



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

# ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS PER A L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT EN L'ESPAI EUROPEU D'EDUCACIÓ SUPERIOR (ESG)

Maig 2015

Document elaborat per:







Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de **Catalunya**

# **ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS PER A L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT EN L'ESPAI EUROPEU D'EDUCACIÓ SUPERIOR (ESG)**

AQU CATALUNYA, 2015

Títol original: *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*

Document elaborat per: European Association for Quality Assurance in Higher Education, European Students' Union, European University Association, European Association of Institutions in Higher Education, Education International, BUSINESSEUROPE i European Quality Assurance Register for Higher Education

ESG revisats, aprovats per la Conferència Ministerial d'Erevan, celebrada el 14 i 15 de maig de 2015

© Traducció: **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2015**

C. dels Vergós, 36-42

08017 Barcelona

Traducció: Manners Traduccions, SL

Dipòsit legal: B 13435-2015

The English version of the ESG is the only official version. The translating parties bear the responsibility of any inaccuracies.

La versió en anglès dels ESG és l'única versió oficial.

Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObresDerivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor i no se'n faci un ús comercial. La llicència completa es pot consultar a:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>



## Índex

Pròleg .....	5
<b>1. Context, àmbit, objectius i principis .....</b>	<b>7</b>
Definició del context .....	7
Àmbit i conceptes .....	8
ESG: objectius i principis.....	10
<b>2. Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament de la qualitat en l'educació superior .....</b>	<b>12</b>
Apartat 1: Estàndards i directrius per a l'assegurament intern de la qualitat.....	14
Apartat 2: Estàndards i directrius per a l'assegurament extern de la qualitat .....	27
Apartat 3: Estàndards i directrius per a les agències d'assegurament de la qualitat.....	34
<b>3. Annex: Llista resum dels estàndards .....</b>	<b>42</b>

## PRÒLEG

Els Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG) van ser adoptats pels ministres responsables de l'educació superior el 2005 arran d'una proposta elaborada per la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), en col·laboració amb el European Students' Union (ESU),<sup>1</sup> la European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) i la European University Association (EUA).

Des del 2005, s'ha progressat força pel que fa a l'assegurament de la qualitat, així com pel que fa a altres línies d'acció de Bolonya, com els marcs de les titulacions, el reconeixement i la promoció de l'ús dels resultats d'aprenentatge. Tot això ha contribuït a un canvi de paradigma cap a l'aprenentatge i l'ensenyament centrats en l'alumnat.

Atès aquest context canviant, un comunicat ministerial del 2012 va convidar el Grup E4 (ENQA, ESU, EUA i EURASHE), en col·laboració amb Education International (EI), BUSINESSEUROPE i el European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR), a preparar una proposta inicial per a uns ESG revisats «per millorar-ne la claredat, l'aplicabilitat i la utilitat, incloent-hi el seu àmbit d'aplicació».

La revisió va suposar diverses rondes de consulta amb els principals ministeris i organitzacions interessats. El Grup de Direcció (SG) ha tingut molt en compte i ha analitzat amb cura els nombrosos comentaris, propostes i recomanacions rebuts, que es reflecteixen en la nova versió dels ESG. A més, aquesta edició també plasma el consens que hi ha entre totes les organitzacions implicades sobre com impulsar l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior i, per tant, ofereix una base ferma per aplicar amb èxit els ESG.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)  
European Students' Union (ESU)  
European University Association (EUA)

---

<sup>1</sup> L'ESU és l'antic ESIB (National Unions of Students in Europe).

European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

En col·laboració amb:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

# 1

## CONTEXT, ÀMBIT, OBJECTIUS I PRINCIPIS

### Definició del context

L'educació superior, la recerca i la innovació tenen un paper crucial en el foment de la cohesió social, el creixement econòmic i la competitivitat global. Atès el desig que les societats europees esdevinguin societats cada vegada més basades en el coneixement, l'educació superior és un component essencial del desenvolupament socioeconòmic i cultural. Al mateix temps, la demanda creixent d'habilitats i competències exigeix que l'educació superior respongui de noves maneres.

El major accés a l'educació superior és una oportunitat perquè les institucions d'educació superior se serveixin d'experiències individuals cada vegada més diverses. Respondre a la diversitat i a les expectatives creixents respecte a l'educació superior requereix un canvi fonamental en la prestació d'aquest servei: exigeix adoptar un enfocament de l'aprenentatge i l'ensenyament més centrat en l'alumnat, abastar trajectòries d'aprenentatge flexibles i reconèixer competències que s'han adquirit al marge dels currículums formals. Les mateixes institucions d'educació superior també esdevenen més diverses pel que fa a les seves missions, les modalitats de prestació dels serveis i la cooperació, incloent-hi el creixement de la internacionalització, l'aprenentatge digital i les noves formes d'ensenyament.<sup>2</sup> El paper de l'assegurament de la qualitat és essencial perquè els sistemes i les institucions d'educació superior responguin a aquests canvis, tot garantint que els títols assolits pels estudiants i la seva experiència continuïn encapçalant les missions institucionals.

---

<sup>2</sup> Comunicació de la Comissió Europea: «Obertura de l'educació: Docència i aprenentatge innovadors per a tots a través de noves tecnologies i recursos educatius oberts», COM(2013) 654 final, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)



Un dels principals objectius dels **ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS PER A L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT EN L'ESPAI EUROPEU D'EDUCACIÓ SUPERIOR** (ESG) és contribuir a una visió comuna de l'assegurament de la qualitat en l'aprenentatge i l'ensenyament que s'estengui més enllà de les fronteres nacionals i que sigui compartida entre totes les parts interessades. Aquests actors han tingut i continuaran tenint un paper important en el desenvolupament de sistemes nacionals i institucionals d'assegurament de la qualitat a tot l'Espai europeu d'educació superior (EEES) i de cooperació transfronterera. El compromís amb els processos d'assegurament de la qualitat, sobretot els externs, permet demostrar la qualitat i incrementar la transparència dels sistemes europeus d'educació superior, contribuint així a generar una confiança mútua i un millor reconeixement dels títols, els programes i altres serveis.

