



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

European Association for Quality Assurance in Higher Education  
[ ENQA ]

*La qualitat, garantia de millora.*





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**

European Association for Quality Assurance in Higher Education  
[ ENQA ]



[www.enqa.net](http://www.enqa.net)

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

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2005, Hèlsinki

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

Via Laietana, 28, 5a planta

08003 Barcelona

Disseny i maquetació: Josep Turon i Triola

Imprès per: AMPANS

Dipòsit legal: B-17.776-2006

La versió electrònica en català està disponible al web d'AQU Catalunya: [www.aqucatalunya.org](http://www.aqucatalunya.org)

S'autoritza la reproducció total o parcial del document sempre que se citi el títol de la publicació, l'autor i l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya com a editora.

## [ PRÒLEG ]

En el Comunicat de Berlín de 19 de setembre de 2003, els ministres dels estats que van signar el Procés de Bolonya van instar els membres de l'European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), en col·laboració amb l'European University Association (EUA), l'European Association of Institutions of Higher Education (EURASHE) i la National Unions of Students in Europe (ESIB), a acordar i desenvolupar «una sèrie d'estàndards, procediments i directrius per assegurar la qualitat» i a «explorar els mètodes més adequats per avaluar externament l'assegurament de la qualitat i/o les agències o organismes d'acreditació», com també a «informar els ministres sobre el desenvolupament d'aquest projecte per mitjà del Grup de Seguiment de Bolonya (Bologna Follow-Up Group to Ministers) l'any 2005». Els ministres també van recomanar a l'ENQA que tingués en compte «l'experiència d'altres associacions i xarxes relacionades amb l'assegurament de la qualitat».

Aquest informe, que compta amb l'aprovació de totes les organitzacions esmentades en l'apartat corresponent del Comunicat, dóna resposta a aquest mandat. L'assoliment d'aquest acord fa honor a l'esperit de cooperació i respecte mutu que ha caracteritzat els debats entre totes les parts implicades. M'agradaria, doncs, expressar el meu agraïment a l'EUA, l'EURASHE i l'ESIB, com també a les agències que formen part de l'ENQA, per la seva constructiva i profitosa contribució a aquest procés.

Aquest informe s'adreça específicament als ministres europeus d'Educació. Tanmateix, ens agradaria que assolís la màxima difusió entre totes les persones i les entitats interessades en l'assegurament de la qualitat de l'educació superior. Esperem, doncs, que, a més de trobar-lo útil, el considerin una font d'inspiració.

Cal destacar que aquest informe no és més que el primer pas en el que possiblement serà un camí llarg i difícil cap a l'establiment d'una sèrie de valors, expectatives i bones pràctiques comuns en relació amb la qualitat i l'assegurament de la qualitat de les institucions i les agències de l'Espai europeu d'educació superior (EEES). Si la pretensió és que l'assegurament de la qualitat sigui plenament operatiu en l'àmbit de l'EEES, caldrà desenvolupar més àmpliament tot el que ha posat en marxa el mandat de Berlín. Si això s'acompleix, també s'assoliran molts dels objectius del Procés de Bolonya. Tots els que han participat fins ara en aquest projecte esperen contribuir amb il·lusió a la consecució d'aquesta tasca.

**Christian Thune**  
President de l'ENQA  
Febrer de 2005



# [ SUMARI ]

Resum de l'informe .....	7
<b>1 Context, objectius i principis .....</b>	<b>13</b>
<b>2 Estàndards i directrius europeus .....</b>	<b>17</b>
Antecedents dels estàndards i directrius .....	19
Introducció als apartats 1 i 2: Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern i extern de la qualitat en l'educació superior .....	20
Apartat 1: Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern de la qualitat en les institucions d'educació superior .....	23
Apartat 2: Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament extern de la qualitat en l'educació superior .....	27
Introducció a l'apartat 3: Estàndards i directrius europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat .....	31
Apartat 3: Estàndards i directrius europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat .....	32
<b>3 Sistema d'avaluació d'experts de les agències d'assegurament de la qualitat .....</b>	<b>35</b>
Context internacional .....	37
Avaluació cíclica de les agències .....	39
Registre de les agències externes d'assegurament de la qualitat que operen a Europa .....	40
Fòrum Consultiu Europeu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior .....	42
<b>4 Perspectives i reptes de futur .....</b>	<b>45</b>
<b>Annex: Avaluació cíclica de les agències d'assegurament de la qualitat: un model teòric .....</b>	<b>49</b>





[ RESUM DE L'INFORME ]



Aquest informe ha estat redactat per l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA),<sup>1</sup> a través dels seus membres, amb la col·laboració i l'assessorament de l'EUA, l'ESIB i l'EURASHE i la discussió amb diverses xarxes competents en aquest àmbit. Dóna resposta al doble mandat que va rebre l'ENQA a través del Comunicat de Berlín de setembre de 2003, en el qual s'instava a acordar i desenvolupar «una sèrie d'estàndards, procediments i directrius per assegurar la qualitat» i a «explorar els mètodes més adequats per avaluar externament l'assegurament de la qualitat i/o les agències o organismes d'acreditació».

Aquest informe consta de quatre capítols. Després d'una descripció introductòria sobre context, objectius i principis, es presenten tres capítols: estàndards i directrius per assegurar la qualitat,<sup>2</sup> sistema d'avaluació d'experts de les agències d'assegurament de la qualitat, i perspectives i reptes de futur.

Els principals resultats i recomanacions de l'informe són els següents:

- S'establiran estàndards europeus per a l'assegurament intern i extern de la qualitat, i per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.
- Les agències europees d'assegurament de la qualitat hauran de sotmetre's a una avaluació cíclica cada cinc anys.
- Es tindrà en compte la subsidiarietat i, sempre que sigui possible, les avaluacions es duran a terme en l'àmbit nacional.
- Es crearà un registre europeu d'agències d'assegurament de la qualitat.

- Es crearà una Comissió del Registre Europeu (European Register Committee), que es farà càrrec de controlar la inclusió de les agències en el registre.
- S'establirà un Fòrum Consultiu Europeu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior (European Consultative Forum for Quality Assurance in Higher Education).

Un cop s'hagin implementat les recomanacions:

- L'ús d'estàndards i directrius comuns millorarà la coherència de l'assegurament de la qualitat en tot l'Espai europeu d'educació superior (EEES).
- Les institucions d'educació superior i les agències d'assegurament de la qualitat de l'EEES disposaran de punts de referència comuns per assegurar la qualitat.
- El registre facilitarà la identificació des les agències professionals i fiables.
- Es reforçaran els procediments per al reconeixement de titulacions.
- Millorarà la credibilitat de la tasca de les agències d'assegurament de la qualitat.
- S'incrementarà l'intercanvi de punts de vista i experiències entre les agències i altres parts interessades (incloent-hi institucions d'educació superior, estudiants i representants del mercat de treball) a través de la tasca del Fòrum Consultiu Europeu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior.
- Augmentarà la confiança mútua entre institucions educatives i agències.
- Es contribuirà a fer possible el reconeixement mutu.

[1] L'assemblea general de l'ENQA de 4 de novembre de 2004 va acordar substituir la denominació d'European Network per la d'European Association.

[2] En el marc d'aquest informe, el terme «assegurament de la qualitat» inclou processos com ara l'avaluació, l'acreditació i l'auditoria.

## Resum dels estàndards europeus per a l'assegurament de la qualitat

Aquesta llista d'estàndards europeus per a l'assegurament de la qualitat en l'educació superior està extreta de les conclusions del capítol 2 d'aquest informe, però se situa aquí per facilitar la consulta. S'hi ometen les directives corresponents. Els estàndards es divideixen en tres parts: assegurament intern de la qualitat en les institucions d'educació superior, assegurament extern de la qualitat de l'educació superior i assegurament de la qualitat de les agències externes d'assegurament de la qualitat.

### Apartat 1: Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern de la qualitat en les institucions d'educació superior

- 1.1. Política i procediments per a l'assegurament de la qualitat:** Les institucions han de disposar d'una política i de procediments associats per assegurar la qualitat i el nivell dels seus programes i titulacions. També s'han de comprometre explícitament a desenvolupar una cultura que reconegui la importància de la qualitat i de l'assegurament de la qualitat en la seva tasca. Per assolir aquest objectiu, han de desenvolupar i implementar una estratègia per a la millora continuada de la qualitat. L'estratègia, la política i els procediments han de tenir un estatus formal i estar públicament disponibles. També han de tenir en compte el paper dels estudiants i d'altres estaments involucrats.
- 1.2. Aprovació, control i avaluació periòdica de programes i titulacions:** Les institucions acadèmiques han de comptar amb mecanismes formals per aprovar, avaluar i controlar periòdicament els seus programes i titulacions.
- 1.3. Avaluació de l'alumnat:** L'alumnat ha de ser avaluat d'acord amb criteris, regles i procediments publicats i aplicats amb coherència.

- 1.4. Assegurament de la qualitat del professorat:** Les institucions han de trobar el sistema més adequat per garantir que l'equip de professors està qualificat i és competent. Aquest sistema s'ha de posar a la disposició dels que duguin a terme l'avaluació externa i s'ha de detallar en els informes corresponents.
- 1.5. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat:** Les institucions han de garantir que els recursos disponibles de suport a l'alumnat són adequats i s'ajusten a cada programa.
- 1.6. Sistemes d'informació:** Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes d'estudi i altres activitats.
- 1.7. Informació pública:** Les institucions han de publicar periòdicament informació actualitzada, imparcial i objectiva, tant quantitativa com qualitativa, sobre els seus programes i titulacions.

### Apartat 2: Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament extern de la qualitat en l'educació superior

- 2.1. Aprofitament dels procediments d'assegurament intern de la qualitat:** Els procediments d'assegurament extern de la qualitat han de tenir en compte l'eficàcia dels processos d'assegurament intern de la qualitat descrits en l'apartat 1 dels Estàndards i Directrius Europeus.

- 2.2. **Desenvolupament dels processos d'assegurament extern de la qualitat:** Tots els estaments responsables (incloent-hi les institucions d'educació superior) han de definir els objectius i les finalitats dels processos d'assegurament de la qualitat abans de desenvolupar-los. Aquests objectius s'han de publicar, juntament amb una descripció dels procediments que s'utilitzaran.
- 2.3. **Críteris per prendre decisions:** Qualsevol decisió formal que es prengui com a resultat d'una activitat d'assegurament extern de la qualitat s'haurà de basar en criteris explícits, publicats i aplicats amb coherència.
- 2.4. **Adequació dels processos als objectius:** Tots els processos d'assegurament extern de la qualitat s'han de dissenyar específicament per garantir que compleixen les finalitats i els objectius prèviament establerts.
- 2.5. **Elaboració d'informes:** Els informes s'han de publicar i redactar en un estil clar i accessible. El lector ha de poder-hi trobar fàcilment qualsevol decisió, suggeriment o recomanació.
- 2.6. **Seguiment:** Els processos d'assegurament de la qualitat que continguin recomanacions d'actuació o requereixin la creació d'un pla d'acció han de disposar d'un pla de seguiment preestablert, que serà implementat conseqüentment.
- 2.7. **Avaluacions periòdiques:** L'assegurament extern de la qualitat d'institucions i/o programes s'ha de dur a terme cíclicament. La llargada del cicle i els procediments d'avaluació s'han de definir amb claredat i han d'estar publicats prèviament.
- 2.8. **Anàlisis de tot el sistema:** Periòdicament, les agències d'assegurament de la qualitat han d'elaborar informes breus en què es descriguin i s'analitzin els resultats de les seves avaluacions, revisions, valoracions, etc.

