



PROGRAMA AUDIT

Guia per al disseny de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària

Document 01

ÍNDEX

- **PRESENTACIÓ**
- **FONAMENTS PER AL DISSENY DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**
 - 1. MARC DE REFERÈNCIA**
 - 1.1. La garantia de qualitat a les universitats espanyoles
 - 1.2. La garantia de qualitat en l'EEES
 - 2. BASES PER AL DESENVOLUPAMENT DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**
 - 2.1. Enfocament cap als grups d'interès
 - 2.2. El referent extern: criteris i directrius de garantia de qualitat
 - 2.3. El programa AUDIT
- **PLANIFICACIÓ I DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA AUDIT**
 - 1. FASES DEL PROGRAMA AUDIT**
 - 2. ETAPES PER AL DISSENY DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**
 - 3. ETAPES PRELIMINARS A LA DEFINICIÓ I DOCUMENTACIÓ DELS SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

PRESENTACIÓ

El sistema universitari espanyol en el seu conjunt i cadascuna de les institucions universitàries han de respondre al compromís de satisfacció de les necessitats i expectatives generades per la societat. En el context d'una societat del coneixement i d'internacionalització creixent de l'oferta universitària, assegurar la qualitat de la formació en els diferents estudis és un repte ineludible, principalment quan la societat ha dipositat la confiança i ha aportat recursos considerables perquè les universitats compleixin aquesta funció.

En correspondència a la confiança que la societat diposita en la gestió autònoma de les universitats i a la transparència exigida en el marc de l'EEES, les universitats han de garantir que les seves actuacions estan en la direcció apropiada per aconseguir els objectius associats als ensenyaments que imparteixen. Per a això, les universitats han de disposar de polítiques i sistemes de garantia interna de qualitat (SGIQ) formalment establerts i públicament disponibles.

El nostre marc normatiu ja introdueix elements que regulen aspectes tan diversos com ara l'accés, la gestió d'expedients, la realització d'exàmens o l'expedició de títols. Tots aquests sistemes són, clarament, elements que garanteixen la qualitat dels ensenyaments.

Amb la incorporació d'estratègies de millora contínua, les universitats poden a més desenvolupar i controlar les seves actuacions, revisar-les i redefinir-les fins a aconseguir els objectius previstos. Aquestes actuacions no són una novetat a les universitats espanyoles. Amb el suport de les agències d'avaluació, des del final de la dècada passada les universitats duen a terme processos d'avaluació i de certificació dels seus ensenyaments i recullen les opinions d'estudiants i d'altres col·lectius sobre aquests ensenyaments.

Ara bé, una anàlisi d'aquestes iniciatives, tenint en compte les exigències assumides en l'EEES, revela que les universitats necessiten ordenar-les d'una manera més sistemàtica, per tal que contribueixin efectivament a la garantia de qualitat. Així, l'elaboració d'un conjunt ordenat i sistematitzat de SGIQ podria satisfer aquesta necessitat, tot aportant un nou sentit a les diferents actuacions empreses en matèria d'avaluació d'ensenyaments, serveis i professorat, d'anàlisi de la satisfacció d'estudiants i titulats, d'anàlisi de la inserció laboral o d'informació a la societat.

D'altra banda, el nostre marc normatiu també assenyala que els diferents òrgans d'avaluació (agències) han de contribuir, per mitjà dels processos d'avaluació externa, a garantir els objectius de qualitat universitària. La conjunció ordenada de les actuacions internes i externes d'universitats i agències ha de constituir el SGIQ del sistema universitari espanyol. Per

aquest motiu, no tan sols les universitats, sinó també les agències són requerides a establir els seus propis SGIQ i a sotmetre's a l'avaluació externa d'acord amb els criteris i directrius europeus adoptats a Bergen (2005) pels ministres signants del procés de Bolonya.

Per donar suport a les universitats, i especialment als centres universitaris, en la definició d'aquests sistemes, ANECA, AQU Catalunya i ACSUG promouen la iniciativa del programa AUDIT amb l'objectiu d'orientar i de facilitar aquesta definició. El programa té en compte el compromís de participar i de donar suport als diferents marcs de col·laboració tècnica amb les universitats i les agències autonòmiques. En aquest sentit pretén ser un marc obert a la participació d'aquestes institucions.

