



Traducere în limba română realizată de:



Standarde și linii directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG)

Aprobat în cadrul Conferinței Ministeriale din Mai 2015

Realizat de

Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ENQA)

Organizația Europeană a Studenților (ESU)

Asociația Europeană a Universităților (EUA)

Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior (EURASHE)

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Registrul European al agențiilor de Asigurare a Calității din Învățământul Superior (EQAR)

Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG)

Aprobate în cadrul Conferinței Ministeriale din Erevan, 14-15 Mai 2015

Cuprins

Cuvânt de început.....	Pag. 3
I. Context, scop, obiective și principii.....	Pag. 4
Prezentarea contextului.....	Pag. 4
Scop și Concepte.....	Pag. 4
ESG: obiective și principii.....	Pag. 6
II. Standarde și linii directoare europene pentru asigurarea calității în învățământul superior.....	Pag. 7
Partea 1: Standarde și linii directoare pentru asigurarea internă a calității.....	Pag. 8
Partea 2: Standarde și linii directoare pentru asigurarea externă a calității.....	Pag. 15
Partea 3: Standarde și linii directoare pentru agenții de asigurare a calității.....	Pag. 19
III. Anexă: Sumar al standardelor.....	Pag. 23

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

Varianta în engleză a documentului este singura variantă oficială. Responsabilitatea acurateții traducerii aparține celor care s-au ocupat de traducere.

Cuvânt de început

Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG) au fost adoptate de Miniștrii responsabili pentru învățământul superior în 2005, pe baza unei propuneri pregătite de Asociația Europeană a Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ENQA) în cooperare cu Organizația Europeană a Studenților (ESU)¹, Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior (EURASHE) și Asociația Europeană a Universităților (EUA).

După 2005, a existat un progres considerabil în ceea ce privește asigurarea calității, cât și alte linii de acțiune din cadrul Procesului Bologna cum ar fi cadrul calificărilor, recunoașterea și promovarea rezultatelor învățării, toate acestea contribuind la o schimbare de paradigmă către un învățământ și o predare centrate pe student.

Având în vedere acest lucru, Comunicatul Ministerial din 2012 a invitat Grupul E4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) în cooperare cu Education International (EI), BUSINESSEUROPE și Registrul European al Agențiilor de Asigurare a Calității din Învățământul Superior (EQAR) să pregătească o propunere inițială de revizuire a ESG „*pentru a îmbunătăți claritatea, aplicabilitatea și utilitatea lor, inclusiv scopul pe care îl au*”.

Procesul de revizuire a inclus mai multe runde de consultare, incluzând atât organizațiile cheie din acest proces, cât și miniștrii. Comentariile, propunerile și recomandările primite au fost analizate cu grijă și discutate riguros de Grupul Director. Acestea sunt reflectate în versiunea ESG rezultată ulterior. Mai mult decât atât, această ediție reflectă și un consens între toate organizațiile care au fost implicate în proces în ceea ce privește modul în care ar trebui să evolueze asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior și, astfel, oferă o bază solidă pentru implementarea cu succes a documentului.

Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ENQA)

Organizația Europeană a Studenților (ESU)

Asociația Europeană a Universităților (EUA)

Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior (EURASHE)

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Registrul European al agențiilor de Asigurare a Calității din Învățământul Superior (EQAR)

¹ ESU a fost cunoscută anterior sub numele ESIB – Organizațiile Naționale ale Studenților din Europa

I. Context, scop, obiective și principii

Prezentarea contextului

Învățământul superior, cercetarea și inovarea joacă un rol crucial în sprijinirea coeziunii sociale, creșterii economice și competitivității globale. Având în vedere interesul societăților europene de a deveni din ce în ce mai bazate pe cunoaștere, învățământul superior a devenit o componentă esențială a dezvoltării socio-economice și culturale. În același timp, creșterea cererii pentru abilități și competențe necesită un învățământ superior care răspunde la această nevoie prin noi modalități.