### **Apartat 3: Estàndards i directrius europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat**

- 3.1. **Aprofitament dels procediments d'assegurament extern de la qualitat en l'educació superior:** L'assegurament extern de la qualitat de les agències ha de tenir en compte la presència i l'eficàcia dels processos d'assegurament extern de la qualitat descrits en l'apartat 2 dels Estàndards i Directrius Europeus.
- 3.2. **Estatut oficial:** Les agències han d'estar formalment reconegudes per les autoritats públiques competents de l'Espai europeu d'educació superior com a organismes amb responsabilitats en l'assegurament extern de la qualitat i han de tenir un estatut jurídic establert. Han de complir tots els requeriments de la jurisdicció en què operen.
- 3.3. **Activitats:** Les agències han de dur a terme activitats relacionades amb l'assegurament extern de la qualitat (en l'àmbit institucional o de programes) de manera regular.
- 3.4. **Recursos:** Les agències han de disposar de recursos humans i econòmics adequats i proporcionals, per tal de poder organitzar i gestionar les tasques d'assegurament extern de la qualitat d'una manera eficaç i efectiva, amb una dotació adequada al desenvolupament dels seus processos i procediments.
- 3.5. **Declaració de missió:** Les agències han de tenir unes finalitats i uns objectius clars i explícits en relació amb la seva tasca, que caldrà incloure en un document que estigui públicament disponible.

3.6. **Independència:** Les agències han de ser independents, en la mesura que són responsables de les seves activitats i que les altres parts implicades, com ara institucions acadèmiques, ministeris o altres, no poden influir en les conclusions i les recomanacions dels seus informes.

3.7. **Criteris i processos d'assegurament de la qualitat utilitzats per les agències:** Els processos, criteris i procediments que utilitzin les agències han d'estar definits prèviament i estar públicament disponibles. En general, aquests processos han d'incloure el següent:

- autoavaluació, o procediment equivalent, de la institució que se sotmet a un procés d'assegurament de la qualitat;
- valoració externa d'una comissió d'experts, que inclogui, si escau, la participació d'alumne(s) i les visites que l'agència consideri oportunes;
- publicació d'un informe, amb inclusió de qualsevol decisió, recomanació o altres conclusions formals;
- procediment de seguiment per avaluar les accions que ha dut a terme la institució sotmesa al procés d'assegurament de la qualitat en vista de les recomanacions incloses a l'informe.

3.8. **Procediments de rendició de comptes:** Les agències han de disposar de procediments de rendició de comptes.

# 1

[ CONTEXT, OBJECTIUS I PRINCIPIS ]





En el Comunicat de Berlín de 19 de setembre de 2003, els ministres que van signar el Procés de Bolonya van instar els membres de l'ENQA, en col·laboració amb l'EUA, l'EURASHE i l'ESIB, a acordar i desenvolupar «una sèrie d'estàndards, procediments i directrius per assegurar la qualitat» i a «explorar els mètodes més adequats per avaluar externament l'assegurament de la qualitat i/o les agències o organismes d'acreditació», com també a «informar els ministres sobre el desenvolupament d'aquest projecte per mitjà del Grup de Seguiment de Bolonya l'any 2005». Els ministres també van recomanar a l'ENQA que tingués en compte «l'experiència d'altres associacions i xarxes relacionades amb l'assegurament de la qualitat».

L'ENQA va aprofitar aquesta oportunitat per contribuir a impulsar la dimensió europea de l'assegurament de la qualitat i, per tant, avançar en els objectius del Procés de Bolonya.

En aquest projecte han participat diferents organitzacions i grups d'interès. En primer lloc, cal destacar la gran implicació dels membres de l'ENQA, que han participat en grups de treball i han elaborat informes previs, que han estat una part important de l'ordre del dia de les assemblees generals de l'ENQA de juny i novembre de 2004. En segon lloc, l'European University Association (EUA), l'European Association of Institutions of Higher Education (EURASHE), la National Unions of Students in Europe (ESIB) i la Comissió Europea han participat en aquest projecte a través de les reunions periòdiques del Grup E4. En tercer lloc, en el procés de redacció de l'informe han estat especialment profitosos els contactes i les aportacions d'altres xarxes, com ara l'European Consortium for Accreditation (ECA) i la Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies (CEE Network). Finalment, l'ENQA i els seus membres han aprofitat la seva experiència i els seus contactes internacionals, de manera que han garantit la perspectiva internacional en tot el procés.

L'assegurament de la qualitat en l'educació superior no és una preocupació exclusivament europea. Arreu del món, cada cop hi ha un major interès en la qualitat, la qual cosa reflecteix alhora la ràpida expansió de l'educació superior i el seu cost en la despesa pública i privada. Com a conseqüència, si Europa aspira a convertir-se en l'economia basada en el coneixement més dinàmica del món (Estratègia de Lisboa), l'educació superior europea ha de demostrar que es pren seriosament la qualitat dels seus programes i titulacions i està disposada a posar tots els mitjans necessaris per garantir-la i demostrar-la. Les iniciatives i demandes, que sorgeixen tant dins com fora d'Europa a la vista de la internacionalització de l'educació superior, exigeixen una resposta. El compromís de tots els estaments implicats en l'elaboració d'aquestes propostes és un bon auguri per assolir una dimensió veritablement europea en l'àmbit de l'assegurament de la qualitat amb la qual es reforçarà l'atractiu de l'oferta d'educació superior de l'EEES.

Les propostes que s'inclouen en aquest informe es basen en una sèrie de principis que es descriuen més detalladament en els dos capítols corresponents a les dues parts del mandat de Berlín. Tanmateix, alguns principis fonamentals impregnen tot aquest treball:

- l'interès de l'alumnat, com també dels treballadors i de la societat en general, en la bona qualitat de l'educació superior;
- la importància de l'autonomia institucional, matisada pel reconeixement que aquesta també comporta una gran responsabilitat;
- la necessitat que l'assegurament extern de la qualitat s'adeqüi al seu objectiu i només imposi a les institucions acadèmiques la càrrega justa i necessària per a l'assoliment dels seus objectius.

L'EEES, en el qual participen quaranta estats, es caracteritza per la seva diversitat de sistemes polítics, sistemes d'educació superior, tradicions socioculturals i educatives, llengües, aspiracions i expectatives. Per això resulta inadequat abordar la qualitat, els estàndards i l'assegurament de la qualitat de l'educació superior d'una manera única i monolítica. Davant d'aquesta diversitat, que en general es considera una de les virtuts d'Europa, aquest informe s'oposa a un enfocament massa específic, prescriptiu i elaborat. Tant pel que fa als estàndards com a les directrius, aposta més aviat per fer formulacions genèriques i no exigències específiques, perquè, d'una banda, aquest enfocament tindrà més acceptació i, de l'altra, oferirà una base més sòlida per a l'apropament de les diferents comunitats educatives a tot l'EEES. Els estàndards genèrics tindran un major ressò en l'àmbit nacional<sup>3</sup> de la majoria d'estats signataris. Tanmateix, una de les conseqüències dels principis genèrics és que els estàndards i les directrius se centren més en el que caldria fer que no pas en com s'hauria de fer. Per això, tot i que l'informe inclou aspectes de procediment, dona prioritat als estàndards i directrius, sobretot en el capítol 2.

Finalment, cal remarcar que el fet d'haver arribat a un acord en l'elaboració d'aquest informe no equival a complir els objectius de Bolonya pel que fa a l'assegurament de la qualitat de l'EEES. Encara queda molta feina per fer per implementar les recomanacions de l'informe i garantir una cultura implícita de qualitat tant entre les institucions d'educació superior com en les agències externes d'assegurament de la qualitat.

[3] En tot aquest informe, el terme «nacional» també fa referència al context regional en relació amb les agències d'assegurament de la qualitat, els contextos i les autoritats nacionals, etc.

# 2

## [ ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS EUROPEUS ]



El mandat dels ministres de desenvolupar un conjunt d'estàndards, procediments i directrius d'assegurament de la qualitat va plantejar una sèrie de qüestions importants. «Assegurament de la qualitat» és un terme genèric en l'educació superior que tendeix a oferir moltes interpretacions: no hi ha una única definició per englobar totes les circumstàncies. De la mateixa manera, la paraula «estàndards» s'utilitza de diferents maneres a tot Europa, que engloben des de requeriments normatius específics fins a descripcions més generalitzades de bones pràctiques. Ambdós termes també tenen diferents significats en els diferents contextos locals dels sistemes d'educació superior.

D'altra banda, el procés d'elaboració de l'informe també ha posat de manifest que, dins de l'àmbit mateix de l'assegurament de la qualitat, hi ha diferències substancials pel que fa a la relació que s'hauria d'establir entre les institucions acadèmiques i els avaluadors externs. En general, els qui treballen en agències que acrediten programes i institucions consideren que l'assegurament extern de la qualitat és essencialment una qüestió de «defensa del consumidor», per la qual cosa cal establir una distància clara entre les agències d'assegurament de la qualitat i les institucions d'educació superior a les quals avaluen. En canvi, altres agències consideren que l'objectiu principal de l'assegurament extern de la qualitat és l'assessorament i l'orientació per millorar el nivell i la qualitat dels programes d'estudi i les titulacions associades. En aquest darrer cas, un requisit indispensable és establir una relació estreta entre avaluadors i avaluats. També n'hi ha d'altres que adopten una posició intermèdia, amb la pretensió d'equilibrar la rendició de comptes i la millora.

No només les agències d'assegurament de la qualitat tenen diferents punts de vista sobre aquest tema. Les institucions d'educació superior i les associacions d'estudiants no sempre tenen els mateixos interessos. Les primeres busquen un grau més elevat d'autonomia amb un mínim de regulació o avaluació externa (en l'àmbit de tota la institució), mentre que les darreres pretenen que les institucions retin comptes públicament per mitjà d'una inspecció periòdica de programes i titulacions.

Finalment, els estàndards i directrius només fan referència als tres cicles de l'educació superior descrits en la Declaració de Bolonya i no pretenen incloure l'àmbit de la recerca o de la gestió institucional en general.

## **Antecedents dels estàndards i directrius**

Aquest apartat conté una proposta d'estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'EEES, concebuda per ser aplicada a totes les institucions d'educació superior i les agències d'assegurament de la qualitat d'Europa, independentment de la seva estructura, funció i dimensió, i del sistema nacional en què s'ubiquin. Com s'ha esmentat abans, no s'ha considerat oportú incloure «procediments» detallats en les recomanacions d'aquest capítol, ja que els procediments de les institucions i les agències són una part important de la seva autonomia. Caldrà, doncs, que les mateixes institucions i agències decideixin, conjuntament amb el seu entorn particular, les conseqüències procedimentals que comporta adoptar els estàndards que conté aquest informe.

Com a punt de partida, els estàndards i directrius d'aquest informe es basen en l'esperit de la Declaració de Graz de juliol de 2003 de l'EUA, que assenyalava que «el propòsit de la dimensió europea en l'assegurament de la qualitat és promoure la confiança mútua i la transparència, tot respectant la diversitat de contextos nacionals i àrees de coneixement». D'acord amb la Declaració de Graz, els estàndards i directrius continguts en aquest informe reconeixen la primacia dels sistemes d'educació superior de cada país, la importància de l'autonomia de les institucions i les agències dins d'aquests sistemes nacionals, i les exigències concretes de les diferents disciplines acadèmiques. A més, aquests estàndards i directrius deuen molt a l'experiència que es va adquirir durant el projecte pilot TEEP (Transnational European Evaluation Project) coordinat per l'ENQA, que va investigar, en tres disciplines, les implicacions operatives d'un procés transnacional europeu d'avaluació de la qualitat.