En definitiva, amb aquesta iniciativa, dirigida als centres universitaris com a àmbit organitzatiu de referència tant interna com per als estudiants i la societat en general, es pretén **orientar el disseny** del conjunt de SGIQ que integrin totes les activitats que fins ara s'han desenvolupat relacionades amb la garantia de qualitat dels ensenyaments. Amb aquest propòsit s'ha confeccionat aquesta GUIA PER AL DISSENY DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT DE LA FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA (document 01), i també els documents *Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària* (document 02) i *Eines per al diagnòstic* (document 03).

Encara que aquestes orientacions van dirigides als centres,¹ hi ha elements transversals dirigits al conjunt de la universitat (per exemple, en allò que es refereix al personal acadèmic, als serveis i recursos materials, etc.). Les directrius que conformen la Guia responen a dues qüestions bàsiques:

- a) De quina manera els centres universitaris utilitzen els seus òrgans, reglaments, criteris, procediments, etc. per millorar la qualitat del disseny i desenvolupament dels seus plans d'estudis, la selecció i promoció del seu professorat, el desenvolupament de l'ensenyament o els resultats de l'aprenentatge.
- b) De quina manera els centres impliquen diferents grups d'interès en el disseny, desenvolupament, avaluació i difusió de les seves activitats formatives.

D'altra banda, també tracta de ser una eina que contribueixi al reconeixement dels SGIQ dissenyats pels centres. Aquest programa, per tant, inclourà un **procés de verificació** dels SGIQ dels centres, els criteris i procediments del qual es recolliran en un altre document anomenat *Guia per a la verificació del disseny de sistemes de garantia interna de qualitat*.

¹ En endavant, es podrà interpretar "centre" com a referit exclusivament a un centre en particular o a la universitat en el seu conjunt.

El procés de verificació permetrà als centres assegurar l'adequació i la pertinència del seu disseny, atès el compliment dels requisits establerts prèviament.

En una tercera etapa, el programa AUDIT permetrà concloure amb el **procés de certificació** dels SGIQ implantats pels centres. El procediment per dur a terme el procés de certificació es recollirà a la *Guia de certificació dels sistemes de garantia interna de qualitat als centres universitaris*.

Els aspectes considerats al llarg del programa AUDIT formaran part integrant dels requisits establerts en el futur programa VERIFICA, que atindrà els requeriments normatius d'autorització i de registre de grau i màster. D'aquesta manera s'alineen els esforços i es facilita la participació de les universitats en els processos inclosos en la verificació dels futurs títols de grau i màster.

Finalment, és voluntat de les agències que promouen el programa AUDIT que el desenvolupament dels SGIQ es vegi també enfortit en les mateixes agències, de tal manera que la sinergia i la convergència de les dimensions internes i externes de la garantia de la qualitat repercuteixi en el conjunt del sistema universitari.

FONAMENTS PER AL DISSENY DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

1. MARC DE REFERÈNCIA

1.1. La garantia de qualitat a les universitats espanyoles

La reforma de la LOU, en el seu article 31 dedicat a la garantia de la qualitat, recull la necessitat d'establir criteris de garantia de qualitat que facilitin l'avaluació, la certificació i l'acreditació, i considera la garantia de qualitat com una finalitat essencial de la política universitària.

Així mateix, la nova organització dels ensenyaments universitaris, proposada pel Ministeri d'Educació i Ciència (MEC) en el seu document de 26 de setembre de 2006, incorpora la garantia de qualitat com un dels elements bàsics que un pla d'estudis ha de tenir en consideració.

Aquesta consideració es fa més palesa en el document *Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster*, publicat pel MEC el 21 de desembre de 2006. En els principis generals proposats per al disseny de nous títols, s'hi inclou la necessitat d'introduir un sistema de garantia de qualitat com un dels elements imprescindibles de les futures propostes de títols.

Per a moltes institucions universitàries, la introducció de SGIQ en els seus títols no suposa una novetat. Així, des del 1996 les universitats espanyoles han avaluat la qualitat de les seves titulacions i hi han incorporat millores, per mitjà del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, del II Plan de Calidad de las Universidades, del Programa de Evaluación Institucional d'ANECA i/o d'aquells altres programes similars desenvolupats per agències autonòmiques com ara ACSUG, AGAE o AQU Catalunya. D'altra banda, des de l'any 2005 les propostes dels programes oficials de postgrau també han estat objecte d'avaluació, per tal de verificar la vàlua dels dissenys presentats abans que s'imparteixin aquests títols.