Les institucions i les agències d'assegurament de la qualitat utilitzen els ESG com un document de referència per als sistemes interns i externs d'assegurament de la qualitat en l'educació superior. Els ESG també són utilitzats pel European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR), responsable del registre de les agències d'assegurament de la qualitat que compleixen els ESG.

### Àmbit i conceptes

Els ESG no són estàndards de qualitat que prescriuen com s'han de dur a terme els processos d'assegurament de la qualitat, sinó un conjunt d'estàndards i directrius per a l'assegurament intern i extern de la qualitat en l'educació superior que ofereixen orientació sobre els aspectes que són essencials per garantir l'èxit en la qualitat i els entorns d'aprenentatge de l'educació superior. Els ESG s'han de considerar en un context més ampli que inclou els marcs de les titulacions, els ECTS i el suplement europeu al títol, que també contribueixen a promoure la transparència i la confiança mútua en l'educació superior a l'EEES.

**Els ESG se centren en l'assegurament de la qualitat en matèria d'aprenentatge i ensenyament en l'educació superior, incloent-hi l'entorn d'aprenentatge i els vincles rellevants amb la recerca i la innovació.** A més, les institucions disposen de polítiques i processos per garantir i millorar la qualitat de la resta de les seves activitats, com la recerca i la governança.

**Els ESG són aplicables a tota l'educació superior que s'ofereix a l'EEES, amb independència de la modalitat d'estudi o el lloc on s'imparteix.** Per tant, els ESG també són aplicables a tota l'educació superior, incloent-hi la transnacional i la transfronterera. **En aquest document, el terme programa es refereix a l'educació superior en el sentit més ampli,** incloent-hi l'oferta que no forma part d'un programa que comporta l'obtenció d'una titulació formal.

L'educació superior aspira a satisfer múltiples objectius, com ara preparar els estudiants per a la ciutadania activa i per al futur professional (p. ex., contribuint a la seva ocupabilitat), promoure el seu desenvolupament personal, crear una àmplia base de coneixement avançat i estimular la recerca i la innovació.<sup>3</sup> En conseqüència, les parts interessades, que poden prioritzar diferents objectius, poden considerar la qualitat en l'educació superior de diverses maneres, i l'assegurament de la qualitat ha de tenir en compte aquesta varietat de perspectives. La *qualitat*, tot i ser difícil de definir, és principalment el resultat de la interacció entre docents, estudiants i l'entorn d'aprenentatge institucional. L'assegurament de la qualitat ha de garantir un entorn d'aprenentatge en què el contingut dels programes, les oportunitats d'aprenentatge i els serveis i instal·lacions s'ajustin als objectius establerts.

Una part fonamental de totes les activitats d'assegurament de la qualitat és el doble objectiu de la *rendició de comptes* i la *millora*. Conjuntament, aquests dos aspectes generen confiança en el rendiment de la institució d'educació superior. Un sistema d'assegurament de la qualitat reeixit proporcionarà informació per garantir tant a la institució com al públic la qualitat de les activitats que du a terme la institució d'educació superior (rendició de comptes) i oferirà consells i recomanacions per millorar-les (millora). Així doncs, l'assegurament de la qualitat i la millora de la qualitat estan interrelacionades. Ambdues poden contribuir al desenvolupament de la *cultura de la qualitat* adoptada per tota la comunitat: des dels estudiants i el personal acadèmic fins als líders i directius de la institució.

**En aquest document, s'utilitza el terme *assegurament de la qualitat* per descriure totes les activitats que formen part del cicle de millora continuada (a saber, activitats d'assegurament i millora).**

---

<sup>3</sup> Recomanació Rec (2007)6 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa sobre la responsabilitat pública en matèria d'educació superior i recerca, [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

Tret que s'especifiqui el contrari, en el document s'entén que el terme *parts interessades* es refereix a tots els col·lectius d'una institució, incloent-hi els estudiants i el personal d'administració i serveis, i també col·lectius externs com ocupadors i col·laboradors externs d'una institució.

D'altra banda, la paraula *institució* s'utilitza per fer referència a les institucions d'educació superior. Tanmateix, segons l'enfocament que adopti la institució respecte a l'assegurament de la qualitat, es pot referir a la institució en conjunt o a alguns col·lectius de la institució.

### ESG: objectius i principis

Els ESG tenen com a objectius:

- **Establir un marc comú** per als sistemes d'assegurament de la qualitat en l'aprenentatge i l'ensenyament en l'àmbit institucional, nacional i europeu.
- **Permetre l'assegurament i la millora de la qualitat** de l'educació superior en l'Espai europeu d'educació superior.
- **Promoure la confiança mútua**, facilitant així el reconeixement i la mobilitat dins i fora de les fronteres nacionals.
- **Proporcionar informació sobre l'assegurament de la qualitat** a l'EEES.

Aquests objectius ofereixen un marc dins del qual les diferents institucions, agències i països poden utilitzar i aplicar els ESG de diferents maneres. L'EEES es caracteritza per la diversitat de sistemes polítics, sistemes d'educació superior, tradicions socioculturals i educatives, llengües, aspiracions i expectatives. Per tant, un únic enfocament monolític de la qualitat i l'assegurament de la qualitat resulta inadequat. D'altra banda, una àmplia acceptació de tots els estàndards és un requisit previ per crear una visió comuna de l'assegurament de la qualitat a Europa. Per aquests motius, cal mantenir els ESG a un nivell raonablement genèric a fi de garantir que són aplicables a tot tipus d'oferta educativa.