Els estàndards i directrius també tenen en compte l'estudi de convergència de la qualitat publicat per l'ENQA el març de 2005, que va examinar les causes de les diferències de l'assegurament de la qualitat en diferents països, com també les limitacions que en dificultaven la convergència. D'altra banda, són un reflex de la declaració continguda en el comunicat dels ministres de Berlín segons la qual «d'acord amb el principi d'autonomia institucional, la principal responsabilitat de l'assegurament de la qualitat en l'educació superior radica en cada institució, la qual cosa és la base per a una veritable rendició de comptes del sistema acadèmic dins del context de qualitat nacional». En aquests estàndards i directrius, per tant, s'ha buscat un equilibri just entre la creació i el desenvolupament d'una cultura de qualitat interna, i el paper que poden tenir-hi els procediments d'assegurament extern de la qualitat.

D'altra banda, els estàndards i directrius també han aprofitat el «Codi de bones pràctiques» publicat el desembre de 2004 per l'European Consortium for Accreditation (ECA) i altres idees incloses en altres documents: «Declaració sobre l'adopció d'una sèrie d'estàndards, procediments i directrius en l'àmbit europeu» (abril de 2004) i «Declaració sobre l'avaluació d'experts de les agències d'homologació i assegurament de la qualitat» (abril de 2004), ambdues de l'ESIB; «Posició sobre política de l'assegurament de la qualitat en el context del Comunicat de Berlín» (abril de 2004), de l'EUA, i «Declaració política sobre el Procés de Bolonya» (juny de 2004), de l'EURASHE. Finalment, s'ha inclòs una perspectiva internacional comparant els estàndards d'assegurament extern de la qualitat amb les «Directrius de bones pràctiques» que implementa la xarxa internacional INQAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education).

## **Introducció als apartats 1 i 2: Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern i extern de la qualitat en l'educació superior**

Els estàndards i directrius per a l'assegurament intern i extern de la qualitat que es relacionen a continuació s'adrecen a les institucions d'educació superior i les agències d'assegurament de la qualitat que treballen en l'EEES i inclouen aspectes clau relacionats amb la qualitat i els estàndards.

El seu objectiu és assessorar i orientar les institucions d'educació superior a l'hora de desenvolupar un sistema propi d'assegurament de la qualitat i els organismes que duen a terme l'assegurament extern de la qualitat, com també col·laborar a establir un marc comú de referència, que puguin fer servir tant les institucions com les agències. La intenció no és, de cap manera, que aquestes orientacions dictin la pràctica o s'interpretin com a obligatòries o immutables.

En alguns països de l'EEES, el ministeri d'educació o departament equivalent és responsable d'alguns dels àmbits inclosos en aquests estàndards i directrius. En aquest cas, el ministeri o departament haurà de garantir que s'han establert els mecanismes apropiats d'assegurament de la qualitat i que aquests mecanismes són sotmesos a avaluacions independents.

### Principis bàsics

Aquests estàndards i directrius es basen en una sèrie de principis bàsics sobre l'assegurament intern i extern de la qualitat en l'educació superior a l'EEES. Aquests principis són els següents:

- les institucions d'educació superior són el principal estament responsable de la qualitat de l'ensenyament i el seu assegurament;
- cal salvaguardar l'interès de la societat en la qualitat i els estàndards de l'educació superior;
- cal desenvolupar i millorar la qualitat dels programes acadèmics per als estudiants i altres beneficiaris de l'educació superior a tot l'EEES;
- cal que hi hagi estructures organitzatives efectives i eficaçes dins de les quals es puguin oferir i finançar els programes acadèmics;
- són essencials la transparència i la designació d'experts externs en els processos d'assegurament de la qualitat;
- cal fomentar una cultura de la qualitat en les institucions d'educació superior;
- s'han de desenvolupar processos a través dels quals les institucions d'educació superior puguin demostrar la seva capacitat de retre comptes, incloent-hi la rendició de comptes per a la inversió de capital públic i privat;

- l'assegurament de la qualitat enfocat a la rendició de comptes és plenament compatible amb l'assegurament de la qualitat amb la finalitat de millora;
- les institucions acadèmiques han de ser capaces de demostrar la seva qualitat al seu país i a l'estranger;
- aquests processos no han d'ofegar la diversitat i la innovació.

### Finalitats dels estàndards i les directrius

Les finalitats dels estàndards i les directrius són els següents:

- millorar l'oferta educativa per als estudiants de les institucions d'educació superior de l'EEES;
- ajudar les institucions d'educació superior a gestionar i incrementar la qualitat, i per tant, contribuir a justificar-ne l'autonomia institucional;
- establir un marc de treball per a les agències d'assegurament de la qualitat;
- aconseguir que l'assegurament extern de la qualitat sigui més transparent i més fàcil d'entendre per a totes les parts implicades.

### Objectius dels estàndards i les directrius

Els objectius dels estàndards i les directrius són els següents:

- afavorir el desenvolupament de les institucions d'educació superior que promoguin el rendiment intel·lectual i acadèmic;

- ajudar i assessorar les institucions d'educació superior i altres organismes rellevants pel que fa al desenvolupament d'una cultura pròpia d'assegurament de la qualitat;
- informar i augmentar les expectatives de les institucions d'educació superior, els estudiants, els ocupadors i altres parts involucrades pel que fa als processos i els resultats de l'educació superior;
- contribuir a establir un marc comú de referència en la prestació d'educació superior i l'assegurament de la qualitat en el marc de l'EEES.

### Assegurament extern de la qualitat

Els estàndards i directrius que es proposen en aquest informe preveuen un paper important per a l'assegurament extern de la qualitat. La forma que pot adoptar varia segons el sistema i pot incloure avaluacions institucionals de diferents tipus; avaluacions d'assignatures o programes; acreditació d'assignatures, programes i institucions; i una combinació dels anteriors. Per a la seva plena eficàcia, aquestes avaluacions externes depenen en gran mesura del fet que hi hagi una estratègia explícita d'assegurament intern de la qualitat, amb objectius específics, i també de l'ús, dins de les institucions, de mecanismes i mètodes per assolir aquests objectius.

Les agències externes poden plantejar-se l'assegurament de la qualitat amb diferents propòsits, com ara:

- la salvaguarda dels estàndards acadèmics de l'educació superior en l'àmbit nacional;
- l'acreditació de programes i/o institucions
- la defensa de l'usuari;

- la difusió pública d'una informació (quantitativa i qualitativa) verificada de manera independent sobre els programes i les institucions;
- la millora i l'increment de la qualitat.

Les activitats de les agències europees d'assegurament de la qualitat reflectiran els requeriments legals, socials i culturals de les jurisdiccions i els entorns en què operen. Els estàndards europeus relacionats amb l'assegurament de la qualitat de les mateixes agències de qualitat es relacionen en l'apartat 3 d'aquest capítol.

Els processos implementats per les agències d'assegurament de la qualitat dependran dels seus objectius i dels resultats que vulguin assolir. Els procediments adoptats per les agències específicament dedicades a la millora de la qualitat poden ser molt diferents dels d'aquelles la principal funció de les quals és la «defensa del consumidor». Els estàndards que es relacionen a continuació reflecteixen essencialment les bones pràctiques europees en l'àmbit de l'assegurament extern de la qualitat, però no pretenen oferir una guia detallada sobre què cal examinar i quines activitats cal dur a terme, ja que són aspectes reservats a l'autonomia nacional. Tanmateix, a causa de l'intercanvi d'informació entre agències i administracions, ja han aparegut elements de convergència.

No obstant això, ja hi ha alguns principis generals de bones pràctiques pel que fa als processos d'assegurament extern de la qualitat:

- cal respectar l'autonomia institucional;
- cal tenir presents els interessos de l'alumnat i altres parts implicades, com ara els representats del mercat laboral, en els processos d'assegurament extern de la qualitat;
- sempre que sigui possible, cal aprofitar els resultats de les activitats d'assegurament intern de les institucions.



Les «directrius» ofereixen informació addicional sobre bones pràctiques i en alguns casos expliquen més detalladament el significat i la importància dels estàndards. Tot i que les directrius no formen part dels estàndards, cal entendre els estàndards conjuntament amb les directrius.

## [ Apartat 1 ] **Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern de la qualitat en les institucions d'educació superior**

### **1.1. Política i procediments per a l'assegurament de la qualitat**

#### **Estàndard:**

Les institucions han de disposar d'una política i de processos associats per assegurar la qualitat i els estàndards dels seus programes i titulacions. També s'han de comprometre explícitament a desenvolupar una cultura que reconegui la importància de la qualitat i de l'assegurament de la qualitat en la seva tasca. Per assolir aquest objectiu, han de desenvolupar i implementar una estratègia per a la millora continuada de la qualitat. L'estratègia, la política i els procediments han de tenir un estatus formal i han d'estar públicament disponibles. També han de tenir en compte el paper dels estudiants i d'altres estaments involucrats.

### **Directrius:**

Les polítiques i els procediments formals ofereixen un marc en el qual les institucions d'educació superior poden desenvolupar i controlar l'eficàcia dels seus sistemes d'assegurament de la qualitat. També contribueixen a incrementar la confiança pública en l'autonomia institucional. Les polítiques contenen les declaracions d'intencions i els principals mitjans per complir-les. L'orientació sobre procediments pot oferir una informació més detallada sobre la manera d'implementar la política i constitueix un punt de referència útil per a tothom que necessiti conèixer els aspectes pràctics que comporta aplicar els procediments.

Una declaració de política institucional hauria d'incloure:

- la relació entre ensenyament i investigació en la institució;
- l'estratègia de la institució pel que fa a la qualitat i els estàndards;
- l'organització del sistema d'assegurament de la qualitat;
- les responsabilitats dels departaments, les escoles, les facultats i altres individus o unitats administratives en relació amb l'assegurament de la qualitat;
- la participació de l'alumnat en l'assegurament de la qualitat;
- els mètodes amb que aquesta política s'implementarà, controlarà i avaluarà.

La concreció de l'EEES dependrà fonamentalment del compromís de tots els àmbits d'una institució per garantir que els seus programes obtenen uns resultats clars i explícits; de la disposició, preparació i capacitat del professorat per ensenyar i ajudar l'alumnat a assolir aquests resultats; i del reconeixement ple, adequat i tangible del professorat que demostra una qualitat, una experiència i una dedicació especials. Totes les institucions d'educació superior han d'aspirar a millorar i reforçar l'educació que ofereixen als seus alumnes.

## **1.2. Aprovació, control i avaluació periòdica de programes i titulacions**

### **Estàndard:**

Les institucions acadèmiques han de comptar amb mecanismes formals per aprovar, avaluar i controlar periòdicament els seus programes i titulacions.

### **Directrius:**

Hi ha més possibilitats de guanyar-se i mantenir la confiança dels estudiants i altres parts implicades en l'educació superior si es duen a terme activitats efectives d'assegurament de la qualitat, que garanteixen que els programes estan ben dissenyats i controlats i són avaluats periòdicament, la qual cosa n'assegura la rellevància i la vigència al llarg del temps.

L'assegurament de la qualitat dels programes i les titulacions hauria d'incloure el següent:

- desenvolupament i publicació dels resultats explícits que s'esperen del procés d'aprenentatge;
- atenció detallada al disseny i el contingut del pla d'estudis i el programa;

- necessitats específiques de diferents modalitats d'ensenyament (per exemple: a temps complet, a distància, virtual) i tipus d'educació superior (per exemple, acadèmica, vocacional, professional);
- disponibilitat de recursos d'aprenentatge adequats;
- procediments formals d'aprovació de programes per part d'un organisme diferent del que ofereix el programa;
- control del progrés i el rendiment de l'alumnat;
- avaluació periòdica de programes (incloent-hi membres externs en la comissió);
- consideració de les opinions dels ocupadors, els representats del mercat de treball i altres organitzacions pertinents;
- participació de l'alumnat en les activitats d'assegurament de la qualitat.