A més de les titulacions, les universitats han iniciat l'avaluació de la qualitat dels seus *serveis* des del final dels anys noranta, basant-se en enfocaments centrats en la gestió de la qualitat o en l'excel·lència organitzacional.

Així mateix, des de l'any 2003 es desenvolupen processos que tracten de garantir la qualitat del professorat que s'incorpora a la universitat, mitjançant l'avaluació dels seus mèrits docents i investigadors per una agència d'avaluació externa a les mateixes universitats.

Finalment, convé destacar dos fets significatius:

- La recollida d'informació sobre l'opinió i la satisfacció dels seus usuaris, sobretot dels alumnes, és una tradició, estesa en moltes universitats. Des de l'any 1981 es fan enquestes a estudiants sobre la satisfacció respecte de la docència rebuda. I més recentment s'ha ampliat aquesta mena d'enquestes a graduats i ocupadors.
- En diferents centres hi ha experiències relatives a la garantia de qualitat associades a l'elaboració, la revisió i la millora dels seus títols, basades en la utilització de models de qualitat reconeguts internacionalment com ara EFQM i ISO 9000.

Desafortunadament, a algunes de les iniciatives enumerades en els paràgrafs anteriors, que incorporen sistemes per a l'establiment de la garantia de qualitat a les universitats, els manca un enfocament sistemàtic, estructurat i orientat a la millora contínua de la formació que s'ofereix als estudiants.

1.2. La garantia de qualitat en l'EEES

En una anàlisi de la garantia de qualitat en l'àmbit europeu d'educació superior, en primer lloc cal fer esment de les recomanacions per a la garantia de qualitat a les institucions d'educació superior elaborades per l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) en el seu document titulat *Criteris i directrius per a la garantia de qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior*.²

En segon lloc, aquestes recomanacions estan servint de referència per a la definició i l'avaluació de la garantia de qualitat de les institucions universitàries de diversos països europeus, si bé s'observen diferents trajectòries en el camí cap a la garantia de la qualitat.³

Dins la pluralitat d'estratègies existents per garantir la qualitat de l'educació superior, s'observa una tendència cap a fórmules que incorporen la garantia interna de qualitat basades en la responsabilitat de les universitats, al

² <http://www.aneca.es/present/docs/enqa_criteriosydirectrices_261005.pdf>.

³ Mentre que en alguns països com ara França, el Regne Unit, Suècia o Finlàndia s'opta per una *auditoria institucional* per avaluar la garantia de qualitat de les institucions universitàries, en altres països com Àustria i Noruega aquesta avaluació es desenvolupa mitjançant una *acreditació institucional*. Aquesta darrera fa servir un sistema mixt basat en l'acreditació institucional i en l'acreditació de programes. La via de l'avaluació de programes és un altre enfocament cap a la garantia de qualitat, adoptat a països com ara Portugal i Dinamarca, com també ho és l'acreditació de programes, que es realitza a països com són Itàlia, Irlanda, Bèlgica, Holanda, Alemanya, la República Txeca o Polònia. Consulteu:

— Finlàndia: <<http://www.kka.fi/english/>>.

— França: <<http://www.cne-evaluation.fr>> (antiga agència; s'ha creat una agència nova, l'Agence d'Évaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur, la nova pàgina web de la qual es troba en procés d'elaboració).

— Noruega: <<http://www.nokut.no/sw335.asp>>.

— Regne Unit: <<http://www.qaa.ac.uk/>>.

— Suïssa: <http://www.oaq.ch/pub/en/01_00_00_home.php>.

costat de processos de garantia externa de qualitat que són responsabilitat de les agències d'avaluació.

D'aquí la preocupació de les directrius europees de reforçar l'autonomia universitària i d'implantar sistemes eficaços de garantia interna de qualitat, que després seran objecte d'avaluació, de revisió o d'auditoria per les agències d'avaluació. Aquest control extern, que culmina amb l'**acreditació**, permetria consolidar el control intern desenvolupat per la mateixa universitat.

Tots dos enfocaments, intern i extern, fan possible l'establiment d'un SGIQ de les institucions universitàries, tal com es mostra a la figura 1.