## CONTEXT, ÀMBIT, OBJECTIUS I PRINCIPIS

Els ESG proporcionen els criteris per avaluar les agències d'assegurament de la qualitat i les seves activitats en l'àmbit europeu.<sup>4</sup> Això garanteix que les agències d'assegurament de la qualitat a l'EEES s'adhereixin al mateix conjunt de principis i que els processos i procediments es dissenyin per satisfer els objectius i les necessitats dels seus contextos.

Els ESG es basen en els quatre principis següents per assegurar la qualitat a l'EEES:

- Les institucions d'educació superior són les principals responsables de la qualitat de la seva oferta i de la garantia d'aquesta qualitat.
- L'assegurament de la qualitat respon a la diversitat de sistemes, institucions, programes i estudiants d'educació superior.
- L'assegurament de la qualitat promou el desenvolupament d'una cultura de la qualitat.
- L'assegurament de la qualitat té en compte les necessitats i les expectatives dels estudiants, la resta de parts interessades i la societat.

---

<sup>4</sup> Les agències que sol·liciten l'ingrés en el European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) se sotmeten a una avaluació externa que fa servir els ESG com a criteris. Així mateix, la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) es basa en el compliment dels ESG a l'hora d'atorgar l'estatus de membre de ple dret de l'organització a les agències d'assegurament de la qualitat.

# 2

## ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS EUROPEUS PER A L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT EN L'EDUCACIÓ SUPERIOR

S'han dividit els estàndards per a l'assegurament de la qualitat en tres apartats:

- Apartat 1: Assegurament intern de la qualitat
- Apartat 2: Assegurament extern de la qualitat
- Apartat 3: Agències d'assegurament de la qualitat

No obstant això, cal tenir en compte que aquestes tres parts estan intrínsecament interrelacionades i formen de manera conjunta la base d'un marc europeu per a l'assegurament de la qualitat. L'assegurament extern de la qualitat, a l'apartat 2, reconeix els estàndards per a l'assegurament intern de la qualitat de l'apartat 1, de manera que garanteix que el treball intern que duen a terme les institucions incideixi de manera directa en qualsevol tipus d'assegurament extern de la qualitat a què siguin sotmeses. De la mateixa manera, l'apartat 3 es refereix a l'apartat 2. Per tant, les tres parts actuen de manera complementària a les institucions d'educació superior i les agències, i també operen a partir de la creença que les altres parts interessades contribueixen al marc. Per consegüent, cal interpretar les tres parts com un tot.

Els **estàndards** exposen pràctiques acordades i acceptades per a l'assegurament de la qualitat en l'educació superior a l'EEES. Per tant, les parts implicades han de tenir-les en compte i complir-les en tot tipus d'oferta d'educació superior. En l'annex s'ofereix una llista resum dels estàndards per a l'assegurament de la qualitat per tal de facilitar-ne la consulta.

Les *directrius* expliquen per què l'estàndard és important i descriuen com es pot aplicar. Exposen bones pràctiques en l'àmbit pertinent perquè els col·lectius implicats en l'assegurament de la qualitat les tinguin en compte. L'aplicació variarà en funció dels diferents contextos.

## Apartat 1. Estàndards i directrius per a l'assegurament intern de la qualitat

### 1.1. Política d'assegurament de la qualitat

#### Estàndard:

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.

#### Directrius:

Les polítiques i els processos són els pilars principals d'un sistema institucional coherent d'assegurament de la qualitat que forma un cicle de millora continuada i contribueix a la rendició de comptes de la institució. Aquesta política promou el desenvolupament d'una cultura de la qualitat en què totes les parts interessades internes es fan responsables de la qualitat i es comprometen a assegurar-la en tots els àmbits de la institució. Per facilitar-ho, aquesta política té un estatus formal i és d'accés públic.

Les polítiques d'assegurament de la qualitat són més eficaces quan reflecteixen la relació entre recerca i aprenentatge/ensenyament i tenen en compte tant el context nacional en què opera la institució com el context institucional i el seu enfocament estratègic. Una política com aquesta promou els aspectes següents:

- l'organització del sistema d'assegurament de la qualitat;
- l'adopció de responsabilitats en l'assegurament de la qualitat per part de departaments, escoles, facultats i altres unitats organitzatives, així com per part dels líders institucionals, els membres individuals del personal i els estudiants;
- la integritat i la llibertat acadèmiques, i la vigilància contra el frau acadèmic;
- la prevenció de la intolerància de qualsevol tipus o la discriminació contra els estudiants o el personal;
- la implicació de les parts interessades externes en l'assegurament de la qualitat.

La política es posa en pràctica a través d'una diversitat de processos interns d'assegurament de la qualitat que faciliten la participació a tota la institució. La manera d'aplicar, supervisar i revisar aquesta política depèn de la institució.

La política d'assegurament de la qualitat també inclou els elements de les activitats d'una institució que estan subcontractats o que duen a terme altres parts.



## 1.2. Disseny i aprovació dels programes

### Estàndard:

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.

### Directrius:

Els programes d'estudi constitueixen el nucli de la missió docent de les institucions d'educació superior. Aquests programes proporcionen als estudiants tant coneixements acadèmics com habilitats, incloent-hi les que són transferibles, que poden influenciar el seu desenvolupament personal i ser aplicades en les seves futures carreres professionals.

#### Els programes

- es dissenyen amb objectius globals que estan en consonància amb l'estratègia institucional i preveuen resultats d'aprenentatge explícits;
- es dissenyen amb la participació dels estudiants i altres parts interessades;
- es beneficien d'experts i punts de referència externs;
- reflecteixen els quatre objectius de l'educació superior del Consell d'Europa (cf. «Àmbit i conceptes»);
- es dissenyen per permetre la progressió sense problemes de l'alumnat;
- defineixen la càrrega de treball prevista per als estudiants (p. ex., en ECTS);
- inclouen oportunitats de pràctiques ben estructurades, si escau;<sup>5</sup>
- estan subjectes a un procés d'aprovació institucional formal.