### 1.3. Avaluació de l'alumnat

#### Estàndard:

L'alumnat ha de ser avaluat d'acord amb criteris, regles i procediments publicats i aplicats amb coherència.

#### Directrius:

L'avaluació de l'alumnat és un dels elements més importants de l'educació superior. Els resultats de l'avaluació tenen una gran repercussió en la seva trajectòria professional futura. Per tant, és important que es dugui a terme de manera professional i tingui en compte tot el coneixement acumulat que hi ha en relació amb els processos d'avaluació i examinació. L'avaluació també ofereix una informació valuosa per a les institucions sobre l'efectivitat de l'ensenyament i el suport que presten a l'alumnat.

Els procediments d'avaluació de l'alumnat haurien de:

- estar dissenyats per mesurar l'assoliment dels objectius d'aprenentatge esperats i altres finalitats del programa;
- adequar-se al seu objectiu, sigui diagnòstic, formatiu o final;
- disposar de criteris clars i publicats per a les qualificacions;
- ser duts a terme per persones que entenen el paper de l'avaluació en la progressió de l'alumnat cap a l'assoliment dels coneixements i les tècniques associats amb la titulació que volen obtenir;
- no basar-se en el judici d'un únic examinador, sempre que sigui possible;
- tenir en compte les possibles conseqüències de la normativa referent als exàmens;
- disposar d'una normativa clara pel que fa a l'absència, la malaltia i altres circumstàncies atenuants de l'alumnat;
- garantir que les avaluacions es duen a terme d'una manera segura d'acord amb els procediments establerts de la institució;
- estar subjectes a controls de verificació administrativa per garantir la fiabilitat dels procediments.

A més, els estudiants han d'estar clarament informats sobre l'estratègia de valoració del programa que cursen, com també sobre els mètodes de valoració a què estaran subjectes, què s'espera d'ells i quins criteris s'aplicaran per valorar el seu rendiment.

## 1.4. Assegurament de la qualitat del professorat

### Estàndard:

Les institucions han de trobar el sistema més adequat per garantir que l'equip de professors està qualificat i és competent. Aquest sistema s'ha de posar a la disposició dels que duguin a terme l'avaluació externa i s'ha de detallar en els informes corresponents.

### Directrius:

El professorat és el recurs docent més important a què poden accedir els alumnes. És important que els ensenyants tinguin un coneixement al més ampli possible de la seva assignatura i l'experiència i la capacitat necessàries per transmetre els seus coneixements de manera efectiva en diversos contextos, i, també, que tinguin accés a les reaccions que provoca la seva manera de treballar.

Les institucions han de garantir que els procediments de contractació i designació de professorat inclouen els mitjans per comprovar que els nous professors tenen un nivell mínim de competència. El professorat ha de tenir l'oportunitat de desenvolupar i ampliar la seva tasca docent i se l'ha d'animar a valorar la seva capacitat. Les institucions han d'oferir als professors menys capaços l'oportunitat de millorar la seva aptitud fins a un nivell acceptable i han de disposar dels mitjans per destituir-los en la seva funció docent si es continua demostrant la seva ineficàcia.

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

### Estàndard:

Les institucions han de garantir que els recursos disponibles de suport a l'alumnat són adequats i s'ajusten a cada programa.

### Directrius:

A més de confiar en el professorat, els estudiants es valen d'una sèrie de recursos per al seu aprenentatge, els quals abasten des de recursos físics, com ara biblioteques i ordinadors, fins a suport humà, com ara tutors i altres tipus d'assessors acadèmics. Els recursos d'aprenentatge i altres mecanismes de suport han de ser fàcilment accessibles per a l'alumnat, han d'estar dissenyats d'acord amb les seves necessitats i han de tenir en compte els punts de vista dels usuaris. Les institucions han de controlar, avaluar i millorar periòdicament l'efectivitat dels serveis de suport de què disposen els estudiants.

## 1.6. Sistemes d'informació

### Estàndard:

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

### Directrius:

El punt de partida per assegurar la qualitat d'una manera efectiva és que la institució es conegui ella mateixa. És important que les institucions disposin dels mitjans adequats per recopilar i analitzar informació sobre les seves activitats. En cas contrari, no sabran què funciona bé i a què cal prestar més atenció, ni quins són els resultats de les pràctiques innovadores.

Fins a cert punt, els sistemes d'informació relacionats amb la qualitat de cada institució dependran de les circumstàncies de cadascuna, però almenys han d'incloure el següent:

- el progrés dels estudiants i els percentatges d'èxit;
- el nombre de llicenciats que troben feina un cop acabada la carrera;

- la satisfacció dels alumnes respecte als programes que s'ofereixen;
- l'eficàcia del professorat;
- el perfil de l'alumnat;
- els recursos d'aprenentatge disponibles i el seu cost;
- els indicadors de rendiment de la institució.

També és útil que les institucions es comparin amb altres organitzacions similars dins de l'EEES i en altres àmbits, ja que això els permet conèixer-se millor i accedir a altres maneres de millorar la seva tasca.

## 1.7. Informació pública

### Estàndard:

Les institucions han de publicar periòdicament informació actualitzada, imparcial i objectiva, tant quantitativa com qualitativa, sobre els seus programes i titulacions.

### Directrius:

En compliment de la seva funció pública, les institucions d'educació superior tenen la responsabilitat de proporcionar informació sobre els programes que ofereixen, els resultats acadèmics que pretenen, els títols que atorguen, els procediments d'ensenyament, aprenentatge i avaluació que utilitzen, i les oportunitats d'aprenentatge que posen a la disposició de l'alumnat. La informació publicada també hauria d'incloure els punts de vista dels alumnes que ja han acabat la carrera i els llocs de treball que ocupen, com també el perfil de l'alumnat actual. La informació ha de ser acurada, imparcial, objectiva i fàcilment accessible i no s'ha d'utilitzar només com a promoció de la institució. La institució ha de verificar si compleix les seves expectatives pel que fa a la imparcialitat i l'objectivitat.

## [ Apartat 2 ] Estàndards i directrius europeus per a l'assegurament extern de la qualitat en l'educació superior

### 2.1. Aprofitament dels procediments d'assegurament intern de la qualitat

#### Estàndard:

Els procediments d'assegurament extern de la qualitat han de tenir en compte l'eficàcia dels processos d'assegurament intern de la qualitat descrits en l'apartat 1 dels Estàndards i Directrius Europeus.

#### Directrius:

Els estàndards referents a l'assegurament intern de la qualitat que s'inclouen en l'apartat 1 ofereixen una bona base per al procés d'avaluació externa de la qualitat. És important que les polítiques i els procediments interns de cada institució s'avaluïn acuradament en el curs del procediment extern, per tal de determinar fins a quin punt es compleixen els estàndards establerts. Si les institucions d'educació superior són capaces de demostrar l'eficàcia dels seus processos d'assegurament intern de la qualitat, i si aquesta processos garanteixen adequadament la qualitat i els estàndards de la institució, aleshores no caldrà que els processos externs siguin tan exhaustius.

## 2.2. Desenvolupament de processos d'assegurament extern de la qualitat

### Estàndard:

Tots els estaments responsables (incloent-hi les institucions d'educació superior) han de definir els objectius i les finalitats dels processos d'assegurament de la qualitat abans de desenvolupar-los. Aquests objectius s'han de publicar, juntament amb una descripció dels procediments que s'utilitzaran.

### Directrius:

Per tal de garantir la claredat dels objectius i la transparència dels procediments, els mètodes d'assegurament extern de la qualitat s'han de dissenyar i desenvolupar a través d'un procés en què hi participin els estaments implicats, incloent-hi les institucions d'educació superior. Els procediments que finalment s'acordin han de publicar-se i han de contenir una declaració explícita dels objectius i les finalitats dels processos, com també una descripció dels procediments que s'utilitzaran.

Atès que l'assegurament extern de la qualitat exigeix la participació de les institucions implicades, cal dur a terme un estudi preliminar sobre les seves repercussions per tal de garantir que els processos que s'adopten són adequats i no interfereixen més del compte en la tasca habitual de les institucions d'educació superior.

## 2.3. Criteris per prendre decisions

### Estàndard:

Qualsevol decisió formal que es prengui com a resultat d'una activitat d'assegurament extern de la qualitat s'haurà de basar en criteris explícits, publicats i aplicats amb coherència.

### Directrius:

Les decisions formals de les agències d'assegurament de la qualitat tenen efectes importants en les institucions i els programes que s'avaluen. Per a una millor equitat i fiabilitat, les decisions s'han de basar en criteris publicats i interpretats de manera conseqüent. Les conclusions s'han de basar en proves documentades i les agències han de disposar de mètodes per moderar les conclusions, si escau.

## 2.4. Adequació dels processos als objectius

### Estàndard:

Tots els processos d'assegurament extern de la qualitat s'han de dissenyar específicament per garantir que compleixen les finalitats i els objectius prèviament establerts.

### Directrius:

Les agències d'assegurament de la qualitat que treballen en l'àmbit de l'EEES duen a terme diferents processos externs amb diferents objectius i de diferent manera. Té una importància cabdal que aquests procediments s'ajustin a objectius definits i publicats. Tanmateix, sabem per experiència que hi ha alguns elements àmpliament utilitzats en els processos externs d'avaluació que no només contribueixen a garantir-ne la validesa, la fiabilitat i la utilitat, sinó que a més ofereixen la base per a una dimensió europea d'assegurament de la qualitat. Entre aquests elements, cal destacar especialment els següents:

- la insistència que els professionals que duen a terme l'assegurament extern de la qualitat tinguin una capacitat demostrada i siguin competents en la seva tasca;
- la importància de seleccionar amb cura aquests professionals;

- la necessitat de fer reunions preparatòries i formatives amb els experts;
- la designació d'experts internacionals;
- la participació de l'alumnat;
- la garantia que els procediments d'avaluació són suficients per oferir proves adequades que sustentin els resultats i les conclusions que se'n deriven;
- la utilització d'un mètode de treball que inclogui autoavaluació, visita al lloc objecte de l'estudi, informe preliminar, publicació de l'informe i seguiment;
- el reconeixement de la importància de les mesures institucionals de millora i perfeccionament com a element fonamental per assegurar la qualitat.

## 2.5. Elaboració d'informes

### Estàndard:

Els informes s'han de publicar i redactar en un estil clar i accessible. El lector ha de poder-hi trobar fàcilment qualsevol decisió, suggeriment o recomanació.

### Directrius:

Per tal de garantir que es treu el màxim profit dels processos d'assegurament extern de la qualitat, és essencial que els informes s'ajustin a les necessitats dels lectors a qui van destinats. Algunes vegades, els informes van adreçats a diferents grups, la qual cosa requereix prestar una atenció acurada a l'estructura, el contingut, l'estil i el to.

En general, els informes han d'estructurar-se de manera que hi consti: descripció, anàlisi (incloent-hi proves rellevants), conclusions, suggeriments i recomanacions. Cal incloure una explicació preliminar per tal que el lector profà pugui entendre els objectius de l'avaluació, la seva forma i els criteris utilitzats per prendre decisions. Els resultats, les conclusions i les recomanacions han de ser fàcils de trobar. Els informes s'han de publicar en una forma fàcilment accessible i els lectors i usuaris (tant de dins com de fora de la institució corresponent) han de tenir la possibilitat de fer comentaris sobre la seva utilitat.

## 2.6. Seguiment

### Estàndard:

Els processos d'assegurament de la qualitat que continguin recomanacions d'actuació o requereixin la creació d'un pla d'acció han de disposar d'un pla de seguiment preestablert, que serà implementat conseqüentment.

