recurrents, presents en aquests documents, vinculats a la dimensió docència: arrelament al territori i projecció internacional, formació competencial i integral per a l'ocupabilitat, atenció als objectius de desenvolupament sostenible. Aquests punts s'han de concretar en els programes formatius i al seu compliment s'ha de dirigir l'organització de les seves activitats, d'acord amb el sistema de garantia interna de la qualitat de cadascun dels centres docents. L'impacte d'aquesta documentació en l'autoavaluació de programes s'exposa a l'apartat Resultats i discussió.

4.2 L'avaluació de programes. Normativa legal

a. Situació de partida

El Sistema Universitari de Catalunya, i amb ell l'assegurament de la qualitat dels programes oficials de grau i de màster, depèn de la legislació pròpia de l'Estat espanyol en aquesta matèria. En la seva adaptació a l'Espai Europeu d'Educació Superior, els darrers 15 o 20 anys han estat clau. Més enllà de les dues grans lleis d'Universitats de 2001 i 2007 (Ley Orgánica 6/2001 i Ley Orgánica 4/2007) i dels primers decrets d'ordenació i de crèdits de 2003 i 2005, amb totes les disposicions que els despleguen i complementen, s'identifiquen dues grans normatives que han marcat el desenvolupament dels ensenyaments tal i com els coneixem actualment. Totes dues normatives han estat derogades l'estiu de 2021:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Real Decreto 420/2015, de 10 de juliol, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.

Les disposicions d'aquests dues normatives en relació a l'avaluació de programes es sintetitzen a la taula 4:

Taula 4. Els processos d'assegurament de la qualitat de programes segons el Real Decreto 1393/2007

Real Decreto 1393/2007	
Verificació Art. 24	Avaluació externa. Acreditació <i>ex-ante</i> . Dimensions d'avaluació establertes a la pròpia normativa (Annex II), recollides en els protocols de les agències. L'obtenció de la credencial és un dels requisits per a l'oficialització del programa.
Acreditació Art 24.2 Art 27 bis, Art 27 ter	Avaluació externa, acreditació <i>ex-post</i> . Estableix un procediment d'acreditació <i>ex-post</i> per dur a terme periòdicament en funció de la càrrega lectiva i nivell del programa (entre 4 i 8 anys), a comptar des de l'acreditació <i>ex-ante</i> (verificació) o, si existeix, des de la darrera acreditació <i>ex-post</i> . Les agències de qualitat corresponents establiran conjuntament els protocols necessaris. Estableix el circuit procedimental: funcions de cada òrgan, terminis. La no obtenció de la credencial suposa l'extinció del programa. Els programes de centres amb acreditació institucional estan exempts del procediment d'acreditació mentre mantinguin aquesta altra acreditació vigent.
Seguiment Art 27	Les agències de qualitat corresponents duren a terme el seguiment del compliment del projecte contingut en el pla d'estudis verificat. Es basa en un protocol mínim sobre criteris i indicadors elaborat per les agències amb el ministeri.
Modificació Art. 28	Aprovació: Universitats segons la seva normativa. Modificacions que afectin als registres RUCT: Avaluació externa

Font: elaboració pròpia en base al real decreto 1393/2007

Per tant, el Real Decreto 1393/2007, més enllà d'establir l'ordenació acadèmica, fixa els procediments d'assegurament de la qualitat de programes. És clau per entendre com s'ha configurat l'oferta acadèmica i el sistema d'assegurament de la qualitat de programes actual.

Quant als processos d'avaluació sobre el desenvolupament dels programes, els de seguiment i acreditació, que són els rellevants en aquest projecte. Però la norma no determina els criteris sota els quals han de ser avaluats, per això remet als que s'estableixin en el marc de les agències d'avaluació de la qualitat.

Durant els 14 anys que aquest real decret ha estat vigent, ha sofert un continu de modificacions per diversos motius. Una d'elles és conseqüència de la introducció de l'acreditació institucional mitjançant el Real Decreto 420/2015 esmentat, que s'explora a continuació.

Aquesta segona norma pràcticament no es refereix a l'activitat de seguiment de programes, però introdueix un concepte important, el de l'acreditació institucional de centres. Entre els seus requisits, per a la primera acreditació inclou una avaluació per a la certificació de la implantació del sistema de

garantia intern de la qualitat, cosa que promou una maduresa més gran de les universitats en matèria de gestió. A la taula 5 s'exposa una síntesi del que disposa aquesta norma en relació a l'acreditació institucional.

Taula 5. Característiques de l'acreditació institucional de centres segons el Real Decreto 420/2015

Real Decreto 420/2015. Article 14
Estableix l'acreditació institucional de centre. Per obtenir-la, cal tenir acreditats com a mínim la meitat dels graus i la meitat dels màsters implantats en el centre. I cal haver obtingut una avaluació favorable de la implantació de la certificació de l'SGIQ. L'avaluació per aquesta certificació la duen a terme les agències de qualitat corresponents, d'acord amb un protocol establert a nivell polític.
L'acreditació institucional té una vigència de 5 anys. La seva renovació suposa un procediment d'avaluació diferent, a càrrec de les agències de qualitat.
Els centres que no obtenen l'acreditació institucional han de seguir sotmetent els seus programes a acreditació.

Font: elaboració pròpia sobre el Real Decreto 420/2015

Per tant, des de 2015 està prevista i implementada l'acreditació institucional de centres. Com s'ha exposat mes amunt, però, la certificació dels SGIQ dels centres, que és un requisit per aquella acreditació, al SUC està en una fase força inicial de desplegament. Potser és a causa del seu caràcter voluntari, l'abast de l'operació i l'absència de grans beneficis com a conseqüència de l'obtenció de la credencial. El Real Decreto 420/2015 ha estat derogat pràcticament en la seva totalitat el juliol de 2021.

b. Nou escenari

El juliol i el setembre de 2021 s'han aprovat dos nous reials decrets que, a grans trets, substitueixen els dos que s'acaben de descriure:

- Real Decreto 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris.

A l'apartat de Resultats i discussió s'analitza la nova legislació i els seus efectes per al seguiment de programes. En aquest sentit, és determinant la interpretació i desplegament que en fan les agències de qualitat, concretament AQU Catalunya.

4.3 El seguiment de programes a la Universitat de referència en l'actualitat

a. Seguiment i acreditació de programes

La Universitat de referència duu a terme l'avaluació del desenvolupament i dels resultats de les seves titulacions oficials de grau i de màster a través dels informes de seguiment, des de 2011, d'acord amb la legislació exposada en el punt anterior i les orientacions d'AQU referides a l'apartat de Marc teòric i conceptual. A més, sol·licita l'acreditació de les titulacions, en els terminis establerts per llei, procés que desapareix per als centres amb la introducció de l'acreditació institucional de centres. Aquests dos processos tenen elements en comú:

- Es tracta de processos d'avaluació externa precedits d'una autoavaluació.
- L'objecte de la seva atenció és el desenvolupament i els resultats dels programes.
- Els criteris d'avaluació.

Però tenen una diferència fonamental, la seva finalitat: el seguiment està exclusivament orientat a la millora; en canvi l'acreditació, prioritàriament és una avaluació sumativa amb efectes determinants per al manteniment del caràcter oficial dels programes. Per aquest motiu, d'aquests dos processos, el que s'erigeix com a antecedent de la metodologia que es pretén dissenyar és el de seguiment.

Els informes de seguiment de la Universitat de referència han anat evolucionant des del punt de vista del procediment i del model de document, arran de canvis en les directrius externes i d'una evolució de la pròpia institució. El model vigent arrenca amb els Informes aprovats el febrer 2018, que es basen en la guia metodològica d'AQU per al seguiment (AQU, 2019 en la seva 3a edició), i en les directrius (AQU, s.d.) i recomanacions (AQU, 2017) emeses per la mateixa agència al respecte. Té les característiques següents:

- Es tracta d'una activitat anual de reflexió sobre el funcionament dels programes formatius implantats en el centre i el seu sistema de gestió interna, basada en indicadors i evidències.
- Es duu a terme d'acord amb els processos i procediments recollits en els SGIQ dels centres.
- Els criteris per a l'avaluació són els establerts per AQU en la seva guia metodològica.
- Pivota sobre el pla de millora de la qualitat del centre.
- Els informes són elaborats pels òrgans de qualitat dels centres, amb la participació de càrrecs acadèmics, professorat, estudiants i personal tècnic.
- Els informes són aprovats pels màxims òrgans de govern dels centres i de la Universitat.

- L'avaluació externa dels informes és selectiva: en general, AQU avalua alguns informes de seguiment d'alguns programes que presenten més riscos per a l'assoliment dels estàndards de qualitat.
- Els informes es publiquen al web.

Es valora que, en el disseny de la nova proposta metodològica, és necessari tenir en compte la pràctica de seguiment actual, tant per aprofitar-ne els components que continuen tenint sentit com perquè constitueix l'experiència dels agents implicats en el procés i cal preveure una transició comprensible per la majoria d'ells, de cara a consolidar la cultura de la qualitat.

b. L'avaluació del sistema de garantia interna de la qualitat

Més enllà de l'avaluació de programes, els centres duen a terme una revisió anual del seu sistema de garantia interna de la qualitat, d'acord amb el procés establert a tal efecte en el mateix SGIQ. A la Universitat de referència, l'avaluació del funcionament i resultats de l'SGIQ actualment es reflecteix en el mateix informe de seguiment descrit en el paràgraf anterior i genera un document específic a banda. Com s'ha exposat a l'apartat de Marc teòric i conceptual, el funcionament dels SGIQ dels centres també és avaluat externament: directament per a l'obtenció de la primera acreditació institucional, i a partir de llavors, dins de la metodologia per a la renovació de l'acreditació institucional de centres.

En elaborar una proposta metodològica d'autoavaluació de programes, es fa necessari parar atenció a aquesta altra activitat de valoració de l'SGIQ, per tal de garantir que les dues avaluacions s'articulen amb coherència i eficiència, promovent així que es configuren com una eina d'ajuda real a la gestió i s'allunyin de la perspectiva burocràtica.

5. OBJECTIUS

5.1 Objectius generals

- Establir les línies mestres d'una proposta metodològica per a l'autoavaluació de programes oficials de grau i de màster en l'escenari de postacreditació institucional per a la Universitat de referència, en un context de canvi de la normativa legal.

5.2 Objectius específics

- Identificar els elements externs que condicionen la proposta metodològica d'autoavaluació que es dissenya i el seu impacte: normativa legal, directrius en matèria de qualitat.
- Identificar i preveure la integració dels elements estratègics de la institució en el disseny de les línies mestres de la metodologia.
- Recollir i integrar les necessitats i expectatives dels grups d'interès principals en l'establiment de la proposta metodològica i en l'activitat d'autoavaluació que suposarà la seva implementació, per mitjà de grups de discussió.
- Localitzar bones pràctiques de caràcter metodològic que es duen a terme en l'escena internacional per valorar la seva adopció a la Universitat de referència.
- Orientar l'autoavaluació de programes cap a una gestió més eficient de la qualitat.

6. DISSENY METODOLÒGIC

6.1 Planificació general

Fase 1- Redacció del marc teòric i conceptual i de la justificació i contextualització del projecte

Fase 2- Anàlisi dels requisits externs i interns que condicionen la metodologia

- Requisits legals i directius sobre avaluació de la qualitat
- Documentació estratègica de la Universitat de referència
- Processos de qualitat que es duen a terme a la Universitat

Fase 3- Detecció i anàlisi de bones pràctiques en l'escena internacional

- Metodologies d'avaluació internacionals
- Altres models i pràctiques en avaluació de la qualitat

Fase 4- Necessitats i expectatives dels grups d'interès a Universitat de referència (I)

- Determinació dels informants dels grups d'interès. Contacte.
 - Estudiants
 - Degans/es, caps d'estudis i equivalents
 - Directors/es acadèmics de programes i equivalents
 - Responsables i tècnics en gestió de la qualitat
 - Càrrecs acadèmics tècnics d'Universitat que, per les seves funcions, són referents
- Elaboració dels guions dels grups de discussió.
- Realització dels grups de discussió.

Fase 5- Necessitats i expectatives dels grups d'interès a Universitat de referència (II)

- Tractament de la informació
- Anàlisi de la informació

Fase 6- Disseny de les línies mestres de la proposta metodològica, com a conseqüència dels punts anteriors. Conclusions

6.2 Els grups de discussió

6.2.1 Característiques de la recollida d'informació entre els grups d'interès: els grups de discussió

a. Objectiu de la recollida d'informació

L'objectiu de la recollida d'informació a través dels grups de discussió és incorporar al disseny de la nova metodologia les necessitats i expectatives dels grups d'interès i agents implicats més rellevants, específicament sobre els aspectes següents:

- Criteris d'avaluació
- Periodicitat de l'avaluació
- Format de la documentació
- Participació dels estudiants

Es tracta, per tant de grups de debat que permeten explorar continguts del punt de vista dels informants.

b. Idoneïtat dels grups de discussió com a tècnica de recollida d'informació en aquest projecte

Per escollir la tècnica de grup de discussió com a instrument de recollida d'informació i per determinar-ne el disseny, es tenen presents els consells de Valles (1999), Callejo (2001), Fàbregues (s.d.) i Meneses i Rodríguez (s.d).

Motius d'ordre metodològic

- Permet obtenir informació sobre un tema a partir de les percepcions, visions i motivacions dels participants, cosa que afavoreix anticipar tensions i reaccionar-hi.
- Permet adaptar-se als focus d'interès prioritaris dels participants gràcies a la seva flexibilitat.
- Promou la retroalimentació de plantejaments entre participants sense la necessitat d'arribar a un consens.
- Estimula la reflexió i la generació de noves idees.

Es valora que els avantatges enumerats compensen les seves limitacions:

- Certs lideratges poden monopolitzar el debat o influir en el discurs d'altres informants.
- Certs informants poden aprofitar el debat per explotar els seus interessos particulars professionals.

Motius d'ordre operatiu

La tècnica de grup de discussió permet una recollida prou ràpida i completa d'informació, aspecte clau en aquest projecte. Se situa en una posició de compromís entre altres tècniques com l'enquesta i l'entrevista, que s'han descartat pels motius següents:

- L'enquesta permet recollir les aportacions de més informants però a un nivell superficial, ja que no permet argumentar les respostes. Igualment, es té present que, en el marc del SUC, la taxa de

resposta a les enquestes acostuma a ser baixa, per la qual cosa es prefereix no insistir en aquesta tècnica.

- L'entrevista és útil per indagar sobre qüestions més específiques i a un nivell més profund, cosa que no es correspon amb les necessitats d'aquest projecte, de caràcter més panoràmic. A més, per entrevistar a tothom a qui es caldria consultar, faria falta disposar de més temps del que permet aquest treball acadèmic.

Es valora que tant una tècnica com l'altra poden ser molt útils en una fase posterior d'aquest projecte, en l'entorn professional.

6.2.2 Protocols dels grups de discussió en aquest projecte

a. Perfil i nombre d'informants. Nombre i composició de grups

S'estableixen dos tipus diferents d'informants: estudiants i personal de la institució.

Els estudiants són membres dels Consell d'Estudiants. Per aquest sector, es duu a terme un sol grup de discussió de 4 persones.

Quant al personal de la Universitat, es duu a terme un mostreig no probabilístic sense representativitat estadística que garanteix un mostra tipològica dels principals sectors implicats (degans/es, caps d'estudis, directors/es acadèmics, responsables/tècnics/es de qualitat i càrrecs acadèmics i tècnics a nivell d'Universitat) per la qual cosa es té en compte que hi hagi presència dels sectors indicats i presència de la pràctica totalitat dels centres docents. Això duu a entrevistar 30 persones. Els requisits per formar part d'un grup de discussió són els mateixos entre tots els sectors:

- Tenir una trajectòria demostrada i/o ocupar o haver ocupat una posició de responsabilitat en gestió de la qualitat.
- Conèixer el mecanisme de seguiment de programes que s'aplica en aquest moment a la institució.

El nombre de grups d'aquest sector s'estableix en 5, pels motius següents:

- El límit temporal del projecte no permet programar nous grups en funció de la saturació de contingut, de manera que es pren una decisió al respecte prèviament.
- El nombre d'informants que es considera consultar.
- El nombre de participants cada grup, que ha de promoure un intercanvi fluid entre ells i l'enriquiment del contingut.

En relació a la definició de la composició dels grups, i tenint present les consideracions anteriors, s'actua de la següent manera:

- S'agrupen alguns informants que es valora que, per les seves característiques, és tant important que debatin junts com que no debatin amb altres informants. Aquesta situació es presenta sobretot en càrrecs acadèmics i de gestió de nivell d'Universitat.
- Pel que fa als altres informants, s'organitzen els grups amb un nombre similar de participants, tendint a l'homogeneïtzació de perfils, en la mesura del possible segons les seves disponibilitats. En configurar els grups també es tenen presents les limitacions de la tècnica esmentades més amunt.

b. Contacte amb els informants

El contacte amb els estudiants es fa a través de la presidència del Consell d'Estudiants de la Universitat, mitjançant un correu electrònic i una trobada presencial informativa. Una vegada han escollit els participants a la discussió entre el mateix Consell, s'hi contacta per correu electrònic, informant sobre el projecte, el tractament de la informació i protecció de dades i el document per al consentiment informat.

El contacte amb el personal de la Universitat es fa per correu electrònic, en dos moments:

- En un primer contacte s'informa breument sobre el tema i motiu del projecte, qüestions de tractament de la informació i protecció de dades i s'invita a participar-hi.
- En un segon contacte a les persones que confirmen la voluntat de participar-hi, es completa la informació sobre el projecte als interessats, es comunica la data i enllaç a la sessió corresponent i es proporciona el document per al consentiment informat.

En iniciar el debat es fa una síntesi molt breu dels objectius, un recordatori sobre la protecció de dades i indicacions de procediment durant la sessió. En finalitzar-lo, s'agraeix la participació i es recorda que es facilitarà l'accés als resultats de l'estudi als participants.

c. Calendari dels debats

Els debats es duen a terme entre el 13 i el 22 de desembre de 2021. L'elecció de les dates està condicionada per la planificació dels lliuraments de l'assignatura, la seqüenciació de les activitats pròpies del TFM i pel topall que suposa el període nadalenc:

- Sessió amb estudiants: 22 de desembre.
- Sessió amb càrrecs acadèmics d'Universitat: 21 de desembre.

- Altres sessions: 13, 14, 16 i 17 de desembre.

Les sessions tenen una durada d'entre cinc quarts i una hora i mitja.

d. Mitjà d'execució dels grups de discussió

El debat dels estudiants es duu a terme mitjançant una videoconferència, com a alternativa a una sessió presencial per prevenció contra el covid. Es valora que la videoconferència dificulta obtenir informació sobre llenguatge no verbal respecte a la sessió presencial, però no l'elimina del tot.

Pel que fa al personal de la Universitat, els debats es duen a terme mitjançant xats sincrònics. L'elecció del xat en detriment de videoconferències o de sessions presencial es justifica per la necessitat de consultar a un nombre prou important d'informants en relació al temps i calendari de què es disposa per al tractament i l'anàlisi de la informació. Es valora que, malgrat que impedeixi obtenir informació a través d'elements propis del llenguatge oral, per la naturalesa de la informació que es vol recollir, de caràcter exploratori i panoràmic, i atesos els coneixements previs dels participants, en aquest context concret el benefici del xat supera els sacrificis que suposa.

En tots dos casos s'escull el programa Teams, per ser conegut entre els informants, per les seves funcionalitats i perquè compleix amb els requisits de seguretat exigibles.

La persona que modera els debats és l'estudiant del TFM autora del projecte.

e. Guions per a la moderació dels debats

Els guions establerts per als grups de discussió parteixen dels objectius específics del projecte i d'una anàlisi preliminar de la documentació interna i externa. S'utilitzen dos guions: un per al debat amb els estudiants i un per als debats amb el personal. Com que es compta amb diferents perfils d'informants, aquest segon s'utilitza amb certa flexibilitat, depenent de les experteses i interessos presents a cada grup. L'elaboració dels guions es duu a terme seguint una sèrie d'operacions seqüenciades de la següent manera, d'acord amb les aportacions de Meneses i Rodríguez (nd:42-44), Valles (2002: 60-66) i Riba (s.d.c: 28):

1. Identificació dels temes clau o dominis.
2. Pluja d'idees sobre què cal qüestionar-se.
3. Establiment de les preguntes d'investigació. Selecció de les significatives i motivadores per als informants.
4. Formulació de les preguntes dinàmiques per als guions dels grups de discussió.

5. Distribució de les preguntes per seccions. Ordenació de les seccions. Priorització de les preguntes per a cada grup i secció. Revisió: adequació del llenguatge, evitació de pressupòsits.
6. Validació interna dels guions: reflexió sobre l'alineació de les preguntes dinàmiques amb les preguntes d'investigació derivades de la detecció dels punts clau derivats de l'anàlisi documental. A causa de les limitacions temporals, no es presenten els guions a persones de perfil similar als informants per tal de validar la seva pertinència i claredat.

Per a la moderació dels debats es tenen en compte les aportacions de Fàbregues (s.d.), Valles (1999: 320-325), Valles (2002: 96-126) i Callejo (2001: 196-242).

- Iniciar i acabar la sessió fora de guió.
- Mostrar empatia i reconeixement als participants.
- Encarar el guió des de l'experiència dels informants.
- Començar el debat amb preguntes senzilles
- Prioritzar les preguntes en funció del desenvolupament de la sessió, procurant no superar la dotzena.
- Incloure preguntes de tempteig.
- Intervenir el mínim en la conversa, no entrar en el debat.
- Trobar l'equilibri entre sumar-se i contradir els arguments que es presenten.
- Disposar de recursos per animar el debat i/o conduir-lo a l'objectiu.
- Animar a persones amb menys activitat a participar i frenar les més actives, si és necessari.
- Fer algunes síntesis o interpretació del que s'ha dit per confirmar el missatge rebut o aclarir-lo.
- Invitar a desenvolupar més el debat mitjançant preguntes concretes o silencis.
- No forçar el consens del grup sobre els continguts.

Val a dir que aquests autors es refereixen a debats presencials o, si més no, orals, de manera que s'han adaptat els seus consells al format de xat en el cas de es discussions del personal de la Universitat. De manera que, en contra del que aconsellen, s'ha optat per dirigits, formulacions directes de les preguntes i transicions entre seccions força brusques. Es valora que, pels objectius de la recollida d'informació i per les característiques i coneixements previs dels informants, això no suposa un inconvenient. Una vegada realitzats els debats es valora que el ritme imprès porta a certa inhibició d'alguns informants més reflexius i que alguns prefereixen un guió ben obert. Tot i això, aquests inconvenients tenen poc impacte i que es podran corregir en una fase professional posterior al treball final de màster.

En el cas del debat amb els estudiants, les orientacions d'aquests autors es poden aplicar amb més fidelitat perquè es duu a terme per videoconferència i perquè el guió és més breu i menys dirigit.

Es pot consultar l'annex "Guions dels grups de discussió" per a més informació al respecte.

f. Tractament i anàlisi de la informació recollida en els grups de discussió

L'anàlisi de la informació comença en el mateix moment d'establir el guió del grup de discussió, continua durant el desenvolupament de les sessions i cristal·litza en el moment de la redacció de l'informe (Riba, s.d.a: 18-20). Seguint els consells del mateix autor, es tracta la informació recollida tenint present la freqüència del continguts i categoritzant-los. En aquest cas, s'estableixen les categories següents, aplicades a cada punt del debat:

- Grau de participació
- Descripció / Valoració
- Grau d'argumentació
- Projecció temporal des del passat / cap a l'ideal
- Aproximació inductiva /deductiva
- Aproximació qualitativa / quantitativa
- Grau d'acord inicial - final

Al llarg del procés que va des de la planificació dels debats fins a l'anàlisi de les aportacions dels participants es té cura d'evitar els errors de fiabilitat i de validesa enumerats pel mateix autor (s.d.b: 5-7, 19-22), dels quals es destaca els d'expectància, halo, fatiga, interpretació, mesura, credibilitat i rellevància.

7. ASPECTES ÈTICS

El projecte que conforma aquest treball final de màster forma part d'un encàrrec del Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica de la Universitat de referència i és coherent amb una acció operativa del Pla estratègic de la institució.

En el treball hi consta informació de caràcter acadèmic, legal i professional, referenciada adequadament segons les normes APA per garantir el respecte a l'autoria. També s'hi inclou informació de domini públic corresponent a la Universitat de referència. En la documentació generada, no s'hi identifica la Universitat ni els centres docents o unitats funcionals.