Creșterea accesului la învățământ superior reprezintă o oportunitate pentru instituțiile învățământ superior de a profita de experiențele individuale anterioare tot mai diverse ale studenților. Adaptarea la diversitate și creșterea așteptărilor de la învățământul superior necesită o schimbare fundamentală a modului de funcționare a acestuia; este nevoie de o abordare mult mai centrată pe student în ceea ce privește învățarea și predarea, incluzând trasee alternative de învățare și recunoașterea competențelor dobândite în afara curriculei. Însăși instituțiile de învățământ superior devin mai diverse în misiunile pe care și le definesc, modul în care oferă educație sau în cooperări, incluzând dezvoltarea internaționalizării, învățarea digitală și noi forme de oferire a educației². Rolul asigurării calității este crucial în sprijinirea sistemelor și instituțiilor de învățământ superior în adaptarea la aceste schimbări, în timp ce asigurarea dobândirii de calificări de către studenți și experiențele pe care aceștia le au în învățământul superior rămân în prima linie a misiunilor instituționale.

Un țel cheie al Standardelor și Liniilor Directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG) este să contribuie la o înțelegere comună a asigurării calității în ceea ce privește învățarea și predarea la nivel transfrontalier și de către toți actorii implicați. Acestea au jucat și vor continua să joace un rol important în dezvoltarea națională și instituțională a sistemelor de asigurare a calității în interiorul Spațiului European de Învățământ Superior și în cooperarea transfrontalieră. Implicarea în procesele de asigurare a calității, în special cele externe, permit sistemelor de învățământ superior europene să își demonstreze calitatea și cresc transparența, contribuind astfel la construirea încrederii reciproce și la o mai bună recunoaștere a calificărilor, programelor de studiu sau ale altor prevederi.

ESG sunt folosite de instituții și agenții de asigurare a calității ca document de referință pentru sistemele de asigurare internă și externă a calității în învățământul superior. Mai mult decât atât, acestea sunt folosite și de către Registrul European al Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (EQAR), care este responsabil de listarea agențiilor de asigurare a calității care respectă ESG.

Scop și concepte

ESG sunt un set de standarde și linii directoare pentru asigurarea internă și externă a calității în învățământul superior. ESG nu reprezintă standarde de calitate și nici nu prescriu cum ar trebui

2 Comunicatul Comisiei Europene: Deschiderea Educației (Opening up Education): Învățare și predare inovative pentru toți prin intermediul Tehnologiilor și Resurselor Educaționale Deschise, COM (2013) 654 final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

implementate procesele de asigurare a calității, ci oferă îndrumare, acoperind dimensiuni care sunt vitale pentru oferirea unor prevederi și medii de învățare de calitate în învățământul superior. ESG trebuie luate în considerare într-un context mai amplu ce include și cadrul calificărilor, ECTS și suplimentul la diplomă, care contribuie, de asemenea, la promovarea transparenței și încrederii reciproce în învățământul superior în cadrul SEIS.

Focusul ESG este pe asigurarea calității în ceea ce privește învățarea și predarea în învățământul superior, incluzând mediile de învățare și legăturile relevante cu cercetarea și inovarea. Pe lângă acest lucru, instituțiile au politici și procese pentru asigurarea și îmbunătățirea propriilor lor activități, cum ar fi cercetarea sau guvernarea.

ESG se aplică întregului învățământ superior din SEIS, indiferent de modul sau forma de studiu în care acesta se desfășoară. Astfel, ESG sunt aplicabile inclusiv învățământului superior transnațional și transfrontalier. **În acest document, termenul „program” se referă la învățământul superior în sensul cel mai larg,** incluzând și acele lucruri care nu sunt parte a unui program care se finalizează prin obținerea unei diplome.

Învățământul superior își propune să îndeplinească scopuri multiple; incluzând pregătirea studenților pentru cetățenie activă, pentru viitoarele lor cariere (ex: contribuind la angajabilitatea lor), sprijinirea dezvoltării lor personale, crearea unei baze largi de cunoștințe avansate și stimularea cercetării și inovării³. Prin urmare, actorii din educație, care pot prioritiza diferit aceste scopuri, pot avea viziuni diferite asupra calității în învățământul superior, iar asigurarea calității trebuie să țină cont de aceste perspective diferite. *Calitatea*, nefiind un concept ușor de definit, este în principal rezultatul interacțiunii dintre cadre didactice, studenți și mediul instituțional de învățare. Asigurarea calității ar trebui să asigure un mediu de învățare în care conținutul programelor, oportunitățile de învățare și facilitățile sunt adecvate scopului.