### Directrius:

En general, l'assegurament de la qualitat no constitueix un escrutini extern d'activitats individuals, sinó que ha de fonamentar-se en la intenció de fer una tasca continuada de millora. L'assegurament extern de la qualitat no s'acaba amb la publicació de l'informe i ha d'incloure un seguiment estructurat per garantir que les recomanacions es tracten de manera adequada i que els plans d'acció s'elaboren i implementen. Això pot implicar dur a terme reunions posteriors amb representants de la institució o de determinats programes acadèmics. L'objectiu és garantir que la institució s'ocupa d'una manera ràpida dels àmbits susceptibles de millora i que s'afavoreix la capacitat de superació.

## 2.7. Avaluacions periòdiques

### Estàndard:

L'assegurament extern de la qualitat d'institucions i/o programes s'ha de dur a terme cíclicament. La llargada del cicle i els procediments d'avaluació s'han de definir amb claredat i han d'estar publicats prèviament.

### Directrius:

L'assegurament de la qualitat no és un procés estàtic sinó dinàmic. Ha de ser continu i no s'ha de produir només «un cop a la vida». No s'acaba amb la primera avaluació o amb el procés de seguiment formal. Cal reprendre'l periòdicament. Les avaluacions externes han de tenir en compte els avenços que s'han produït des de l'última avaluació. Els processos utilitzats en totes les avaluacions externes han d'estar clarament definits per l'agència externa d'assegurament de la qualitat i aquesta no pot reclamar a les institucions més del que és just i necessari per assolir els seus objectius.

## 2.8. Anàlisis de tot el sistema

### Estàndard:

Periòdicament, les agències d'assegurament de la qualitat han d'elaborar informes breus en què es descriu i s'analitza els resultats de les seves avaluacions, revisions, valoracions, etc.

### Directrius:

Totes les agències externes d'assegurament de la qualitat recopilen una gran quantitat d'informació sobre programes i/o institucions, la qual cosa ofereix la possibilitat de fer anàlisis estructurades del conjunt dels sistemes d'educació superior. Aquestes anàlisis poden proporcionar una informació molt útil sobre avenços, tendències, bones pràctiques i àmbits de dificultat o debilitat persistent, i poden convertir-se en una eina útil per elaborar polítiques i millorar la qualitat. Per treure el màxim profit de la seva feina, les agències haurien de considerar assumir una funció d'investigació i desenvolupament.



### **Introducció a l'apartat 3: Estàndards i directrius europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat**

Les agències externes d'assegurament de la qualitat s'han anat estenent gradualment des de principis dels anys noranta. Simultàniament, la cooperació i posada en comú de bones pràctiques entre aquestes agències ha estat un element indeslligable d'aquesta expansió. Ja el 1994-1995, els anomenats «projectes pilot europeus», que va posar en marxa la Comissió Europea, van donar com a resultat que les agències identifiquessin la metodologia bàsica de l'assegurament de la qualitat: agències independents, autoavaluacions, visites externes al lloc objecte de l'estudi i elaboració d'informes públics, que es van formular en la Recomanació del Consell de la UE de 1998 sobre assegurament de la qualitat en l'educació superior. La creació de l'ENQA l'any 2000 va representar la formalització natural d'aquest avanç en la cooperació, i aquesta associació ha estat capaç de continuar treballant i avançant sobre la base del consens al qual es va arribar en la dècada dels noranta.

Els estàndards europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat, que es presenten a continuació, es basen en les premisses d'aquest desenvolupament en la jove història de l'assegurament extern de la qualitat a Europa. A més, hi ha la voluntat conscient que aquests estàndards no siguin ni massa detallats ni massa prescriptius. No han de limitar la llibertat de les agències europees d'assegurament de la qualitat a l'hora de reflectir les experiències i les expectatives de la nació o regió on treballen en la seva organització i els seus mètodes de treball. Tanmateix, aquests estàndards han de garantir que el professionalisme, la credibilitat i la integritat d'aquestes agències siguin notoris i transparents per a tots els estaments implicats i han de permetre la possibilitat de comparar diferents agències i possibilitar la necessària dimensió europea, una tasca que s'està explorant en la Nordic Quality Assurance Network in Higher Education (NOQA) i forma part del «Codi de bones pràctiques» de l'ECA.

Les «directrius» ofereixen informació addicional sobre bones pràctiques i en alguns casos expliquen més detalladament el significat i la importància dels estàndards. Tot i que les directrius no formen part dels estàndards, cal entendre els estàndards conjuntament amb les directrius.

## [ Apartat 3 ] Estàndards i directrius europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat

### 3.1. Aprofitament dels procediments d'assegurament extern de la qualitat en l'educació superior

#### Estàndard:

L'assegurament extern de la qualitat de les agències ha de tenir en compte la presència i l'eficàcia dels processos d'assegurament extern de la qualitat descrits en l'apartat 2 dels Estàndards i Directrius Europeus.

#### Directrius:

Els estàndards referents a l'assegurament extern de la qualitat que s'inclouen a l'apartat 2 ofereixen una bona base per al procés extern d'avaluació de la qualitat. Aquests estàndards reflecteixen les bones pràctiques i les experiències adquirides amb el desenvolupament de l'assegurament extern de la qualitat a Europa des de principis dels noranta. Per tant, és important que s'integrin en els processos que les agències externes d'assegurament de la qualitat apliquen a les institucions d'educació superior.

Els estàndards per a l'assegurament extern de la qualitat, conjuntament amb els estàndards establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat, constitueixen la base per a un assegurement extern de la qualitat creïble i professional de les institucions d'educació superior.

### 3.2. Estatus oficial

#### Estàndard:

Les agències han d'estar formalment reconegudes per les autoritats públiques competents de l'Espai europeu d'educació superior com a organismes amb responsabilitats en l'assegurament extern de la qualitat i han de tenir un estatus jurídic establert. Han de complir tots els requeriments de la jurisdicció en què operen.

### 3.3. Activitats

#### Estàndard:

Les agències han de dur a terme activitats relacionades amb l'assegurament extern de la qualitat (en l'àmbit institucional o de programes) de manera regular.

#### Directrius:

Aquestes activitats han d'incloure l'avaluació, la revisió, l'auditoria, la valoració, l'acreditació i altres tasques similars, i han de formar part de les funcions bàsiques de l'agència.

### 3.4. Recursos

#### Estàndard:

Les agències han de disposar de recursos humans i econòmics adequats i proporcionals, per tal de poder organitzar i gestionar les tasques d'assegurament extern de la qualitat d'una manera eficaç i efectiva, amb una dotació adequada al desenvolupament dels seus processos i procediments.

### 3.5. Declaració de missió

#### Estàndard:

Les agències han de tenir unes finalitats i uns objectius clars i explícits en relació amb la seva tasca, que caldrà incloure en un document públicament disponible.

#### Directrius:

Aquest document ha de descriure els objectius i les finalitats dels processos d'assegurament de la qualitat de les agències, la divisió del treball en relació amb els agents implicats en l'educació superior pertinents, especialment les institucions d'educació superior, i el context cultural i històric de la seva tasca. També cal fer constar que l'assegurament extern de la qualitat és l'activitat principal de l'agència i que disposa d'un mètode de treball sistemàtic per assolir els seus objectius i finalitats. D'altra banda, l'agència ha de disposar de documentació que demostrï que aquestes declaracions d'intencions es tradueixen en una política i un pla de gestió explícits.

### 3.6. Independència

#### Estàndard:

Les agències han de ser independents, en la mesura que són responsables de les seves activitats i que les altres parts implicades, com ara institucions acadèmiques, ministeris o altres, no poden influir en les conclusions i recomanacions dels seus informes.

#### Directrius:

Una agència ha de demostrar la seva independència a través de diferents mesures:

- La seva independència operativa respecte de les institucions d'educació superior i dels governs queda garantida en documents oficials (per exemple, instruments de govern o actes legislatius).

- La definició i el funcionament dels seus mètodes i procediments, el nomenament i la contractació d'experts externs i la determinació dels resultats dels processos d'assegurament de la qualitat s'han de dur a terme de manera autònoma i independent respecte dels governs, les institucions d'educació superior i els òrgans d'influència política.
- Encara que, al llarg del procés d'assegurament de la qualitat, es facin consultes als estaments implicats en l'educació superior, especialment als estudiants, les conclusions finals seran responsabilitat de l'agència.

### 3.7. Criteris i processos d'assegurament extern de la qualitat utilitzats per les agències

#### Estàndard:

Els processos, criteris i procediments que utilitzin les agències han d'estar definits prèviament i estar públicament disponibles. En general, aquests processos han d'incloure el següent:

- autoavaluació, o procediment equivalent, de la institució que se sotmet a un procés d'assegurament de la qualitat;
- valoració externa d'una comissió d'experts, que inclogui, si escau, la participació d'alumne(s) i les visites que l'agència consideri oportunes;
- publicació d'un informe, amb inclusió de qualsevol decisió, recomanació o altres conclusions formals;
- procediment de seguiment per avaluar les accions que ha dut a terme la institució sotmesa al procés d'assegurament de la qualitat en vista de les recomanacions incloses a l'informe.

### **Directrius:**

Les agències han de desenvolupar i fer servir processos i procediments per a objectius particulars. Han de tenir en compte en tot moment els principis que sustenten la seva declaració de missió i han de garantir alhora que els requeriments i els processos es gestionen de manera professional i que les seves conclusions i decisions són fruit d'un mètode de treball coherent, encara que les prenguin diferents grups de treball.

Les agències que prenguin decisions formals o que arribin a conclusions que produeixin efectes formals han de disposar d'un procediment d'apel·lació. La naturalesa i la forma del procediment d'apel·lació ha de determinar-se d'acord amb la constitució de cada organisme.

## **3.8. Procediments de rendició de comptes**

### **Estàndard:**

Les agències han de disposar de procediments de rendició de comptes.

### **Directrius:**

Aquests procediments han d'incloure el següent:

1. Una política interna per a l'assegurament de la qualitat de la mateixa agència, que estigui publicada i sigui accessible a la seva pàgina web.
2. Documentació que demostrï que:
  - els processos i els resultats de l'agència reflecteixen la seva funció i els objectius d'assegurament de la qualitat;
  - l'agència disposa, i fa complir, un mecanisme per evitar el conflicte d'interessos pel que fa a col·laboració de professionals externs;

- l'agència disposa de mecanisme fiables que garanteixen la qualitat de les activitats i els materials produïts per les empreses que subcontracta, en cas que totes o algunes parts del procediment d'assegurament de la qualitat se subcontractin a altres parts;
- l'agència disposa de procediments d'assegurament intern de la qualitat que inclouen un mecanisme intern de retroalimentació (per exemple, mitjans per recopilar informació del seu personal i la seva junta directiva); un mecanisme intern de reflexió (és a dir, mitjans per donar resposta a les recomanacions internes i externes de millora), i un mecanisme extern de retroalimentació (és a dir, mitjans per recopilar informació dels experts i de les institucions que avalua per al desenvolupament futur) per tal d'informar i recolzar el seu desenvolupament i la seva millora.

3. Una avaluació externa cíclica i obligatòria de les activitats de l'agència almenys un cop cada cinc anys.

# 3

[ SISTEMA D'AVUACIÓ D'EXPERTS  
DE LES AGÈNCIES D'ASSEGURAMENT  
DE LA QUALITAT ]



A Berlín, els ministres van instar «els membres de l'ENQA, en col·laboració amb l'EUA, l'EURASHE i l'ESIB, a [...] explorar els mètodes més adequats per avaluar externament l'assegurament de la qualitat i/o les agències o organismes d'acreditació».