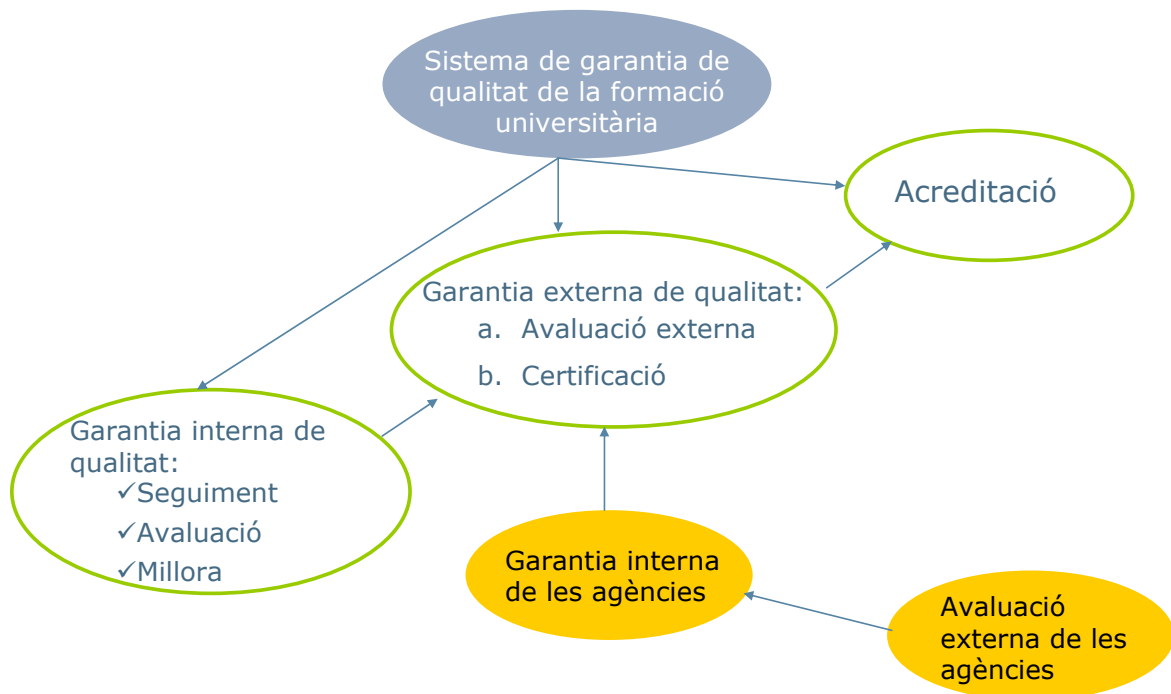


Figura 1: Sistema de garantia interna de qualitat en l'educació superior

2. BASES PER AL DESENVOLUPAMENT DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

La garantia de qualitat es pot descriure com "l'atenció sistemàtica, estructurada i contínua a la qualitat en termes del seu manteniment i millora".⁴

En el marc de les polítiques i els processos formatius que es desenvolupen a les universitats, la garantia de la qualitat ha de permetre a aquestes institucions "demostrar que es prenen seriosament la qualitat dels seus programes i títols i que es comprometen a posar en marxa els mitjans que assegurin i demostrin aquesta qualitat".⁵

El desenvolupament de sistemes de garantia de qualitat exigeix un equilibri adequat entre les accions promogudes per les institucions universitàries i els procediments de garantia externa de qualitat afavorits des de les agències d'avaluació. La conjunció de tots dos configura el SGIQ del sistema universitari de referència.

El disseny de SGIQ per part de les universitats comprendrà:

- Determinar les necessitats i les expectatives dels estudiants i d'altres grups d'interès en relació amb la formació que s'ofereix a les institucions universitàries.
- Establir els objectius i l'àmbit d'aplicació del SGIQ.
- Determinar els criteris de garantia de qualitat.

⁴ ASEAN University Network Quality – Assurance, *Manual for the Implementation of the Guidelines* (2004, pàg. 20).

⁵ ENQA, *Criteris i directrius per a la garantia de qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior* (obra esmentada a la pàg. 7 d'aquesta Guia).