În centrul tuturor activităților de asigurare a calității sunt scopurile gemene de responsabilitate și îmbunătățire. Luate laolaltă, acestea creează încredere în performanța instituției de învățământ superior. Un sistem de asigurare a calității implementat cu succes va oferi informații instituției de învățământ superior, cât și publicului larg, despre calitatea activităților din interiorul instituției de învățământ superior (responsabilitate), precum și sfaturi și recomandări de dezvoltare (îmbunătățire). Asigurarea calității și dezvoltarea calității sunt astfel interconectate. Ele pot sprijini dezvoltarea unei *culturi a calității* în care să fie toți implicați: de la studenți și cadre didactice la conducerea și managementul instituției.

Termenul „asigurarea calității” este folosit în acest document pentru a descrie toate activitățile din cadrul ciclului de dezvoltare continuă (activități de asigurare și îmbunătățire).

Dacă nu se specifică altfel, în acest document prin *actori implicați* înțelegem toți actorii din interiorul instituției, incluzând studenții și personalul, cât și actorii externi, cum ar fi angajatorii sau partenerii

3 – Recomandarea Rec (2007)6 a Comisiei Miniștrilor din cadrul Consiliului Europei în ceea ce privește responsabilitatea publică pentru învățământ superior și cercetare, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

externi ai instituției.

Cuvântul *instituție* este folosit în standarde și linii directoare pentru a se referi la instituțiile de învățământ superior. Depinzând de abordarea instituției privind asigurarea calității, se poate referi la întreaga instituție sau la oricare actor din interiorul instituției.

ESG: Obiective și principii

ESG au următoarele obiective:

- **Ele setează un cadru comun** pentru sistemele de asigurare a calității în ceea ce privește învățarea și predarea la nivel european, național și instituțional;
- **Ele permit asigurarea și îmbunătățirea calității** învățământului superior din Spațiul European al Învățământului Superior;
- **Ele sprijină încrederea reciprocă**, facilitând astfel recunoașterea și mobilitatea în interiorul și dincolo de granițele naționale;
- **Ele oferă informații despre asigurarea calității** în SEIS.

Aceste obiective oferă un cadru în care ESG pot fi folosite și implementate în diferite modalități de către diferite instituții, agenții și state. SEIS este caracterizat de diversitatea sistemelor politice, sistemelor de educație, tradițiilor socio-culturale și educaționale, limbilor vorbite, aspirațiilor și așteptărilor din interiorul său. Acest lucru face ca o abordare monolită asupra calității și asigurării calității să fie necorespunzătoare. Acceptarea la scară largă a tuturor standardelor este o condiție prealabilă pentru crearea unei înțelegeri comune a asigurării calității în Europa. Din aceste motive, ESG trebuie să fie la un nivel generic rezonabil pentru a asigura că ele sunt aplicabile tuturor formelor de învățământ superior.

ESG oferă criteriile de la nivel european după care agențiile de asigurare a calității și activitățile lor sunt evaluate⁴. Acest lucru asigură aderarea agențiilor de asigurare a calității din SEIS la același set de principii, în timp ce procesele și procedurile pe care le aplică sunt modelate astfel încât să se potrivească scopurilor și cerințelor contextelor în care își desfășoară activitatea.