L'ENQA i els seus membres han complert aquesta demanda interpretant que un sistema d'avaluació d'experts de les agències no ha d'incloure només el procés d'avaluació en ell mateix, sinó també una consideració acurada dels estàndards de qualitat en què s'ha de basar. A més, s'ha acordat que el sistema d'avaluació d'experts de les agències s'ha d'interpretar bàsicament com un mitjà per assolir el seu objectiu de transparència, visibilitat i comparabilitat de la qualitat.

Per tant, la principal proposta d'aquest informe és la creació d'un registre de les agències externes d'assegurament de la qualitat que treballen en l'àmbit de l'educació superior a Europa. Essencialment, aquesta proposta respon a l'expectativa que ben aviat es produeixi un augment d'agències d'assegurament de la qualitat que tinguin interès a treure profit de l'avantatge de disposar d'un segell d'acreditació o reconeixement. L'experiència demostra que és difícil controlar aquestes empreses, però Europa té una oportunitat única per exercir una gestió pràctica d'aquest nou mercat, no només per protegir els interessos de les agències ja establertes, sinó per garantir que els beneficis de l'assegurament de la qualitat no queden debilitats per les activitats d'empreses de reputació dubtosa.

En l'elaboració d'aquestes propostes s'ha prestat una atenció especial a les demandes i al context europeu. Ahirora s'ha tingut en compte que arreu del món s'estan desenvolupant processos i experiències similars. En conseqüència, aquest capítol s'inicia amb una breu anàlisi sobre les experiències i les iniciatives internacionals més rellevants per elaborar aquest apartat de l'informe. A continuació, es perfilen les línies generals d'un sistema d'avaluació d'experts basat en el principi de subsidiarietat i en els estàndards europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat, i es presenten les línies generals del registre d'agències d'assegurament de la qualitat que treballen a Europa. L'avaluació d'experts i l'adequació de les agències als estàndards europeus són elements essencials per a la composició del registre. Finalment, es proposa la creació d'un Fòrum Consultiu Europeu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior.

## Context internacional

Europa no és l'únic lloc on s'estan produint avenços dinàmics en el camp de l'assegurament de la qualitat de l'educació superior. Aquest apartat descriu algunes de les experiències i les iniciatives que han desenvolupat organitzacions ara l'International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE), l'International Association of University Presidents (IAUP), el Council for Higher Education Accreditation dels Estats Units (CHEA), l'OCDE i la Unesco. La tasca que duen a terme aquestes organitzacions en relació amb l'assegurament de la qualitat ha estat un referent útil per a l'elaboració d'aquest informe. Tot i que aquestes experiències internacionals no s'han inclòs directament en les recomanacions específiques, a continuació se'n presenten alguns elements clau en relació amb les recomanacions d'aquest capítol.

La identificació de la bona qualitat i les bones pràctiques de les agències externes d'assegurament de la qualitat ha estat un tema prioritari en l'àmbit internacional des de fa anys. Des de 1999, l'INQAAHE ha debatut la possibilitat d'assignar un segell de qualitat a les agències externes d'assegurament de la qualitat, una idea originàriament plantejada per l'IAUP, per tal que les institucions d'educació superior poguessin identificar aquelles agències que estan qualificades per complir la seva funció com a agències externes d'assegurament de la qualitat. El segell de qualitat va topat amb una oposició generalitzada, per la qual cosa l'INQAAHE s'ha dedicat a formular criteris de bones pràctiques per a les agències. Com a resultat, s'han establert una sèrie de principis que presenten denominadors comuns de bones pràctiques i alhora reconeixen la diversitat internacional de les agències pel que fa a finalitats i contextos historicoculturals.

Pel que fa a les recomanacions sobre l'avaluació d'experts de les agències, cal destacar la tasca duta a terme pel CHEA, organització no governamental que aglutina i funciona com a coordinadora de les agències d'acreditació regionals, especialitzades, nacionals i professionals dels Estats Units. Les organitzacions d'acreditació que volen ser reconegudes pel CHEA han de demostrar que compleixen els requisits establerts: promoure la qualitat acadèmica, demostrar la rendició de comptes, impulsar millores, utilitzar procediments adequats, reconsiderar contínuament les pràctiques d'acreditació i disposar de recursos suficients. El CHEA exigeix que els seus membres se sotmetin a una revalidació d'aquest reconeixement cada sis anys. Hi ha algunes similituds i coincidències fonamentals entre el plantejament del CHEA i les propostes d'aquest informe, per exemple pel que fa a les revisions cícliques. Tanmateix, aquest informe dóna prioritat a altres interessos.

L'OCDE i la Unesco han iniciat una actuació conjunta per tal d'elaborar directrius per a la qualitat en l'educació superior transnacional. Les directrius de l'OCDE-Unesco es conclouran l'any 2005, però en el procés d'elaboració s'ha posat en relleu el contrast entre la necessitat de regular la internacionalització de l'educació superior i el fet que els òrgans competents en l'assegurament de la qualitat en l'àmbit nacional sovint se centren exclusivament en la prestació nacional per part d'institucions nacionals. Per tant, un dels reptes dels sistemes actuals d'assegurament de la qualitat és desenvolupar metodologies i mecanismes apropiats per incloure institucions i programes estrangers a més dels nacionals per tal de maximitzar els beneficis i limitar els desavantatges potencials de la internacionalització de l'educació superior.

Les directrius proposades per l'OCDE-Unesco recomanen que les agències externes d'assegurament de la qualitat garanteixin la inclusió d'institucions/proveïdors estrangers amb fins lucratius en les seves activitats, com també institucions d'ensenyament a distància i altres modalitats de docència no tradicionals. Tanmateix, en el procés d'elaboració d'aquestes directrius, s'ha reconegut que, en la major part dels casos, la inclusió d'institucions estrangeres en les activitats de les agències nacionals requerirà modificar la legislació i els procediments administratius nacionals.

Aquest informe reconeix la importància i les implicacions de la internacionalització de l'assegurament de la qualitat de les institucions d'educació superior. Tot i que es considera que és massa d'hora per incloure una referència a aquesta qüestió en l'esborrany dels estàndards europeus per a l'assegurament extern de la qualitat, la proposta de creació d'un registre europeu inclou explícitament les agències no europees que treballen a Europa, com també les agències europees que operen fora de les seves fronteres.



També cal reconèixer que el procés europeu que s'està desenvolupant compleix plenament les recomanacions de l'OCDE-Unesco en el sentit que les agències han de recolzar i impulsar les xarxes regionals i internacionals existents.

## Avaluació cíclica de les agències

L'assegurament extern de la qualitat de l'educació superior és un àmbit relativament nou a Europa. Tanmateix, es pot considerar un indicatiu de maduresa el fet que en els darrers anys s'hagi evidenciat un major interès a reforçar la credibilitat de les agències per mitjà de l'assegurament intern i extern de la qualitat de la seva tasca. L'assegurament de la qualitat de les agències va ser el tema principal d'unes jornades de treball que van tenir lloc a Sitges el febrer de 2003. Els participants van analitzar les diferents experiències que s'havien dut a terme en aquest àmbit i una de les conclusions de les jornades va ser la recomanació que l'ENQA havia de treballar per aconseguir que els seus membres se sotmetessin a avaluacions cícliques externes. D'aquesta manera, l'ENQA va rebre el mandat de Berlín en un moment en què ja s'havia iniciat el debat sobre aquest tema en el si de la Xarxa i, a més, havia estat una de les qüestions tractades en les reunions del Grup E4.

Aquest informe recomana que qualsevol agència europea se sotmeti cíclicament a una avaluació externa dels seus procediments i activitats, a intervals no superiors als cinc anys. Els resultats s'han de documentar en un informe que determini en quina mesura l'agència compleix els estàndards europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat (vegeu capítol 2, apartat 3).

A l'EEES, el mapa de proveïdors i operadors en l'àmbit de l'assegurament extern de la qualitat de l'educació superior serà, sens dubte, més complicat en el futur. Per tant, és important incloure les agències que no siguin membres de l'ENQA en les consideracions sobre l'assegurament de la qualitat de les agències. I és fins i tot més important que les agències no europees tinguin l'oportunitat, si els interessa, de mesurar-se a elles mateixes d'acord amb els estàndards proposats en l'àmbit europeu. Per tant, l'informe no vol limitar les seves recomanacions a les agències europees reconegudes nacionalment i, en conseqüència, només als membres actuals o potencials de l'ENQA. Al contrari, les agències no europees que treballen a Europa, o les agències europees no reconegudes al seu país d'origen, han de poder optar a sotmetre's a una avaluació que valori el seu compliment dels estàndards europeus.

Els principis generals que haurien de regir aquestes avaluacions cícliques són els següents:

- En general, per tal de respectar el principi de subsidiarietat, les agències externes d'assegurament de la qualitat establertes i oficialment reconegudes com a agències nacionals per un Estat signatari del Procés de Bolonya han de ser avaluades al seu país, encara que també operin fora de les fronteres nacionals. D'altra banda, les agències nacionals europees també poden optar per avaluacions organitzades per l'ENQA, en comptes de sotmetre's a avaluacions internes del seu país. Aquestes avaluacions han de valorar si compleixen els estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.
- A iniciativa pròpia, les agències que no estiguin oficialment reconegudes per un Estat signatari del Procés de Bolonya poden optar per ser avaluades amb l'objectiu de determinar si compleixen els estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.

- Les avaluacions han de seguir un procés que inclogui una autoavaluació, la valoració per part d'una comissió independent d'experts i la publicació d'un informe.

En general, una avaluació externa s'iniciarà en la mateixa agència o a escala nacional. Per tant, és presumible que les avaluacions es deriven d'una normativa nacional o dels processos interns d'assegurament de la qualitat que tinguin lloc a l'agència. Aquest informe vol posar en relleu la importància de respectar el principi de subsidiarietat, per la qual cosa es proposa que l'ENQA, en relació amb els seus membres, prengui la iniciativa de dur a terme una avaluació només en cas que al cap de cinc anys no hi hagi hagut una iniciativa nacional o per part de la mateixa agència. En cas que l'agència no sigui membre de l'ENQA i que, al cap de cinc anys, no s'hagi produït cap iniciativa a escala nacional o per part de la mateixa agència, l'òrgan responsable d'iniciar la revisió serà la Comissió del Registre Europeu.

Quan les autoritats nacionals prenguin la iniciativa de dur a terme l'avaluació, l'objectiu pot ser, sens dubte, força més ampli i incloure, per exemple, el compliment dels imperatius nacionals. Tanmateix, un element essencial d'aquesta proposta és que les avaluacions—independentment de si s'inicien a escala nacional, en la mateixa agència o a requeriment de l'ENQA— considerin sempre explícitament fins a quin punt l'agència s'adequa als estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat. En la reunió de novembre de 2004, l'Assemblea General de l'ENQA va decidir que els seus criteris d'admissió s'adequarien als estàndards europeus proposats per a les agències externes d'assegurament de la qualitat. En conseqüència, l'avaluació d'una agència no només demostrarà el seu grau d'adequació als estàndards europeus, sinó que també indicarà el grau de compliment dels criteris d'admissió de l'ENQA.

En darrer lloc, l'informe subratlla que la intervenció d'experts internacionals amb la competència i l'experiència adequades beneficiarà substancialment el procés d'avaluació. La responsabilitat del seguiment del procés recaurà principalment en les autoritats de cada país, els titulars de l'agència i, per descomptat, la mateixa agència. L'ENQA només participarà en el procés de seguiment quan hagi de certificar si una agència membre de la Xarxa compleix els estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat. En cas que no s'ajusti al seu compliment, la normativa interna de l'ENQA en determinarà les conseqüències.