---

<sup>5</sup> Aquestes oportunitats de pràctiques inclouen períodes del programa que no es desenvolupen a la institució, però que permeten que l'alumnat adquireixi experiència en un àmbit relacionat amb els seus estudis.

### 1.3. Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'alumnat

#### Estàndard:

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.

#### Directrius:

L'aprenentatge i l'ensenyament centrats en l'alumnat tenen un paper important pel que fa a estimular la motivació, l'autoreflexió i la participació dels estudiants en el procés d'aprenentatge. Això significa que cal prestar especial atenció al disseny i la modalitat d'ensenyament dels programes d'estudi i l'avaluació dels resultats.

L'aplicació de l'aprenentatge i l'ensenyament centrats en l'alumnat

- respecta i atén la diversitat d'estudiants i les seves necessitats, de manera que permet trajectòries d'aprenentatge flexibles;
- considera i utilitza diferents modalitats d'ensenyament, si escau;
- utilitza diversos mètodes pedagògics amb flexibilitat;
- avalua i ajusta periòdicament les modalitats d'ensenyament i els mètodes pedagògics;
- fomenta el sentit de l'autonomia en l'alumnat, alhora que garanteix una orientació i un suport adequats per part del docent;
- promou el respecte mutu en la relació estudiant-docent;
- disposa de procediments adequats per tractar les reclamacions de l'alumnat.

Atesa la importància de l'avaluació per a la progressió dels estudiants i el seu futur professional, els processos d'assegurament de la qualitat en matèria d'avaluació tenen en compte el següent:

- Els avaluadors estan familiaritzats amb els mètodes d'avaluació i examinació existents i reben suport per desenvolupar habilitats en aquest àmbit.
- Els criteris i mètodes d'avaluació i els criteris de qualificació es publiquen amb antelació.

- L'avaluació permet que l'alumnat demostrï el grau d'assoliment dels resultats d'aprenentatge previstos. Els estudiants reben retroalimentació, que, si cal, es vincula a consells sobre el procés d'aprenentatge.
- L'avaluació és duta a terme per més d'un examinador, sempre que sigui possible.
- Les normatives d'avaluació tenen en compte les circumstàncies atenuants.
- L'avaluació és coherent, s'aplica amb imparcialitat a tots els estudiants i es du a terme d'acord amb els procediments establerts.
- Hi ha un procediment formal per a les apel·lacions de l'alumnat.

## 1.4. Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat

### Estàndard:

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).

### Directrius:

Oferir les condicions i el suport necessaris perquè els estudiants progressin en la seva trajectòria acadèmica és una cosa que redunda en benefici dels estudiants individuals, els programes, les institucions i els sistemes. És essencial disposar de procediments d'admissió, reconeixement i finalització adequats als objectius previstos, sobretot quan hi ha mobilitat de l'alumnat dins un mateix sistema o entre diferents sistemes d'educació superior.

És important que les polítiques d'accés i els processos i criteris d'admissió s'apliquin amb coherència i transparència. Cal oferir una introducció a la institució i al programa.

Les institucions han de posar en marxa processos i instruments per recollir informació sobre la progressió dels estudiants, fer-ne un seguiment i actuar en conseqüència.

El reconeixement just de les titulacions d'educació superior, els períodes d'estudi i l'aprenentatge anterior, incloent-hi el reconeixement de l'aprenentatge no formal i informal, és un aspecte essencial per garantir el progrés de l'alumnat en els seus estudis i, alhora, promou la mobilitat. Els procediments de reconeixement es basen en:

- la conformitat de la pràctica institucional relativa al reconeixement amb els principis de la Convenció sobre Reconeixement de Lisboa;
- la cooperació amb altres institucions, agències d'assegurament de la qualitat i el centre nacional ENIC/NARIC, amb vista a garantir un reconeixement coherent a tot el país.

La graduació representa la culminació del període d'estudi de l'alumnat. Els estudiants han de rebre documentació que expliqui el títol adquirit, incloent-hi els resultats d'aprenentatge assolits i el context, el nivell, el contingut i l'estatus dels estudis cursats i superats.

## 1.5. Professorat

### Estàndard:

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.

### Directrius:

El paper del professorat és essencial per crear una experiència d'alta qualitat en l'alumnat i per facilitar l'adquisició de coneixements, competències i habilitats. La diversificació de la població estudiantil i la major atenció als resultats d'aprenentatge requereixen un aprenentatge i un ensenyament centrats en l'alumnat; per tant, el paper del professorat també està canviant (cf. estàndard 1.3).

Les institucions d'educació superior són les principals responsables de la qualitat dels seus treballadors i de proporcionar-los un entorn que els permeti dur a terme la seva feina amb eficàcia. Aquest entorn ha de presentar les característiques següents:

- establir processos clars, transparents i justos per a la contractació de personal i condicions d'ocupació que reconeguin la importància de la docència, així com fer-ne un seguiment;
- oferir oportunitats al professorat i promoure'n el desenvolupament professional;
- estimular l'activitat acadèmica per enfortir el vincle entre educació i recerca;
- fomentar la innovació en els mètodes d'ensenyament i l'ús de noves tecnologies.

## 1.6. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat

### Estàndard:

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.

### Directrius:

Per a una bona experiència d'educació superior, les institucions ofereixen un ventall de recursos per contribuir a l'aprenentatge de l'alumnat, que engloben des de recursos físics com biblioteques, espais d'estudi i infraestructures informàtiques fins a suport humà en forma de tutors i altres tipus d'assessors. El paper dels serveis de suport és especialment important per facilitar la mobilitat dels estudiants dins un mateix sistema o entre diferents sistemes d'educació superior.

A l'hora d'assignar, planificar i oferir els recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat, es tenen en compte les necessitats d'una població estudiantil diversa (que inclou, per exemple, estudiants de franges d'edat més avançades, a temps parcial, que treballen, internacionals i estudiants amb discapacitats), així com el canvi cap a l'aprenentatge centrat en l'alumnat i modalitats flexibles d'aprenentatge i ensenyament.