ESG au la bază următoarele patru principii privind asigurarea calității în SEIS:

- Instituțiile de învățământ superior au responsabilitatea principală pentru calitatea activităților pe care le desfășoară și pentru asigurarea calității lor;
- Asigurarea calității este adaptată la diversitatea sistemelor de învățământ superior, a instituțiilor, a programelor sau a studenților;
- Asigurarea calității sprijină dezvoltarea unei culturi a calității;
- Asigurarea calității ține cont de nevoile și așteptările studenților, ale tuturor celorlalți actori și ale societății;

4 – Agențiile care aplică pentru includerea în Registrul European al Agențiilor de Asigurare a Calității din Învățământul Superior (EQAR) sunt supuse unei evaluări externe ale cărei criterii sunt reprezentate de ESG. De asemenea, Asociația Europeană a Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ENQA) se bazează pe ESG atunci când vine vorba de oferirea statutului de membru cu drepturi depline unei agenții.

II. Standarde și linii directoare europene pentru asigurarea calității în învățământul superior

Standardele pentru asigurarea calității au fost divizate în trei părți:

- Asigurarea internă a calității
- Asigurarea externă a calității
- Asigurarea calității agențiilor

Totuși, trebuie ținut cont că cele trei părți sunt intrinsec legate între ele și împreună formează bazele unui cadru european de asigurare a calității. Asigurarea externă a calității din Partea 2 recunoaște standardele pentru asigurarea internă a calității din Partea 1, asta făcând ca munca internă depusă de instituții să fie direct relevantă pentru orice proces de asigurare externă a calității la care sunt supuse. În același mod, Partea 3 ține cont de Partea 2. Astfel, cele trei părți conlucrează complementar în instituții de învățământ superior, cât și în agenții, și asigură înțelegerea faptului că la acest context contribuie și alți actori. În consecință, cele trei părți trebuie luate în considerare ca un întreg.

Standardele setează practici convenite și acceptate pentru asigurarea calității în învățământul superior în SEIS și ar trebui, prin urmare, să fie luate în considerare și respectate de toate tipurile de instituții de învățământ superior⁵. Un sumar al standardelor pentru asigurarea calității se regăsește în anexă, pentru a fi mai ușor accesibile.

Liniile directoare explică de ce standardul este important și descriu cum acesta ar putea fi implementat. Ele stabilesc bune practici ce trebuie luate în considerare de actorii implicați în asigurarea calității. Implementarea lor va varia, depinzând de contexte diferite.

5 – Standardele folosesc utilizarea comună din limba engleză pentru „ar trebui” („should”), care are conotația de prescripție și respectare

Partea 1: Standarde și linii directoare pentru asigurarea internă a calității

1.1 Politici pentru asigurarea calității

Standard:

Instituțiile ar trebui să aibă politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni ar trebui să dezvolte și să implementeze aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi.

Linii directoare:

Politicile și procesele bine definite sunt pilonii principali ai unui sistem instituțional coerent de asigurare a calității care crează ciclul de dezvoltare continuă și contribuie la creșterea încrederii în instituție. Acestea sprijină dezvoltarea unei culturi a calității în care toții actorii interni își asumă responsabilitatea pentru calitate și se implică în asigurarea calității la toate nivelurile din instituție. Pentru a facilita acest lucru, politicile au un caracter formal și sunt publice.

Politicile de asigurare a calității funcționează cel mai eficient atunci când reflectă relația dintre cercetare, învățare și predare și iau în considerare atât contextul național în care instituția își desfășoară activitatea, contextul instituțional, cât și abordarea sa strategică. Astfel de politici sprijină

- organizarea unui sistem de asigurare a calității;
- departamentele, școlile, facultățile și alte structuri organizaționale, cât și conducerea instituțională, cadrele didactice și auxiliare și studenții să își asume responsabilitățile care le revin în asigurarea calității;
- integritatea și libertatea academică și sunt vigilente față de fraude academice;
- apărarea împotriva intoleranței sau discriminării de orice fel împotriva studenților sau a cadrelor didactice și auxiliare;
- implicarea actorilor externi în asigurarea calității.

Politicile se transpun în practică printr-o varietate de procese de asigurare internă a calității care permit participarea tuturor celor din instituție. Cum sunt implementate, monitorizate și revizuite aceste politici rămâne la decizia instituției.

Politicile de asigurare a calității acoperă de asemenea orice element din activitatea instituției care este subcontractat sau este efectuat de terți.