En l'annex d'aquest informe es presenta un resum i il·lustratiu d'un procés estàndard d'avaluació externa d'una agència.

### **Registre de les agències externes d'assegurament de la qualitat que operen a Europa**

L'ENQA es va comprometre davant de la reunió de ministres de Berlín de 2003 a desenvolupar, en col·laboració amb totes les parts implicades, un registre europeu d'agències d'assegurament de la qualitat, que inclogués les agències públiques, privades i temàtiques que operen o tenen previst operar a Europa.

El registre permetrà que els governs i les institucions d'educació superior puguin identificar les agències d'assegurament de la qualitat professionals i fiables que treballen a Europa. Aquest interès es deriva principalment de la dificultat que presenta el reconeixement de titulacions d'altres països. Els procediments de reconeixement millorarien si fos transparent la mesura en què les entitats competents s'han sotmès a un procés d'assegurament de la qualitat gestionat per agències oficialment reconegudes. En segon lloc, atès que les institucions d'educació superior cada cop tenen més possibilitats d'encarregar l'assegurament de la qualitat a agències d'altres països, el registre els donarà la possibilitat d'identificar de manera fiable les agències professionals.

El recurs més valuós del registre serà, doncs, la informació que proporcionarà a les institucions i altres parts interessades, i en ell mateix podrà esdevenir un recurs molt útil per assolir la transparència i la comparabilitat de l'assegurament extern de la qualitat de les institucions d'educació superior.

El registre ha de fer evident el grau de compliment dels participants amb els estàndards europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat. Tanmateix, és important subratllar que aquest informe no pretén que el registre es converteixi en un instrument de classificació.

El registre ha d'estar obert a la inscripció de totes les agències que prestin serveis en l'àmbit europeu, incloent-hi les que operen des de països no europeus o les d'àmbit transnacional o internacional. Les agències estaran situades en diferents apartats del registre segons si han passat una revisió d'experts o no, si compleixen els estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat o no, i si operen exclusivament en el seu àmbit nacional o en altres països.

En conseqüència, una possible estructura del registre és la següent:

**Apartat 1.** Agències que han estat avaluades, dividides en les categories següents:

- Agències nacionals europees que han estat avaluades i compleixen tots els estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.
- Agències nacionals europees que han estat avaluades, però no compleixen tots els estàndards establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.

- Agències no nacionals i no europees que operen a Europa, han estat avaluades i compleixen tots els estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.
- Agències no nacionals i no europees que operen a Europa i han estat avaluades però no compleixen tots els estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.

**Apartat 2.** Agències no avaluades

- Agències nacionals europees, agències no nacionals i agències no europees que no han estat avaluades i que, per tant, estan inscrites d'acord amb la informació extreta de la seva sol·licitud d'inscripció al registre.

Presentada en una taula l'estructura del registre és la següent:

ESTRUCTURA PROPOSADA DEL REGISTRE	Avaluades		Sense avaluar
	Compleixen els estàndards europeus	No compleixen els estàndards europeus	
Agències nacionals europees	Operadors nacionals		
	Operadors transnacionals		
Agències europees no nacionals			
Agències no europees que operen a Europa			

La Comissió del Registre Europeu decidirà les admissions al registre. Un dels criteris per a l'admissió serà el compliment dels estàndards europeus establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat, d'acord amb el que determini l'avaluació cíclica de l'agència. Caldrà desenvolupar un altre criteri per tenir en compte la diversitat dels diferents sistemes d'ensenyament superior.

La Comissió serà una estructura àgil, no burocràtica, formada per nou membres nomenats per l'EURASHE, l'ESIB, l'EUA, l'ENQA i organitzacions que representin els ocupadors, els sindicats i les associacions professionals d'Europa, a més de representants governamentals. Aquests membres actuaran a títol personal i no com a representants de les organitzacions que els hagin nomenat. L'ENQA es farà càrrec de les tasques de secretaria de la Comissió, que es reunirà almenys dos cops l'any.

Una de les primeres tasques executives de la Comissió del Registre Europeu serà formalitzar la titularitat del registre.

Una altra tasca immediata de la Comissió serà establir un sistema independent i fiable d'apel·lació per tal de garantir els drets d'aquelles agències que han estat rebutjades o no poden acceptar la seva posició en el registre. El sistema d'apel·lació ha de constar en el protocol que haurà de redactar la Comissió en el moment que comenci a funcionar.

### Fòrum Consultiu Europeu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior

Des de la reunió de Praga de 2004, el Grup E4, format per l'ENQA, l'EUA, l'ESIB i l'EURASHE, s'ha reunit periòdicament per analitzar les seves posicions respectives sobre el Procés de Bolonya i la qualitat europea en educació superior. Des de la reunió de Berlín de 2003, el tema prioritari de les reunions de l'E4 ha estat la implementació del mandat dels ministres pel que fa a l'assegurament de la qualitat en l'educació superior.

Aquesta cooperació a escala europea ha demostrat ser constructiva. Les quatre organitzacions han acordat crear un Fòrum Consultiu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior a partir del Grup E4. A la pràctica, la creació d'aquest fòrum formalitzarà de manera permanent la cooperació actual entre l'ENQA, l'EUA, l'EURASHE i l'ESIB. El Fòrum funcionarà sobretot com a comitè consultiu i assessor per a les principals parts europees implicades i, a semblança de l'organització actual, les quatre organitzacions finançaran la seva participació i les seves despeses sense que calgui crear una nova estructura administrativa. A llarg termini, el Fòrum també inclourà representants del mercat de treball.



# 4 [ PERSPECTIVES I REPTES DE FUTUR ]





Aquest informe conté les propostes i recomanacions que han estat desenvolupades i aprovades pels principals actors europeus en l'àmbit de l'assegurament de la qualitat de l'educació superior. La mateixa existència de l'informe és un testimoni de l'entesa entre les diferents parts en un àmbit en què, d'entrada, sembla improbable, atesos els diferents interessos que estan en joc. Les propostes ofereixen una major transparència, seguretat i informació sobre l'educació superior als estudiants i a tota la societat en general. També ofereixen a les institucions d'educació superior reconeixement i credibilitat, així com oportunitats per demostrar la seva dedicació a la millora de la qualitat en un entorn competitiu i extremament escèptic. Per a les agències d'assegurament de la qualitat, les propostes incrementen la qualitat i la credibilitat i les vinculen d'una manera més productiva a la comunitat educativa europea.

Tanmateix, les propostes no són més que propostes, si no van acompanyades d'una estratègia efectiva d'implementació. Si són aprovades pels ministres a la reunió de Bergen, es prendran mesures immediates per començar a introduir alguns dels elements clau d'aquest informe. El registre d'agències d'assegurament de la qualitat hauria de començar a funcionar durant la segona meitat de 2005 i estar disponible en línia el 2006.

El Secretariat de l'ENQA ha previst dotar-se dels recursos addicionals que seran necessaris per complir aquest objectiu. Després de la reunió ministerial, l'ENQA prendrà les mesures necessàries per establir la Comissió del Registre Europeu. Aquest organisme iniciarà les seves activitats formalitzant la titularitat del registre i elaborant un protocol basat en els treballs preliminars que va dur a terme l'ENQA durant la primavera de 2005. És previst que l'any 2005 es faci ja la primera avaluació cíclica.

Una altra de les primeres iniciatives serà l'establiment del Fòrum Consultiu Europeu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior. Així, les conclusions de la reunió de ministres de Bergen i l'establiment del Fòrum seran els temes prioritaris de la propera reunió entre l'ENQA i dels seus socis del Grup E4 el juny de 2005. D'altra banda, s'analitzarà la futura cooperació amb altres parts interessades, com ara els representants del mercat de treball. L'ENQA també ha previst reunir-se amb altres xarxes d'assegurament de la qualitat europees abans de la propera assemblea general de l'ENQA, que tindrà lloc el setembre de 2005.

La possibilitat de posar en pràctica de manera immediata algunes de les propostes d'aquest informe no implica necessàriament que hagi de ser fàcil la implantació de la resta. Els estàndards d'assegurament intern i extern de la qualitat trigaran a ser adoptats de forma general per totes les agències i institucions, atès que la seva acceptació depèn de la voluntat de canvi i avanç dels estats signataris, amb uns sistemes d'educació molt sòlids i arrelats. Les propostes referents a l'assegurament intern de la qualitat seran un repte per a algunes institucions d'educació superior, sobretot si hi ha una nova i incipient tradició d'assegurament de la qualitat o quan l'interès per les necessitats dels estudiants i la seva preparació per entrar en el mercat de treball no estiguin fortament arrelats a la cultura institucional. Igualment, els estàndards d'assegurament extern de la qualitat i els establerts per a les agències externes d'assegurament de la qualitat requeriran que tots els participants, especialment les agències, valorin acuradament la seva tasca i mesurin les seves pràctiques d'acord amb les expectatives europees. El nou procediment d'avaluació cíclica serà un instrument adequat per complir aquest objectiu. Només quan es vegin els beneficis que aporta l'adopció d'aquests estàndards, hi haurà la possibilitat que s'acceptin de manera general.

L'EEES funciona partint de la idea que cada país és responsable en l'àmbit de l'educació superior, la qual cosa implica autonomia en l'assegurament extern de la qualitat. Per això, aquest informe no és, ni pot ser, normatiu, sinó que estableix recomanacions i propostes dins d'un esperit de respecte mutu entre professionals i especialistes que treballen en institucions d'educació superior, incloent-hi estudiants, ministres i agències d'assegurament de la qualitat. És probable que alguns estats vulguin ratificar aquests estàndards i processos d'avaluació en el seu marc legislatiu o administratiu. D'altres possiblement dedicaran més temps a valorar la pertinència de fer-ho i sospesaran els avantatges del canvi enfront de la solidesa de l'status quo. El Fòrum Consultiu Europeu per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Educació Superior ha de resultar un espai útil per analitzar, debatre i assimilar aquestes noves idees, l'experiència d'altres sistemes i les similituds i disparitats entre diferents països.

En general, l'ENQA, els seus socis de l'E4 i les altres parts interessades hauran d'assumir un considerable i estimulant volum de feina en els propers anys. En conseqüència, l'informe aclareix explícitament que la seva finalització no equival a complir l'objectiu de Bolonya pel que fa l'assoliment d'una dimensió europea d'assegurament de la qualitat a l'EEES. Queda encara molta feina per fer a fi d'implantar les recomanacions de l'informe i garantir una cultura de qualitat tant en les institucions d'educació superior com en les agències externes d'assegurament de la qualitat. Caldrà mantenir i esperar el que ha posat en marxa el mandat de Berlín si es vol assolir una dimensió europea de l'assegurament de la qualitat plenament operativa en l'àmbit de l'EEES.

Un Espai europeu d'educació superior amb institucions d'educació superior sòlides, autònomes i efectives, una percepció clara de la importància de la qualitat i els estàndards, unes avaluacions fiables, unes agències d'assegurament de la qualitat creïbles, un registre efectiu i una major cooperació entre tots els agents implicats, com ara els ocupadors, és ara possible i les propostes contingudes en aquest informe volen contribuir a fer realitat aquesta visió.

# [ AVALUACIÓ CÍCLICA DE LES AGÈNCIES D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT:<sup>4</sup> UN MODEL TEÒRIC ]

annex

[4] L'estructura d'aquest annex presenta moltes similituds amb el que ha aparegut recentment en un manual d'un projecte sobre reconeixement mutu de les agències d'assegurament de la qualitat dels països nòrdics.