Les activitats i els serveis de suport es poden organitzar de diverses maneres segons el context institucional. No obstant això, l'assegurament intern de la qualitat garanteix que tots els recursos s'adeqüen als objectius previstos i són accessibles, i que els estudiants estan informats dels serveis de què disposen.

El personal administratiu i de suport té un paper crucial en la prestació dels serveis de suport. Per tant, ha de ser personal qualificat i disposar d'oportunitats per desenvolupar les seves competències.

## 1.7. Gestió de la informació

### Estàndard:

Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes i altres activitats.

### Directrius:

És essencial disposar de dades fiables per prendre decisions informades i per saber què funciona bé i què requereix atenció. Cal incorporar processos eficaços per recollir i analitzar informació sobre els programes d'estudi i altres activitats en el sistema d'assegurament intern de la qualitat.

La informació recollida depèn, en certa mesura, del tipus d'institució i de la seva missió. És d'interès la informació següent:

- indicadors clau de rendiment;
- perfil de la població estudiantil;
- índexs d'evolució, èxit i abandonament de l'alumnat;
- satisfacció dels estudiants amb els programes que cursen;
- recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat disponibles;
- trajectòries professionals dels graduats.

Es poden fer servir diversos mètodes de recollida d'informació. És important que l'alumnat i el personal participin en el subministrament i l'anàlisi de la informació i en la planificació de les activitats de seguiment.



## 1.8. Informació pública

### **Estàndard:**

Les institucions han de publicar informació clara, rigorosa, objectiva, actualitzada i de fàcil accés sobre les seves activitats, incloent-hi els programes.

### **Directrius:**

La informació sobre les activitats de les institucions és útil per als estudiants actuals i futurs, així com per als graduats, altres parts interessades i el públic en general.

Per tant, les institucions faciliten informació sobre les seves activitats, incloent-hi els programes que ofereixen, els criteris de selecció per accedir-hi, els resultats d'aprenentatge que preveuen, els títols que atorguen, els procediments d'ensenyament, aprenentatge i avaluació que utilitzen, els percentatges d'aprovat i les oportunitats d'aprenentatge que posen a la disposició de l'alumnat, així com dades sobre l'ocupació dels graduats.

## 1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes

### Estàndard:

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.

### Directrius:

El seguiment, l'examen i la revisió periòdics dels programes d'estudi tenen com a objectiu garantir que l'oferta educativa continua sent adequada i crear un entorn d'aprenentatge favorable i eficaç per a l'alumnat.

Aquests processos inclouen l'avaluació dels elements següents:

- el contingut del programa, tenint en compte la recerca més recent en la disciplina en qüestió per tal de garantir que el programa està actualitzat;
- les necessitats canviants de la societat;
- la càrrega de treball, la progressió i la finalització dels estudis de l'alumnat;
- l'eficàcia dels procediments per avaluar els estudiants;
- les expectatives, les necessitats i la satisfacció de l'alumnat en relació amb el programa;
- l'entorn d'aprenentatge i els serveis de suport, i la seva adequació als objectius del programa.

Els programes s'examinen i es revisen periòdicament amb la participació de l'alumnat i altres parts interessades. S'analitza la informació recollida i s'adapta el programa per garantir-ne l'actualització. A més, es publiquen les especificacions del programa que s'han revisat.

## 1.10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica

### Estàndard:

Les institucions s'han de sotmetre cíclicament a un assegurament extern de la qualitat d'acord amb els ESG.

### Directrius:

L'assegurament extern de la qualitat, en les seves diverses modalitats, pot verificar l'eficàcia de l'assegurament intern de la qualitat de la institució, servir de catalitzador per a la millora i oferir noves perspectives a la institució. També proporciona informació per garantir a la institució i al públic la qualitat de les activitats de la institució.

Les institucions participen en l'assegurament extern de la qualitat que es du a terme cíclicament, que té en compte, si escau, els requisits del marc legislatiu en què operen. Per tant, en funció d'aquest marc, l'assegurament extern de la qualitat pot adoptar diverses formes i centrar-se en diferents nivells de l'organització (com el programa, la facultat o la institució).

L'assegurament de la qualitat és un procés continu que no acaba amb la retroalimentació o l'informe externs o el seu procés de seguiment dins la institució. Per tant, les institucions garanteixen que es té en compte el progrés realitzat des de l'última activitat d'assegurament extern de la qualitat a l'hora de preparar-ne la propera.

## **Apartat 2. Estàndards i directrius per a l'assegurament extern de la qualitat**

### **2.1. Presa en consideració de l'assegurament intern de la qualitat**

#### **Estàndard:**

L'assegurament extern de la qualitat ha d'abordar l'eficàcia dels processos d'assegurament intern de la qualitat descrits a l'apartat 1 dels ESG.

#### **Directrius:**

L'assegurament de la qualitat en l'educació superior es basa en la responsabilitat de la institució pel que fa a la qualitat dels seus programes i altres serveis; per tant, és important que l'assegurament extern de la qualitat reconegui i promogui la responsabilitat institucional en relació amb l'assegurament de la qualitat. Per garantir el vincle entre l'assegurament intern i extern de la qualitat, l'assegurament extern de la qualitat té en compte els estàndards de l'apartat 1. Aquests estàndards es poden abordar de maneres diferents en funció del tipus d'assegurament extern de la qualitat de què es tracti.

## 2.2. Disseny de metodologies adequades als objectius

### Estàndard:

Cal definir i dissenyar l'assegurament extern de la qualitat per garantir que és adequat per assolir les finalitats i els objectius establerts, tot tenint en compte la normativa aplicable. Les parts interessades han de participar en el disseny i la millora continuada d'aquest procés.