1.2 Proiectarea și aprobarea programelor

Standard:

Instituțiile ar trebui să aibă procese de proiectare și aprobare a programelor. Programele trebuie proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele învățării. Calificările rezultate în urma unui program trebuie specificate clar, făcând referire la nivelul corespunzător din cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior, respectiv, din Cadrul Calificărilor din Spațiul European al Învățământului Superior.

Linii directoare:

Programele de studiu sunt în centrul misiunii de învățare a instituțiilor de învățământ superior. Ele oferă studenților atât cunoștințe academice, cât și competențe, incluzându-le pe cele transferabile, care pot influența dezvoltarea lor personală și pot fi aplicate în carierele lor viitoare.

Programele

- sunt proiectate cu obiective generale care sunt în acord cu strategia instituțională și au rezultate așteptate ale învățării menționate explicit;
- sunt proiectate incluzând studenții și alți actori interesați;
- beneficiază de expertiză și puncte de referință externe;
- reflectă cele patru scopuri ale învățământului superior definite de Consiliul Europei (cf. Scop și Concepte);
- sunt proiectate astfel încât să permită un parcurs flexibil al studenților;
- definesc volumul de muncă așteptat al studenților, de exemplu prin ECTS;
- includ oportunități de plasament bine structurate, acolo unde e cazul⁶;
- sunt supuse unui proces formal de aprobare instituțională;

1.3 Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student

Standard:

Instituțiile ar trebui să se asigure că programele sunt oferite în așa fel încât încurajează studenții să aibă un rol activ în crearea proceselor de învățare, iar evaluarea studenților reflectă această abordare.

Linii directoare:

Învățarea și predarea centrate pe student joacă un rol important în stimularea motivării studenților, auto-reflecției și implicării lor în procesul de învățare. Asta înseamnă o analiză atentă a modului de proiectare și implementare a programelor de studiu și a evaluării rezultatelor.

Implementarea învățării și predării centrate pe student

- respectă și se îngrijește de diversitatea studenților și a nevoilor lor, permițând trasee de învățare

⁶ Plasamentul include stagii, activități de practică sau alte părți ale programului care nu se desfășoară în instituție, dar care permit studentului să dobândească experiență în domeniul de studiu.

flexibile;

- ia în considerare și folosește metode diferite de organizare a procesului de învățare și predare, după caz;
- folosește în mod flexibil o varietate de metode pedagogice;
- evaluează în mod regulat, și modifică atunci când e cazul, modul de organizare a procesului de învățare și predare și metodele pedagogice folosite;
- încurajează un simț al autonomiei pentru cei care învață, asigurând în același timp orientare adecvată și sprijin din partea profesorilor;
- promovează respectul reciproc în relația student-profesor;
- are proceduri potrivite pentru a soluționa nemulțumirile studenților;

Având în vedere importanța evaluării progresului studenților și a viitoarelor lor cariere, procesele de asigurare a calității pentru evaluare iau în considerare următoarele:

- Evaluatorii sunt familiarizați cu testările existente și metodele de examinare și primesc sprijin în dezvoltarea competențelor proprii în acest domeniu;
- Criteriile și metodele de evaluare, cât și modalitatea de notare, sunt publicate din timp;
- Evaluarea permite studenților să demonstreze la ce nivel au fost atinse rezultatele învățării propuse. Studenților li se oferă feedback, care, dacă este necesar, e legat de procesul de învățare;
- Acolo unde este posibil, evaluarea este efectuată de mai mult decât un examinator;
- Reglementările pentru evaluare țin cont de circumstanțele speciale în care s-ar putea afla studenții;
- Evaluarea este consistentă, aplicată în mod corect tuturor studenților și efectuată în conformitate cu procedurile stabilite;
- O procedură formală de contestare a evaluării de către studenți este în vigoare.