Quant als grups de discussió entre membres de la comunitat universitària: les persones participants són informades de la integració de les seves consideracions en el TFM i signen una declaració de consentiment informat que es refereix a les condicions de participació, confidencialitat, tractament de les dades, autorització d'enregistrament, arxiu i destrucció dels registres i protecció de dades. La informació obtinguda a través d'aquesta font es presenta de forma anònima i tan agregada com escau. Una vegada acabat el treball, es facilita expressament als informants l'accés a documentació que exposa els resultats obtinguts.

Així doncs, aquest TFM es desenvolupa d'acord amb el Reglament general de protecció de dades (Autoritat catalana de protecció de Dades, 2016), el codi ètic a la Universitat de referència i el codi ètic de la Universitat Oberta de Catalunya (2017).

8. RESULTATS I DISCUSSIÓ. LÍNIES MESTRES DE LA PROPOSTA METODOLÒGICA

Els resultats del projecte es presenten de la següent manera:

- Primerament, a l'epígraf 8.1, s'exposen els resultats de la consulta dels documents identificats com a rellevants per al projecte en els apartats de Marc teòric i conceptual i de Justificació i contextualització del projecte. Es tracta de documentació externa i interna a la Universitat de referència, de diferent caràcter. Aquest punt acaba amb una llista de preguntes a fer-se, algunes de les que esdevenen la base per als guions dels grups de discussió.
- A continuació, a l'epígraf 8.2, s'exposen els resultats dels 6 grups de discussió realitzats, segons els guions presentats en l'annex "Guions dels grups de discussió".
- Finalment, l'epígraf 8.3 presenta les línies mestres de la proposta metodològica d'autoavaluació, exposant el més rellevant dels resultats, proposant les bases de la metodologia i advertint sobre allò que queda pendent d'estudiar abans de poder prendre una decisió o desenvolupar per poder ser implementat.

8.1 Resultats de l'anàlisi documental

8.1.1 Legislació

Com s'ha apuntat diverses vegades al llarg d'aquest document, aquest projecte es duu a terme arran d'un canvi en la legislació que afecta a l'assegurament de la qualitat de programes. A continuació s'exposa què disposa la nova legislació al respecte:

- Real Decreto 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris.

La nova normativa declara la voluntat de canvi de paradigma apuntat al Marc teòric i conceptual, promovent l'evolució del sistema universitari de l'Estat espanyol cap a una responsabilitat més gran de les universitats en matèria d'assegurament i millora de la qualitat; si més no per la intenció que figura en el preàmbul del Real Decreto 640/2021: "un segundo principio importante en esta norma, el de la corresponsabilidad en la gestión y garantía de la calidad, en el cual participan las administraciones, las agencias de aseguramiento de la calidad y las universidades. Esta corresponsabilidad se asienta, primordialmente, en el proceso de acreditación institucional, basado en el reconocimiento de la capacidad para garantizar la calidad académica de los sistemas internos

que a tal efecto disponen universidades y centros. Este reconocimiento lo certifican las agencias de aseguramiento de la calidad de nuestro país, y posibilita que las universidades (la institución como tal, y cada uno de los centros que las conforman) puedan desarrollar sus propias políticas, programas y procedimientos para garantizar la calidad académica que debe caracterizar a todo el sistema.” En l'articulat dels dos decrets, el canvi de tendència hi és més tímid: l'“autonomia universitària” es restringeix a la programació i a algunes concrecions de l'oferta, i es parla més de “coresponsabilitat” que de “responsabilitat” en sí.

Pel que fa a assegurament de la qualitat de programes formatius, la taula 6 sintetitza el que disposa la normativa:

Taula 6. L'assegurament de la qualitat de programes segons el Real Decreto 822/2021

RD 822/2021	Centres sense acreditació institucional	Centres amb acreditació institucional
Verificació Art. 26 Annex II	Avaluació externa. Acreditació <i>ex-ante</i> Dimensions d'avaluació establertes a la mateixa norma (Annex II). Avaluació a càrrec de l'agència corresponent en base als protocols que establiran les agències. L'obtenció de la credencial és un dels requisits per a l'oficialització del programa.	Avaluació externa. Acreditació <i>ex-ante</i> Respecte als centres sense acreditació institucional, alguna drecera procedimental, no s'avalua allò que s'ha avaluat en el procediment d'acreditació institucional L'obtenció de la credencial és un dels requisits per a l'oficialització del programa.
Seguiment Art. 28 Art. 29	Avaluació externa mínim cada 3 anys, que pot motivar l'inici d'un procés d'extinció de programa.	El seguiment es duu a terme en l'àmbit dl seguiment dels centres. Remet a l'art. 14 RD 640/2021: En la renovació de l'acreditació institucional de centre, es tindran presents tots els informes de seguiment de les titulacions oficials ofertades en el centre i tots els informes de l'agència sobre els títols oficials oferts dels darrers 6 anys.
Modificació Art. 30-33	Modificacions no substancials: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe favorable SGIQ ▪ Aprovació dels òrgans de govern de la Universitat ▪ Avaluació externa agència 	Modificacions no substancials: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe favorable i vinculant SGIQ ▪ Aprovació dels òrgans de govern de la Universitat ▪ Comunicació a l'agència i a l'administració.
	Modificacions substancials: Avaluació externa.	Modificacions substancials: Avaluació externa. Requereix un informe previ SGIQ
	Categoria substancial / no substancial segons els criteris comuns que establiran les agències.	
Acreditació	Avaluació externa. Acreditació <i>ex-post</i> Termini segons càrrega lectiva del programa, entre 6 i 8 anys. La no obtenció de la credencial suposa l'extinció del programa.	Els programes obtenen i mantenen l'acreditació <i>ex-post</i> en obtenir i mantenir l'acreditació institucional. Remet a l'art. 14 RD 640/2021, que disposa un cicle de 6 anys.

Font: elaboració pròpia en base al Real Decreto 822/2021

Concretament a l'entorn del seguiment i de l'acreditació de programes, els literals de la normativa legal són els següents:

- Seguiment: “El seguimiento de los títulos que se imparten en centros universitarios acreditados institucionalmente se realizará en el ámbito del seguimiento de dichos centros” (art.29 del Real Decreto 822/2021).
- Acreditació: “Los centros universitarios que hayan obtenido la acreditación institucional mediante el procedimiento establecido el artículo 14 del Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, renovarán la acreditación de los títulos universitarios oficiales que impartan mientras dichos centros mantengan la acreditación institucional. (art. 35 del Real Decreto 822/2021).

De manera que cal explorar com l'acreditació institucional de centres, procés d'avaluació externa d'abast institucional com el seu nom indica, impacta en l'avaluació externa dels programes.

En una primera obtenció de la credencial, l'enfocament de l'avaluació té un to marcadament auditor, posant l'accent en la capacitat dels centres per gestionar els seus propis programes: “La acreditación institucional como mecanismo para garantizar la calidad académica global de un centro universitario se instrumenta mediante el sistema interno de garantía de la calidad, que debe asegurar una formación con un nivel de competencia y la adecuación a los criterios estandarizados de calidad del servicio docente prestado, y que debe responder a las exigencias del estudiantado y de la sociedad. Este procedimiento debe ser transparente e incluir mecanismos de rendición de cuentas. (art. 14.1 del Real Decreto 640/2021). Encara que és veritat que també requereix haver obtingut l'acreditació de la meitat dels programes formatius.

En la renovació de l'acreditació, però, aquest enfocament auditor no està garantit, a l'espera del protocol esmentat a continuació: “El procedimiento que desarrollen las agencias para llevar a cabo la renovación de la acreditación institucional de centros seguirá el protocolo general que, a propuesta del Ministerio de Universidades, se establezca en el seno de la Conferencia General de Política Universitaria. Asimismo, se deberán tener presentes todos los informes de seguimiento de las diversas titulaciones oficiales ofertadas en el centro, así como los informes de la ANECA y de la correspondiente agencia de calidad emitidos en ese período de seis años con relación a los diferentes títulos oficiales oferta dos.” (art. 14.8 de la mateixa norma).

El que s'ha exposat fins ara duu a pensar que el camí cap a la més autonomia de les universitats en relació als programes que imparteixen no s'acaba ni de bon tros amb la nova legislació, ja que es continuen mantenint els processos de Verificació, Modificació i Seguiment fins i tot per als centres

amb acreditació institucional; i és simptomàtic que el terme “Acreditació”, que desapareix en l'abast de programa, no desapareix del sistema de garantia de qualitat sinó que es desplaça a un altre abast, al nivell de centre. Tot i això, es fa un avenç en la línia indicada, perquè la nova normativa concreta més beneficis per als centres amb acreditació institucional que els que es van introduir amb el Real Decreto 420/2015: allà se'ls limitava a eximir de l'acreditació de programes, mentre que en la nova normativa disminueix en certa manera la intensitat de l'avaluació externa en la Verificació i la Modificació. I a la desaparició de l'avaluació externa per a l'acreditació de programes s'hi suma la desaparició de l'avaluació externa de seguiment de programes com a tal; des del punt de vista legal, no és fins a l'acreditació institucional que s'avalua externament que el centre dugui a terme aquesta tasca. Però una altra cosa és com les agències interpreten i apliquen aquesta circumstància, cosa que s'exposa a continuació.

8.1.2 Guies metodològiques d'AQU

AQU Catalunya exposa com duu a terme l'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional a través de la documentació següent:

- Estàndards i criteris per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU, 2020a)
- Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU, 2021a)

Sobre aquest punt, és simptomàtic que AQU, en la presentació del segon document, que va tenir lloc el dia 1 de desembre 2021 (AQU, 2021b), no va fer cap referència a la intenció de revisar-la en funció de la nova normativa legal, com tampoc dels criteris sobre els quals s'assenta (AQU, 2020a). I va esmentar un seguiment de l'acreditació institucional al cap de tres anys d'haver-la obtingut.

D'aquests dos documents, es destaca el següent:

- Encara que contemplin dimensions i enfocaments d'abast de centre i en relació a la política estratègica i als mecanismes de millora estratègica del centre, la majoria de les dimensions identificades posen el focus en els programes i a les seves entrades i sortides. Per tant, els programes continuen essent objecte d'avaluació externa.
- Promou una avaluació externa exhaustiva: 26 criteris, 76 evidències, 66 indicadors.
- A grans trets, suposa la refosa de l'avaluació duta a terme fins ara per a l'acreditació de programes amb l'avaluació per a la certificació de la implantació de l'SGIQ.
- Els document de Criteris comença amb una declaració de principis que posa l'accent en l'autonomia i la responsabilitat de les universitats: “L'acreditació institucional pretén fer un pas

més cap a l'enfortiment de l'autonomia de les institucions universitàries, tot posant de manifest que el centre universitari compleix amb la responsabilitat legal d'assegurar la qualitat de la seva oferta acadèmica". Declara que pretén fer un pas cap a l'autonomia de les institucions universitàries. Però en enumerar els objectius del model d'acreditació institucional, la paraula "autonomia" només es troba en un objectiu i la posa en relació a l'oferta formativa i assegurement de la qualitat; no apareix en els altres objectius del model, que són assegurar la qualitat dels programes, garantir informació vàlida i fiable i assegurar l'eficàcia dels processos interns de millora de la qualitat dels programes i serveis. (AQU 2020a: 7-8). De manera que, com passava a la legislació, la qüestió de l'autonomia de les universitats es limita força a un nivell de declaració.

En definitiva, l'avaluació externa de programes s'acaba concretant dins de l'avaluació externa per a la renovació de l'acreditació institucional de centres, amb gran intensitat i freqüència. Com a conseqüència, es fa de difícil imaginar una autoavaluació de programes que s'aparti de les dimensions que presenta; pràcticament es descarta la possibilitat d'avaluar els assoliments dels programes formatius en relació a uns estàndards generats per la pròpia Universitat com a conseqüència del desplegament de la seva política estratègica, o en comparació amb la situació de programes similars implants en la resta del sistema, utilitzant tècniques de *benchmarking*. És a dir, el marge de maniobra de l'autoavaluació continua essent tan estret com era en la metodologia derivada de la legislació anterior.

L'efecte determinant que té l'esmentada Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU, 2021a) per a l'autoavaluació de programes és tal, que tots de documents que es presenten en aquest apartat s'analitzen en contrast al seu contingut.

A continuació s'explora fins quin punt els criteris d'avaluació d'aquesta guia de nova introducció (AQU, 2021a) difereixen dels de la guia de seguiment per als centres sense acreditació institucional, que representen la pràctica coneguda (AQU, 2019). La taula 7 mostra els criteris d'avaluació inclosos en la nova guia i assenyalen en colors la seva presència en la metodologia actual: en verd, criteris que coincideixen; en groc criteris que coincideixen parcialment; en vermell, criteris introduïts de nou.

Taula 7. Identificació entre els criteris d'avaluació externa per a centres amb i sense acreditació institucional

Criteris d'avaluació d'aplicació als centres amb acreditació institucional en contrast amb els d'aplicació als centres sense acreditació institucional
Codi de colors: s'identifiquen completament, s'identifiquen parcialment, no s'identifiquen
1 Marc relació universitat, objectius matèria de formació. Vincle amb objectius universitat, comparació altres centres.
1 Governança. Registre activitat òrgans govern, participació grups interès presa decisions, revisió polítiques, identificació i mitigació riscos, gestió suggeriments i queixes, posició financera.
1 Oferta formativa i prospectiva. Revisió pertinència oferta, benchmarking, anàlisi de riscos

 criteris d'avaluació d'aplicació als centres amb acreditació institucional en contrast amb els d'aplicació als centres sense acreditació institucional
Codi de colors: s'identifiquen completament, s'identifiquen parcialment, no s'identifiquen
1 Política RRHH (planificació, desenvolupament rrhh)
1 Política Internacionalització, <i>at home</i> . Visió i actualitat internacional, professorat i estudiants estrangers, activitats extracurriculars, relació grups ètnics/culturals entorn
1 Política Internacionalització, <i>abroad</i> . Mobilitat estudiants i professorat, modalitats adequades, seus estranger, projectes internacionals tipologia diversa
1 Política formació no presencial. Metodologies docents, objectius, models pedagògics, avaluació.
1 Política formació no presencial. Tecnologia pera a un desplegament adequat i seguretat
1 Política formació no presencial. Pública, comptant amb l'opinió dels grups d'interès, anàlisi de riscos
1 Política desenvolupament sostenible. Accions implementades, riscos (*)
1 Política desenvolupament sostenible. Polítiques, processos i accions diversitat i equitat (*)
1 Estructures gestió política qualitat
2 Disseny programes. Coherència RA nivell-àmbit segons MCQES
2 Disseny programes. Perfil diferenciat programes centre
2 Disseny programes. Càrrega de les matèries/RA, càrrega de treball estudiant
2 Disseny programes. Opinió grups interès en el disseny
2 Disseny programes. Normativa legal
2 Disseny programes. Perspectiva de gènere
2 Disseny programes. Atenció diversitat i necessitats educatives especials
2 Disseny programes. Eficàcia del procés, èxit de les sol·licituds
2 Aprovació i revisió programes. Eficàcia dels processos d'aprovació, revisió i millora de programes
2 Aprovació i revisió programes Èxit dels processos VSMA
2 Aprovació i revisió programes. Procés extinció programes i garanties drets estudiants
2 Aprovació i revisió programes Anàlisi cicle de vida programes
2 Aprovació i revisió programes. Responsabilitats en aprovació, revisió i millora de programes
2 Aprovació i revisió programes. Implicació dels grups d'interès en aprovació, revisió i millora de programes
2 Aprovació i revisió programes. Ús de dades i indicadors del desplegament de programes en processos de revisió i millora de programes
2 Indicadors associats
2 Desplegament. Oferta i seqüència matèries. Flexibilitat, Modalitats, simultaneïtat
2 Desplegament. Coordinació docent
2 Desplegament. Criteris referents a les pràctiques externes
3 Admissió. Igualtat d'oportunitats en els criteris, accessibilitat.
3 Admissió. Responsabilitats.
3 Admissió Publicació dels criteris clara, precisa, accessible i amb temps
3 Admissió. Aplicació dels criteris previstos en les admissions, registre.
3 Admissió. Coherència places/matrícula i capacitat per atendre els estudiants
3 Progressió. Accions que s'activen en detectar problemes de progressió
3 Progressió. Seguiment del rendiment dels estudiants en base a indicadors de progressió
3 Progressió. Millora dels procediments d'admissió i del disseny de l'ensenyament com a conseqüència de l'anàlisi
3 Pla d'Acció tutorial en l'acollida, progressió (dificultats acadèmiques i personal). Identificació, accés a les accions
3 Progressió. Normatives i la seva publicació
3 Reconeixement i transferència d'aprenentatges previs. Normativa i adequació
3 Reconeixement i transferència aprenentatges previs. Aplicació dels criteris previstos en el reconeixement i transferència, registre
3 Reconeixement i transferència aprenentatges previs. Progressió acadèmica dels estudiants amb reconeixements
3 Reconeixement. Publicació dels criteris clara, precisa, accessible

Criteris d'avaluació d'aplicació als centres amb acreditació institucional en contrast amb els d'aplicació als centres sense acreditació institucional
Codi de colors: s'identifiquen completament, s'identifiquen parcialment, no s'identifiquen
3 Indicadors admissió, progressió, reconeixement
3 Certificació. Compliment normativa legal i interna
3 Certificació. Normatives relatives al registre de notes, revisió d'exàmens i expedició de títols
4 Professorat, perfil. Coneixements, capacitat docent i nivell, en relació al programa i assignatures
4 Professorat, perfil. Modalitats no presencials, context dual
4 Professorat, perfil. Compliment normativa legal. Mèrits docents. Mèrits de recerca. (**)
4 Professorat, perfil. Temporalitat. Composició per sexes
4 Professorat, evidències i informació pública
4 Indicadors professorat
4 Professorat, suficiència. Nombre i dedicació adequada a l'oferta i a la norma legal
4 Professorat, suficiència. Processos de contractació, transparència, igualtat d'oportunitats. Centre i proveïdors.
4 Professorat, suficiència. Resultat de l'aplicació dels criteris de contractació, transparència, igualtat d'oportunitats. Centre i proveïdors.
4 Professorat, suficiència. Relació de llocs de treball i previsió necessitats i riscos.
4 Processos i procediments professorat: selecció, contractació, gestió, formació
4 Professorat, formació. Actualització coneixements disciplina
4 Professorat, formació. Habilitats mètodes ensenyament context assignatures
4 Professorat, formació. Accés a accions formatives, continu, general i específic de la disciplina
4 Professorat, formació. Opinió de l'alumnat com a base per a les oportunitats de millora
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Estratègia de centre i aplicació a programes i assignatures, per nivell, modalitat, disciplina i diversitat alumnat
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Grau aplicació ensenyament centrat en l'alumnat: autonomia, relació més igualitària amb el professorat, responsabilitat i rendició de comptes, paper facilitador/a professorat, reflexió sobre l'ensenyament i l'aprenentatge.
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Adequació activitats formatives a l'assoliment dels resultats d'aprenentatge.
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Informació pública i amb antelació sobre les activitats formatives.
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Mecanisme d'anàlisi i millora de les activitats formatives.
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Normatives
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Processos i procediments
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Accés adequat als resultats avaluació.
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Mecanismes control identitat estudiants i detecció plagi.
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Idoneïtat mètodes avaluació als RA previstos
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Detecció i expressió nivell assoliment.
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Adaptació necessitats especials
5 Indicadors satisfacció de l'alumnat i del professorat
5 Aprenentatge-ensenyament. Model educatiu
6 Instal·lacions. Processos i procediments.
6 Instal·lacions físiques i tecnològiques: accessibles a persones amb discapacitat, sense biaixos
6 Instal·lacions físiques i tecnològiques: suficiència, pertinència, actualització, accessibilitat
6 Instal·lacions, infraestructura tecnològica: seguretat, fiabilitat, privacitat, identificació.
6 Indicadors satisfacció alumnat, professorat (personal tècnic) instal·lacions, recursos i serveis
6 Instal·lacions físiques i tecnològiques: plans de riscos i contingència, detecció necessitats
6 Serveis i recursos, materials docents adequació i cobertura, general i disciplina
6 Serveis i recursos, materials docents accessibilitat
6 Serveis i recursos, orientació acadèmica i professional adequació i eficàcia
6 Serveis i recursos, accessibilitat i igualtat oportunitats ús
6 Serveis i recursos, informació pública

Criteris d'avaluació d'aplicació als centres amb acreditació institucional en contrast amb els d'aplicació als centres sense acreditació institucional
Codi de colors: s'identifiquen completament , s'identifiquen parcialment , no s'identifiquen
6 Serveis i recursos, personal: dotació, adequació i oportunitats formatives
6 Serveis i recursos, personal: participació centre selecció, avaluació, promoció
6 Serveis i recursos, entorn benestar: seguretat, detecció riscos, tolerància 0 agressions
7 Indicadors de resultats acadèmics segmentats i amb sèrie històrica.
7 Resultats programes: anàlisi documentada d'indicadors i presa de decisions. Detecció de riscos, comparació altres ofertes
7 Indicadors satisfacció assignatures i programa. Estudiants, titulats, professorat
7 Indicadors. Taxes resultats acadèmics i ocupació.
7 Resultats programes: capacitat mecanismes avaluació per assegurar assoliment resultats aprenentatge titulació
7 Implantació SGIQ, alineació amb guia certificació SGIQ. Aspectes no observats a les altres dimensions (...) Tots PR i pr No s'identifica amb la Guia de seguiment de programes, però sí amb la de Certificació de la implantació de l'SGIQ . (AQU, 2020b)
8 Informació pública. Aspectes rellevants desenvolupament títols. Veraç, actualitzat, complet, nivell agregació, estructura, accessibilitat (auditoria), discapacitat, gènere, sense biaixos, diferents perfils. Web institucional i altres.
8 Informació pública, continguts mínims web.

Font: elaboració pròpia sobre la Guia d'AQU d'acreditació institucional de centres universitaris de Catalunya (AQU, 2021a) i la Guia per al Seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster (AQU, 2019)

Fent un cop d'ull als colors, es detecta que la meitat dels criteris de la nova avaluació externa eren presents en l'avaluació vigent, una cinquena part són completament nous i la resta coincideixen parcialment o adquireixen una orientació o abast diferent. Pel que fa a les diferències, són destacables tres elements que poden contribuir a l'enfortiment de la capacitat de decisió i gestió de les Universitats:

- L'accent en la política de la Universitat, sobretot en la primera dimensió i en l'orientació que prenen alguns criteris de les altres dimensions.
- L'accent en el sistema de gestió, l'avaluació del funcionament de l'SGIQ dels centres, encara que s'articula de manera poc clara.
- L'enfortiment de l'avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge.

En conseqüència, fins i tot si s'opta per una autoavaluació de programes molt alineada amb l'avaluació externa, cal replantejar-se l'aproximació als criteris d'avaluació amb certa atenció a causa dels canvis que han sofert i s'enforteix l'accent intern de l'avaluació.