2.1. Enfocament cap als grups d'interès

En dissenyar un SGIQ, s'haurien de prendre en consideració els requisits de qualitat, explícits o implícits, dels diferents grups d'interès en relació amb la formació que s'imparteix en una institució universitària, amb una atenció especial als estudiants.

Després de l'anàlisi de les necessitats i les expectatives dels grups d'interès, són les institucions universitàries les que han d'establir els seus SGIQ. El conjunt de sistemes dissenyat s'ha de fer visible no tan sols a l'interior de la institució, sinó sobretot davant dels grups d'interès externs a la institució.

Per la seva banda, correspondrà a les agències de garantia externa de qualitat avaluar i acreditar l'adequació d'aquests sistemes per complir les necessitats i les expectatives dels diferents grups d'interès.

A tall il·lustratiu, podem considerar els grups d'interès següents i alguns dels principals aspectes que haurien de ser objecte d'atenció:

Grups d'interès	Exemple d'aspectes que cal considerar en els sistemes de garantia interna
Estudiants	Selecció i admissió d'estudiants, perfil de formació, organització i desenvolupament de l'ensenyament, sistemes de suport a l'aprenentatge, resultats de la formació i la inserció laboral...
Universitat (en els seus diferents àmbits de gestors, professorat i personal de suport)	Selecció i admissió d'estudiants, perfil de formació, organització i desenvolupament de l'ensenyament, sistemes de suport a l'aprenentatge, professorat i personal de suport, recursos, progrés i rendiment acadèmic, resultats de la formació i la inserció laboral, sistemes d'informació...
Ocupadors	Oferta formativa, perfil de formació, qualitat de la formació i la inserció laboral dels graduats...
Administracions públiques	Oferta formativa, perfil de formació, personal acadèmic i de suport, progrés i rendiment acadèmic, qualitat de la formació i la inserció laboral dels graduats, costos...
Societat en general	Oferta i demanda educativa, progrés i resultats acadèmics, inserció laboral...

2.2. El referent extern: criteris i directrius de garantia de qualitat

La definició i el desenvolupament de SGIQ haurien de prendre en consideració les *Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster* establertes pel MEC, com també els *Criteris i directrius per a la garantia de qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior* promoguts per ENQA.

A partir de totes dues fonts anteriors, i per tal de facilitar el desenvolupament d'un marc de referència comú que pugui ser utilitzat tant pels centres com per les agències, aquesta Guia pren en consideració els criteris següents:

1. Política i objectius de qualitat

El centre ha de consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament, i també en els responsables del SGIQ del pla d'estudis.

2. Disseny de l'oferta formativa

El centre ha de disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa, tot desenvolupant metodologies per a l'aprovació, el control, l'avaluació i la millora periòdica de la qualitat dels seus ensenyaments. Aquests mecanismes preveuran addicionalment l'eventual suspensió del títol, i també l'atenció als suggeriments i les reclamacions.

3. Desenvolupament de l'ensenyament i altres actuacions orientades als estudiants

El centre s'ha de dotar de procediments que li permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

4. Personal acadèmic i de suport a la docència

El centre ha de disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.

5. Serveis i recursos materials

El centre s'ha de dotar de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.

6. Resultats de la formació

El centre s'ha de dotar de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats (de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels diferents grups d'interès) per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.

7. Informació pública

El centre s'ha de dotar de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

2.3. El programa AUDIT

El desenvolupament d'un SGIQ requeriria una sistematització i una estructuració dels sistemes de *garantia interna* ja existents a les universitats i que tinguessin en consideració la planificació de l'oferta formativa, l'avaluació i la revisió del seu desenvolupament, i també la presa de decisions per a la millora de la formació (vegeu la figura 2).