### Directrius:

És essencial que l'assegurament extern de la qualitat disposi de finalitats clares, acordades per les parts interessades, per tal de garantir-ne l'eficàcia i l'objectivitat.

Les finalitats, els objectius i l'aplicació dels processos

- tindran en compte el volum de treball i el cost que suposaran per a les institucions;
- tindran present la necessitat de donar suport a les institucions per millorar la qualitat;
- permetran que les institucions demostrin aquesta millora;
- donaran lloc a una informació clara sobre els resultats i el seguiment.

El sistema d'assegurament extern de la qualitat pot operar de manera més flexible si les institucions són capaces de demostrar l'eficàcia del seu sistema d'assegurament intern de la qualitat.

## 2.3. Aplicació dels processos

### Estàndard:

Cal que els processos d'assegurament extern de la qualitat siguin fiables i útils, s'hagin definit prèviament, s'apliquin amb coherència i es publiquin. Aquests processos inclouen els elements següents:

- una autoavaluació o equivalent;
- una avaluació externa que normalment inclou una visita al lloc objecte d'estudi;
- un informe, fruit de l'avaluació externa;
- un seguiment sistemàtic.

### Directrius:

Un assegurement extern de la qualitat que es dugui a terme amb professionalitat, coherència i transparència en garanteix l'acceptació i l'impacte.

Segons el disseny del sistema d'assegurament extern de la qualitat, la institució proporciona la base per a aquest procés a través d'una autoavaluació o la recollida de materials que incloguin documents justificatius. La documentació escrita s'acostuma a complementar amb entrevistes a les parts interessades durant la visita al lloc que és objecte d'estudi. Els resultats de l'avaluació es resumeixen en un informe (cf. estàndard 2.5) redactat per un grup d'experts externs (cf. estàndard 2.4).

L'assegurament extern de la qualitat no acaba amb l'informe dels experts. Aquest informe ofereix una orientació clara per a l'acció institucional. Les agències disposen d'un procés de seguiment sistemàtic per examinar les mesures que aplica la institució. La naturalesa del seguiment dependrà del disseny de l'assegurament extern de la qualitat.

## 2.4. Experts externs

### Estàndard:

L'assegurament extern de la qualitat l'han de dur a terme grups d'experts externs que incloguin almenys un membre de l'alumnat.

### Directrius:

Un dels aspectes fonamentals de l'assegurament extern de la qualitat és l'ampli ventall de coneixements i experiència que proporcionen els experts, que contribueixen al treball de l'agència a través d'aportacions des de diverses perspectives, incloent-hi les d'institucions, persones del món acadèmic, estudiants i ocupadors/professionals.

Per tal de garantir la vàlua i la coherència de la tasca dels experts, aquests

- són seleccionats amb cura;
- tenen les capacitats adequades i són competents per exercir la seva tasca;
- compten amb el suport d'una formació i/o instruccions adequades.

L'agència garanteix la independència dels experts per mitjà d'un mecanisme d'absència de conflicte d'interessos.

És convenient comptar amb la participació d'experts internacionals en l'assegurament extern de la qualitat, per exemple com a membres dels grups d'experts, ja que això afegeix una nova dimensió al desenvolupament i l'aplicació dels processos.

## 2.5. Criteris per als resultats

### **Estàndard:**

Els resultats o opinions que es generin com a resultat de l'assegurament extern de la qualitat s'han de basar en criteris explícits, publicats i aplicats amb coherència, amb independència que el procés pugui portar a una decisió formal.

### **Directrius:**

L'assegurament extern de la qualitat, i especialment els seus resultats, tenen un impacte considerable en les institucions i els programes que s'avaluen i es jutgen.

En benefici de l'equitat i la fiabilitat, els resultats de l'assegurament extern de la qualitat es fonamenten en criteris preestablerts i publicats que s'interpreten de manera coherent i es basen en proves. En funció del sistema d'assegurament extern de la qualitat, els resultats poden adoptar diferents formes (p. ex., recomanacions, opinions o decisions formals).



## 2.6. Elaboració d'informes

### Estàndard:

Cal publicar els informes complets dels experts, que han de ser clars i accessibles a la comunitat acadèmica, els col·laboradors externs i altres individus interessats. Si l'agència adopta una decisió formal sobre la base dels informes, cal publicar aquesta decisió juntament amb l'informe.

### Directrius:

L'informe dels experts és la base per a les accions de seguiment de la institució de l'avaluació externa i proporciona informació a la societat sobre les activitats d'una institució. Per tal que l'informe serveixi de base per adoptar mesures, ha de tenir una estructura i un llenguatge clars i concisos, i ha d'incloure els elements següents:

- descripció del context (ajudar a situar la institució d'educació superior en el seu context específic);
- descripció del procediment específic, incloent-hi els experts implicats;
- proves, anàlisi i resultats;
- conclusions;
- elements de bones pràctiques demostrades per la institució;
- recomanacions per a les accions de seguiment.

Pot ser útil preparar un informe resumit.

Es pot millorar la precisió dels fets que descriu un informe si la institució té l'oportunitat d'assenyalar errors en l'apreciació d'aquests fets abans que s'enllesteixi l'informe.

## 2.7. Reclamacions i apel·lacions

### Estàndard:

Cal definir clarament els processos de reclamació i apel·lació com a part del disseny dels processos d'assegurament extern de la qualitat i comunicar-los a les institucions.

### Directrius:

Per tal de salvaguardar els drets de les institucions i garantir decisions justes, l'assegurament extern de la qualitat es du a terme de manera oberta i amb rendició de comptes. No obstant això, pot haver-hi malentesos o casos d'insatisfacció sobre el procés o els resultats formals.

Les institucions han de tenir accés a processos que els permetin plantejar qüestions que els preocupen en relació amb l'agència, mentre que les agències han de tractar aquestes qüestions d'una manera professional per mitjà d'un procés clarament definit que s'apliqui amb coherència.