8.1.3 Els estàndards europeus d'educació superior (ESG)

La Guia d'acreditació institucional de centres d'AQU (2021a) declara la seva alineació amb els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior. En

els ESG, l'avaluació externa (apartat 2) remet als criteris de l'avaluació interna (apartat 1). Es constata la coincidència entre els estàndards de l'apartat 1 dels ESG i els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional, com es mostra a la taula 8:

Taula 8. Alineació entre els ESG i els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional

Dimensions i estàndards ESG	Dimensions i estàndards renovació acreditació institucional
<p>1.1. Política d'assegurament de la qualitat Les institucions han de tenir una política d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica. Les parts interessades internes han de desenvolupar i aplicar aquesta política a través d'estructures i processos adequats i, alhora, implicar-hi les parts interessades externes.</p>	<p>1. Polítiques i estratègia El centre té una estratègia i unes polítiques adoptades formalment, amb la participació dels grups d'interès, per reforçar i desenvolupar la qualitat i la rellevància dels programes formatius de manera continuada.</p>
<p>1.2. Disseny i aprovació dels programes Les institucions han de tenir processos per al disseny i l'aprovació dels seus programes. Cal dissenyar els programes per tal que satisfacin els objectius establerts, incloent-hi els resultats d'aprenentatge previstos. Cal especificar i comunicar clarament la titulació que s'obté en finalitzar un programa. A més, aquesta titulació ha de referir-se al nivell corresponent del marc nacional de titulacions de l'educació superior i, en conseqüència, al marc de titulacions de l'Espai europeu d'educació superior.</p>	<p>2. Disseny, aprovació i desplegament dels programes formatius El centre té implantats processos per al disseny i l'aprovació dels seus programes, que tenen com a resultat plans d'estudis que responen adequadament a la temàtica i als objectius formatius de les titulacions. Els resultats d'aprenentatge es corresponen amb el nivell de qualificació d'aquestes titulacions d'acord amb el MCQES. I el seu desplegament temporal, l'assignació d'ECTS a les matèries i l'assignació docent són pertinents i adequats</p>
<p>1.3. Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'alumnat Les institucions han de garantir que els programes s'ofereixen d'una manera que anima l'alumnat a adoptar un paper actiu en la creació del procés d'aprenentatge, i que l'avaluació dels estudiants reflecteix aquest enfocament.</p>	<p>5. Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'estudiant El centre garanteix que les titulacions s'imparteixen d'una manera que anima l'alumnat a adoptar un paper actiu en el procés d'aprenentatge, i que l'avaluació de l'alumnat reflecteix aquest enfocament.</p>
<p>1.4. Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat Les institucions han d'aplicar amb coherència normes preestablertes i publicades que abastin totes les fases del «cicle de vida» de l'alumnat (p. ex., admissió, progressió, reconeixement i certificació).</p>	<p>3. Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat El centre té implantats processos per a l'accés i l'admissió de l'alumnat justos, fiables, equitatius i públics. Els procediments implantats permeten certificar de manera fidedigna la progressió i l'assoliment dels resultats d'aprenentatge i, alhora, permeten reconèixer resultats d'aprenentatge assolits prèviament.</p>
<p>1.5. Professorat Les institucions han d'assegurar-se que el seu professorat és competent. Han d'aplicar processos justos i transparents per a la contractació i el desenvolupament del personal.</p>	<p>4. Personal docent El centre assegura que el seu professorat és suficient, competent i adequat, i aplica els processos sostenibles, justos i transparents per contractar-lo i per al seu desenvolupament personal i professional.</p>
<p>1.6. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat</p>	<p>6. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat</p>

Les institucions han de disposar d'un finançament apropiat per a les activitats d'aprenentatge i ensenyament i garantir recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat que siguin adequats i de fàcil accés.	El centre disposa de serveis d'orientació i de recursos adequats i eficaços per a l'aprenentatge de l'alumnat.
1.7. Gestió de la informació Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes i altres activitats.	7. Implantació del SIGQ i resultats acadèmics El centre té implantat un SIGQ que inclou processos per a la recopilació d'informació per a l'anàlisi i la millora de les seves activitats formatives i del mateix SIGQ. Els resultats dels programes formatius són adequats, tant pel que fa als assoliments dels resultats d'aprenentatge com als indicadors de rendiment acadèmic, satisfacció i inserció laboral.
1.8. Informació pública Les institucions han de publicar informació clara, rigorosa, objectiva, actualitzada i de fàcil accés sobre les seves activitats, incloent-hi els programes.	8. Informació pública El centre informa de manera adequada tots els grups d'interès sobre les característiques del programa i sobre els processos de gestió que en garanteixen la qualitat.
1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes Les institucions han de fer un seguiment i una revisió periòdica dels programes que ofereixen per garantir que assoleixen els objectius previstos i que responen a les necessitats de l'alumnat i la societat. Aquestes revisions han de comportar una millora continuada dels programes. Qualsevol acció que es planifiqui o s'adopti com a resultat de la revisió s'ha de comunicar a totes les parts interessades.	2. Disseny, aprovació i desplegament dels programes formatius El centre té implantats processos per al disseny i l'aprovació dels seus programes, que tenen com a resultat plans d'estudis que responen adequadament a la temàtica i als objectius formatius de les titulacions. Els resultats d'aprenentatge es corresponen amb el nivell de qualificació d'aquestes titulacions d'acord amb el MCQES. I el seu desplegament temporal, l'assignació d'ECTS a les matèries i l'assignació docent són pertinents i adequats 7. Implantació del SIGQ i resultats acadèmics El centre té implantat un SIGQ que inclou processos per a la recopilació d'informació per a l'anàlisi i la millora de les seves activitats formatives i del mateix SIGQ. Els resultats dels programes formatius són adequats, tant pel que fa als assoliments dels resultats d'aprenentatge com als indicadors de rendiment acadèmic, satisfacció i inserció laboral.

Font: elaboració pròpia en base a Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'Espai europeu d'Educció Superior (ENQA et al., 2015) i a Estàndards i criteris per a l'acreditació institucional dels centres universitaris de Catalunya (AQU 2020a: 34-35)

Això s'explica perquè, com s'ha exposat a l'apartat de Marc teòric i conceptual, AQU Catalunya és una agència inscrita a l'European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR), per la qual cosa la seva actuació és coherent amb els Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'Espai europeu d'Educció Superior (ENQA et al., 2015). Per tant:

- La forma en què l'agència interpreta i desplega la legislació es basa en els ESG.

- Pel que fa a l'autoavaluació, és important contemplar i identificar el compliment dels ESG, perquè és el document que dóna estabilitat a les pràctiques canviants de l'assegurament de la qualitat dins dels sistemes universitaris.
- Els ESG insisteixen en la consulta i participació dels grups d'interès, encara que aquesta qüestió crida menys l'atenció en la guia per a l'acreditació institucional de centres.

8.1.4 Bones pràctiques en l'escenari internacional

A continuació es descriuen, de forma resumida a la taula 9, bones pràctiques detectades en l'escenari internacional que es podria contemplar d'adoptar en l'autoavaluació que es proposa:

Taula 9. Selecció de pràctiques detectades en l'escenari internacional que poden servir de referent en el disseny de la nova metodologia

Identificació	Pràctica de referència
Enhancement-led Institutional Review (ELIR). Quality Assurance Agency for Higher Education Scotland (QAAS) Escòcia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tots el grups d'interès, inclosos els estudiants, tenen paper en totes i cadascuna de les fases de l'avaluació de manera activa. V. SPARQS ▪ L'avaluació s'encara des de l'experiència dels estudiants. ▪ Va tendint a una aproximació basada en el risc. ▪ Flexibilització de l'avaluació en base al context i a la voluntat del centre. El focus de l'avaluació es pacta amb dos anys d'antelació. ▪ S'analitzen les estratègies per a la millora i els resultats obtinguts. ▪ Es reconeixen bones pràctiques. ▪ S'avalua la coherència amb el <i>Quality Code</i> i d'interès pel sistema que es determinen periòdicament. ▪ Diàleg intensiu i extensiu entre la institució i l'agència, seguiment.
Risk Assessment Framework. Tertiary Education Quality and Standards Agency (TEQSA) Austràlia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aproximació basada en el risc: sobre un sistema d'informació pública robust (indicadors) es detecten els riscos de no compliment dels estàndards establerts per l'administració. L'agència/la institució detecta els indicadors no informats/amb valors no fiables/ inadequats i activa un diàleg que pot dur a requerir correccions o requerir la planificació de millores que en alguns casos es poden monitoritzar posteriorment. El cicle de monitorització depèn del risc. Nivell i freqüència de l'avaluació segons el risc detectat. ▪ Distingeix entre el risc d'assoliment dels estàndards mínims i el risc derivat de la innovació. ▪ Reconeix la diversitat dins el sistema incorporant factors contextuals.
Acreditació institucional. National Assessment and Accreditation Council (NAAC) Índia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En l'autoavaluació s'hi inclouen els grups d'interès en els eu sentit més ampli. ▪ En la visita externa s'entrevisten 30-40 estudiants escollits aleatòriament entre diferents perfils. ▪ Quantificació dels resultats (32 aspectes entre 7 criteris). ▪ Els criteris d'avaluació es ponderen en funció de la tipologia d'institució. ▪ Inclou un criteri de bones pràctiques: <ul style="list-style-type: none"> ○ En gestió ○ En accions innovadores exitoses ○ En sostenibilitat i medi ambient
Sistema acreditació ARCU-SUR RANA Amèrica Llatina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclou criteris com ara: <ul style="list-style-type: none"> ○ Polítiques si programes de benestar ○ Extensió, vinculació i cooperació ▪ Els criteris d'avaluació es concreten a diverses disciplines

<p>Acreditació Alta Qualitat Consejo Nacional de Acreditación (CNA) Colòmbia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclou dimensions: <ul style="list-style-type: none"> ○ Benestar institucional ○ Impacte dels titulats sobre el medi ▪ Intervenció dels grups d'interès en l'autoinforme.
<p>Acreditació institucional Consejo Nacional de Acreditación (CNA) Xile</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fase d'autoavaluació requereix la consulta a informants clau. ▪ En les dimensions, es distingeix entre mecanismes i resultats. ▪ En els criteris s'introdueixen matisos segons el nivell del programa. ▪ Inclou una dimensió de vinculació amb el medi.
<p>Acreditació programes àmbit enginyeria Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET) EUA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulació clara de les dimensions, molt vinculada a l'experiència dels estudiants ▪ Ordre de presentació de les dimensions, començant pels estudiants i d'acord amb la seva experiència. Fins i tot la dimensió de tancament (institucional) acaba amb una referència als estudiants ▪ Establiment de criteris per àmbit
<p><i>The Student Written Submission</i> Metodologies de la Quality Assurance Agency Anglaterra, Gal·les, Irlanda del Nord</p>	<p>Els estudiants realitzen un autoinforme independent en els moments de revisió institucional, que té el mateix valor que l'autoinforme que elabora el centre.</p> <p>Des de la seva implantació al 2002 ha evolucionat força:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'inici responien només sobre l'adequació de la informació pública, informació sobre resultats esperats de la seva tasca, oportunitats de participació i permeabilitat del centre al respecte, i experiència educativa en general. ▪ Un increment de la qualitat de les aportacions i del compromís va fer que el 2011 s'evolucionés el qüestionari als mateixos criteris que l'autoinforme elaborat pel centre i, per tant, és de temàtica flexible en funció de les seves inquietuds. <p>Per tal que aquest fenomen sigui possible, s'hi ha destinat recursos: formació, documentació, figura de facilitador, sessions preparatòries. (Crozier, s.d.).</p>
<p>Student Partnerships in Quality Scotland (SPARQS). Escòcia.</p>	<p>Agència de suport als estudiants en els processos d'avaluació: documentació amb pautes i advertiments sobre la seva participació.</p>
<p>Washington Monthly's College Guide and Rankings Rànquing</p>	<p>Dues de les seves tres dimensions són el servei social i la mobilitat social, que es mesuren amb indicadors de participació d'estudiants i titulats en determinades activitats de cooperació internacional, ajudes per compatibilitzar feina i estudi, beques per a estudiants amb baixos ingressos i seguiment del rendiment acadèmic d'aquests estudiants.</p>
<p>The Guardian University Guide Rànquing</p>	<p>Valor afegit dels programes universitaris: relació entre les qualificacions de sortida dels estudiants i les d'entrada.</p>

Font: elaboració pròpia

Les pràctiques exposades han estat escollides en valorar que poden servir de referent, en més o menys mesura. Dit això:

- Posen de relleu la importància dels sistemes d'informació (indicadors). Disposar d'una eina d'aquest tipus ben sòlida facilita la flexibilització de l'avaluació: permet localitzar els riscos amb facilitat, segons uns objectius establerts prèviament que es poden adequar al context de cada unitat, permetent així posar l'accent de l'avaluació al que més convingui. És una eina útil per prendre decisions basades en l'evidència.

- Mostren diverses formes de participació dels estudiants en la millora de la qualitat dels programes: consultes, elaboració de documentació, participació en tots els processos, suport als estudiants per fer possible aquesta tasca. Són destacables les experiències a la Gran Bretanya i concretament a Escòcia.
- Pel que fa als criteris d'avaluació, es valora que aquesta qüestió ha de passar a un segon pla en aquest projecte, ja que la documentació relativa a l'acreditació institucional de centres del SUC exposada més amunt és molt específica i exigent en aquest sentit i deixa poc marge de maniobra. Tanmateix, s'hi pot recórrer per conèixer quins indicadors utilitzen per mesurar aspectes que en aquest moment queden fora del focus (sobretot metodologies d'Amèrica llatina, rànquings) i de quina manera es presenten els criteris d'avaluació per mantenir-los tan a prop com sigui possible de l'experiència dels estudiants (sobretot ABET).

8.1.5 Documentació de la Universitat de referència

a. Documentació de caràcter estratègic

Una activitat d'autoavaluació que pretengui reforçar la lògica interna ha de tenir present quins són els elements fonamentals de la institució. En aquest projecte es detecten els que s'identifiquen en Normes d'Organització i Funcionament (NOF), a la Política de Qualitat de la Universitat i al Pla Estratègic de la Universitat, més enllà que cada centre en contempli de propis i que aquests documents tinguin un abast més ampli. Els seus punts més recurrents vinculats a la dimensió docent de la institució són els següents:

- Projecte personal d'aprenentatge- Motor de coneixement a través de la docència. Implicació dels estudiants en el procés de formació. Qualitat de les relacions entre professorat i alumnat. Formació personalitzada. Atenció a l'estudiant. Orientació tutorial. Aproximació als plans d'estudis des d'una perspectiva competencial, internacional, humanística, emprenedora, innovadora i interdisciplinària i amb valors d'una formació integral Integració de diverses metodologies docents, presencials i no presencials. Estímul de la recerca, reflexió, diàleg i esperit crític, responsabilitat social, integritat.
- Inserció socioprofessional dels titulats- Formació de professionals capaços de respondre a exigències professionals. Formació d'investigadors i de docents. Connexió docència i recerca. Enfocament alhora teòric i aplicat dels ensenyaments. Actitud activa i agilitat per atendre les necessitats canviants del món laboral.

- Arrelament al territori- Realitat nacional catalana com a objecte de docència i estudi. Promoció de la llengua catalana com a vehicular. Perspectiva de la societat catalana en els interessos científics i formatius. Atenció a la realitat social, cultural i econòmica del territori. Col·laboració amb institucions del domini lingüístic català.
- Projecció internacional- Realitat europea com a objecte d'estudi. Formació plurilingüe. Mobilitat. Aliances estratègiques amb institucions d'arreu del món.
- Finalitat de progrés social, cultural i econòmic en general. Principis de llibertat, democràcia, justícia, igualtat, solidaritat i pluralitat. Vocació de servei públic i a la comunitat. Accessibilitat de tots els sectors socials a l'ensenyament. Promoció dels drets humans, preservació del medi ambient, educació per a la pau i cooperació internacional. Presència equilibrada homes i dones en òrgans de la institució. Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). De manera transversal, l'Objectiu més alineat amb els programes formatius és (4) educació de qualitat. I a un altre nivell: (5) contribuir per avançar per a la igualtat de gènere, (8) feina decent i creixement econòmic, (10) reducció de les desigualtats (10) i cultura pau i justícia (11) , malgrat que la seva formulació s'allunya del desenvolupament de programes (Naciones Unidas, s.d.)

La taula 10 mostra fins a quin punt la presència en els programes formatius de les característiques definidores de la Universitat pot ser avaluada utilitzant els criteris inclosos en l'acreditació institucional de centres.

Taula 10. Possibilitat d'avaluació del compliment de les característiques institucionals de la Universitat mitjançant els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional

Característiques institucionals	Criteris avaluació renovació acreditació institucional (més destacat)
<p>Projecte personal d'aprenentatge Motor de coneixement a través de la docència. Implicació dels estudiants en el procés de formació. Qualitat de les relacions entre professorat i alumnat. Formació personalitzada. Atenció a l'estudiant. Orientació tutorial. Aproximació als plans d'estudis des d'una perspectiva competencial, internacional, humanística, emprenedora, innovadora i interdisciplinària i amb valors d'una formació integral Integració de diverses metodologies docents, presencials i no presencials. Estímul de la recerca, reflexió, diàleg i esperit crític, responsabilitat social, integritat.</p>	<p>1.6 Política de formació no presencial 2.1 Disseny 2.3 Desplegament 3.2 Progressió 4.1 Perfil del professorat 4.2 Suficiència del professorat 5.1 Metodologies docents i activitats formatives 5.2 Avaluació 6.2 Serveis i recursos de suport a l'aprenentatge</p>
<p>Inserció socioprofessional dels titulats Formació de professionals capaços de respondre a exigències professionals. Formació d'investigadors i de docents. Connexió docència i recerca. Enfocament alhora teòric i aplicat dels</p>	<p>2.1 Disseny 2.3 Desplegament 5.1 Metodologies docents i activitats formatives 5.2 Avaluació 7.2 Resultats dels programes formatius</p>

ensenyaments. Actitud activa i agilitat per atendre les necessitats canviants del món laboral.	
Arrelament al territori Realitat nacional catalana com a objecte de docència i estudi. Promoció de la llengua catalana com a vehicular. Perspectiva de la societat catalana en els interessos científics i formatius. Atenció a la realitat social, cultural i econòmica del territori. Col·laboració amb institucions del domini lingüístic català.	1.3 Oferta formativa i prospectiva de la seva evolució 2.1 Disseny 2.3 Desplegament
Projecció internacional Realitat europea com a objecte d'estudi. Formació plurilingüe. Mobilitat. Aliances estratègiques amb institucions d'arreu del món.	1.5 Política d'internacionalització. 2.1 Disseny 2.3 Desplegament
Valors Finalitat de progrés social, cultural i econòmic en general. Principis de llibertat, democràcia, justícia, igualtat, solidaritat i pluralitat. Vocació de servei públic i a la comunitat. Accessibilitat de tots els sectors socials a l'ensenyament. Promoció dels drets humans, preservació del medi ambient, educació per a la pau i cooperació internacional. Presència equilibrada homes i dones en òrgans de la institució. Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).	1.7 Política de desenvolupament sostenible 3.1 Admissió 3.2 Progressió 3.3 Reconeixement i transferència de crèdits 6.2 Serveis i recursos de suport a l'aprenentatge

Font: elaboració pròpia

De manera que els aspectes estratègics de la Universitat, a falta d'incorporar-hi els propis dels centres, a grans trets poden ser avaluats a través dels criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional de centres. Tot i això:

- La identificació entre aspectes i criteris no és unívoca, cosa que genera complexitat operativa.
- L'orientació i abast dels criteris de l'acreditació institucional no coincideix del tot amb els criteris de la institució.

Si es desitja explotar la lògica interna de l'autoavaluació examinant la concreció en els programes formatius de les característiques nuclears de la institució, una opció és no idear dimensions i estàndards específics, però en aquest cas és molt necessari orientar expressament i a consciència les valoracions dels estàndards tenint present els objectius estratègics de la institució.

b. Sistemes de garantia interna de la qualitat

Els centres docents de la Universitat de referència compten amb sistemes de garantia interna de la qualitat propis. Els processos i procediments de l'SGIQ han de conduir i millorar l'activitat dels centres cap als seus objectius estratègics que tenen establerts. És necessari preguntar-se pel grau de coincidència entre els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional de centres i

els mapes de processos dels SGIQ. Prenent de referència l'SGIQ d'un centre determinat i fent una mirada a vol d'ocell, la taula 11 mostra aquesta relació:

Taula 11. Relació entre els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional i el mapa de processos estàndard dels centres de la Universitat

Criteris renovació acreditació institucional	Processos SGIQ
1 Marc relació universitat, objectius matèria de formació. Vincle amb objectius universitat, comparació altres centres.	[codi] Definició pla estratègic i política qualitat [codi] Seguiment i millora estratègica [codi] Establiment i actualització política qualitat
1 Governança. Registre activitat òrgans govern, participació grups interès presa decisions, revisió polítiques, identificació i mitigació riscos, gestió suggeriments i queixes, posició financera.	
1 Oferta formativa i prospectiva. Revisió pertinència oferta, benchmarking, anàlisi de riscos	[codi] Mapa titulacions: programació, extinció [codi] Establiment i actualització política qualitat
1 Política RRHH (planificació, desenvolupament rrhh)	[codi] Definició política PDI. [codi] Definició política PAS [codi] Establiment i actualització política qualitat
1 Política Internacionalització, <i>at home</i> . Visió i actualitat internacional, professorat i estudiants estrangers, activitats extracurriculars, relació grups ètnics/culturals entorn	
1 Política Internacionalització, <i>abroad</i> . Mobilitat estudiants i professorat, modalitats adequades, seus estranger, projectes internacionals tipologia diversa	[codi] Gestió tècnica internacionalització [codi] Gestió acadèmica mobilitat estudiants [codi] Establiment i actualització política qualitat
1 Política formació no presencial. Metodologies docents, objectius, models pedagògics, avaluació.	[codi] Definició i seguiment del model de formació [codi] Establiment i actualització política qualitat
1 Política formació no presencial. Tecnologia per a un desplegament adequat i seguretat	[codi] Definició i seguiment del model de formació [codi] Establiment i actualització política qualitat
1 Política formació no presencial. Pública, comptant amb l'opinió dels grups d'interès, anàlisi de riscos	[codi] Definició i seguiment del model de formació [codi] Establiment i actualització política qualitat
1 Política desenvolupament sostenible. Accions implementades, riscos	
1 Política desenvolupament sostenible. Polítiques, processos i accions diversitat i equitat	
1 Estructures gestió política qualitat	
2 Disseny programes. Coherència RA nivell-àmbit segons MCQES	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA
2 Disseny programes. Perfil diferenciat programes centre	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA
2 Disseny programes. Càrrega de les matèries/RA, càrrega de treball estudiant	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA
2 Disseny programes. Opinió grups interès en el disseny	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA
2 Disseny programes. Normativa legal	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA
2 Disseny programes. Perspectiva de gènere	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA
2 Disseny programes. Atenció diversitat i necessitats educatives especials	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA
2 Disseny programes. Eficàcia del procés, èxit de les sol·licituds	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA

 criteris renovació acreditació institucional	 Processos SGIQ
2 Aprovació i revisió programes. Eficàcia dels processos d'aprovació, revisió i millora de programes	[codi] Mapa titulacions: programació, extinció [codi] Ordenació Q programes marc VSMA [codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] Establiment i actualització política qualitat [codi] Gestió qualitat centre
2 Aprovació i revisió programes Èxit dels processos VSMA	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA [codi] Gestió qualitat centre
2 Aprovació i revisió programes. Procés extinció programes i garanties drets estudiants	[codi] Mapa titulacions: programació, extinció [codi] Establiment i actualització política qualitat
2 Aprovació i revisió programes Anàlisi cicle de vida programes	
2 Aprovació i revisió programes. Responsabilitats en aprovació, revisió i millora de programes	[codi] Mapa titulacions: programació, extinció [codi] Ordenació Q programes marc VSMA [codi] Gestió qualitat centre
2 Aprovació i revisió programes. Implicació dels grups d'interès en aprovació, revisió i millora de programes	[codi] Mapa titulacions: programació, extinció [codi] Ordenació Q programes marc VSMA [codi] Gestió qualitat centre
2 Aprovació i revisió programes. Ús de dades i indicadors del desplegament de programes en processos de revisió i millora de programes	[codi] Ordenació Q programes marc VSMA [codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] Gestió qualitat centre
2 Indicadors associats	[codi] Mapa titulacions: programació, extinció [codi] Ordenació Q programes marc VSMA [codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] Gestió qualitat centre
2 Desplegament. Oferta i seqüència matèries. Flexibilitat, Modalitats, simultaneïtat	[codi] Organització i planificació acadèmica [codi] Desenvolupament ensenyament
2 Desplegament. Coordinació docent	
2 Desplegament. Criteris referents a les pràctiques externes	[codi] Definició i seguiment model formació [codi] Gestió acadèmica pràctiques externes
3 Admissió. Igualtat d'oportunitats en els criteris, accessibilitat.	[codi] Accés estudiants
3 Admissió. Responsabilitats.	[codi] Accés estudiants
3 Admissió Publicació dels criteris clara, precisa, accessible i amb temps	[codi] Gestió informació pública i rendició comptes
3 Admissió. Aplicació dels criteris previstos en les admissions, registre.	[codi] Accés estudiants
3 Admissió. Coherència places/matrícula i capacitat per atendre els estudiants	[codi] Captació estudiants [codi] Accés estudiants
3 Progressió. Accions que s'activen en detectar problemes de progressió	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] Orientació i acció tutorial
3 Progressió. Seguiment del rendiment dels estudiants en base a indicadors de progressió	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] Desenvolupament de l'ensenyament
3 Progressió. Millora dels procediments d'admissió i del disseny de l'ensenyament com a conseqüència de l'anàlisi	
3 Pla d'Acció tutorial en l'acollida, progressió (dificultats acadèmiques i personal). Identificació, accés a les accions	[codi] Orientació i acció tutorial
3 Progressió. Normatives i la seva publicació	[codi] Definició i seguiment marc normatiu acadèmic
3 Reconeixement i transferència aprenentatges previs. Normativa i adequació	[codi] Definició i seguiment marc normatiu acadèmic