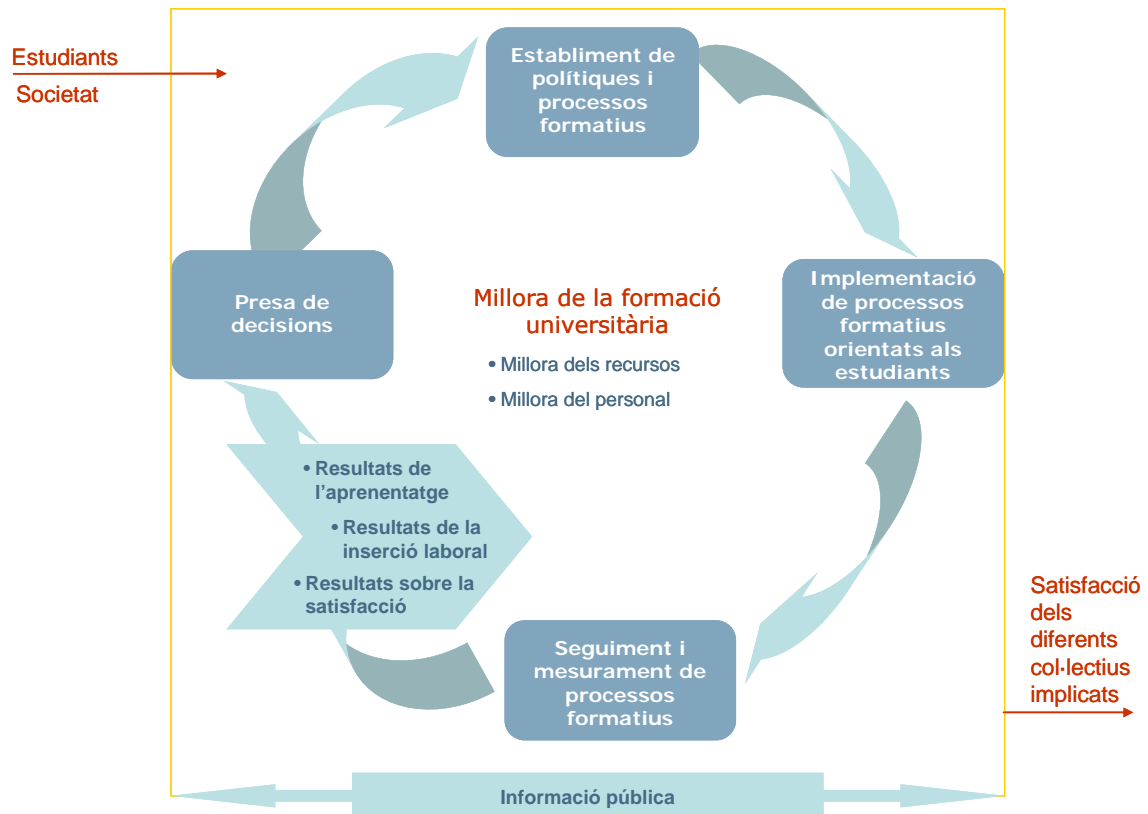


Figura 2: Cicle de millora contínua de la formació universitària

De la mateixa manera, requeririen sistemes de *garantia externa de qualitat* de les agències que permetessin avaluar i acreditar la garantia interna de qualitat de les institucions universitàries.

Amb la intenció d'afavorir el desenvolupament de SGIQ des de tots dos enfocaments, intern i extern, ANECA, AQU Catalunya i ACSUG han elaborat el programa AUDIT.⁶

⁶ El terme *audit* triat per definir aquest programa prové del terme llatí *audire* (oir) i és utilitzat amb freqüència a Europa per referir-se a processos d'avaluació de la qualitat d'institucions universitàries. En triar el terme *audit* s'ha volgut fer referència a l'avaluació dels sistemes de garantia de qualitat en l'àmbit d'aquestes institucions.

El programa AUDIT persegueix dos objectius bàsics:

- a) Facilitar als centres orientacions per al disseny de SGIQ dels ensenyaments que imparteixen.
- b) Posar en pràctica un procediment que condueixi al reconeixement del disseny d'aquests sistemes per les agències de garantia externa de qualitat.

Aquesta Guia és un dels documents que formen el programa AUDIT⁷ i està orientada a ajudar els centres a dissenyar els seus procediments i SGIQ, integrant totes les activitats que tinguin ja implantades per garantir la qualitat dels seus ensenyaments.

Tal com es recull a la figura 3, en l'elaboració del programa AUDIT s'han pres en consideració els sistemes de garantia de qualitat presents en l'actualitat a les universitats espanyoles, derivats en bona mesura dels programes d'avaluació orientats a la millora duts a terme durant la darrera dècada, i també les directrius del MEC, els criteris i directrius europeus en matèria de garantia de qualitat i les experiències de les universitats europees en aquest àmbit.