1.4 Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către studenți

Standard:

Instituțiile ar trebui să aplice în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele „ciclului vieții” de student, cum ar fi admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

Linii directoare:

Oferirea condițiilor și sprijinului necesar studenților pentru a realiza progresul în carierele lor academice este în interesul individual al studenților, al programelor, al instituțiilor și al sistemelor. Este esențial să existe proceduri de admitere, recunoaștere și finalizare adecvate scopului, în special atunci când studenții sunt mobili în interiorul sau exteriorul sistemelor de învățământ superior.

Este important ca politicile de acces, procedurile de admitere și criteriile folosite să fie implementate corespunzător și în mod transparent. Se vor furniza activități de familiarizare și adaptare a studenților cu instituția și programul.

Instituțiile trebuie să folosească atât procese, cât și instrumente, pentru a colecta, monitoriza și gestiona informații despre evoluția studenților.

Recunoașterea corectă a calificărilor din învățământul superior, a perioadelor de studiu și a învățării anterioare, incluzând recunoașterea învățării non-formale sau informale, sunt componente esențiale pentru asigurarea evoluției studenților în activitățile lor de studiu, încurajând totodată mobilitatea. Procedurile adecvate de recunoaștere se bazează pe faptul că

- practica instituțională pentru recunoaștere este în acord cu principiile Convenției de Recunoaștere de la Lisabona;
- există cooperare cu alte instituții, agenții de asigurare a calității și centre naționale ENIC/NARIC în vederea asigurării unei recunoașteri coerente în întreaga țară.

Absolvirea reprezintă punctul culminant al perioadei de studiu a studenților. Studenții au nevoie să primească documentația necesară pentru a le fi explicate calificările obținute, incluzând rezultatele învățării și contextul, nivelul, conținutul și statusul studiilor care au fost urmate și finalizate cu succes.

1.5 Personalul academic

Standard:

Instituțiile ar trebui să se asigure de competența cadrelor lor didactice. Acestea ar trebui să pună în aplicare procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului academic.

Linii directoare:

Rolul cadrelor didactice este esențial în crearea unei experiențe de înaltă calitate pentru studenți și facilitarea dobândirii de cunoștințe, competențe și abilități. Diversificarea populației de studenți și accentuarea atenției pe rezultate ale învățării necesită o învățare și predare centrate pe student și, astfel, rolul cadrelor didactice se schimbă (conform Standardului 1.3).

Instituțiile de învățământ superior au responsabilitatea primară față de calitatea cadrelor lor didactice și în asigurarea unui cadru care să le sprijine ca acestea să își poată desfășura activitatea în mod eficient. Un astfel de cadru

- stabilește și urmărește procese clare, transparente și corecte de recrutare a personalului și condiții de angajare care recunosc importanța predării;
- oferă oportunități și promovează dezvoltarea profesională a personalului academic;
- încurajează activitatea științifică pentru a întări legătura dintre educație și cercetare;
- încurajează inovarea în metodele de predare și utilizarea de noi tehnologii.

1.6 Resurse de învățare și sprijin pentru studenți

Standard:

Instituțiile ar trebui să finanțeze în mod corespunzător activitățile de învățare și predare și să se asigure că sunt oferite reurse de învățare și servicii de sprijin pentru studenți adecvate și ușor accesibile.

Linii directoare:

Pentru o bună experiență în învățământul superior, instituțiile oferă o serie de resurse care să sprijine învățarea studenților. Acestea variază de la resurse materiale ca bibliotecile, facilitățile de studiu și infrastructura IT, până la resurse umane cu rol de sprijin pentru studenți cum ar fi tutorii, consilierii sau alții. Rolul serviciilor de sprijin pentru studenți este important în mod particular și pentru facilitarea mobilității interne a studenților sau între diferite sisteme de învățământ superior.

Nevoile unei populații diverse de studenți (cum ar fi studenții maturi, cu frecvență redusă, angajați sau internaționali, cât și studenții cu dizabilități) și schimbarea de paradigmă către învățământul centrat pe student, alături de modalitățile flexibile de învățare și predare, sunt luate în considerare atunci când sunt planificate și alocate resursele de învățare și serviciile de sprijin pentru studenți.