 criteris renovació acreditació institucional	 Processos SGIQ
3 Reconeixement i transferència aprenentatges previs. Aplicació dels criteris previstos en el reconeixement i transferència, registre	
3 Reconeixement i transferència aprenentatges previs. Progressió acadèmica dels estudiants amb reconeixements	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] Orientació i acció tutorial
3 Reconeixement. Publicació dels criteris clara, precisa, accessible	[codi] Gestió informació pública i rendició comptes
3 Indicadors admissió, progressió, reconeixement	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora
3 Certificació. Compliment normativa legal i interna	[codi] Definició i seguiment marc normatiu acadèmic
3 Certificació. Normatives relatives al registre de notes, revisió d'exàmens i expedició de títols	[codi] Certificació [codi] Desenvolupament de l'ensenyament
4 Professorat, perfil. Coneixements, capacitat docent i nivell, en relació al programa i assignatures	[codi] Gestio PDI i PAS [codi] Gestio PDI del centre
4 Professorat, perfil. Modalitats no presencials, context dual	[codi] Gestio PDI I PAS PO07 Gestió PDI del centre
4 Professorat, perfil. Compliment normativa legal. Mèrits docents. Mèrits de recerca.	[codi] Gestió PDI i PAS [codi] Gestió PDI centre
4 Professorat, perfil. Temporalitat. Composició per sexes	[codi] Gestió PDI i PAS [codi] Gestio PDI del centre
4 Professorat, evidències i informació pública	[codi] Gestió informació pública i rendició comptes
4 Indicadors professorat	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora
4 Professorat, suficiència. Nombre i dedicació adequada a l'oferta i a la norma legal	[codi] Gestió PDI i PAS [codi] Gestió PDI centre
4 Professorat, suficiència. Processos de contractació, transparència, igualtat d'oportunitats. Centre i proveïdors.	[codi] Gestió PDI i PAS [codi] Avaluació, promoció i reconeixement PDI [codi] Gestió PDI centre
4 Professorat, suficiència. Resultat de l'aplicació dels criteris de contractació, transparència, igualtat d'oportunitats. Centre i proveïdors.	[codi] Gestió PDI i PAS [codi] Gestió PDI centre
4 Professorat, suficiència. Relació de llocs de treball i previsió necessitats i riscos.	[codi] Gestió PDI i PAS [codi] Gestió PDI centre
4 Processos i procediments professorat: selecció, contractació, gestió , formació	[codi] Gestió PDI i PAS
4 Professorat, formació. Actualització coneixements disciplina	
4 Professorat, formació. Habilitats mètodes ensenyament context assignatures	
4 Professorat, formació. Accés a accions formatives, continu, general i específic de la disciplina	
4 Professorat, formació. Opinió de l'alumnat com a base per a les oportunitats de millora	
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Estratègia de centre i aplicació a programes i assignatures, per nivell, modalitat, disciplina i diversitat alumnat	[codi] Organització Planificació Acadèmica [codi] Definició i seguiment del model de formació [codi] Desenvolupament de l'ensenyament [codi] Gestió acadèmica pràctiques externes [codi] TFG/TFM
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Grau aplicació ensenyament centrat en l'alumnat: autonomia, relació més igualitària amb el professorat, responsabilitat i rendició de comptes, paper	[codi] Organització Planificació Acadèmica [codi] Definició i seguiment del model de formació [codi] Desenvolupament de l'ensenyament [codi] Gestió acadèmica pràctiques externes [codi] TFG/TFM

 criteris renovació acreditació institucional	 Processos SGIQ
facilitador/a professorat, reflexió sobre l'ensenyament i l'aprenentatge.	
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Adequació activitats formatives a l'assoliment dels resultats d'aprenentatge.	[codi] Organització Planificació Acadèmica [codi] Desenvolupament de l'ensenyament [codi] Gestió acadèmica pràctiques externes [codi] TFG/TFM
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Informació pública i amb antelació sobre les activitats formatives.	[codi] Gestio informació [codi] Organització i planificació acadèmica [codi] entre Desenvolupament ensenyament
5 Aprenentatge-ensenyament, formació. Mecanisme d'anàlisi i millora de les activitats formatives.	[codi] Ordenació Q acadèmica marc VSMA [codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] entre Gestio Q centre
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Normatives	[codi] Definició i seguiment model formació [codi] Definició i seguiment marc normatiu acadèmic [codi] Desenvolupament ensenyament
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Processos i procediments	[codi] Definició i seguiment del model de formació [codi] Desenvolupament ensenyament
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Accés adequat als resultats avaluació.	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora [codi] Desenvolupament ensenyament
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Mecanismes control identitat estudiants i detecció plagi.	[codi] Gestio infraestructures físiques i digitals
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Idoneïtat mètodes avaluació als RA previstos	[codi] Definició i seguiment model formació [codi] Desenvolupament ensenyament [codi] Gestió acadèmica pràctiques externes [codi] TFG/TFM
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Detecció i expressió nivell assoliment.	[codi] Definició i seguiment marc normatiu acadèmic [codi] Desenvolupament ensenyament
5 Aprenentatge-ensenyament, avaluació. Adaptació necessitats especials	[codi] Definició i seguiment model formació [codi] Desenvolupament ensenyament [codi] Orientació i acció tutorial
5 Indicadors satisfacció de l'alumnat i del professorat	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora
5 Aprenentatge-ensenyament. Model educatiu	[codi] Definició i seguiment model formatiu [codi] Desenvolupament ensenyament [codi] Gestió acadèmica practiques externes [codi] Gestió TFGTFM
6 Instal·lacions. Processos i procediments.	[codi] Gestió infraestructures físiques i digitals
6 Instal·lacions físiques i tecnològiques: accessibles a persones amb discapacitat, sense biaixos	[codi] Gestió infraestructures físiques i digitals
6 Instal·lacions físiques i tecnològiques: suficiència, pertinència, actualització, accessibilitat	[codi] Gestió infraestructures físiques i digitals
6 Instal·lacions, infraestructura tecnològica: seguretat, fiabilitat, privacitat, identificació.	[codi] Gestió infraestructures físiques i digitals
6 Indicadors satisfacció alumnat, professorat (personal tècnic) instal·lacions, recursos i serveis	[codi] Gestió infraestructures físiques i digitals
6 Instal·lacions físiques i tecnològiques: plans de riscos i contingència, detecció necessitats	[codi] Gestió infraestructures físiques i digitals
6 Servies i recursos, materials docents adequació i cobertura, general i disciplina	[codi] Gestió de la biblioteca
6 Servies i recursos, materials docents accessibilitat	[codi] Gestió de la biblioteca

 criteris renovació acreditació institucional	 Processos SGIQ
6 Serveis i recursos, orientació acadèmica i professional adequació i eficàcia	[codi] Gestió orientació inserció laboral [codi] Orientació i acció tutorial [codi] Gestió de la biblioteca
6 Serveis i recursos, accessibilitat i igualtat oportunitats ús	[codi] Gestió orientació inserció laboral [codi] Orientació i acció tutorial [codi] Gestió tècnica pràctiques [codi] Gestió biblioteca [codi] Gestió tècnica internacionalització
6 Serveis i recursos, informació pública	[codi] Gestió informació pública i rendició comptes
6 Serveis i recursos, personal: dotació, adequació i oportunitats formatives	[codi] Gestió PDI i PAS
6 Serveis i recursos, personal: participació centre selecció, avaluació, promoció	[codi] Gestió PDI i PAS
6 Serveis i recursos, entorn benestar: seguretat, detecció riscos, tolerància 0 agressions	
7 Indicadors de resultats acadèmics segmentats i amb sèrie històrica.	
7 Resultats programes: anàlisi documentada d'indicadors i presa de decisions. Detecció de riscos, comparació altres ofertes	
7 Indicadors satisfacció assignatures i programa. Estudiants, titulats, professorat	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora
7 Indicadors. Taxes resultats acadèmics i ocupació.	[codi] Recollida i gestió informació, anàlisi i millora
7 Resultats programes: capacitat mecanismes avaluació per assegurar assoliment resultats aprenentatge titulació	
7 Implantació SGIQ, alineació amb guia certificació SGIQ. Aspectes no observats a les altres dimensions (...). Tots els processos i procediments	Tot mapa de processos i fitxes de processos i procediments, també els no relacionats directament amb els estàndards IA. Èmfasi en cadena de responsabilitats, desenvolupament segons SGIQ, recollida informació per a anàlisi millora del procés, revisió procés.
8 Informació pública. Aspectes rellevants desenvolupament títols. Veraç, actualitzat, complet, nivell agregació, estructura, accessibilitat (auditoria), discapacitat, gènere, sense biaixos, diferents perfils. Web institucional i altres.	[codi] Informació pública i rendició comptes
8 Informació pública, continguts mínims web.	[codi] Gestió informació pública i rendició comptes

Font: elaboració pròpia

A la majoria dels criteris d'avaluació de l'acreditació institucional els corresponen processos de l'SGIQ, encara que no tots. L'abast dels criteris i processos no és sempre el mateix i la relació no és unívoca. De manera que segurament es pot contemplar el funcionament de l'SGIQ per avaluar l'assoliment dels estàndards, però difícilment es pot fiar l'assoliment dels criteris d'AQU al bon funcionament dels SGIQ. Per valorar-ho amb més detall, a la taula 12 s'acaren els indicadors i evidències d'alguns criteris d'avaluació de l'acreditació institucional de centres escollits com mostra, amb els indicadors i registres dels processos i procediments corresponents del SGIQ (en cursiva):

Taula 12. Contrast entre els indicadors i evidències propis dels criteris per a la renovació de l'acreditació institucional de centres i els indicadors i registres propis de processos dels SGIQ que s'hi relacionen (mostra)

 criteris renovació acreditació institucional	 Indicadors i evidències AI Indicadors i registres SGIQ	 Procés SGIQ -Procediment SGIQ
<p>5.1 Metodologia docent i activitats formatives</p> <p>5.2 Avaluació</p> <p>-La metodologia i les activitats docents s'alineen satisfactòriament amb els resultats d'aprenentatge.</p> <p>- El procés d'ensenyament-aprenentatge respecta i atén la diversitat de l'alumnat i les seves necessitats, de manera que permet trajectòries d'aprenentatge flexibles, fomenta la seva autonomia i promou el respecte mutu en la relació professorat/ alumnat.</p> <p>- Els sistemes i els criteris d'avaluació són variats, innovadors i pertinents per certificar i discriminar els resultats d'aprenentatge.</p> <p>- Els TFG/TFM i les pràctiques externes se supervisen i s'avaluen amb criteris pertinents i adequats.</p>	<p>Model educatiu del centre o de la universitat</p> <p>Actes Comissions de treball</p> <p>Model de Formació</p> <p>Acta d'aprovació de Model de Formació pel CGU</p> <p>Guies docents de les matèries o assignatures</p> <p>Guia de l'Estudiant</p> <p>Pla de Treball</p> <p>Execucions de l'alumnat, representatives de la tipologia de matèries i qualificacions</p> <p>Memòria pràctiques</p> <p>Memòria i documents TFG/TFM</p> <p>Satisfacció alumnat</p> <p>Satisfacció dels/les tutors/res en el procés de pràctiques</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb l'acció docent del professor/a</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb l'assignatura</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb la serveis de suport</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb les aules docents</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb les aules d'informàtica</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb els laboratoris/platós</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb els espais U-Coworking</p> <p>Satisfacció de l'estudiant amb l'assignatura de TFG/TFM</p> <p>Satisfacció amb els estudis cursats</p> <p>Satisfacció professorat</p> <p>Satisfacció del PDI amb la docència impartida</p> <p>(Plans de millora)</p> <p>Es disposa de PMQ</p> <p>Avaluació tutor/a extern/a pràctiques</p> <p>Avaluació tutor/a acadèmic/a pràctiques</p> <p>Calendari de proves</p> <p>Instància sol·licitud prova única per competències</p> <p>Acta de qualificació</p> <p>Instància de disconformitat de la qualificació obtinguda</p>	<p>Definició i seguiment model formació</p> <p>-Definició i seguiment model formació</p> <p>Desenvolupament ensenyament</p> <p>-Avaluació estudiants convocatòria ordinària</p> <p>-Avaluació assignatures extinció</p> <p>-Revisió qualificacions</p> <p>-Avaluació convocatòria extraordinària</p> <p>Gestió acadèmica pràctiques externes</p> <p>- Gestió acadèmica pràctiques externes</p> <p>TFG-TFM</p> <p>-Gestió seguiment i avaluació TFG-M</p>

	<p><i>Acta tribunal</i> <i>Acta de notes</i> <i>Acta de notes TFG/TFM</i> <i>Acta modificada</i> <i>Acta digital de la qualificació TFG/TFM</i> <i>Instància</i> <i>Resolució d'instància</i> <i>Resolució emesa pel rector/a en darrera fase de reclamació</i></p> <p><i>Lliurament de TFG/TFM</i> <i>Planificació de la defensa TFG/TFM</i> <i>Rúbrica d'avaluació del/la tutor TFG/TFM</i> <i>Rúbrica d'avaluació del tribunal</i></p> <p><i>Taxa de rendiment a primer curs</i> <i>Taxa de rendiment (%)</i> <i>Taxa d'abandonament a primer curs (%)</i> <i>Taxa d'abandonament per cohort (%)</i> <i>Taxa de graduació per cohort (%)</i> <i>Taxa d'eficiència (%)</i> <i>Taxa d'èxit (%)</i> <i>Nota mitjana dels estudiants titulats</i> <i>Durada mitjana dels estudis</i> <i>Resultats de les qualificacions per assignatura</i></p> <p><i>Acta de la sessió informativa pràctiques</i> <i>Formulari de notificació pràctiques</i> <i>Places de pràctiques publicades</i> <i>Subannex d'incidències pràctiques</i> <i>Certificats de pràctiques d'estudiants</i> <i>Certificats de pràctiques de tutors/res</i> <i>Notícia</i></p>	
<p>6.2 Serveis i recursos de suport a l'aprenentatge</p> <p>-Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral i/o el desenvolupament professional.</p>	<p>Processos i procediments del SGIQ (suport i orientació a l'alumnat) <i>Orientació i acció tutorial i els seus procediments</i> <i>Gestió de l'orientació per a la inserció laboral i els seus procediments</i></p> <p>Pla(ns) d'acció tutorial (PAT) <i>Pla de Centre anual (PC)</i> <i>Pestanya POAT a la pestanya de cada titulació</i> <i>Programa de Secundària</i></p> <p>Pla o accions d'orientació professional</p> <p>Carta dels serveis de suport i orientació a l'alumnat</p> <p>(Pla(ns) de millora) <i>Es disposa de PMQ</i></p>	<p><i>Orientació i acció tutorial</i> <i>-Accions de suport i seguiment dels estudiants</i></p> <p><i>Gestió de l'orientació per a la inserció laboral</i> <i>-Servei d'orientació laboral</i></p>

	<p>Satisfacció de l'alumnat <i>Resultats enquestes orientació professional</i> <i>Satisfacció de l'estudiant amb l'assignatura de Pràctiques Externes</i></p> <p>Satisfacció del professorat</p> <p>Percentatge d'estudiants que utilitzen la tutoria <i>Registre d'orientacions laborals realitzades i participants a cada sessió</i></p> <p><i>Registre de tutors/res</i> <i>Registre d'entrevistes</i></p>	
--	---	--

Font: elaboració pròpia

La lectura de la taula porta a pensar que l'aproximació des dels dos enfocaments porta a una coincidència mitjana, per la qual cosa es fa difícil pensar que es pot establir una correlació automàtica entre un funcionament adequat de l'SGIQ i l'assoliment dels estàndards.

Un esforç per incrementar i fer explícita la coherència les dues aproximacions afavoriria la comprensió dels processos d'avaluació de la qualitat entre la comunitat i alleugeriria l'avaluació. La nova metodologia d'avaluació externa per a la renovació de l'acreditació institucional de centres fa passos en aquest sentit, en integrar-les en una mateixa activitat de reflexió i informe, però el seu encaix continua essent una ròtula que pateix i té impacte en l'eficiència i en la consolidació de la cultura de la qualitat.

c. Avaluació i millora de l'activitat docent

Per coherència i eficiència, cal tenir en compte altres activitats d'assegurament de la qualitat que es duen a terme a la institució. En destaca el programa d'avaluació i millora docent del professorat, certificat per AQU Catalunya. Els seus criteris d'avaluació mostren què és important per la institució en docència i veu assumible avaluar. Se'n destaca:

- Planificació de la docència- Plans docents i de treball, integració d'aspectes transversals a la docència, coordinació docent.
- Desenvolupament de la docència- Encàrrec docent, diversificació metodològica, promoció de la participació, orientació cap a una avaluació formativa, clima a l'aula, atenció personalitzada.
- Desenvolupament professional en docència- Mobilitat, formació en docència, divulgació i recerca en docència.
- Satisfacció dels estudiants amb la docència rebuda.

Es pot valorar utilitzar aquests mateixos criteris per justificar l'adequació del professorat als programes, en termes de docència i integrar en l'autoavaluació els resultats d'aquest programa, encara que el caràcter restringit i voluntari del programa suposa una dificultat.

8.1.6 De l'anàlisi documental als grups de discussió

La taula 13 mostra les preguntes de recerca que han emergit en l'anàlisi documental i assenjala la seva adequació i prioritat per al projecte i per als grups de discussió:

Taula 13. Preguntes de recerca i la seva adequació per als grups de discussió

Tema	Pregunta d'investigació	Adequació per als grups de discussió
Avaluació externa vs. autoavaluació	Valor que es confereix a una aproximació a l'autoavaluació des de la lògica interna	No es prioritza plantejar aquesta qüestió perquè el detall i periodicitat de l'avaluació externa dóna poc marge de maniobra, encara que es valora necessari explorar quina opinió es té al respecte.
Avaluació externa vs. autoavaluació	Impacte de la documentació estratègica de la institució en relació als subestàndards del seguiment. Possibilitat d'ordenar/ formular /integrar nous subestàndards a l'autoavaluació alineats a les prioritats de la Universitat o dels centres	Secundària, ja l'anàlisi documental constata que les prioritats de la institució es poden reflectir dins els subestàndards propis de l'avaluació externa, és una qüestió d'èmfasi en l'alineació de contingut. Escau indagar sobre la visió a l'entorn de la necessitat d'alineació dels criteris d'autoavaluació als subestàndards d'avaluació externa.
Avaluació externa vs. autoavaluació	Impacte de l'avaluació externa i la publicació dels informes en el contingut i expressió dels informes d'autoavaluació	Primària
Avaluació externa vs. autoavaluació	Indicadors i evidències exigits en l'avaluació externa vs autoavaluació	Fora de l'abast del TFM, cal tractar-se en una fase posterior, primerament a nivell tècnic
Criteris d'autoavaluació	Flexibilització de l'autoavaluació: èmfasi i omisió de criteris	Primària
Criteris d'autoavaluació	L'autoavaluació de l'activitat d'ensenyament-aprenentatge	Primària
Criteris d'autoavaluació	Cobertura de l'SGIQ en relació als subestàndards	S'exclou per excessivament tècnica i per perfil de participants. Es pot resoldre per anàlisi documental, en una fase posterior
Operativització de l'autoavaluació	Periodicitat de l'autoavaluació: anual o amb menys freqüència	Primària
Operativització de l'autoavaluació	Periodicitat de les revisions del pla de millora.	No es prioritza
Operativització de l'autoavaluació	Nombre d'informes a generar	Primària

Operativització de l'autoavaluació	Adequació del format dels informes: text, taules, bateries d'indicadors. Alleugeriment de l'elaboració i lectura dels informes	Primària
Operativització de l'autoavaluació	El paper dels indicadors en l'autoavaluació	Primària
Operativització de l'autoavaluació	Tractament conjunt o per separat del funcionament de l'SGIQ i de l'assoliment dels subestàndards	Primària, però fora de l'abast de força informants. Per indagar i tractar en una fase posterior.
Operativització de l'autoavaluació	Simultaneïtat de seguiments de centres en situacions diferents en relació a l'acreditació institucional.	Fora de l'abast d'aquest projecte, per tractar en una fase posterior
Participació dels estudiants en l'autoavaluació	Criteris de qualitat prioritaris des del punt de vista dels estudiants	Primària, només estudiants
Participació dels estudiants en l'autoavaluació	Beneficis de la participació dels estudiants en processos de millora de la qualitat	Primària. Personal i estudiants
Participació dels estudiants en l'autoavaluació	Dificultats i incentius de la participació dels estudiants	Primària. Personal i estudiants
Participació dels estudiants en l'autoavaluació	Adequació de les formes de participació	Primària. Personal i estudiants
Participació dels estudiants en l'autoavaluació	Confiança en els estudiants: l'accés a la informació	Secundària. Personal
Altres	Finançament de la gestió de la qualitat	Fora de l'abast del projecte. Escau fer-hi una referència a tall de tancament
Altres	Adequació del mecanisme de metaavaluació del seguiment	No prioritària

Font: elaboració pròpia

8.2 Resultats dels grups de discussió

Els resultats dels grups de discussió duts a terme segons el que s'ha exposat en l'apartat de Metodologia, es presenten ordenat per temes. Cada tema es presenta de la mateixa manera:

- Es fa una breu descripció de la situació de partida com a conseqüència de l'anàlisi documental.
- S'identifica el contingut que s'explora en les discussions.
- S'aporta una síntesi de les consideracions dels informants.
- Es formula una conclusió.

8.2.1 Forma, nombre i periodicitat d'informes

a. Periodicitat dels informes de seguiment

Actualment els informes de seguiment es duen a terme anualment i l'avaluació externa es fa per períodes més amples (alguns títols cada 2 anys, altres no s'avaluen). En el marc de l'acreditació institucional, l'avaluació externa es farà cada 3 anys (alternant seguiments i acreditacions).

Es demana si es prefereix continuar amb l'autoavaluació anual o bé dur-la a terme amb una altra periodicitat.

Els informants, més enllà de dos dubtes inicials, es declaren obertament partidaris de la necessitat de dur a terme l'autoavaluació anualment. La majoria de raonaments per arribar a aquesta conclusió són de caire inductiu. Arguments que es presenten:

- Agilitat en la detecció d'àrees de millora i la seva correcció. Alimentació i sistematització del cicle de millora.
- Adequació al cicle anual de l'activitat acadèmica i la seva gestió
- Alleugeriment de la pressió en el procés d'acreditació.

La paraula "càrrega" i la necessitat de simplicitat i agilitat apareixen en el discurs de força persones. S'esmenten possibilitats per millorar aquesta situació:

- Disposar d'una eina de gestió oberta tot l'any, no només en el període d'elaborar els informes.
- Consolidar/estendre la cultura de la qualitat entre els agents que alimenten els informes sobretot per mitjà de formació en gestió de la qualitat: càrrecs i encàrrecs acadèmics, i sobretot serveis transversals d'Universitat.
- Disposar d'un sistema robust d'indicadors. Es reconeix que s'ha avançat molt en aquest punt, però que encara fa falta millorar.

Per tant, segons la discussió: La periodicitat anual de l'autoavaluació està plenament consensuada, de manera que la nova metodologia l'ha de preveure. Malgrat això, es detecten algunes àrees de millora per alleugerir la càrrega de la tasca, fent que l'autoavaluació sigui una eina eficaç per a la gestió dels centres i les titulacions (un mitjà) enlloc de ser percebuda com un peatge de caire administratiu (una finalitat). Les mancances detectades tenen solució i s'hi està avançant, però no són senzilles de resoldre i necessiten atenció.

b. Format de taula versus format de text

L'informe de seguiment actual expressa les valoracions de cada subestàndard en un format de taules que, cosa que suposa que es formulin mitjançant textos breus:

- Una primera taula valora els punts forts, àrees de millora i altres aspectes destacats en relació al subestàndard.
- Una segona taula informa sobre el seguiment de les accions de millora vigents corresponents al subestàndard.
- Una tercera taula permet introduir noves accions de millora en relació al subestàndard.

A més, cada subestàndard enllaça els indicadors, evidències i observacions rebudes en processos d'avaluació externa.

Es demana com es valora aquest format i si es prefereix al format de text que s'utilitza en autoinformes d'acreditació i s'havia utilitzat, fa uns anys, en els informes de seguiment.