Figura 3: Elements que interactuen en el programa AUDIT

⁷ Altres documents que formaran part del programa AUDIT seran el *Protocol de diagnòstic inicial*, la *Guia per a la verificació del disseny de sistemes de garantia interna de qualitat* i la *Guia de certificació dels sistemes de garantia interna de qualitat als centres universitaris*.

Això dóna com a resultat el disseny d'un SGIQ al centre o la universitat.

Les orientacions que recull aquesta Guia responen a la intenció que els centres, tenint en compte les seves pròpies polítiques de qualitat i els condicionants en què desenvolupen les seves activitats, es dotin de SGIQ apropiats per analitzar els seus resultats, dissenyin d'una manera més adequada la seva oferta formativa, en revisin el desenvolupament i hi introdueixin els canvis necessaris, en un cicle de millora contínua.

PLANIFICACIÓ I DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA AUDIT

1. FASES DEL PROGRAMA AUDIT

Les fases previstes en el desenvolupament del programa AUDIT comprenen actuacions orientades a afavorir la garantia interna de qualitat, a les quals fa referència aquesta Guia, i actuacions relacionades amb la garantia externa de qualitat.

ANECA/AGÈNCIES DE COMUNITATS AUTÒNOMES		CENTRES/UNIVERSITAT	
Fases AUDIT	Resultats	Fases de disseny i desenvolupament	Resultats
ORIENTACIONS PER AL DISSENY DEL SGIQ	<ul style="list-style-type: none"> • Guia per al disseny del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) de la formació universitària • Publicació i difusió de la Guia • Publicació de la convocatòria per al disseny del SGIQ 	COMPROMÍS	<ul style="list-style-type: none"> • Establiment del compromís formal de la universitat i del centre amb el SGIQ
		PLANIFICACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Planificació de les etapes a seguir en el desenvolupament del SGIQ
		DIAGNÒSTIC	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de l'anàlisi de les necessitats en relació amb les activitats de garantia de qualitat
		DEFINICIÓ I DOCUMENTACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Definició de: <ul style="list-style-type: none"> ○ política i objectius de qualitat ○ context per a la implantació del SGIQ ○ grups d'interès cap als quals està orientat el SGIQ ○ abast del SGIQ ○ processos per al desplegament del SGIQ
VERIFICACIÓ DEL DISSENY DEL SGIQ	<ul style="list-style-type: none"> • Guia per a la verificació del disseny del SGIQ • Publicació i difusió de la Guia • Verificació del disseny del SGIQ dels centres • Elaboració de l'informe de verificació del disseny del SGIQ 	PARTICIPACIÓ EN LA VERIFICACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Tramesa de la documentació per a la verificació del disseny del SGIQ • Recepció de l'informe de verificació
CERTIFICACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ DEL SGIQ	<ul style="list-style-type: none"> • Guia per a la certificació del SGIQ • Publicació i difusió de la Guia • Certificació del SGIQ • Elaboració de l'informe de certificació del disseny del SGIQ 	MILLORA I DESPLEGAMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Millora del SGIQ • Implantació del SGIQ optimitzat en la fase de disseny • Publicació d'informació referent al SGIQ del centre
		PARTICIPACIÓ EN LA CERTIFICACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Tramesa de la documentació per a la certificació del SGIQ • Recepció de l'informe de certificació

Abast d'aquesta Guia

Abast del programa AUDIT

2. ETAPES PER AL DISSENY DE SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

D'acord amb l'esquema de desenvolupament del programa AUDIT, aquesta Guia descriu, pas a pas, les etapes que haurà de comprendre el disseny de SGIQ de la formació universitària. El centre, per tant, haurà d'abordar de manera progressiva aquestes etapes i deixar evidència documental del compliment de cadascuna:

- 1a etapa: compromís.
- 2a etapa: planificació.
- 3a etapa: diagnòstic.
- 4a etapa: definició i documentació.