Un procediment de reclamacions permet que la institució manifesti la seva insatisfacció sobre la manera com es du a terme el procés o sobre la conducta dels qui l'executen.

En un procediment d'apel·lacions, la institució qüestiona els resultats formals del procés quan pot demostrar que el resultat no es basa en proves sòlides, que no s'han aplicat correctament els criteris o que els processos no s'han dut a terme de manera coherent.

## Apartat 3. Estàndards i directrius per a les agències d'assegurament de la qualitat

### 3.1. Activitats, política i processos per a l'assegurament de la qualitat

#### Estàndard:

Les agències han de dur a terme activitats d'assegurament extern de la qualitat, segons es defineixen a l'apartat 2 dels ESG, de manera periòdica. A més, han de tenir finalitats i objectius clars i explícits, que han de formar part de la seva declaració de missió, un document d'accés públic, i que s'han de traduir en el seu treball diari. Les agències han de garantir la participació de les parts interessades en la seva governança i la seva tasca.

#### Directrius:

Per garantir la significació de l'assegurament extern de la qualitat, és important que les institucions i el públic confiïn en les agències.

Per tant, es descriuen i es publiquen les finalitats i els objectius de les activitats d'assegurament de la qualitat, juntament amb la naturalesa de la interacció entre les agències i les parts interessades rellevants en l'educació superior, especialment les institucions d'educació superior, i l'abast de la tasca de les agències. Es pot millorar el grau de coneixement expert de l'agència amb la inclusió de membres internacionals en els seus comitès.

Les agències duen a terme diverses activitats d'assegurament de la qualitat per assolir diferents objectius. Algunes d'aquestes activitats són l'avaluació, la revisió, l'auditoria, l'assessorament, l'acreditació o altres activitats similars en relació amb els programes o la institució que es poden fer de maneres diferents. Quan les

agències duen a terme altres activitats, cal una distinció clara entre l'assegurament extern de la qualitat i la resta d'àmbits de treball.

## 3.2. Estatus oficial

### **Estàndard:**

Les agències han de tenir un estatus jurídic establert i han d'estar formalment reconegudes com a agències d'assegurament de la qualitat per les autoritats públiques competents.

### **Directrius:**

Sobretot quan l'assegurament extern de la qualitat es du a terme amb fins reguladors, les institucions han de tenir la seguretat que els resultats d'aquest procés són acceptats al si del seu sistema d'educació superior, per l'Estat, per les parts interessades i pel públic.

### 3.3. Independència

#### Estàndard:

Les agències han de ser independents i actuar amb autonomia. Han de ser plenament responsables de les seves activitats i dels resultats d'aquestes activitats, sense cap influència de tercers.

#### Directrius:

Cal que les institucions autònomes treballin amb agències independents.

A l'hora de considerar la independència de l'agència, són importants els aspectes següents:

- La independència organitzativa, demostrada per documentació oficial (p. ex., instruments de govern, actes legislatius o estatuts de l'organització) que estableix la independència de la tasca de l'agència respecte a tercers, com ara institucions d'educació superior, governs i altres organitzacions de les parts interessades.
- Independència operativa: la definició i el funcionament dels procediments i els mètodes de l'agència, així com el nomenament i la designació d'experts externs, es duen a terme de manera independent respecte a tercers, com institucions d'educació superior, governs i altres parts interessades.
- Independència dels resultats formals: tot i que hi ha experts provinents de parts interessades rellevants, especialment l'alumnat, que participen en els processos d'assegurament de la qualitat, els resultats finals d'aquests processos són responsabilitat de l'agència.

Qualsevol persona que contribueixi a les activitats d'assegurament extern de la qualitat d'una agència (p. ex. un expert) és informada que, tot i poder ser nomenada per un tercer, actua a títol personal i no en representació de la seva organització a l'hora de treballar per a l'agència. La independència és important per garantir que els procediments i les decisions es basen únicament en el coneixement expert.

### 3.4. Anàlisi temàtica

#### **Estàndard:**

Les agències han de publicar periòdicament informes que descriguin i analitzin les conclusions generals de les seves activitats d'assegurament extern de la qualitat.

#### **Directrius:**

En el desenvolupament del seu treball, les agències adquireixen informació sobre programes i institucions que pot ser útil més enllà de l'àmbit d'un únic procés i proporcionar material per a anàlisis estructurades de tot el sistema d'educació superior. Aquests resultats poden contribuir a la reflexió i la millora pel que fa a les polítiques i els processos d'assegurament de la qualitat en els contextos institucional, nacional i internacional.

Una anàlisi acurada i rigorosa d'aquesta informació mostrarà evolucions, tendències i àmbits de bones pràctiques o amb dificultats persistents.

### 3.5. Recursos

#### **Estàndard:**

Les agències han de disposar de recursos suficients i adequats, tant humans com econòmics, per dur a terme la seva tasca.

#### **Directrius:**

És d'interès públic que les agències disposin d'un finançament suficient i adequat, atesa la importància de l'impacte de l'educació superior en el desenvolupament de societats i individus. Els recursos de les agències els permeten organitzar i dirigir les seves activitats d'assegurament extern de la qualitat d'una manera eficient i eficaç, així com millorar, reflexionar sobre la seva pràctica i informar el públic de les seves activitats.



### 3.6. Assegurament intern de la qualitat i conducta professional

#### Estàndard:

Les agències han de disposar de processos per a l'assegurament intern de la qualitat pel que fa a definir, garantir i millorar la qualitat i la integritat de les seves activitats.

#### Directrius:

Les agències han de rendir comptes a les parts interessades. Per tant, és indispensable que el seu treball es caracteritzi per elevats estàndards professionals i d'integritat. La revisió i la millora de les seves activitats són constants, per tal de garantir que els seus serveis a les institucions i la societat són òptims.

Les agències apliquen una política d'assegurament intern de la qualitat, que està disponible al seu lloc web.