En tots cinc grups, la pràctica totalitat de les persones valoren favorablement el format de taules, amb arguments com ara facilitat de redacció, facilitat de seguiment de les accions de millora, promoció de la prioritització, visualització facilitat de gestió de la informació, ordre. Les respostes són directes i ràpides. Algunes persones hi introdueixen els matisos següents:

- El format de taules és més senzill per qui elabora els informes que per qui els llegeix.
- Fins i tot per qui elabora els informes, cal estar familiaritzat amb el format.
- La possibilitat de fer valoracions de text més completes seria més còmoda per algunes persones, però valoren que és insostenible.

Per tant, segons la discussió: El format de taules en general té bona acceptació.

c. Visualització dels indicadors

Alguns elements porten a pensar que els indicadors van guanyant terreny en gestió de la qualitat: s'identifica en alguns referents internacionals, el SUC ho reforça a través d'eines com l'EUC, la guia d'acreditació institucional demana una seixantena d'indicadors, els rànquings van guanyant visibilitat. Actualment, a la institució es treballa en projectes en aquesta línia.

S'indaga si una avaluació basada prioritàriament en indicadors i en la qual aquests fossin més visibles seria acollida amb més o menys comoditat.

En tots els grups, el debat sobre aquesta qüestió és extens i polièdric. Es sospesen pros i contres, es contempla la situació actual en relació a la situació ideal, s'adopten punts de vista inductius i deductius. Els debats no es tanquen amb acords o conclusions, es desenvolupen més com a pluja d'idees. La conclusió, en tot cas, quan s'expressa, és que es tracta d'un assumpte complex que cal estudiar.

A grans trets, s'identifiquen dos grups de persones:

- Molt majoritari- Persones que, mostrant-se partidàries d'incrementar l'ús i presència dels indicadors, també posen l'accent en les evidències i en les valoracions de caire qualitatiu, amb diferents gradacions. La majoria d'aproximacions són de caire inductiu, algunes persones combinen l'aproximació inductiva i la deductiva. La seva expressió acostuma a reflectir prudència i obertura a altres possibilitats i punts de vista.
- Molt minoritari- Persones que posen més l'accent en la necessitat de l'ús d'indicadors com a base de l'avaluació. En general, parteixen d'enfocaments de caire deductiu, que posen èmfasi en la necessitat l'autoavaluació o en arguments de caire més teòric sobre assegurament de la qualitat. Aquestes persones es declaren partidàries de la presència de camps de text per a la valoració dels assoliments. La seva expressió acostuma a ser més vehement.

Com a avantatges per adoptar aquesta pràctica, s'esmenten els següents:

- Pot alleugerir la reflexió i confecció dels informes, en mostrar la base per a les valoracions de forma més automatitzada i visual.
- És símptoma d'un sistema de gestió madur.
- Està alineat amb altres projectes institucionals.

Com a elements de prudència i com requisits imprescindibles de complir en cas que es vulgui implantar, es destaquen els següents:

- Els indicadors no poden explicar tota la realitat. Algunes dimensions fan de més bon valorar des d'aproximacions obertament qualitatives.
- Fins i tot en subestàndards més explicables en base a indicadors, cal comptar amb un espai de text on poder exposar la interpretació dels resultats obtinguts, context, matisos, reflexions. Aquest espai ha de tenir certa rellevància.
- No es disposa en aquest moment d'un sistema d'indicadors prou robust i amb metes associades adequades a cada programa. Cal estar convençut de les característiques dels indicadors que s'utilitzin (coherència, claredat, fiabilitat, rendiment, disponibilitat, sensibilitat).
- És imprescindible que s'expressin els valors obtinguts mitjançant un codi de color (com ara semàfors i/o altre sistema de visualització de dades) per facilitar la interpretació dels assoliments per part de diferents col·lectius i evitar el caire excessivament tècnic de la documentació.

- Cal tenir present que una expressió més senzilla de resultats fa més evidents els que no són favorables, per la qual cosa s'han de presentar de manera clara i unívoca i preveure la seva justificació pública.
- És important articular els indicadors de les accions de millora, els dels assoliments dels subestàndards i els dels assoliments de l'SGIQ i dirigir-los a apuntar cap a l'assoliment dels objectius del centre expressats en la seva documentació institucional.
- Es comenta la idea de fer proves pilot del nou format abans de la seva implementació.

Per tant, segons la discussió: Les persones consultades es mostren partidàries, amb diferent grau de convenciment, d'incrementar el valor i presència dels indicadors en l'autoavaluació, sempre que s'identifiquin certes condicions: sense desmerèixer un tractament de caire més qualitatiu d'alguns subestàndards, sense obviar les valoracions dels assoliments i comptant que cal reforçar el sistema d'indicadors, millorar la seva relació amb els objectius de la institució i la seva expressió gràfica.

Es valora que es tracta d'una qüestió complexa i que seria possible implementar-la a mig termini, si es desitja, sempre que es resolguin els condicionants esmentats i es tinguin presents les diverses sensibilitats. Segurament es tracta d'un dels punts més crítics de tot el projecte.

d. Continguts d'accés restringit

Actualment, els informes de seguiment són publicats al web i s'envien a AQU per a la seva avaluació, quan escau. En la literatura de la disciplina s'identifiquen referències a la "pàtina d'or" que s'aplica als informes d'autoavaluació quan s'utilitzen per avaluació externa, en l'escenari internacional, posant de manifest la dificultat de compatibilitzar l'orientació a la millora amb la rendició de comptes.

Es demana si es valora que l'avaluació externa condiona uns informes dirigits a la millora i si es valora necessari o no filtrar la informació que es publica i s'envia a l'agència.

La pràctica totalitat de les persones opinen que la publicació dels informes de seguiment i la seva avaluació externa en condicionen la forma i el contingut. La gran majoria pensa que seria positiu filtrar els informes. Basen les seves aportacions en l'experiència. Les molt poques persones que defensen la fórmula d'informe únic ho fan sobretot (però no totes) per una aproximació deductiva a l'objecte d'estudi.

Arguments que es presenten a favor d'informe únic:

- Transparència.
- Compromís amb les accions de millora.

- Es compta amb altres eines fora de l'informe de seguiment per fer visible el que no es vol que hi consti.

Argument que es presenta a favor de diversos informes: Per garantir l'assoliment del subestàndard en l'avaluació externa, algunes vegades es modula la informació que s'ofereix, passant de puntetes sobre temes polèmics o que no es pot resoldre a curt termini. Això dificulta la gestió de les millores perquè no queden escrites amb prou detall. Pel que fa al doble informe, es fan les consideracions següents:

- Les diferències entre tots dos informes han de ser mínimes: l'informe d'accés restringit s'ha de limitar a expressar amb més detall i claredat el que ja s'expressa en l'informe extern.
- Ha de ser senzill de gestionar, no es poden elaborar dos informes per separat. En aquest cas, i comptant amb el programa informàtic que es dissenya, es pensa en un sistema de doble camp: un camp on escriure les valoracions públiques i un camp associat al primer on escriure-hi el detall d'accés restringit.
- Una persona esmenta la possibilitat d'actuar de la mateixa manera amb els indicadors.

Per tant, segons la discussió: En general es valora positivament comptar amb un informe públic i un d'accés restringit més detallat, però amb condicions per tal d'assegurar que el nivell d'informació pública sigui adequada i la coherència entre les dues versions, per la qual cosa cal estudiar criteris d'aplicació d'aquesta possibilitat. Es valora que els arguments presentats per les persones partidàries d'un sol informe poden ser integrats amb facilitat en els criteris que s'estableixin.

A més, cal estudiar com mecanitzar l'operació per tal que es dugui a terme adequadament i de manera eficient. El programa de gestió de la qualitat que s'està dissenyant pot comptar amb funcionalitats que ho facilitin.

e. Nombre d'informes. Ordre dels continguts

L'activitat que s'avalua és molt grossa i abasta dimensions i nivells diversos.

Es demana si es prefereix presentar la informació en un sol document o en diversos. Es demana (només a 2 grups) si l'ordre en què es presenten les dimensions és rellevant a l'hora de comprendre la documentació.

Aquestes preguntes obtenen força respostes, però no de totes les persones consultades. Es tracta de respostes ràpides i contundents, i es basen en l'experiència de dur a terme informes de seguiment. Val a dir que gran part d'aquestes persones tenen poca experiència en seguiment de l'SGIQ.

La resposta majoritària es que es prefereix comptar amb un sol informe en el qual aparegui tota la informació. S'argumenta per la necessitat de tenir visió de conjunt, concentrar l'activitat d'avaluació i facilitar la gestió. En algun grup de perfil més tècnic, es matisa amb la consideració que d'un informe se'n poden extreure els capítols que facin falta.

Opinions divergents respecte al gruix:

- Una persona considera que cal disposar de dos informes, un sobre desenvolupament i resultats i un sobre aspectes formals de l'SGIQ. Algunes persones, malgrat que preferirien tractar-ho en un sol informe, dubten de la possibilitat de fer la integració en aquest moment, per manca de coneixements dels agents implicats.
- Dues persones posen més de relleu el procés de reflexió, que des del seu punt de vista ha de ser únic, i menys el nombre d'informes que es generin.

Pel que fa a l'ordre en el qual es presenten les dimensions, es prioritza fer-ho de la mateixa manera que es troben en l'avaluació externa.

Per tant, segons la discussió: La majoria de persones prefereix que les reflexions es presentin en un sol informe, coincidint al màxim amb l'ordre de presentació de les dimensions pròpies de l'avaluació externa. Tot i això, s'ha de valorar amb calma, tenint presents les dimensions de l'avaluació externa que condiciona l'autoavaluació, els avantatges que proporcionarà el programa informàtic en disseny i el grau de coneixement dels implicats.

f. Integració del seguiment del sistema de garantia interna de la qualitat

L'acreditació institucional avalua també el funcionament de l'SGIQ i ho fa de forma autònoma i dins de les altres dimensions. En el seguiment actual, l'SGIQ s'avalua en una dimensió a banda i és emprès de manera molt tècnica. Els agents implicats tenen més pràctica valorant el desenvolupament i resultats dels programes en relació a l'assoliment dels subestàndards que partint del funcionament l'SGIQ. En tot cas, les dues perspectives continuen actives i l'SGIQ va adquirint més presència als centres, per la qual cosa és necessari repensar quina aproximació se'n fa.

Es pregunta si es prefereix tractar l'avaluació del desenvolupament i resultats de l'SGIQ dins dels estàndards o de manera autònoma. Val a dir que aquesta pregunta, tenint present l'experiència dels participants, amb cert coneixement de causa no la poden respondre totes les persones entrevistades.

Els debats són força densos. En general, es coincideix en:

- És una qüestió complexa. Es manifesta directament i els fils dels debats duen a utilitzar, sovint les mateixes persones, aproximacions de caire inductiu i deductiu, projectar-se en el passat i en el futur, presentació de continguts en format de pluja d'idees, no sempre coherents i necessitat de recórrer a exemples que, en alguna ocasió, fan canviar de tot el punt de vista.
- Es distingeix molt clarament entre el que seria ideal i el que s'està en condicions d'aplicar en aquest moment.
 - Excepte una persona, que pensa que les qüestions formals de l'SGIQ s'haurien de tractar a part, la resta coincideixen en què l'ideal seria tractar conjuntament els assoliments dels estàndards i els processos i procediments associats, ja que un bon funcionament de l'SGIQ hauria de portar a l'assoliment dels objectius dels centres, que inevitablement haurien d'incloure els establerts per l'agència.
 - Es valora, majoritàriament, que en aquest moment, en general falta rodatge en el coneixement de l'SGIQ perquè això sigui possible, encara que alguna persona opina que porta prou temps d'implantació. Alguna persona esmenta la dificultat de comprensió de l'articulació de dues aproximacions a la qualitat que, malgrat que són complementàries, s'expressen de manera molt diferent.
 - Alguna persona posa de manifest la dificultat d'encaix entre els subestàndards de l'avaluació institucional i el mapa de processos de la institució.

Altres consideracions de caràcter individual:

- Cal posar l'accent en la lògica interna, les accions han de conduir a l'assoliment dels objectius del centre expressats en la seva documentació de caràcter estratègic.
- És necessari assegurar que els SGIQ reflecteixen la gestió que es fa als centres.
- Cal parar atenció sobre com s'atenen en el seguiment els aspectes transversals dels SGIQ.

Per tant, segons la discussió: D'una banda, es posa de manifest que, malgrat la complexitat, es compta amb un grup de persones a la Universitat suficientment preparada com per debatre sobre aquestes qüestions, encara que no abasta a totes les persones que, per la seva trajectòria o posició, coneixen la dinàmica d'elaboració dels informes de seguiment.

Per altra banda, es posa de manifest que sense un coneixement més gran de l'SGIQ es fa difícil incorporar una reflexió sobre el seu funcionament en la valoració sobre el desenvolupament i resultats dels programes, encara que seria desitjable.

Igualment, es posa de manifest la tensió entre la lògica interna i la lògica externa de la gestió i l'avaluació de la qualitat.

Es tracta d'una qüestió sobre la qual cal treballar, segurament tenint present la situació actual, la situació on es vol arribar i la planificació del trànsit entre els dos escenaris. Es valora que aquest és un altre dels punts crítics de la metodologia que es pretén dissenyar.

8.2.2 Criteris d'avaluació

a. Flexibilització dels criteris d'autoavaluació

L'activitat d'autoavaluació suposa una certa càrrega de feina i els criteris d'avaluació estan plantejats, d'entrada, de manera igual per a tots els centres i programes. L'avaluació basada en els riscos es constata en algunes metodologies internacionals. A la mateixa Universitat s'han fet algunes temptatives en aquest sentit.

En la legislació espanyola, en el SUC i a la Universitat de referència, el focus de l'avaluació va essent el centre (amb els seus programes) i es va esmentant la (co)responsabilitat i l'apoderament dels centres.

En l'escenari de la postacreditació institucional, l'avaluació externa es basa en una bona colla de subestàndards i es durà a terme cada 3 anys.

Es tempteja quina acollida tindria una possible flexibilització dels criteris d'avaluació.

D'entrada, s'identifiquen diversos punts de vista, però al llarg de cada debat les posicions es van acostant.

- Alguns participants parteixen de l'experiència dels informes de seguiment actuals i la seva avaluació externa, i també d'una temptativa que s'havia fet en aquest sentit fa pocs anys.
- Alguns participants prioritzen una perspectiva més teòrica o ideal sobre l'autoavaluació.
- La majoria de participants combinen els dos enfocaments.

En tot cas, l'avaluació externa és un condicionant que plana sobre tot el debat. A la majoria de grups s'arriba a una solució de compromís, més o menys explícita, i quan no s'hi arriba les diferències no són importants. Els arguments que es presenten, generalment amb caràcter de pluja d'idees, són els següents:

- A favor de la no-flexibilització:

- Facilitat que suposa l'estandardització, comparabilitat i sistematització de l'activitat, que permet disposar d'un diagnòstic i un pla estable i actualitzat davant els relleus periòdics en els càrrecs acadèmics.
- Necessitat de mantenir tots els ingredients en el focus i evitar la generació de gestions paral·leles complementàries. Gestió anual adaptada al cicle anual de l'activitat acadèmica.
- Bondat de tenir consciència i de fer visibles les fortaleses, no nomé dels debilitats. Possibilitat d'introduir millores fins i tot quan s'assoleixen objectius.
- Incorporació de l'activitat ordinària, de cicle anual, alineada amb la gestió de la qualitat.
- Caràcter polièdric de moltes activitats que es duen a terme i que es reflecteixen en diversos estàndards.
- Preparació de l'avaluació externa mitjançant el seguiment. L'avaluació externa és una prioritat.
- A favor de la flexibilització:
 - Permet prioritzar l'atenció a estàndards més sensibles, per estratègics o per no haver obtingut els resultats esperats.
 - Contribueix a la promoció del concepte de gestió de la qualitat com a gestió del centre, posant de relleu el sentit i la utilitat de les operacions.
 - Apodera els centres i proporciona una visió de la gestió de la qualitat en clau interna.

La pràctica totalitat dels participants s'avenen a un model en què cada centre pugui decidir l'èmfasi que concedeix a cada subestàndard, mentre vetlli per tots. En aquest sentit:

- Com a mínim cal prestar atenció als subestàndards amb assoliments o valoracions externes poc favorables i als subestàndards més vinculats a aspectes estratègics per la institució.
- Es valora que pot ajudar a introduir aquesta flexibilitat l'ús de bateries d'indicadors expressats en colors segons l'assoliment dels objectius.

Per tant, segons la discussió: Tot i la diversitat d'aproximacions i de consideracions, els participants estan prou d'acord en aquesta qüestió. No interpreten la possibilitat de flexibilització com una novetat especialment significativa: aquesta possibilitat és present en els informes de seguiment actuals, però no se'n treu gaire rendiment. El desenvolupament de polítiques de qualitat i de plans estratègics propis dels centres i, si s'adopta el format d'informes amb indicadors marcats en colors segons els assoliments, pot ajudar a treure partit d'aquesta opció. Tot i això, pot ser un fre el condicionant tan important que és l'avaluació externa, que es durà a terme molt sovint i compta amb una bona col·lecció de subestàndards; i cal tenir presents els avantatges de fer seguiment anual de tots els

subestàndards assenyalats pels participants. Cal estudiar si es vol treballar en aquesta direcció i com es concreta.

b. Tractament de l'activitat d'ensenyament-aprenentatge

En el seguiment actual hi ha espai per avaluar l'activitat d'ensenyament-aprenentatge, però s'hi fa poc èmfasi. Crida l'atenció, perquè és l'activitat més estesa en el del dia a dia de la majoria de persones de la Universitat.

Es demana si es valora la necessitat de dedicar-hi més atenció i quina podria ser la reacció del professorat al respecte.

Es considera que cal reflectir més aquesta qüestió en els informes de seguiment, perquè és nuclear a la Universitat i pot ajudar a millorar les assignatures. Algunes persones valoren que els centres hi dediquen atenció, però que no queda recollida en els informes.

Es valora que el professorat no s'ho prendria com un qüestionament de la seva feina precisament per la importància que té, per la qual cosa és lògic que la institució hi tingui interès. Algunes persones valoren que caldria tenir cura de plantejar-ho en positiu, i que tindria bona acollida si s'acompanya d'eines que permetin la millora. Això evitaria una visió punitiva de la qualitat.

La majoria de debats porten a discutir sobre els criteris d'avaluació, encara que sobretot dubtes. En un format de pluja d'idees:

- Només una persona proposa criteris d'avaluació concrets: coherència, continuïtat, adequació als estudiants, adequació a la finalitat.
- Un grup es refereix al programa Docentia, que compta amb criteris establerts d'avaluació de l'actuació docent. Independentment de la seva finalitat i les consideracions que en fan, queda clar que caldria tenir-los present i que es podria estudiar la possibilitat d'integrar els resultats d'aquella avaluació al seguiment.
- En tots 3 grups (de 4) que entren en més detall en aquest punt, la conversa es dirigeix a la possibilitat d'utilitzar indicadors per mesurar aquesta dimensió. En general, es constata la dificultat de determinar indicadors que mesurin el que es vol mesurar i que siguin consensuats. Algunes persones són partidàries de tractar aquest estàndard a nivell d'evidències i fent èmfasi en qüestions de context, una minoria són partidàries d'abonar l'avaluació pràcticament a la valoració dels indicadors, altres pensen en una solució mixta.

En relació a les bones pràctiques en docència:

- Algunes persones opinen que aquesta dimensió és una oportunitat per mostrar evidències de bones pràctiques que es duen a terme i que en aquest moment es posen poc en valor.
- Emergeix una consideració sobre que les bones pràctiques han de sorgir de l'estratègia institucional, amb l'aval dels indicadors, i no de la bona voluntat del professorat. Aquest comentari el fan només dues persones, però es destaca a causa del seu perfil i aproximacions al tema objecte de debat, que és completament diferent.

Per tant, segons la discussió: Es valora que cal posar més èmfasi, en l'autoavaluació, en aspectes d'ensenyament-aprenentatge, però es necessita pensar i consensuar de quina manera es pot fer, tenint present altres actuacions institucionals al respecte i assegurar que s'orienta a la millora. Encara que els punts de vista siguin força diferents, la incorporació d'alguns indicadors sembla que seria acceptada, però caldria prioritzar les consideracions de caire qualitatiu i contextual. L'activitat d'ensenyament-aprenentatge ha de formar part de l'estratègia institucional i comptar amb tot el seu desplegament operatiu.

c. La percepció dels estudiants sobre què és qualitat

S'explora quins factors són més rellevants per a la percepció de qualitat per part dels estudiants. La informació s'obté d'un sol grup de debat reduït compost per persones seleccionades pel Consell d'Estudiants, de manera que caldria continuar recollint informació per tal de contrastar els resultats. En tot cas, com a primera exploració:

Unànimament, es considera que, perquè una assignatura sigui ben valorada, depèn del professorat que l'imparteix, segons els criteris següents:

- Si el professor/a domina la matèria, essent capaç de sortir de guió.
- Si el professor/a té un coneixement pràctic i actualitzat de la matèria i el trasllada a la docència:
 - Es posa molt en valor el professorat professional.
 - Es recalca la importància del caràcter aplicat de les assignatures, amb equilibri entre part teòrica i pràctica, però més èmfasi en la segona. La inquietud es troba en tenir la seguretat que se sabran aplicar els coneixements en un entorn professional. Pel que fa a les activitats formatives, es valora que depenen de les preferències de cadascú i que les que es percep que tenen aplicació professional tenen més bona acollida.
- Si el professor/a està implicat en la docència:
 - Preparant l'assignatura: les sessions, les activitats d'aprenentatge i d'avaluació, la seva articulació, la documentació de la planificació del procés d'aprenentatge.

- Estant pendent de les necessitats dels estudiants, a l'aula i en les tasques autònomes. Això condueix a parlar de la promoció del clima de proximitat, que es valora molt.
- Proporcionant la confiança que s'hi pot recórrer en cas de necessitat. Es presenta el cas específic de les tutories de pràctiques.

Pel que fa al clima de proximitat, és molt valorat pels estudiants consultats. Més enllà de la promoció que en faci el professorat, es considera que depèn de la ràtio professor/estudiant i es valora que a la Universitat, en general, és adequada:

- Afavoreix el seguiment de les classes per part dels estudiants.
- Dóna la certesa de ser percebut com una persona, no com un número. Es fa molt èmfasi en això.

Altres elements de l'experiència educativa de les assignatures sobre els quals s'indaga, que es valora que en no emergir espontàniament en el debat obert, probablement, tenen un segon nivell d'importància:

- Aules virtuals. Es valora que tinguin una estructura similar i estiguin prou assortides, per agilitzar la seva comprensió i promoure l'autonomia en el procés d'aprenentatge.
- Càrrega de treball. Es valora la dificultat de calcular prèviament la càrrega de les activitats i que les activitats tenen més càrrega de la prevista. A nivell individual:
 - Es comenta la correlació entre la càrrega de treball de les activitats i la seva ponderació en la qualificació de les assignatures. Es proposa menys quantitat i més qualitat.
 - Es valora que la manca de temps per tractar el temari, tant professorat com estudiants, impacta negativament en la percepció de qualitat de l'assignatura.

I fora de les aules, també a demanda, es fan les consideracions següents:

- Càrrecs acadèmics. Es concentra l'atenció en la direcció acadèmica del programa, i a un altre nivell, cap d'estudis. Es valora que qui hi té relació són els delegats, que en general actuen d'intermediaris, i que poden distingir la qualitat de les seves actuacions; que, d'altra banda, tenen gran impacte en tot l'estudiantat.
- Sense pràcticament comentaris en relació a altres elements que s'enumeren, com ara tutories del Pla d'Acció Tutorial, instal·lacions i serveis.

8.2.3 Participació dels estudiants en processos d'avaluació de la qualitat

En l'EEES els estudiants són el centre del procés d'ensenyament-aprenentatge. La literatura s'hi refereix sovint i el seu paper es reforça en la legislació. En aquest projecte, es valora necessari, encara que sigui tangencialment, dedicar atenció al paper que es creu que han de tenir els estudiants en la millora de la qualitat dels ensenyaments. S'integra en aquest punt les aportacions del personal de la Universitat i les dels estudiants.

Les preguntes són: si és adequat que els estudiants participin en avaluació de la qualitat i de quina manera, l'interès de les seves aportacions, què pot incentivar la seva participació. Generen força interès en el debat.

El personal considera que els estudiants han de participar en processos de millora de la qualitat. La majoria argumenta que són el grup d'interès central de la Universitat. Força persones afirmen que ha de ser notori que a la Universitat li interessa aquesta participació. No es concreta quin avantatge té per a la Universitat aquesta participació.