Etapes per al disseny de sistemes de garantia interna de qualitat

REQUISITS PREVIS	ETAPES	RESULTATS PREVISTOS	RESPONSABILITATS	RECURSOS
Signatura del conveni	COMPROMÍS	<ul style="list-style-type: none"> - Participació de l'equip directiu del centre en el disseny del SGIQ - Declaracions explícites favorables a una cultura de la qualitat 	Centre/universitat	- Recursos humans i materials necessaris
Compromís de les persones clau en el centre/universitat amb la garantia de la qualitat	PLANIFICACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de suport vinculada a l'estructura organitzativa del centre - Planificació de les diferents etapes 	<ul style="list-style-type: none"> - Òrgans de govern i gestió - Comissions delegades - Unitats tècniques - Altres òrgans 	- Normes, reglaments, manuals de procediments, etc.
Estructura de suport al diagnòstic del SGIQ	DIAGNÒSTIC	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnòstic del SGIQ: identificació d'elements consolidats i de les necessitats en matèria de garantia de qualitat 	<ul style="list-style-type: none"> - Unitat o equip designat - Equip de govern del centre/universitat - Representants sectors 	- Eina per al diagnòstic del SGIQ del centre
Diagnòstic del SGIQ del centre	DEFINICIÓ I DOCUMENTACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> - Política i objectius de qualitat - Disseny del SGIQ 	<ul style="list-style-type: none"> - Unitat o equip designat - Òrgans de govern i gestió en l'àmbit del centre/universitat - Consell Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Guies d'ANECA i de les agències autonòmiques - Criteris i directrius de l'ENQA - Normes ISO - Models EFQM

3. ETAPES PRELIMINARS A LA DEFINICIÓ I DOCUMENTACIÓ DELS SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

1a ETAPA: COMPROMÍS

En aquesta fase el centre i la universitat haurien d'adquirir un compromís amb el desenvolupament d'un SGIQ que impulsi la cultura de la qualitat.

Això implica almenys el reconeixement de la importància de la qualitat per a la institució i de la garantia de qualitat en les seves activitats.

En aquesta fase la institució universitària hauria de definir:

- El nivell de participació del centre i de l'equip de govern de la universitat en els sistemes de garantia de qualitat.
- Una declaració que reflecteixi el compromís i el lideratge dels òrgans de govern i gestió de la institució amb la qualitat, i que assegurï l'assignació de recursos per al desenvolupament del projecte.
- L'òrgan, la unitat o el grup responsable de liderar el procés de disseny del SGIQ.

2a ETAPA: PLANIFICACIÓ

Durant aquesta fase el centre hauria de reflexionar sobre quines són les estructures de suport necessàries per al disseny i el desenvolupament dels SGIQ.

És fonamental que tot el personal implicat conegui i comparteixi els objectius per al desenvolupament del SGIQ.

En aquesta fase el centre hauria de definir:

- Els principals implicats en el desenvolupament del sistema i les seves responsabilitats.
- Les estructures bàsiques de suport que serviran com a punt de partida per desenvolupar-lo.
- La planificació de les diferents etapes del disseny del SGIQ, inclosos els costos.
- Els mitjans utilitzats per involucrar-hi el personal i transmetre els objectius i els aspectes bàsics del disseny del sistema.
- El procés d'aprovació del disseny pels òrgans del centre.

3a ETAPA: DIAGNÒSTIC

En aquesta fase el centre hauria de dur a terme un diagnòstic per tal d'obtenir una visió general de la seva situació actual, que serveixi de punt de partida per al disseny del SGIQ, d'acord amb les recomanacions establertes en aquesta Guia.

Per a això el centre hauria de:

- Identificar els principals elements a tenir en compte en el diagnòstic:
 1. Lleis, reglaments, normes i criteris que regulen la formació.
 2. Estructura organitzativa (funcions i activitats) que dóna suport al disseny i desenvolupament de la formació.
 3. Procediments i mecanismes associats a la millora de la formació.
- Determinar el procediment per recollir dades sobre aspectes inclosos a la Guia relacionats amb el futur SGIQ, i també les fonts d'informació a consultar.
- Establir els responsables implicats en el diagnòstic, incloent-hi els interlocutors en les diferents unitats, equips, departaments i ensenyaments.
- Identificar i prioritzar les necessitats detectades, tenint en compte les característiques del centre i l'abast i la importància de les necessitats.

Aquest estudi hauria de tenir caràcter intern i orientatiu, i ser tingut en compte com a document de treball a l'hora de començar la fase següent de disseny.

Les pautes per desenvolupar tot el que s'exposa en aquesta Guia es recullen en el document 02, *Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària*, on es facilita una visió global sobre el conjunt d'aspectes que haurien de ser considerats a l'hora de definir o documentar un sistema de garantia de qualitat interna del centre.