Aquesta política

- garanteix que totes les persones implicades en les seves activitats són competents i actuen de manera professional i ètica;
- inclou mecanismes interns i externs de retroalimentació que comporten una millora continuada dins l'agència;
- protegeix contra la intolerància o discriminació de qualsevol tipus;
- descriu la comunicació que cal mantenir amb les autoritats rellevants de les jurisdiccions en què operen;
- garanteix que qualsevol activitat i qualsevol material dels subcontractistes està en consonància amb els ESG, en cas que totes o algunes parts de les activitats d'assegurament de la qualitat se subcontractin a altres parts;
- permet establir l'estatus i el reconeixement de les institucions amb les quals l'agència du a terme l'assegurament extern de la qualitat.

### 3.7. Avaluació externa cíclica de les agències

#### **Estàndard:**

Les agències s'han de sotmetre a una avaluació externa almenys un cop cada cinc anys a fi de demostrar que compleixen els ESG.

#### **Directrius:**

Una avaluació externa periòdica ajudarà l'agència a reflexionar sobre les seves polítiques i activitats. Es tracta d'un mitjà per garantir a l'agència i les parts interessades que aquesta continua complint els principis recollits en els ESG.

# 3

## ANNEX: LLISTA RESUM DELS ESTÀNDARDS

### Apartat 1. Estàndards per a l'assegurament intern de la qualitat

#### 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.<sup>6</sup>

#### 1.2. Disseny i aprovació dels programes<sup>7</sup>

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

---

<sup>6</sup> Tret que s'especifiqui el contrari, en el document s'entén que el terme *parts interessades* es refereix a tots els col·lectius d'una institució, incloent-hi els estudiants i el personal d'administració i serveis, i també col·lectius externs com ocupadors i col·laboradors externs d'una institució.

<sup>7</sup> En aquest document, el terme *programa* es refereix a l'educació superior en el sentit més ampli, incloent-hi l'oferta que no forma part d'un programa que comporta l'obtenció d'una titulació formal.

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.

### **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.

### **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).

### **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.

### **1.6. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat**

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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **1.10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica**

Les institucions s'han de sotmetre cíclicament a un assegurament extern de la qualitat d'acord amb els ESG.

## Apartat 2. Estàndards per a l'assegurament extern de la qualitat

### 2.1. Presa en consideració de l'assegurament intern de la qualitat

L'assegurament extern de la qualitat ha d'abordar l'eficàcia dels processos d'assegurament intern de la qualitat descrits a l'apartat 1 dels ESG.

### 2.2. Disseny de metodologies adequades als objectius

Cal definir i dissenyar l'assegurament extern de la qualitat per garantir que és adequat per assolir les finalitats i els objectius establerts, tot tenint en compte la normativa aplicable. Les parts interessades han de participar en el disseny i la millora continuada d'aquest procés.

### 2.3. Aplicació dels processos

Cal que els processos d'assegurament extern de la qualitat siguin fiables i útils, s'hagin definit prèviament, s'apliquin amb coherència i es publiquin. Aquests processos inclouen els elements següents:

- una autoavaluació o equivalent;
- una avaluació externa que normalment inclou una visita al lloc objecte d'estudi;
- un informe, fruit de l'avaluació externa;
- un seguiment sistemàtic.

### 2.4. Experts externs

L'assegurament extern de la qualitat l'han de dur a terme grups d'experts externs que incloguin almenys un membre de l'alumnat.

## **2.5. Criteris per als resultats**

Els resultats o opinions que es generin com a resultat de l'assegurament extern de la qualitat s'han de basar en criteris explícits, publicats i aplicats amb coherència, amb independència que el procés pugui portar a una decisió formal.

## **2.6. Elaboració d'informes**

Cal publicar els informes complets dels experts, que han de ser clars i accessibles a la comunitat acadèmica, els col·laboradors externs i altres individus interessats. Si l'agència adopta una decisió formal sobre la base dels informes, cal publicar aquesta decisió juntament amb l'informe.

## **2.7. Reclamacions i apel·lacions**

Cal definir clarament els processos de reclamació i apel·lació com a part del disseny dels processos d'assegurament extern de la qualitat i comunicar-los a les institucions.

## **Apartat 3. Estàndards per a les agències d'assegurament de la qualitat**

### **3.1. Activitats, política i processos per a l'assegurament de la qualitat**

Les agències han de dur a terme activitats d'assegurament extern de la qualitat, segons es defineixen a l'apartat 2 dels ESG, de manera periòdica. A més, han de tenir finalitats i objectius clars i explícits, que han de formar part de la seva declaració de missió, un document d'accés públic, i que s'han de traduir en el seu treball diari. Les agències han de garantir la participació de les parts interessades en la seva governança i la seva tasca.

### **3.2. Estatus oficial**

Les agències han de tenir un estatus jurídic establert i han d'estar formalment reconegudes com a agències d'assegurament de la qualitat per les autoritats públiques competents.

### **3.3. Independència**

Les agències han de ser independents i actuar amb autonomia. Han de ser plenament responsables de les seves activitats i dels resultats d'aquestes activitats, sense cap influència de tercers.

### **3.4. Anàlisi temàtica**

Les agències han de publicar periòdicament informes que descriguin i analitzin les conclusions generals de les seves activitats d'assegurament extern de la qualitat.

### **3.5. Recursos**

Les agències han de disposar de recursos suficients i adequats, tant humans com econòmics, per dur a terme la seva tasca.



### **3.6. Assegurament intern de la qualitat i conducta professional**

Les agències han de disposar de processos per a l'assegurament intern de la qualitat pel que fa a definir, garantir i millorar la qualitat i la integritat de les seves activitats.

### **3.7. Avaluació externa cíclica de les agències**

Les agències s'han de sotmetre a una avaluació externa almenys un cop cada cinc anys a fi de demostrar que compleixen els ESG.



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de **Catalunya**

[www.aqu.cat](http://www.aqu.cat)