Basant-se en l'experiència, els debats entren de seguida en el què, l'on, el com i els condicionants d'aquesta participació:

- Avantatges per als propis estudiants:
 - Personal: algunes persones opinen que la participació en processos de qualitat és formativa per als estudiants, en esperonar la visió de conjunt, capacitat analítica i criteri, més enllà de posar-los en contacte amb assumptes de gestió.
 - Estudiants: consideren que actuar en processos/fòrums sobre qualitat, com a delegats i membres del consell d'estudiants, els proporciona una formació específica que no obtenen a través d'assignatures: representació, consens, organització, planificació, priorització.
- Adequació de les intervencions dels estudiants:
 - Personal: en funció de l'experiència de cadascú es mostren opinions molt diferents sobre l'adequació de les intervencions dels estudiants. S'identifiquen posicions molt extremes, des que els estudiants fan aportacions molt positives per a la millora dels programes fins a què les seves aportacions estan descontextualitzades o són anecdòtiques. Altres participants consideren que no es reconeix una tendència general en la qualitat de les aportacions dels estudiants, depenen de comportaments particulars.

- Estudiants: es valora que les aportacions que fan en òrgans formals de nivell de centre són limitades o poc adequades per manca de coneixement dels temes que s'hi tracten i manca de preparació. La inseguretat fa retraure intervencions.
- Temes d'intervenció:
 - Personal: directament o indirectament, les persones que es manifesten ho fan en el sentit que els estudiants han de participar en els temes que coneixen, basant-se en la seva experiència. Diverses persones afirmen que han de proporcionar informació, però no intervenir en la decisió sobre les accions de millora.
 - Personal: poques persones es refereixen a la confiança que es pot tenir amb els estudiants pel que fa a accés a la informació, considerant que s'ha de tenir tota i que es publica molta informació sobre la Universitat.
 - Personal: algunes persones pensen que els estudiants també han de reflexionar sobre la seva pròpia actuació.
 - Estudiants: com es pot llegir en el punt sobre criteris d'avaluació, els estudiants pensen sobretot en la seva experiència diària.
- Formes de participació:
 - Personal: sovint no es registren les aportacions dels estudiants perquè es fan en contextos on no està previst el registre o informals.
- Representativitat dels estudiants:
 - Personal: algunes persones apunten que falta maduresa en els canals de representació i comunicació entre estudiants.
 - Personal: diverses persones exposen que és necessari treballar a l'entorn de la selecció dels estudiants, per assegurar la seva representativitat i motivació.
 - Estudiants: es considera que els delegats acostumen a actuar en representació dels companys, en base al consens entre les posicions dels grups, encara que quan els companys no es posicionen acaben actuant segons els seus propis principis. Entenen que el seu paper és d'enllaç entre els estudiants i el professorat, la direcció del programa i cap d'estudis.
 - Estudiants: cal assegurar que l'estudiant que actua en representació dels altres té els coneixements i la trajectòria a la Universitat necessària per fer-ho amb solvència. Els coneixements permetrien preparar les sessions per tal d'assegurar el seu paper de representant.

- Formes de participació:
 - Personal: amb caràcter general, es manté que la forma de participació dels estudiants més adequada, més enllà de respondre les enquestes, és en reunions sobre el desenvolupament del curs amb la direcció acadèmica i/o professorat del programa, en la forma que s'adopti a cada centre. Es valora que es tracta de sessions on es debaten temes relacionats amb l'experiència diària i que permeten l'argumentació i intercanvi d'idees. Alguna persona incideix en l'actitud reactiva que motiva aquestes sessions.
 - Personal: la majoria de persones valoren que la participació dels estudiants en òrgans on es tracten assumptes de qualitat que superen l'activitat d'ensenyament-aprenentatge actualment dóna pocs resultats o cap, encara que és de valorar que hi vulguin participar. Algunes persones matisen que la promoció diària d'un entorn de confiança facilita la intervenció dels estudiants en aquest tipus de fòrums.
 - Personal: algunes persones exposen i argumenten amb convenciment que altres formes d'interacció dels estudiants amb el professorat més individuals, com ara les tutories, o fins i tot més informals, també constitueixen elements de participació dels estudiants. El clima de proximitat que promou la Universitat facilita la comunicació de continguts molt valuosos per a la millora dels programes, però no es registren o no s'acaben incorporant al cicle de millora; això mateix passa en alguns entorns formals en els quals participen els estudiants, ja que no sempre les aportacions que hi fan constitueixen entrades en la realització dels informes de seguiment. Alguna persona opina que aquest tipus d'aportacions més individuals han de ser contrastades, per exemple mitjançant enquestes, per assegurar que tenen caràcter col·lectiu. Alguna persona planteja la dificultat de la promoció del clima de proximitat i confiança amb titulacions amb molts estudiants.
 - Personal: es valora com a residual o inadequada l'elaboració o participació o validació d'informes. En tot cas, la seva intervenció hauria de ser en la fase final i sense intervenir en la decisió de les accions de millora a emprendre. Val a dir que poques persones fan aportacions en aquest sentit.
 - Estudiants: es destaca el paper dels delegats (si més no de la majoria) com a representants dels estudiants amb el professorat, la direcció acadèmica del programa i cap d'estudis. Es valora l'adequació de la participació en òrgans que tractin sobre l'ensenyament-aprenentatge, en el marc del seu programa i/o curs. També es valora la participació en altres fòrums de centre, però en aquest cas es detecten certes dificultats per fer-ho (v. punt següent), per la qual cosa les aportacions que es fan són molt limitades.

- Dificultats i incentius per a la participació:-
 - Personal: diverses persones qüestionen la voluntat de participació dels estudiants. Mentre algunes ho atribueixen a una actitud generalitzada de desídia, la majoria opinen que es pot corregir amb mesures que facilitin la participació, com ara generar un entorn de confiança, garantir la informació i formació necessària, comunicar amb claredat el paper de cadascú i què s'espera de la seva intervenció, minimitzar les barreres tècniques. Algunes persones valoren que l'interès per participar ha de ser la contribució a la millora per ella mateixa i que és meritori que hi hagi estudiants interessats en aquesta participació. Algunes persones opinen que el millor incentiu per participar és constatar els beneficis que se n'obtenen.
 - Personal: unànimement es valora que el principal incentiu per a la participació és la comunicació clara i directa als estudiants de resultats de les consultes i el seu impacte en la millora concreta dels ensenyaments. Es fa referència a pràctiques d'èxit en aquest sentit, així com a alguna de fracassada.
 - Personal: es valora de forma generalitzada que el reconeixement de crèdits RAC és un incentiu adequat per promoure la participació dels estudiants. Alguna persona opina que aquest tipus de reconeixement només té impacte individual i no actua de motor per a la participació
 - Estudiants, sobre els crèdits RAC i certificació els aprenentatges: es valora com a bona pràctica l'obtenció de crèdits RAC, però es fa notar que en algunes titulacions no és possible d'aplicar a causa de la rellevància de les seves mencions i caldria trobar alternatives. Se'n destaca el benefici econòmic que suposa. Tot i això, es troba a faltar la certificació dels resultats d'aprenentatge obtinguts, que es valora que són importants i no es localitzen en els plans d'estudis.
 - Estudiants, sobre la participació a les reunions: S'identifiquen dificultats en la participació en reunions que superen l'avaluació del desenvolupament de les assignatures i el curs. No se'n qüestiona la pertinència. Les dificultats es localitzen en la manca d'informació i de formació sobre la funció dels òrgans, processos i temes que es tracten. Això impedeix la preparació de les reunions, dificulta l'actuació com a representants i té com a conseqüència unes intervencions molt limitades i des del temor de la seva inadequació, cosa que retreu encara més la participació. Es valora que, tot i que suposi temps i esforç, és necessari reforçar la informació i formació i ser curós per tal que els estudiants representants tinguin la trajectòria necessària a la Universitat per poder fer el seu paper.
 - Estudiants, sobre la participació a les enquestes: es valora que, en general, els estudiants hi participen menys del desitjable per diversos motius:

- **Calendari de distribució.** Es reconeix la dificultat de trobar el moment adequat per a la seva distribució, ja que hi ha avantatges i inconvenients en qualsevol que sigui el moment escollit. El calendari actual, al final de les assignatures, té l'avantatge que permet tenir informació força completa, però obvia l'última fase d'avaluació, que és important; i els estudiants prioritzen la seva dedicació a aquesta avaluació. La distribució en haver finalitzat les assignatures tindria la dificultat que, una vegada acabades, surten del focus d'atenció pels estudiants.
- **Benefici de la participació.** Més enllà que aquesta participació no compta per la nota (aportació d'un estudiant), es valora que les millores derivades de les observacions dels estudiants no els afecten directament a ells. Caldria canviar l'argumentari, ara es fonamenta en la millora per a la Universitat i s'hauria de dirigir a concretar millores que afectin directament als estudiants.

Per tant, com a resultat de la discussió: La participació dels estudiants en processos de millora de la qualitat constitueix un objecte d'estudi per ell mateix. Les consultes efectuades no són suficients per treure'n conclusions fermes, però sí que se n'apunten algunes, de les quals es destaca:

- Hi ha marge en la definició d'un model d'Universitat, que tingui la flexibilitat necessària per a cada centre. Existeix consciència de la seva necessitat.
- Es disposa de prou volum i diversitat d'experiències i bones pràctiques en els centres.
- El canal de participació que es valora com a més adequat és el debat sobre el desenvolupament d'assignatures i curs amb càrrecs acadèmics pròxims als programes
- S'identifiquen altres canals de participació molt actius que queden fora del cicle de millora i que es podrien explotar.
- Ha de millorar substancialment la participació dels estudiants en fòrums d'abast més institucional, i es pot fer proporcionant confiança, informació i formació.
- Es reconeix el valor formatiu de la participació en aquestes activitats.
- És imprescindible dotar de sentit per als estudiants aquesta participació: quin és el seu propòsit i, sobretot, quins beneficis concrets se'n deriven per a ells.

8.2.4 Finançament

Aquest tema es planteja de manera molt tangencial, amb una proposta concreta que es duu a terme en altres contextos.

S'indaga sobre l'opinió de condicionar una petita part del finançament a la gestió de la qualitat.

Aquesta mesura desperta molts recels entre la gran majoria dels participants. Tot i que algunes persones posen en valor el reconeixement i incentiu que podria suposar, en general situen aquesta consideració en un pla ideal. En general, la desconfiança està en la dificultat d'establir criteris adequats i adaptats al context de cada programa. Altres valoracions:

- És necessari assegurar que es disposa dels recursos necessaris per a la gestió de la qualitat.
- Podria conduir a efectes perversos en la gestió de la qualitat:
 - Percepció de la gestió de la qualitat és una activitat extraordinària i no una activitat integrada en la resta d'obligacions professionals.
 - Orientació més a l'obtenció de l'incentiu econòmic que a la millora dels programes.
- Com a molt, es pot avaluar l'actuació individual en gestió, de la mateixa manera que es fa en recerca, docència o activitat professional.

Per tant, segons la discussió: No té bona acollida l'opció de vincular finançament del centre a gestió de la qualitat, però emergeix la necessitat de disposar de recursos per aquesta activitat.

8.2.5 Valoració global

Per acabar, es demana una valoració global sobre l'evolució dels informes de seguiment i el seu potencial.

Encara que breument, la majoria dels participants manifesten que s'ha millorat molt en la reflexió i els informes de seguiment des del seu inici. Algunes persones indiquen que són necessaris i útils per fer una diagnosi i prioritzar accions de millora, encara que requereixen dedicació. De cara al futur, s'apunten les àrees de millora següents (de més a menys acceptació):

- La necessitat de compartir el seu valor amb la comunitat, per tal que siguin percebuts com un instrument eficaç per a la millora de les activitats, cosa que s'ha de traduir en una implicació més gran de diversos col·lectius.
- Cal fer-ne una gestió més eficient, per la qual cosa es confia en el programari informàtic que està en disseny.
- Es depèn massa tant dels criteris d'avaluació externs com de la importància que els equips de direcció dels centres donen a la gestió de la qualitat.

Per tant, segons la discussió: Es constata la necessitat de reforçar la cultura de la qualitat a diversos nivells i de disposar d'eines que facilitin la gestió. Només si es percep com una activitat que porta benefici, l'avaluació de la qualitat serà integrada per la majoria.

8.3 Línies mestres de la proposta metodològica d'autoavaluació de programes

En aquest punt s'identifiquen els elements claus de la proposta metodològica i es presenta una síntesi dels resultats obtinguts, que posa en relació la informació recollida mitjançant l'anàlisi documental i la consulta als agents implicats, descrita en les pàgines anteriors. Per a cada element clau es presenten PROPOSTES i/o NECESSITATS d'estudi o desenvolupament.

8.3.1 L'impacte de l'avaluació externa en la configuració de l'autoavaluació

S'inicia aquest apartat insistint en un aspecte molt rellevant per a la configuració de la metodologia, d'autoavaluació, que és la valoració sobre fins a quin grau està condicionada per l'avaluació externa.

Tot i la tendència dels marcs internacionals d'assegurament de la qualitat, també de l'EEES, de reforçar els processos d'avaluació interna de la qualitat, els processos d'assegurament de la qualitat externs condicionen els interns. En el cas que es presenta, aquesta circumstància és determinant:

- Encara que el discurs comprès en els preàmbuls de la nova legislació va en el sentit de reforçar la responsabilitat de les universitats, el terme utilitzat és "coresponsabilitat", referint-se als sistemes de gestió interna i certs aspectes de l'oferta de programes. Com a mostra de coresponsabilitat, es presenta l'acreditació institucional de centre. Els límits d'aquesta coresponsabilitat es concreten en l'articulat: els centres que hagin obtingut l'acreditació institucional continuen depenent d'avaluació externa per a l'acreditació *ex-ante* de programes (verificació) i per modificar-los. Tanmateix, no han de sotmetre expressament a avaluació externa el desenvolupament i resultats dels programes, ja que s'incorpora en el marc de la renovació de l'acreditació institucional de centres, que comporta l'acreditació dels seus programes i es duu a terme cada 6 anys. Com a model d'avaluació externa, per tant, en la legislació escull el d'acreditació, encara que amb abast de centre i no de programa; el model d'auditoria utilitzat per a la primera acreditació institucional queda relegat a un segon pla.
- En el marc del Sistema Universitari de Catalunya, el discurs de l'agència de qualitat (AQU Catalunya) va en el sentit de reforçar la responsabilitat i, en menor mesura, l'autonomia de les

universitats i de disminuir la pressió avaluadora. Com passa en la legislació, la concreció de la nova avaluació externa per a la renovació de l'acreditació institucional dibuixa un avenç menor del plantejat en el discurs: l'"autonomia" es limita a qüestions d'oferta, desplega una gran quantitat de criteris d'avaluació, indicadors i evidències, afegeix noves dimensions a d'avaluació, els criteris d'avaluació entren a fons en el nivell de programa. El terme utilitzat, en coherència amb la legislació, és el d'acreditació. AQU Catalunya durà a terme una avaluació externa a la meitat dels períodes corresponents de l'acreditació institucional de centres, un monitoratge per seguiment amb orientació a la millora, del qual està pendent emetre la guia metodològica. En tot cas, l'avaluació externa basada en els criteris de l'acreditació institucional de centres es durà a terme cada 3 anys.

- Per tant, es constata que s'incrementa la pressió sobre la responsabilitat de les universitats però no es compensa amb més autonomia sobre el seguiment dels programes formatius, ja que es duu a terme una avaluació externa freqüent i intensiva. La disminució de la pressió avaluadora externa sobre el desenvolupament i resultats dels programes es concreta bàsicament en una racionalització dels calendaris d'avaluació dels programes implantats: per a tots els programes del centre, mateix cicle de 6 anys en el qual s'alternen, cada 3, les avaluacions sumatives (acreditació institucional de centres) amb les avaluacions de monitoratge de les millores (seguiment de l'acreditació institucional de centres). I continua la pressió en els processos d'acreditació *ex-ante* i de modificació.
- La Universitat de referència i els seus centres compten amb documentació formal sobre la seva identitat i la seva política estratègica, que es revisa, actualitza i aprova periòdicament amb la participació dels agents i òrgans establerts. Identifica quins són els seus trets característics i els seus objectius. Aquests documents estan alineats amb objectius de referència establerts en el sistema universitari i en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, encara que tenen èmfasis i orientacions pròpies.

Tenint present tot el que s'ha exposat, ES PROPOSA una metodologia d'avaluació que s'alineï tant com sigui possible amb els requeriments d'una avaluació externa intensa, extensa, freqüent i determinant. Igualment, ES PROPOSA reforçar tant com sigui possible la lògica interna de l'autoavaluació, per assegurar tant la presència dels objectius estratègics de la institució en els seus programes, com l'actualització periòdica de la política institucional d'acord amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius, com a activitat insígnia que són de l'organització.

8.3.2 Periodicitat de l'autoavaluació

- Actualment, a la Universitat de referència s'elabora un informe de seguiment anual de tots els centres, en relació als programes que imparteix i al seu SGIQ, del qual es deriva l'actualització dels plans de millora. Quan al llarg dels anys s'ha explorat la possibilitat d'ampliar el termini del seguiment, s'ha desestimat.
- En la recollida d'informació entre membres de la comunitat universitària mitjançant els grups de discussió, es detecta un gran consens a favor de dur a terme l'autoavaluació anualment, amb arguments de sistematització de les operacions d'avaluació i millora, adequació al cicle anual de l'activitat i agilitat en el cicle de millora.
- Els models explorats d'autoavaluació més aviat apunten a cicles anuals ("seguiment") i ho fan aprofitant l'explosió dels sistemes d'informació de resultats (dades i indicadors). Per altra banda, els models d'autoavaluació de cicle més ample ("revisió") compten amb avaluadors externs.
- Des del punt de vista de l'avaluació externa, el cicle de 6 anys de l'acreditació institucional de centres adquireix una freqüència de 3 a causa del seguiment intermedi. A falta de la guia metodològica del procés de seguiment que AQU està pendent d'emetre, segons declaració de la pròpia agència i la pràctica actual, aquest seguiment posarà el focus en la solució de les àrees de millora detectades en l'acreditació, és a dir, en el desenvolupament i resultats del pla de millora.

Tenint en compte les aportacions dels agents i les condicions de l'avaluació externa, ES PROPOSA dur a terme l'autoavaluació segons un cicle anual i ES DESCARTA PROPOSAR la incorporació d'avaluadors externs en l'autoavaluació. Però, per fer més eficient aquesta activitat i reforçar la seva funcionalitat com a eina estratègica de millora, ÉS NECESSARI AVANÇAR substancialment en aquests elements:

- Consolidar la cultura de la qualitat entre els agents que alimenten l'autoavaluació i els informes que en resulten mitjançant accions de divulgació i formació adequades a les seves necessitats.
- Reforçar el sistema d'indicadors de la institució.
- Disposar d'una eina de gestió de les accions de millora de la qualitat activa al llarg del curs acadèmic.
- Revisar el procediment d'actualització dels plans de millora, amb les validacions corresponents, tenint present les diverses circumstàncies que obliguen a fer-ho.

8.3.3 Abast de l'autoavaluació

Aquest projecte posa el seu interès en l'autoavaluació de programes formatius, que és la unitat de l'activitat universitària més pròxima a l'experiència dels estudiants i que té sentit per ella mateixa. Les metodologies d'avaluació implantades arreu i al Sistema Universitat de Catalunya tenen abast diversos, habitualment de centre o de programa, però sovint prenen un abast mixt. Això també és present en el context de la metodologia que es pretén dissenyar. Si bé en la primera acreditació institucional l'avaluació externa té caire d'auditoria del sistema de garantia interna de la qualitat, per a la renovació d'aquesta acreditació s'hi agreguen components propis de la política i estratègia institucional i propis del desenvolupament i resultats dels programes. De manera que, des del punt de vista de l'avaluació externa, l'avaluació de programes queda integrada en una avaluació d'abast més ample.

Aquesta circumstància condiona l'autoavaluació ja que, com s'ha exposat, l'avaluació externa hi té un impacte determinant a causa dels seus efectes, intensitat i freqüència. En les consultes realitzades als agents d'interès, la majoria prefereixen dur a terme una avaluació interna que presenti continuïtat amb l'avaluació externa.

En conseqüència, ES PROPOSA dur a terme una autoavaluació de programes integrada en un procés d'avaluació més ample, que alhora contempli aspectes institucionals i de sistema. Tot i això, en tractar-se d'una avaluació amb molts criteris i en dur-se a terme amb el suport de programari informàtic, ÉS NECESSARI estudiar la possibilitat de segmentar l'operativa de la reflexió entre els diversos estàndards i fins i tot la seva calendarització. En aquest estudi, caldrà establir quins criteris s'enfoquen des de la unitat de centre i quins s'enfoquen des de la unitat de programa. Com que el límit entre aquestes dues unitats és líquid, cal prendre la decisió:

- Tenint present les directrius que redacti AQU al respecte.
- Valorant la necessitat d'actuar igual a tots els centres.
- Prioritzant la perspectiva de l'experiència dels estudiants.

8.3.4 Criteris d'autoavaluació

Un dels aspectes més rellevants d'una metodologia d'avaluació és determinar què i contra què s'avalua. És dir, els criteris d'avaluació i les fites que es prenen de referència per contrastar els assoliments de l'activitat.

En una metodologia d'autoavaluació, té sentit que això vingui determinat amb criteris de lògica interna. Tanmateix, com es va llegint, l'avaluació externa per a l'acreditació institucional, que és àmplia (presenta 8 dimensions amb 24 criteris), intensa (requereix 76 evidències i 66 indicadors) i freqüent (cicles de 6 anys amb seguiment cada 3), és determinant per als centres; i la majoria els agents implicats consultats en els grups de discussió són partidaris de mantenir continuïtat entre l'avaluació interna i externa. Per tant, ES PROPOSA basar-se en els criteris d'avaluació d'AQU en l'acreditació institucional per dur a terme l'autoavaluació. Com s'ha vist anteriorment, aquests criteris apunten tan a programes formatius com a continguts de gestió i estratègics.

Això no suposa renunciar a intensificar l'accent intern de l'autoavaluació. La Universitat i els seus centres disposen de documentació formal que manifesta quines són les seves característiques més rellevants i objectius. ES PROPOSA intensificar la lògica interna de l'autoavaluació per poder obtenir els beneficis següents:

- Esdevenir un instrument real de gestió que ajudi a la presa de decisions en els centres.
- Fer visible la presència dels elements rellevants per la institució i la comunitat en els programes formatius; i alhora facilitar la revisió de l'estratègia de la institució arran del desenvolupament i resultats dels programes formatius, que són una peça clau de l'activitat de l'organització: ensenyament-aprenentatge, docència, inserció professional, arrelament al territori i projecció internacional, objectius de desenvolupament sostenible.
- Dotar de més sentit per la comunitat la gestió de la qualitat, promovent així la consolidació de la cultura de la qualitat.
- Alinear-se amb la tendència cap a l'assoliment de més responsabilitat per part de les institucions d'educació superior pròpia de l'EEES.

Com es descriu a l'anàlisi documental, és possible encabir l'accent intern de l'autoavaluació dins els criteris d'avaluació propis de l'acreditació institucional de centre, però **ÉS NECESSARI**:

- Estudiar com s'operativitza el reforçament de la perspectiva interna en l'autoavaluació, tenint present que els aspectes estratègics de la Universitat i els centres, el mapa de processos dels SGIQ dels centres i els criteris d'avaluació de la renovació de l'acreditació institucional no tenen relació unívoca ni el mateix èmfasi.
- Revisar i articular els indicadors i evidències dels diferents sistemes, per la rellevància i presència que tenen.

- Reforçar la gestió per processos entre la comunitat, de cara a poder integrar en l'avaluació dels assoliments dels objectius, la valoració sobre el funcionalment dels processos i procediments que ho han de fer possible.

Igualment, ES PROPOSA la flexibilització dels criteris d'avaluació en els centres, per a una avaluació basada en els riscos, des d'una perspectiva d'apoderament dels centres i per a una gestió més eficient, encara que per aconseguir-ho ÉS NECESSARI reforçar el sistema d'informació (indicadors) de la institució.

8.3.5 Informes que es generen en l'autoavaluació

Com s'exposa en el punt sobre criteris d'avaluació, l'autoavaluació de programes difícilment es pot tractar a part d'altres afers més propis del nivell de centre i de gestió, ja que en l'avaluació externa per a la renovació de l'acreditació institucional de centre, es tracten en un mateix informe tots aquests elements. En les consultes dutes a terme, els agents implicats prefereixen disposar d'un sol informe anual de centre que integri tots els elements, encara que amb alguna excepció significativa; a més, una àmplia majoria prefereix fer l'autoavaluació tan alineada com sigui possible amb els criteris d'avaluació externa d'AQU, que requereix un sol informe.