El model que es presenta a continuació és un esquema indicatiu per dur a terme l'avaluació externa d'una agència d'assegurament de la qualitat. Es presenta com un exemple d'un procés versemblant per tal de verificar el compliment dels estàndards europeus de les agències externes d'assegurament de la qualitat. Tanmateix, cal tenir en compte que el seu objectiu és purament instructiu i il·lustratiu. Per tant, el nivell de detall és alt, segurament més alt del que es considera necessari en una avaluació d'experts. Se suposa, doncs, que els processos que es presenten no s'han de considerar de cap manera una norma estàndard en ells mateixos. D'altra banda, cal assenyalar que en l'exemple presentat el terme «avaluació» inclou objectius i processos. També es poden aplicar termes com ara «acreditació» o «auditoria».

El procés inclou els elements següents:

- formulació de competències i protocol de l'avaluació;
- nomenament i designació de la comissió d'experts;
- autoavaluació de l'agència;
- visita al lloc objecte d'estudi;
- informe.

## 1. Competències

En aquest apartat cal identificar els objectius de l'avaluació pel que fa a les perspectives i els interessos de les autoritats, les parts implicades i la mateixa agència. Cal incloure totes les tasques i funcions principals de l'agència de manera que quedi patent que no hi ha interessos ocults.

## 2. Autoavaluació

### 2.1. Dades bàsiques que es demanen a l'agència com a base de l'avaluació

Cal disposar d'informació bàsica per entendre el context en què treballa l'agència.

La secció ha d'incloure:

#### 2.1.1. Breu resum del sistema nacional d'educació superior

Cal incloure:

- estructura de les titulacions;
- estructura institucional;
- procediments i parts implicades a l'hora d'establir noves assignatures, programes i institucions;
- altres procediments d'assegurament de la qualitat;
- estatus de les institucions d'educació superior en relació amb el Govern.

#### 2.1.2. Breu descripció de la història de l'agència i de l'avaluació de l'educació superior en general

- declaració de missió;
- creació i estatus de l'agència (govern, institucions d'educació superior, altres);
- descripció del marc legal i altra legislació formal en relació amb l'agència (per exemple, lleis parlamentàries, ordres o decrets ministerials);
- finançament de l'agència;
- capacitat d'iniciar avaluacions;

- organització interna de l'agència, incloent-hi els procediments de designació i composició de la junta o consell directiu;
- altres responsabilitats a part de l'avaluació de l'educació superior;
- activitats internacionals, incloent-hi acords formals i altres activitats, com ara participació en conferències, grups de treball, intercanvi de personal;
- paper de l'agència en el seguiment de les avaluacions: conseqüències i sancions.

## 2.2. Assegurament extern de la qualitat que du a terme l'agència

Cal presentar proves que demostrin que l'agència du a terme habitualment l'assegurament extern de la qualitat d'institucions o programes d'educació superior, la qual cosa ha d'implicar que les seves funcions principals són l'avaluació, l'acreditació, la revisió, l'auditoria o l'assessorament.

Per «habitualment» s'entén que les avaluacions es planifiquen a través d'un procediment sistemàtic i que s'han dut a terme diverses avaluacions de la qualitat en els darrers dos anys.

Entre aquestes proves cal incloure:

- una descripció de l'àmbit metodològic de l'agència;
- una relació del nombre d'avaluacions de la qualitat que s'han dut a terme i el nombre d'unitats avaluades.

## 2.3. Mètode d'avaluació aplicat per l'agència

### 2.3.1. Informació bàsica

Cal disposar d'una descripció de la planificació global d'una avaluació i d'altres qüestions fonamentals per tal de poder determinar si l'agència treballa amb procediments metodològics transparents.

Aquesta descripció ha d'incloure:

- els procediments que es fan servir per a les reunions preparatòries i la comunicació amb les institucions que s'avaluen;
- l'estratègia de l'agència per a la participació dels estudiants;
- els procediments relacionats amb l'establiment de competències/planificació del projecte d'una avaluació;
- les referències de l'avaluació (criteris predefinitos, documents legals, indicadors per mesurar el rendiment de les assignatures, estàndards professionals, objectius explícits de la institució avaluada);
- la mesura en què els elements metodològics són modificats en les avaluacions específiques.

### 2.3.2. Elements de la metodologia

En aquest apartat cal demostrar que la metodologia amb què treballa l'agència està predefinida i és pública i que els resultats de l'avaluació també es fan públics.

La metodologia inclou:

- autoavaluació o procediment equivalent de l'objecte de l'avaluació;

- avaluació externa d'un grup d'experts i visites al centre d'estudi decidides per l'agència;
- publicació d'un informe públic amb els resultats de l'avaluació.

L'agència també pot elaborar i aplicar altres metodologies que s'ajustin a finalitats específiques.

Les decisions i els informes de l'agència han de ser coherents pel que fa als principis i els requeriments, encara que siguin el resultat del criteri de diferents grups de treball.

Si l'agència pren decisions referents a l'avaluació, hi ha d'haver un sistema d'apel·lació. Aquesta metodologia s'ha d'aplicar d'acord amb les necessitats de cada agència.

Si l'agència ha de fer recomanacions i/o arribar a resolucions condicionals, ha de disposar d'un procediment de seguiment per verificar-ne els resultats.

### 2.3.3. Descripció de les funcions del grup d'experts externs

La descripció de les funcions del grup d'experts externs ha d'incloure:

- procediments de nomenament i designació dels experts, incloent-hi els criteris per incloure experts internacionals i representants de les parts implicades, com ara ocupadors i estudiants;
- mètodes per preparar i formar els experts;
- reunions entre els experts: nombre, abast i calendari en relació amb el procés global d'avaluació;
- divisió del treball entre l'agència i la comissió d'experts;
- paper del personal de l'agència en les avaluacions;

- identificació i designació de(l) membre(s) de l'agència responsables de l'avaluació.

### 2.3.4. Documentació

Per determinar els procediments relacionats amb l'autoavaluació de l'agència i les visites al lloc objecte d'estudi, cal disposar de diversos documents en què es descriguin els procediments per recopilar informació.

#### 2.3.4.1. Descripció dels procediments relacionats amb l'autoavaluació

Cal incloure:

- especificació del contingut de les directrius aportades per l'agència;
- consells sobre procediments aportats per l'agència;
- requisits per a la composició dels equips d'autoavaluació, incloent-hi estudiants;
- formació/informació dels equips d'autoavaluació;
- temps disponible per dur a terme l'autoavaluació.

#### 2.3.4.2. Descripció dels procediments relacionats amb les visites al lloc d'estudi

Cal incloure:

- protocols per als qüestionaris/entrevistes;
- principis de selecció dels participants/informants (categories i participants concrets);
- principis per a la durada de la visita;
- nombre de reunions i durada mitjana;
- documentació de les reunions (interna/externa, actes, transcripcions, etc.);

- mètodes de treball del grup d'experts externs.

#### 2.3.4.3. Informes

Pel que fa als informes, la documentació ha d'incloure la informació següent:

- objectiu de l'informe;
- redacció de l'informe (personal de l'agència o experts);
- format de l'informe (disseny i extensió);
- contingut de l'informe (documentació o només anàlisis/recomanacions);
- principis perquè les institucions avaluades puguin expressar la seva opinió i fer observacions sobre l'esborrany;
- procediments i política de publicacions (per exemple, utilització de mitjans de comunicació);
- seguiment immediat (per exemple, seminaris i conferències);
- activitats de seguiment a llarg termini (per exemple, avaluació o visita de seguiment).

#### 2.3.5. Sistema d'apel·lació

L'agència ha de documentar un mètode per a les apel·lacions contra les seves decisions i la manera com s'aplica aquesta metodologia a les seves necessitats. La documentació presentada ha de demostrar fins a quin punt el sistema d'apel·lació es basa en un procés a través del qual l'agència proporciona els mitjans necessaris perquè les institucions avaluades puguin comentar i qüestionar els resultats de l'avaluació.

Bàsicament, l'agència ha d'aportar proves que el sistema d'apel·lació ofereix als avaluats l'oportunitat d'expressar la seva opinió sobre les conclusions de l'avaluació.

#### 2.4. Documentació addicional

En aquest apartat cal descriure l'ús d'enquestes, dades estadístiques o altres tipus de documentació que no s'esmenti en cap altre lloc. Tota aquesta documentació ha de ser pública.

#### 2.5. Procediments per a un sistema de qualitat de les agències

L'agència ha de documentar que disposa de mecanismes d'assegurament intern de la qualitat que s'adeqüen als estipulats en els estàndards europeus per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.

#### 2.6. Reflexions finals

Cal dur a terme una anàlisi de les fortaleeses, les debilitats, les oportunitats i les amenaces de l'agència per tal de demostrar la seva capacitat d'adaptar-se a les noves exigències i tendències, millorar de forma permanent les seves accions i alhora mantenir un marc metodològic i un model de gestió sòlid i fiable.

### 3. Directrius per a la comissió externa d'experts

Aquestes directrius descriuen el que s'espera de la comissió externa d'experts. Inclouen orientació sobre:

- designació de membres i organització general;
- visita al lloc d'estudi;
- redacció de l'informe.



Com es descriu més amunt, l'agència sotmesa a avaluació ha de presentar un informe d'autoavaluació segons les directrius proposades. Aquest estudi s'ha de trametre a la comissió d'experts com a molt tard un mes abans de la seva visita.

### **3.1. Designació dels membres de la comissió externa d'experts**

Aquesta secció es refereix a la designació dels experts que han de dur a terme l'avaluació.

El grup d'experts ha d'estar integrat pels membres següents:

- un o dos especialistes en assegurement de la qualitat (internacional);
- un representant de les institucions d'educació superior (nacional);
- un representant dels estudiants (nacional);
- un representant de les parts implicades (per exemple, un ocupador, nacional).

Un d'aquests experts serà elegit president de la comissió. També es recomana que es complementi la comissió amb una persona que, independentment de l'agència, actuï com a secretari.

El nomenament dels experts el poden dur a terme les agències, les parts interessades o les autoritats locals, però per tal de garantir que l'avaluació és creïble i fiable, és essencial que la designació d'experts es delegui en un tercer organisme independent de l'agència. Aquest tercer organisme podria ser, per exemple, l'ENQA o una agència que no participi en el procés. La base per a la identificació d'experts són les declaracions de la seva independència. Tanmateix, l'agència sotmesa a avaluació ha de tenir la possibilitat de donar la seva opinió sobre la composició final de la comissió.

### **3.2. Visita externa**

Cal disposar d'un protocol per a les visites externes d'acord amb el següent:

Es recomana que la visita tingui una durada de dos o tres dies, incloent-hi la preparació i el seguiment, segons el coneixement previ de l'agència i el seu context que tingui la comissió d'experts.

El dia abans de la visita, la comissió s'ha de reunir i acordar els aspectes rellevants de la visita. L'objectiu de la visita és validar l'autoavaluació. Cal redactar un esquema de les entrevistes tenint en compte aquesta perspectiva.

La visita pot incloure reunions per separat amb els membres de la junta directiva de l'agència, la direcció, el personal, els experts, els titulars/principals parts interessades i els representants de l'àmbit directiu de les institucions avaluades, com també els membres dels comitès interns d'autoavaluació.

### **3.3. Preparació de l'informe**

A part d'ajustar-se a les competències generals, l'informe ha de centrar-se amb precisió en el compliment dels estàndards europeus per a les agències externes d'assegurement de la qualitat, tal com s'especifica en el protocol d'autoavaluació, com també en les possibilitats i les recomanacions de millora.

Després de la visita la comissió d'experts externs, amb l'ajut del secretari, ha de redactar l'esborrany de l'informe. La versió final s'ha de trametre a l'agència avaluada perquè pugui fer comentaris sobre els errors de fet.







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



[www.aqucatalunya.org](http://www.aqucatalunya.org)

[www.enqa.net](http://www.enqa.net)