Tot i això, cal tenir present que l'activitat d'autoavaluació i els informes que es generen no és imprescindible que tinguin una relació unívoca: una mateixa activitat d'avaluació pot generar diferents informes, i diferents activitats d'avaluació poden generar un únic informe. L'ús d'un programa informàtic de gestió per dur a terme l'activitat afavoreix posar l'accent en la reflexió i deixar en un segon nivell d'importància el nombre d'informes que es generin.

Per tant, ES PROPOSA contemplar l'opció de generar un sol informe d'autoavaluació per centre i any, però ÉS NECESSARI consensuar-ho, tenint present l'abast i complexitat de l'autoavaluació. Per altra banda, ÉS NECESSARI valorar si es confirma mantenir l'opció de continuar disposant d'un pla de millora únic per centre.

En un altre ordre de les coses, es constata que la tramesa d'informes per a la seva avaluació i la seva publicació en condiciona el contingut. Tot i reconèixer sense dubtes el valor d'aquesta pràctica en termes de transparència i de compromís, es fa notar que inhibeix l'exposició detallada d'aspectes menys favorables, cosa que dificulta la gestió de la millora. Per aquest motiu ES PROPOSA contemplar, en el programari informàtic, una funcionalitat que permeti discriminar entre contingut intern i extern

en les valoracions que es duen a terme, vetllant per minimitzar les diferències i per l'eficiència de l'activitat. ES PROPOSA el mateix per als indicadors.

8.3.6 Format dels informes d'autoavaluació. El paper del sistema d'informació

El format dels informes d'autoavaluació pot ser divers, com demostra la trajectòria que han tingut a la institució. El format és important per facilitar la seva lectura per part dels grups d'interès i per facilitar la gestió. També és important per facilitar la seva redacció i agilitzar el procés avaluador.

En els grups de discussió s'han valorat els formats més adequats d'entre 3 opcions presentades. ES DESCARTA PROPOSAR la utilització d'un format de text similar al de l'acreditació de programes actual, malgrat que suposi avantatges en alguns criteris d'avaluació, per insostenible.

ES PROPOSA continuar utilitzant un format de taules similar a l'implementat en el model de seguiment actual per a les valoracions de cada criteri d'avaluació, encara que ÉS NECESSARI que sigui més intuïtiu, sobretot per al lector. Aquest format de taules per a les valoracions de cada criteri d'avaluació, com a conseqüència dels resultats obtinguts en els indicadors i evidències que s'enllacen, té els avantatges següents: facilitat de redacció, facilitat de seguiment de les accions de millora, promoció de la prioritització, facilitat de visualització, facilitat de gestió de la informació.

ES PROPOSA integrar en el format de taules esmentat un format consistent en la visualització de la bateria d'indicadors corresponents a cada subestàndard en el mateix informe. Aquest format, localitzat en algunes metodologies d'avaluació explorades en l'escenari internacional, té els avantatges següents:

- Fa la tasca avaluadora més àgil, permetent prioritzar l'atenció a aspectes determinats.
- És símptoma de maduresa, ja que afavoreix les valoracions basades en resultats i la transparència.

Tot i això, es traca d'una qüestió complexa, per la qual cosa ÉS NECESSARI tenir presents els requisits següent abans de la seva implementació:

- Cal mantenir espais on poder valorar els assoliments dels indicadors.
- No s'han de desmerèixer les valoracions de caire qualitatiu ni les evidències, especialment en alguns criteris d'avaluació.
- És imprescindible reforçar el sistema d'informació (indicadors): articulació i qualitat. Els agents implicats han de poder participar en l'acord sobre l'adequació dels indicadors.
- Els indicadors han de tenir metes associades adequades a cada programa acadèmic.

- La presentació gràfica dels indicadors ha d'expressar clarament els assoliments dels objectius (metes) establerts pel centre.

Atesa la prevenció amb la qual és observada aquesta operació, **ÉS NECESSARI** consensuar el format de l'informe que es proposi com a conseqüència d'aquestes consideracions i el calendari i condicions de la seva implementació.

Per altra banda, **ES PROPOSA** valorar la possibilitat d'utilitzar aquest mateix format, amb les adaptacions que faci falta, en els processos d'avaluació externa per a l'acreditació institucional dels centres, de cara a fer més visible la continuïtat de la reflexió sobre els assoliments dels objectius i disminuir la pressió en els moments d'avaluació externa.

8.3.7 Participació dels estudiants en l'autoavaluació

En el seguiment de la qualitat, tal i com es duu a terme actualment, hi participen els agents identificats en els processos i procediments corresponents del sistema intern de garantia de la qualitat dels centres.

Són principis de l'EEES el procés d'ensenyament-aprenentatge centrat en els estudiants i la participació dels grups d'interès en els processos d'avaluació de la qualitat. La Universitat fa seus els principis de l'EEES i els valors de la democràcia i de proximitat amb l'alumnat. La legislació i l'agència de qualitat van intensificant de manera significativa les referències a aquestes qüestions.

En aquests moments, d'acord amb la informació recollida en els grups de discussió, els estudiants participen en processos de gestió i de millora de la qualitat bàsicament proporcionant informació i participant en reunions d'àmbit de programa i de mes abast, encara que aquesta participació pot esdevenir més genuïna, proactiva i amb més valor afegit i se n'és conscient.

Es valora que **ÉS NECESSARI** avançar amb passos fermes cap a una definició d'un model d'Universitat, que tingui la flexibilitat necessària per a cada centre, en relació a la participació dels estudiants en l'avaluació de la qualitat. En aquest sentit:

- Es disposa de models propis de metodologies internacionals que poden proporcionar diferents fórmules de participació i estratègies d'incentivació.
- Es disposa de prou volum i diversitat d'experiències i de bones pràctiques en els centres.

A partir de la informació recollida, **ES PROPOSA**:

- Dirigir prioritàriament la participació dels estudiants al nivell de programa, enfocant a la seva experiència.
- Insistir en el format de debat com a fórmula preferent de participació.
- Integrar en el cicle de millora les aportacions que fan els estudiants en tutories i altres activitats de valoració que en aquest moment queden fora del focus. Proporcionar valor a aquestes activitats com a elements integrants del sistema de gestió de la qualitat.
- Reforçar la informació, formació i suport als estudiants que actuen en fòrums de més abast per tal que la seva participació pugui ser més proactiva, significativa i representativa. Proporcionar un entorn de confiança.
- Incidir en el valor formatiu de la participació en avaluació de la qualitat.
- I especialment, dotar de sentit per als estudiants la seva participació en l'avaluació de la qualitat, fent que generi beneficis palpables a curt termini per a ells i informant-ne expressament a les aules.

En un altre ordre de les coses, queda pendent i ÉS NECESSARI estudiar i reforçar, si escau, el paper d'altres grups d'interès interns, com el del professorat i personal tècnic, i també externs, com els titulats, ocupadors i famílies.

8.3.8 Altres

a. Transició a la nova metodologia

La metodologia que es pretén dissenyar afecta als centres que disposen de l'acreditació institucional, mentre que els altres continuen fent el seguiment de la qualitat segons la metodologia vigent. La Universitat preveu que els centres obtinguin progressivament l'acreditació institucional, de manera que durant alguns anys coincidiran dues metodologies. ÉS NECESSARI estudiar els efectes que té la transició de cada centre a una nova metodologia i la convivència a la mateixa Universitat de diverses metodologies: duplicitats, formació, programa informàtic de gestió. Encara, ÉS NECESSARI tenir en compte el mapa de processos dels SGIQ i els processos i procediments afectats, en tot els seus elements per adaptar els que escaiguin a la nova pràctica o bé per acabar de dissenyar la metodologia aprofitant els seus punt forts.

b. Pla de millora de la qualitat del centre

Es vol recalcar la importància del pla de millora de la qualitat del centre. És el document que expressa la concreció de les actuacions que es duen a terme a curt termini per millorar aquells aspectes

necessaris per a l'assoliment dels objectius del centre en relació a la seva activitat, tenint en compte com es desenvolupen les seves activitats i els resultats que s'obtenen. Es tracta d'una eina que ajuda a una gestió estratègica del centre i afecta a l'activitat de la comunitat per a la millora d'uns programes formatius al servei als estudiants i de la societat. Per aquest motiu **ÉS NECESSARI** dedicar tota l'atenció possible al bon disseny, divulgació i ús d'aquesta eina.

c. Compromís institucional i participació

Fins aquí s'han proposat una sèrie de pràctiques que es valora que poden ser més adequades per a l'èxit de la nova metodologia d'autoavaluació, una vegada estudiada la documentació de referència i fetes les consultes als agents implicats. Responen a la majoria de les recomanacions i riscos dels processos d'autoavaluació esmentats a l'apartat de Marc teòric i conceptual. Encara que es vol recalcar LA NECESSITAT i importància d'assegurar dos elements que han passat més despercebuts: el compromís institucional amb l'autoavaluació, en forma de lideratge, dotació de recursos i preparació tècnica, i la participació de la comunitat universitària. Tots dos elements són necessaris tan en el moment del disseny de la metodologia apuntada en aquest projecte com en el cicle anual d'autoavaluació.

8.3.9 Síntesi de les línies mestres de la metodologia d'autoavaluació

Es presenta una síntesi de les línies mestres que es proposen per a la metodologia d'autoavaluació:

- Dur a terme l'activitat d'autoavaluació de programes segons un cicle anual.
- Alinear la metodologia d'autoavaluació tant com sigui possible als requeriments de l'avaluació externa per a l'acreditació institucional, a causa del seu abast, intensitat i freqüència. Això inclou basar els criteris d'autoavaluació en els establerts per AQU per a la renovació de l'acreditació institucional de centres.
- Reforçar la lògica interna de l'autoavaluació, tant per assegurar la presència dels objectius estratègics de la institució en els seus programes, com per promoure l'actualització periòdica de la política institucional d'acord amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius, com a activitat insígnia que són de l'organització. Això suposa integrar l'avaluació dels programes en un procés d'avaluació més ampli, que contempli també aspectes institucionals i de sistema. I comporta els beneficis següents:
 - Que esdevingui un instrument real de gestió per ajudar a la presa de decisions en els centres.

- Fer visible la presència dels elements rellevants per la institució en els programes formatius, i facilitar la revisió de l'estratègia de la institució arran del desenvolupament i resultats dels programes formatius, com a component clau de l'activitat de l'organització.
- Dotar de més sentit per la comunitat la gestió de la qualitat, promovent així la consolidació de la cultura de la qualitat.
- Alinear-se amb la tendència cap a l'assoliment de més responsabilitat per part de les institucions d'educació superior pròpia de l'EEES.
- Flexibilitzar els criteris d'avaluació en els centres, per a una avaluació basada en els riscos, des d'una perspectiva d'apoderament dels centres i per a una gestió més eficient.
- Contemplar l'opció de generar un sol informe d'autoavaluació per centre i any, tot i que és necessari arribar a un consens al respecte, tenint present l'abast i complexitat de l'autoavaluació.
- Discriminar entre contingut intern i extern en les valoracions que es duen a terme, vetllant per minimitzar les diferències i la facilitat operativa. Actuar de manera semblant en els indicadors.
- Continuar utilitzant un format de taules per dur a terme les valoracions dels assoliments. Integrar-hi, quan es disposi de les condicions, un format que emfasitzi la visualització dels valors obtinguts en els indicadors en relació als objectius establerts, per tal d'afavorir una tasca de valoració més àgil i la prioritització de l'atenció a aspectes estratègics i de risc.
- Valorar la possibilitat d'adoptar el format del seguiment, amb les adaptacions que faci falta, en els processos d'avaluació externa de la renovació de l'acreditació institucional de centres.
- Avançar en la direcció següent pel que fa a la participació dels estudiants en avaluació de la qualitat dels programes:
 - Dirigir prioritàriament la participació dels estudiants en l'avaluació dels programes, atesa la seva experiència,
 - Insistir en el format de debat.
 - Integar en el cicle de millora les aportacions que fan els estudiants en tutories i altres activitats de valoració que es duen a terme. Donar valor a aquestes activitats com a elements integrants del sistema de gestió de la qualitat.
 - Reforçar la informació, formació i suport als estudiants que actuen en fòrums de més abast per tal que la seva participació pugui ser més proactiva, significativa i representativa. Proporcionar un entorn de confiança.
 - Incidir en el valor formatiu de la participació dels estudiants en avaluació de la qualitat.

- I especialment, dotar de sentit per als estudiants la seva participació en l'avaluació de la qualitat, fent que generi beneficis palpables a curt termini per a ells i informant-ne expressament a les aules.

Es presenta una síntesi dels aspectes més destacables sobre els quals es valora que cal avançar significativament per a l'establiment de la metodologia d'autoavaluació apuntada:

- Arribar a un consens sobre el nombre d'informes per centre i any, tenint present l'abast i complexitat de l'autoavaluació i les necessitats dels centres..
- Garantir la sostenibilitat de l'autoavaluació mitjançant:
 - La consolidació de la cultura de la qualitat entre els agents que alimenten l'autoavaluació i els informes que en resulten amb accions de divulgació i formació adequades a les seves necessitats.
 - L'ús del sistema d'informació (indicadors) de la institució.
 - El suport d'una eina de gestió de les accions de millora de la qualitat activa al llarg del curs acadèmic.
 - La revisió del procediment d'actualització i validació dels plans de millora. Dedicar tota l'atenció possible al bon disseny, divulgació i ús d'aquests plans.
- Estudiar la possibilitat de segmentar l'operativa de l'autoavaluació:
 - Tenint present les directrius que redacti AQU al respecte.
 - Valorant la necessitat d'actuar igual a tots els centres.
 - Prioritzant la perspectiva de l'experiència dels estudiants.
- Imprimir una lògica interna a l'autoavaluació basada en uns criteris establerts externament, a través de:
 - Estudiar la seva operativització, tenint present que els aspectes estratègics de la Universitat i els centres, el mapa de processos dels SGIQ dels centres i els criteris d'avaluació per a la renovació de l'acreditació institucional no tenen relació unívoca ni el mateix èmfasi.
 - Revisar i articular els indicadors i evidències dels diferents sistemes, per la rellevància i presència que tenen.
 - Reforçar la gestió per processos entre la comunitat, de cara a poder integrar en l'avaluació dels assoliments dels objectius la valoració del funcionalment dels processos i procediments que ho han de fer possible.
- Garantir els requisits següent abans d'implementar un format d'informe que emfasitzi el paper del sistema d'informació (indicadors):

- Mantenir espais on poder valorar els assoliments dels indicadors.
- No desmerèixer les valoracions de caire qualitatiu ni les evidències, especialment en alguns criteris d'avaluació.
- Reforçar el sistema d'informació (indicadors): articulació i qualitat. Els agents implicats han de poder participar en l'acord sobre l'adequació dels indicadors.
- Assignar metes als indicadors, adequades a cada programa acadèmic.
- La presentació gràfica dels indicadors ha d'expressar clarament els assoliments dels objectius (metes) establerts pel centre.
- Consensuar el format de l'informe que es proposi com a conseqüència d'aquestes consideracions i el calendari i condicions de la seva implementació.
- Avançar amb passos fermes cap a una definició d'un model d'Universitat a l'entorn de la participació dels estudiants en processos d'avaluació i millora de la qualitat, que tingui la flexibilitat necessària per a cada centre. Estudiar i reforçar, si escau, el paper d'altres grups d'interès interns i externs en l'avaluació de la qualitat dels programes.
- Assegurar la participació dels agents implicats en el disseny de la metodologia apuntada en aquest projecte
- Estudiar els efectes que té la transició a la nova metodologia i la convivència a la mateixa Universitat de diverses metodologies durant els anys de solapament: formació, programa informàtic de gestió, duplicitat de tasques.
- Tenir en compte el mapa de processos dels SGIQ i els processos i procediments afectats, en tot els seus elements, tant per adaptar els que escaiguin a la nova pràctica com per acabar de dissenyar la metodologia aprofitant els punt forts de l'SGIQ.
- Assegurar el compromís institucional amb l'autoavaluació, en forma de lideratge, dotació de recursos i preparació tècnica, tan en el disseny de la metodologia apuntada com en el cicle anual d'autoavaluació.

9. CONCLUSIONS

Aquest projecte es planteja inicialment amb la intenció de traçar les línies mestres d'una metodologia d'autoavaluació de programes per a una Universitat determinada del sistema Universitari de Catalunya, arran de canvis determinants en les condicions externes i de la necessitat d'anar recorrent el trajecte cap a una responsabilitat i autonomia més gran. Una vegada dut a terme, es valora l'assoliment dels objectius específics plantejats:

- Identificar els elements externs que condicionen la proposta metodològica d'autoavaluació que es dissenya i el seu impacte: normativa legal, directrius en matèria de qualitat- S'han identificat la normativa i directrius externes. S'ha examinat com la metodologia d'avaluació externa d'AQU Catalunya per a la renovació de l'acreditació institucional de centres concreta la normativa legal, es deu als estàndards europeus per a l'educació superior (ESG) i integra l'avaluació del compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). S'ha valorat l'impacte determinant d'aquesta metodologia d'avaluació externa en l'autoavaluació.
- Identificar i preveure la integració dels elements estratègics de la institució en el disseny de les línies mestres de la metodologia- S'ha identificat quins són els elements estratègics més destacables per la Universitat de referència. S'ha valorat la possibilitat d'incrementar l'accent intern de l'autoavaluació orientant el contingut dels criteris d'avaluació externa per a l'acreditació institucional de centres en un sentit que respongui a aquests elements estratègics. S'ha examinat l'encaix entre el sistema de garantia interna de la qualitat i aquests mateixos criteris i s'han detectat certes dificultats al respecte.
- Recollir i integrar les necessitats i expectatives dels grups d'interès principals en l'establiment de la proposta metodològica i en l'activitat d'autoavaluació que suposarà la seva implementació, per mitjà de grups de discussió- S'han dut a terme sis grups de discussió amb 34 persones de perfils variats, entre ells alguns estudiants. Les seves consideracions s'han integrat en les línies mestres de la proposta metodològica. S'ha valorat que és necessari complementar aquests consultes amb altres d'específiques en una fase professional del projecte i que cal estudiar especialment la qüestió de la participació dels estudiants en processos d'avaluació de la qualitat.
- Localitzar bones pràctiques de caràcter metodològic que es duen a terme en l'escena internacional per valorar la seva adopció a la Universitat de referència- S'han localitzat algunes pràctiques, s'han analitzat i s'han posat sobre la taula dels debats. Una part d'aquestes pràctiques responen a la participació dels estudiants, a l'avaluació en base a indicadors i a la flexibilització dels criteris d'avaluació als contextos i riscos dels programes. Tots aquests elements s'han tingut en compte

per al disseny de les bases de la metodologia. Altres pràctiques hi podran tenir incidència en el moment de concretar indicadors i evidències útils per valorar els assoliments, encara que, altra vegada, la metodologia d'AQU és invasiva en aquest aspecte.

- Orientar l'autoavaluació de programes cap a una gestió més eficient de la qualitat- Alinear l'autoavaluació a les directrius d'una avaluació externa que es duu a terme cada tres anys, integrar en un mateix procés l'avaluació de programes i la de sistema de garantia interna de la qualitat i proposar un reforçament del sistema d'informació (indicadors) porta a fer més eficient la tasca avaluadora, cosa que permet dirigir els esforços a elements que estan en risc o que són estratègics per al centre.

Per acabar, es destaquen les següents conclusions:

Es constata que l'avaluació externa continua tenint un pes determinant en l'assegurament de la qualitat de programes i deixa poc marge de maniobra a les universitats per actuar amb llibertat en la gestió de l'assegurament i millora de la qualitat:

- L'avaluació externa segueix un patró en espiral que té dos moments: el de l'acreditació institucional de centres cada 6 anys, que com indica el seu nom, respon a un model d'acreditació i per tant, orientat sobretot al rendiment de comptes; i el del seguiment d'aquesta acreditació, que es duu a terme a la meitat del període enfocat l'avaluació de les millores dutes a terme arran de l'avaluació anterior. Aquesta seqüència tan estreta fa pensar que el seguiment, sobre el qual l'agència no s'ha manifestat formalment, es fixarà en les millores derivades de l'acreditació; i això repercuteix enormement en l'autoavaluació.
- Si bé la primera avaluació per a l'acreditació institucional de centres es basa en un model d'auditoria de la implantació dels sistemes de garantia interna de la qualitat, a partir de la seva renovació, reprèn el caràcter acreditador: l'avaluació externa continua amb un control ferri sobre el desenvolupament i resultats dels programes, no es refia dels sistemes de gestió de les universitats. Això no suposa que abandoni el focus sobre l'SGIQ, el que fa és refondre l'avaluació del funcionament del sistema de gestió de les universitats i la dels assoliments dels programes es tracta conjuntament.

Igualment, el marc mental de la gran majoria dels agents implicats consultats continua estant molt més pròxim a l'avaluació externa que a una lògica interna de la millora dels programes.

En la mateixa línia, els esments a la (co)responsabilitat i l'autonomia de les universitats desapareixen de seguida en la literatura legal i de l'agència d'assegurament de la qualitat. El que s'anuncia en els

primers paràgrafs es va dissolent a mesura que avancen disposicions i directrius. En aquest sentit, és destacable el gruix de la Guia d'acreditació institucional de centres d'AQU, ja que detalla gran quantitat de dimensions, estàndards, indicadors i evidències.

Així doncs, si aquest treball, d'entrada, es plantejava com el disseny d'una metodologia d'autoavaluació de programes, al llarg del document cada vegada hi guanya més força una avaluació externa freqüent, d'abast institucional i segons un model d'acreditació, a la qual l'autoavaluació o seguiment de programes no té altre remei que adaptar-se.

De tota manera, aquest escenari no suposa que des de la Universitat s'hagi de continuar fent el mateix que fa en matèria de seguiment de programes, limitant-se a canviar uns estàndards determinats externament per uns altres també determinats externament. Encara que estret, hi ha marge de maniobra per a una autoavaluació de programes que posi més èmfasi en la lògica interna de l'activitat que es duu terme. Es pot avançar en els punts següents, que poden tenir gran impacte:

- El reforçament de la definició de la política institucional i dels centres en relació als programes formatius i de la seva permeabilitat en aquests programes. Aquesta política institucional ha de fer seus els requeriments externs i ha de tenir prou flexibilitat com per atendre les necessitats específiques de cada centre.
- El reforçament dels sistemes de garantia interna de la qualitat dels centres, coherents amb la política institucional, per tal que siguin apreciats i utilitzats com a veritables sistemes de gestió per a la millora dels programes i de la institució.
- El reforçament de les eines que fan possible la gestió per a la millora dels programes, alineada amb la política institucional. Se'n destaca un sistema d'informació, que ha de ser adequat per als seus propòsits, robust i compartit entre els membres de la comunitat i un programari informàtic adequat per a la gestió de la qualitat.
- El reforçament de la cultura de la qualitat en tots els estaments de la comunitat universitària, entenent-la com una manera d'actuar incorporant sistemàticament la millora contínua, d'acord amb una estratègia institucional construïda amb una participació genuïna dels grups d'interès.

Unes actuacions d'aquest tipus portaran a fer més visible la capacitat que la institució té per actuar amb responsabilitat respecte al desenvolupament i resultat dels seus programes formatius, cosa que ha de generar la confiança del sistema universitari, cosa que hauria d'acabar conduint a l'assoliment d'una autonomia universitària més gran.

10. REFERÈNCIES

- Accreditation Board for Engineering and Technology. (2021). *Criteria for Accrediting Engineering Programs, 2021 – 2022*. <https://www.abet.org/accreditation/accreditation-criteria/criteria-for-accrediting-engineering-programs-2021-2022/>
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2016). *Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions universitàries (2a edició)*. https://www.aqu.cat/doc/doc_31479088_1.pdf
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2017). *Recomanacions sobre els informes de seguiment de centres (ISC)*. https://www.aqu.cat/ca/doc/doc_20305942_1.pdf
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2019). *Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster (3a edició)*. https://www.aqu.cat/doc/doc_16385323_1.pdf
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2020a). *Estàndards i criteris per a l'acreditació institucional de centres universitaris*. <https://www.aqu.cat/ca/doc/Estandards-i-criteris-per-a-l-acreditacio-institucional-de-centres-universitaris>
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2020b). *Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat*. https://www.aqu.cat/doc/doc_42202055_1.pdf
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2021a). *Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris de Catalunya*. <https://www.aqu.cat/ca/doc/Universitats/Institucions-i-centres/Guia-acreditacio-institucional>
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2021b). *La implantació de l'acreditació institucional als centres universitaris*. [vídeo en línia]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=-UwDoVikp2M>
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (2021c). *Presentació*. <https://www.aqu.cat/ca/Qui-som/Qui-som>
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. (s.d.). *Directrius per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster*. https://www.aqu.cat/ca/doc/doc_75454174_1.pdf
- Autoritat Catalana de Protecció de dades. (2016). *Reglament general de protecció de dades*. https://apdcat.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/rqpd
- Basart, A. [Albert]. (s.d.) *Els models d'avaluació de la qualitat en l'educació superior* [Recurs d'aprenentatge]. Universitat Oberta de Catalunya
- Bollaert, L. [Lucien], Delplace, S. [Stefan]. (s.d.). *Guide for effective stakeholders involvement in QA*. https://esqa.ro/wp-content/uploads/2020/07/Draft-ESQA-Guide-for-effective-stakeholders-involvement-in-QA_for-consultation.pdf
- Callejo, J. [Javier]. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Ariel.
- Cockburn, D. [Duncan]. (s.d.). *Report of the higher education mapping exercise of student involvement in quality assurance and enhancement processes*. <https://www.sparqs.ac.uk/upfiles/HE%20Mapping%20Report.pdf>
- Consejo Nacional de Acreditación – Chile. (s.d.). *Acreditación*. <https://www.cnachile.cl/Paginas/Acreditacion-institucional.aspx>

- Consejo Nacional de Acreditación. República de Colombia. (s.d.). *Proceso de Acreditación de Alta Calidad*. <https://www.cna.gov.co/portal/Modelo-de-Acreditacion/Proceso-de-Acreditacion-en-Alta-Calidad/>
- Crozier, F. [Fiona]. (s.d.). *El informe del estudiante: la experiencia en el Reino Unido*. https://www.aqu.cat/ca/doc/Tallers-y-jornades/Webinar-Aprentatges-CSGIQ-29-de-setembre-2021/210928_Fiona-Crozier_The-student-report
- Edo, C. [Carme], Huertas, E. [Esther]. (s.d.). *Marcs nacionals i internacionals per a l'assegurament de la qualitat* [Recurs d'aprenentatge]. Universitat Oberta de Catalunya
- European Association for Quality Assurance in Higher Education, European Students' Union, European University Association, European Association of Institutions in Higher Education, Education International, BUSINESS EUROPE, European Quality Assurance Register for Higher Education (2015). *Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior (ESG)*. https://www.aqu.cat/ca/doc/doc_24427439_1.pdf
- Fàbregues, S. [Sergi]. (s.d.). *El grup de discussió i l'observació participant*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Galán Palomares, F.M. [Fernando Miguel]. (2012). Consequences of the student participation in quality assurance. Why should there be students involved in QA?. Dins Curaj, A. et al. (eds.). *European higher education at the crossroads: Between the Bologna process and national reforms*.(pp.361-373).
[https://books.google.es/books?hl=ca&lr=&id=wmSjyDJz0XYC&oi=fnd&pg=PR5&dq=curaj,+a.+et+al.+\(eds.\).+european+higher+education+at+the+crossroads:+between+the+bologna+pr&ots=ifCwX5HQzV&sig=nEwOfGtX_2th84CG_B3bgJSGqg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=ca&lr=&id=wmSjyDJz0XYC&oi=fnd&pg=PR5&dq=curaj,+a.+et+al.+(eds.).+european+higher+education+at+the+crossroads:+between+the+bologna+pr&ots=ifCwX5HQzV&sig=nEwOfGtX_2th84CG_B3bgJSGqg#v=onepage&q&f=false)
- González, G. [Glòria]. (2021). *El procés de Certificació de la implantació dels SGIQ. Estat de la qüestió i lliçons apreses*. Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. https://www.aqu.cat/ca/doc/Tallers-y-jornades/Webinar-Aprentatges-CSGIQ-29-de-setembre-2021/210928_Glo-ria-Gonza-lez_Certificacio-SGIQ
- Guardian News & Media Limited. (2021). *The Guardian University Guide* <https://www.theguardian.com/education/ng-interactive/2021/sep/11/the-best-uk-universities-2022-rankings>
- Haakstad, J. [Jon]. (2014). *Quality for what purpose?*. https://www.eurashe.eu/library/quality-he/IVa.1_Haakstad.pdf
- Harvey, L. [Lee]. (2004). *The power of accreditation: Views of academics*. <https://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%202004%20Power%20of%20Accreditation%20final%20draft.pdf>
- The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education. (2021). *QA Graduate Program*. <https://www.inqaahq.org/qa-graduate-program>
- Jeliazkova, M. [Margarita]. Westerheijden, D. F. [Don F.].(2001). «A next generation of quality assurance models: on phases, levels and circles in policy development». A CHER 14th Annual Conference . <https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/6166303/engpap01nextgen.pdf>
- JM Consulting Ltd (2005). *The costs and benefits of external review of quality assurance in higher education*. https://dera.ioe.ac.uk/5492/1/rd17_05.pdf

- Kettunen, J. [Juha]. (2015). *The stakeholder map in higher education*. https://www.researchgate.net/publication/274314802_The_stakeholder_map_in_higher_education/link/5a5db607458515c03edf33fd/download
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, Boletín Oficial del Estado núm. 307 (2001).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, Boletín Oficial del Estado núm. 89 (2007)
- Llei 15/2015, del 21 de juliol, de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 6919 (2015)
- Loukkola, T. [Tia], Zhang, T. [Thérèse]. (2010). Examining quality culture: Part 1. Quality assurance processes in higher education institutions. <https://eua.eu/downloads/publications/examining%20quality%20culture%20part%20i%20quality%20assurance%20processes%20in%20higher%20education%20inst.pdf>
- Martin, M. [Michaela]. (ed.) (2018). *Internal quality assurance: Enhancing higher education quality and graduate employability*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261356/PDF/261356eng.pdf.multi>
- Meneses, J. [Julio], Rodríguez, D. [David]. (s.d.). *El qüestionari i l'entrevista*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Mercosur Educativo. (s.d.). *Arcu-Sur*. http://arcusur.org/arcusur_v2/
- Naciones Unidas. (s.d.) *Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- National Assessment and Accreditation Council. (2021). *Welcome to NAAC*. <http://naac.gov.in/index.php/en/>
- Quality Assurance Agency for Higher Education Scotland. (s.d.). *Enhancement-led Institutional Review*. <https://www.qaa.ac.uk/scotland/reviewing-higher-education-in-scotland/enhancement-led-institutional-review>
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, Boletín Oficial del Estado núm. 260 (2007)
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, Boletín Oficial del Estado núm. 233 (2021)
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, Boletín Oficial del Estado núm. 144 (2015)
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, Boletín Oficial del Estado núm. 179 (2021).
- Red de Agencias Nacionales de Acreditación. (s.d.). *¿Qué es el sistema Arcu-Sur?*. http://arcusur.org/arcusur_v2/index.php
- Riba, C.E. [Carles-Enric]. (s.d.a). *Introducción a las técnicas cualitativas* [Recurs d'aprenentatge]. Universitat Oberta de Catalunya
- Riba, C.E. [Carles-Enric]. (s.d.b). *La qualitat de les dades en la investigació qualitativa* [Recurs d'aprenentatge]. Universitat Oberta de Catalunya

- Riba, C.E. [Carles-Enric]. (s.d.c). *L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant* [Recurs d'aprenentatge]. Universitat Oberta de Catalunya
- Rodríguez Espinar, S. [Sebastián]. (2013). *La evaluación de la calidad en la educación superior*. Editorial Síntesis.
- Strahlman, C. [Christian] (ed.).(2012). *Quest for quality for students. Going back to basics*.
<https://lup.lub.lu.se/search/ws/files/5805993/3222238.pdf>
- Student Partnerships in Quality Scotland. (2021). *Welcome to the website of sparqs*.
<https://www.sparqs.ac.uk/index.php>
- Sursock, A. [Andrée]. (2011). *Meaning quality culture part II: Processes and tools. Participation, ownership and bureaucracy*.
<https://eua.eu/downloads/publications/examining%20quality%20culture%20part%20ii%20processes%20and%20tools%20-%20participation%20ownership%20and.pdf> European University Association
- Tertiary Education Quality and Standards Agency. (2021). *Our approach to quality assurance and regulation*. <https://www.teqsa.gov.au/our-approach-quality-assurance-and-regulation>
- Tertiary Education Quality and Standards Agency (2021). *Risk Assessment Framework*
<https://www.teqsa.gov.au/risk-assessment-framework>
- The Guardian. (2021). *The Guardian University Guide*.
<https://www.theguardian.com/education/2021/sep/11/methodology-behind-the-guardian-university-guide-2022>
- The Quality Assurance Agency for Higher Education Scotland (s.d.) *Enhancement-led Institutional Review*
<https://www.qaa.ac.uk/scotland/reviewing-higher-education-in-scotland/enhancement-led-institutional-review#>
- Universitat Oberta de Catalunya (2017). *Codi ètic de la Universitat Oberta de Catalunya*.
https://www.uoc.edu/portal/resources/CA/documents/la_universitat/codi-etnic/Codi_etic_UOC_CA.pdf
- Valles, M.S. [Miguel S.]. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis
- Valles, M.S. [Miguel S.]. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Centro de Investigaciones Sociológicas
- Washington Monthly. (2021). *Washington Monthly's College Guide and Rankings*.
<https://washingtonmonthly.com/2021college-guide>

11. ANNEXOS**11.1 Guions dels grups de discussió****11.1.1. Guió dels cinc grups de discussió de personal de la Universitat**

Secció 1- Inicial

	PREGUNTA D'INVESTIGACIÓ	PREGUNTES DINÀMIQUES TIPUS -PREGUNTES DE MOTIVACIÓ. NOMÉS ES PRESENTEN EN CAS NECESSARI	GD1	GD2	GD3	GD4	GD5	Observacions
1.1	Adequació del format dels informes: text, taules, bateries d'indicadors. Alleugeriment de l'elaboració i lectura dels informes	El format de l'informe de seguiment actual penseu que és adequat? Quins avantatges i inconvenients té? -Permet exposar el més rellevant de cada subestàndard? -Permet fer un seguiment de les accions de millora? -Permet que el lector es faci una idea de com es desenvolupen els ensenyaments i els seus resultats? -Permet que el llegeixin persones amb interessos i experteses diferents? -Preferiríeu un format de text, com el d'acreditació?	x	x	x	x	x	Pregunta primària. Senzilla per significativa per a la majoria dels participants.
1.2	El paper dels indicadors en l'autoavaluació Adequació del format dels informes: text, taules, bateries d'indicadors. Alleugeriment de l'elaboració i lectura dels informes	Hi ha formats d'informes que consisteixen en grans bateries d'indicadors (amb les seves metes), acompanyats d'un camp breu de text on entrar les valoracions. Penseu que un format així seria bona idea? -Podria alleugerir la tasca d'elaboració dels autoinformes? -Els informes serien més fàcils de llegir i d'entendre, o al revés? -La realitat pot ser explicada sovint a través d'indicadors? -La quantitat i qualitat dels indicadors que tenim ens permetria implantar aquest sistema? Si no és el cas, estaria bé invertir-hi per fer-ho possible?	x	x	x	x	x	Pregunta primària. Motivadora per a la majoria dels participants.
1.3	Impacte de l'avaluació externa i la publicació dels informes en el contingut i expressió dels informes d'autoavaluació	Els informes de seguiment es publiquen al web i s'envien a AQU Fins a quin punt creieu que això influeix en el seu contingut? En el què es diu,	x	x	x	x	x	Pregunta primària. Senzilla per significativa i motivadora per a la majoria dels participants.

		en el nivell de detall, el com es diu? (Si es valora que això porta a la pàtina d'or): -Seria millor només publicar un resum? -Seria millor tenir un sistema de doble camp i que alguns continguts es reflecteixin a l'informe acabin a públic, altres a l'informe AQU i altres a l'informe intern? Igualment amb els indicadors?						
1.4	Periodicitat de l'autoavaluació: anual o amb menys freqüència	L'avaluació d'AQU serà cada 3 anys. Penseu que és bo fer informes cada any o fer-ne només l'any que tenim avaluació externa? -Com afecta a les sèries de dades, agilitat en la implementació d'accions de millora, relleus en els càrrecs acadèmics	x	x	x	x	x	Pregunta primària. Senzilla per significativa i motivadora per a la majoria dels participants.

Secció 2- Criteris avaluació

	PREGUNTES INVESTIGACIÓ	PREGUNTES DINÀMIQUES TIPUS + PREGUNTES DE MOTIVACIÓ	GD1	GD2	GD3	GD4	GD5	Observacions
2.1	Flexibilització de l'autoavaluació: èmfasi i omissió de criteris	Es pot flexibilitzar el seguiment promovent que els centres escullin alguns estàndards per avaluar o que n'afegeixin alguns, durant uns anys. Creieu que això podria ser interessant, pels centres? -Sobre què podrien estar interessats a centrar-se? -S'haurien de donar algunes condicions concretes (p.ex. tenir assegurats alguns estàndards importants,...) Es pot pensar en flexibilitzar el seguiment eliminant puntualment l'avaluació d'alguns estàndards. Creieu que és bona idea, o val més anar mantenint el fil en cada informe? -Prenent de referència ISQ actual, hi ha algunes dimensions que no caldria avaluar cada any?	x	x	x	x	x	Aquestes dues preguntes s'acaben presentant juntes arran de les respostes obtingudes en el primer grup. Pregunta significativa i motivadora per a la majoria de participants.
2.2								
2.3	L'autoavaluació de l'activitat d'ensenyament-aprenentatge	En el seguiment actual s'avalua poc l'activitat d'ensenyament-aprenentatge, i en el futur pren més importància. Quina opinió en teniu?		x	x	x	x	Pregunta significativa i motivadora per a la majoria de participants dels grups 2 al 5. No es presenta al

		-Creieu que pot servir per millorar les assignatures, o això s'atén des d'una altra banda? -El professorat ho pot viure com un reconeixement a la seva feina, o se sentirà qüestionat?							primer grup per la seva composició.
2.4	Tractament conjunt o per separat del funcionament de l'SGIQ i de l'assoliment dels subestàndards	En l'acreditació institucional es combina avaluació de centre, de titulacions i d'SGIQ. Penseu que val més tractar els processos de l'SGIQ a part, o que val més valorar el seu funcionament dins dels estàndards de títol/centre que s'hi relacionen? -Les persones capaces de respondre-hi són les mateixes? -(Si consideren que ara no és possible parlar-ne en el mateix apartat) seria desitjable de cara al futur?	x		x	x	x		Pregunta complexa. No es presenta al segon grup per la seva composició. Es compta que la pot respondre amb coneixement de causa tot el grup 1, la major part del grup 3 i algunes persones dels grups 4 i 5.

Secció 3- Comprensió del procés i dels informes

	PREGUNTES INVESTIGACIÓ	PREGUNTES DINÀMIQUES TIPUS + PREGUNTES DE MOTIVACIÓ	GD1	GD2	GD3	GD4	GD5	Observacions
3.1	Nombre d'informes a generar	Penseu que és millor fer 1 sol informe llarg que inclogui tots els temes o fer diversos informes per separat: per exemple per centre, títol, SGIQ, per estàndards...	x	x	x	x	x	A partir del segon grup, es presenta a la secció de tancament, per destensar la dificultat del debat.
3.2	Impacte de la documentació estratègica de la institució en relació als subestàndards del seguiment. Possibilitat d'ordenar/ formular /integrar nous subestàndards a l'autoavaluació alineats a les prioritats de la Universitat o dels centres.	AQU presenta els subestàndards d'una manera molt teòrica. Si s'ordenessin des del punt de vista de l'experiència diària, creieu que milloraria la comprensió de la documentació de qualitat? O és irrellevant? -Per exemple, posant primer els temes de docència, professorat, instal·lacions.... i al final els temes de SGIQ i política.		x	x			Pregunta secundària. No es presenta al primer grup a causa de la seva composició, n als grups 4 i 5 perquè en els 2 i 3 les respostes són totes en la mateixa direcció i no és una pregunta central.

Secció 4- Participació dels estudiants en l'autoavaluació

	PREGUNTES INVESTIGACIÓ	PREGUNTES DINÀMIQUES TIPUS + PREGUNTES DE MOTIVACIÓ	GD 1	GD2	GD3	GD4	GD5	Observacions
4.1	Beneficis de la participació dels estudiants en processos de millora de la qualitat	La participació dels estudiants el processos d'avaluació de la qualitat és una condició de	x	x	x	x	x	Primària.

	Confiança en els estudiants: l'accés a la informació	l'EEES. Des del vostre punt de vista, és adequat que hi participin? -Poden fer aportacions adequades, tenint present la seva experiència com a estudiants i coneixements de temes de qualitat? -És bo que tinguin accés a informació tan detallada? Ens refiem que en faran bon ús? -Coneixen prou els processos de qualitat com per poder fer aportacions adequades? -És una activitat positiva, per als estudiants, intervenir en processos de qualitat?						
42	Beneficis de la participació dels estudiants en processos de millora de la qualitat. Dificultats i incentius de la participació dels estudiants	Les aportacions que fan els estudiants actualment al CQC/CGC/CAI... són interessants? -Aporten informació que no s'aporta des d'altres sectors? -Fan les mateixes consideracions des de sempre? -Es tracta d'aportacions constructives? -Hi ha diferències segons el tipus de fòrum?		x	x	x	x	Primària. Sovint es respon amb la 4.1. No es planteja al primer grup a causa de la seva composició.
43	Adequació de les formes de participació	Com es trien els estudiants que participen en processos de qualitat? Estem contents de com es seleccionen? -Actuen realment en representació? -Tenen sempre el mateix perfil? -Sempre són els mateixos? -És fàcil difícil que participin?	x				x	Secundària. No es pregunta directament en no ser prioritària, però en 2 grups s'aporta contingut al respecte espontàniament.
44	Adequació de les formes de participació	Quines formes de participació creieu que són més adequades pels estudiants (més enllà de les enquestes): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fer consideracions a informes que han elaborat altres persones? ▪ Elaborar informes independents sobre per exemple estat dels plans docents penjats al web, o altres temes mes complexes? ▪ Participar en reunions amb les coordinacions de programes? O amb deganat? 	x	x	x	x	x	Primària. Tot que no es planteja al grup 1 a causa de la seva composició, fan aportació de contingut en aquest sentit en la 4.1

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en reunions amb més estudiants que professors? Amb reunions amb menys estudiants que professors? Participar en reunions sobre el desenvolupament del curs o de les assignatures? Participar en reunions sobre temes de qualitat de més abast?						
45	Dificultats i incentius de la participació dels estudiants	Quines accions de les següents penseu que podrien afavorir més la participació dels estudiants i creieu que podríem assumir? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Donar certificats ▪ Reconèixer crèdits ▪ Obsequis ▪ Oferir-los algun servei a mida (p.ex orientació professional) ▪ Fer-los formació/manuals sobre Qualitat, a mida/assessorament ▪ Retornar a les aules informació sobre els canvis que s'han fet al centre-títol-assignatures arran de les seves aportacions el curs anterior. Altres?	x	x	x	x	x	Primària.

Secció 5- Tancament

	PREGUNTES INVESTIGACIÓ	PREGUNTES DINÀMIQUES TIPUS + PREGUNTES DE MOTIVACIÓ	GD1	GD2	GD3	GD4	GD5	Observacions
5.1	Finançament de la gestió de la qualitat	Penseu que condicionar una petita part del finançament dels centres a la gestió de la qualitat és bona idea? -Podria portar a plantejar accions de millora excessivament senzilles d'assolir? -Podria generar rebuig sobre els processos de qualitat? -I si enlloc de ser finançament fossin avantatges d'altre tipus (ús d'aules...)?	x	x	x	x	x	Aquestes dues preguntes estan més allunyades de l'objectiu del projecte, tenen la finalitat de destensar i fer una reflexió final.
5.2	(Pregunta de tancament)	Des que es van començar a fer informes de seguiment, creieu que ha millorat la seva compleció i la seva comprenió? Hi veieu potencial?	x	x	x	x	x	

11.1.2. Guió grup de discussió Estudiants

Guió obert en el qual apareguin aquests elements i altres que emergeixin, en funció de la rellevància que hi donin:

Secció 1. Què és "qualitat" des del punt de vista dels estudiants. Dimensions prioritàries

1.1 Què fa que els estudiants penseu que una assignatura està bé, n'esteu satisfets, la recomanaríeu?

- Continguts
- Metodologies docents
- Avaluació
- Aula moodle
- Activitats fora de classe
- Càrrega fora de classe
- Horaris
- Aules
- Mida del grup

1.2 I el professorat, què fa que els estudiants penseu que un/a és bon/a professor/a, tornaríeu anar a una assignatura que imparteixi?

- Dominar molt l'assignatura
- Saber-se explicar
- Equilibrar càrrega de tasques
- Encarregar activitats d'aprenentatge determinades
- Tenir bons materials
- Atenció personal a l'aula
- Atenció personal fora de l'aula

1.3 Veieu la feina que fan i noteu si la fan ben feta els tutors, cap d'estudis, coordinadors.... es fa ben feta?

- Què fa un bo tutor/coordinador/cap d'estudis per fer la feina ben feta?
- Si no la fan tan ben feta, fins a quin punt us afecta?

1.4 Més enllà de les assignatures, sobre la titulació, sobre la facultat o la universitat, mireu què impacta més en la vostra experiència com a estudiants:

- Valoreu mai si les assignatures del pla d'estudis són adequades o no ho són?

Com trieu les assignatures: mirant el web?

Fins a quin punt és important per vosaltres la mecànica de fer la matrícula, de triar les optatives, les pràctiques, TFG, mobilitat.... si us informen bé, us assessoren, els formularis, etc. És una qüestió central, estressant o al costat de fer les assignatures són temes que, millor que estiguin ben fets, però no són determinants?

Una assignatura feta en un espai o un altre, és important? Tenir espais fora de les assignatures?

Disposar de serveis: biblioteca, salut, idiomes, internacional, comunitat

Secció 2. Participació dels estudiants en processos de garantia i millora de la qualitat

2.1 El nivell més simple de contribuir a la millora de la qualitat és responen les enquestes (assignatures, professorat, espais....). Potser us han parlat molt d'això, però en general, no es responen massa. En sabeu el motiu?

2.2 Hi ha altres formes de participació en qualitat. Necessitaria si us plau si em podeu dir si les coneixeu i què n'opineu, amb quines us trobeu/aríeu més bé:

- Durant les assignatures o al final, parlar a classe de com està anant/com ha anat amb el professor/a
- Reunions periòdiques de delegats/des amb el coordinador/a del títol sobre el funcionament del curs/assignatures o sobre temes concrets. O amb el cap d'estudis/deganat.
- En comitès o consells de qualitat, de govern, de titulació... amb professorat, deganat, vicerectors... on es parla d'assignatures i altres temes.
- Participar en l'elaboració d'informes sobre temes concrets. Per exemple, sobre com està la pàgina web, els plans docents, les aules moodle...
- Ser informats/des i validar informes elaborats des de la facultat
- Participant en tutories.
- Anar a audiències en avaluacions externes

Per altra banda, considereu que podeu actuar em representació dels altres estudiants?

2.3 Què dificulta participar en millora de la qualitat?

No hi ha temps?

Ja s'està embolicat en altres projectes col·lectius?

No motiva/ No s'hi veu el sentit? No se sap què es fa amb el que diem?

No ens fan cas? No en tenim l'oportunitat o se'ns dona una oportunitat poc adequada? Ens utilitzen?

Vergonya? Falta de confiança amb el professorat/coordinacions/deganats....?

No entenem de què parlen, què s'espera de mi, no tinc informació per poder fer aportacions?

No tinc la sensació de representar els companys? Quan es participa en activitats d'aquest tipus, què hi ha de la representativitat? Podeu accedir amb facilitat a les opinions dels vostres representats?

2.4 I al revés, alguna de les accions següents pot animar a participar més?

Que es noti la utilitat de la feina, de les pròpies aportacions, que es concretin en canvis en els ensenyaments/facultat

Que jo aprengui alguna cosa / faci CV

Rebre reconeixement de crèdits

Rebre certificació

Rebre algun obsequi o algun servei exclusiu

Conèixer més el que s'està fent: formació, assessorament, reunions/documentació prèvia

2.5 I per acabar, al principi us he comentat que és important per a la Universitat que feu arribar el vostre punt de vista per millora les titulacions. Ho noteu, que a la Universitat li interessa? I vosaltres, creieu que és bo poder-hi dir la vostra, traient-ne un benefici individual o com col·lectiu d'estudiants?