Activitățile și facilitățile de sprijin pot fi organizate într-o varietate de moduri, depinzând de contextul instituțional. Cu toate acestea, asigurarea internă a calității garantează că toate resursele sunt accesibile și adecvate scopului, iar studenții sunt informații despre serviciile care le sunt puse la dispoziție.

În oferirea serviciilor de sprijin pentru studenți rolul personalului administrativ este crucial și, prin urmare, acesta trebuie să fie calificat și să aibă la dispoziție oportunități pentru a-și dezvolta competențele.

1.7 Managementul informației

Standard:

Instituțiile ar trebui să se asigure că sunt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

Linii directoare:

Datele fiabile sunt cruciale pentru procese informate de luare a deciziilor în instituție și pentru a cunoaște lucrurile care merg bine sau care necesită mai multă atenție. Procesele eficiente de colectare și analiză a informațiilor despre programele de studiu și alte activități intră în responsabilitatea sistemelor de asigurare internă a calității.

Informațiile colectate depind, într-o oarecare măsură, de tipul și misiunea instituției. Următoarele sunt de interes:

- Indicatori de performanță;
- Profilul populației de studenți;

- Parcursul studenților, rata de absolvire și rata de abandon;
- Satisfacția studenților față de programele de studiu pe care le urmează;
- Resursele disponibile de învățare și serviciile de sprijin pentru studenți;
- Traseele profesionale ale absolvenților;

Pot fi folosite metode variate de colectare a informațiilor. Este important ca studenții și cadrele didactice să fie implicate în oferirea și analizarea informațiilor și în planificarea activităților ce se impun ulterior (follow-up).

1.8 Informațiile publice

Standard:

Instituțiile ar trebui să publice informații despre activitatea lor, incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile despre programele lor.

Linii directoare:

Informațiile despre activitatea instituțiilor sunt utile pentru potențiali sau actuali studenți, cât și pentru absolvenți, alți actori interesați sau public în general.

Prin urmare, instituțiile oferă informații despre activitatea lor, incluzând informații despre programele pe care le oferă, criteriile de selecție, rezultatele învățării și calificările dobândite, procedurile de predare, învățare și evaluare, ratele succes la examene, oportunitățile de învățare pe care le au studenții la dispoziție și informații despre angajabilitatea absolvenților.

1.9 Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor

Standard:

Instituțiile ar trebui să monitorizeze și să evalueze periodic programele pe care le oferă pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor studenților și ale societății. Aceste evaluări ar trebui să conducă la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării ar trebui comunicată tuturor celor interesați.

Linii directoare:

Monitorizarea regulată, evaluarea și revizuirea programelor de studiu își propun să asigure că acestea rămân adecvate și creează un mediu propice de natură să sprijine de învățarea studenților.

Aceste procese includ evaluarea:

- Conținutului programelor, în lumina celor mai noi cercetări în domeniu, asigurându-se de faptul că programele sunt de actualitate;
- Nevoilor în schimbare ale societății;

- Volumului de muncă al studenților, precum și al parcursului și succesului acestora;
- Eficienței procedurilor de evaluare a studenților;
- Așteptărilor, nevoilor și satisfacției studenților în raport cu programul de studiu;
- Mediului de învățare și a serviciilor de sprijin pentru studenți, precum și a adecvării acestora la scopul programului.

Programele sunt evaluate și revizuite regulat, incluzând studenții și alți actori interesați. Informațiile colectate sunt analizate, iar programele sunt adaptate pentru a se asigura că sunt actualizate. Aspectele legate de revizuirea programelor sunt publicate.

1.10 Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Standard:

Instituțiile ar trebui să se supună ciclic proceselor de asigurare externe a calității în conformitate cu ESG.

Linii directoare:

Asigurarea externă a calității în variile ei forme poate verifica eficiența instituțiilor în asigurarea internă a calității, poate funcționa ca un catalizator de îmbunătățire și poate oferi instituției noi perspective. De asemenea, va oferi instituției și publicului informații despre calitatea activităților instituției.

Instituțiile participă în asigurarea externă a calității în mod ciclic, ținând cont, acolo unde este cazul, de prevederile legislative sub care își desfășoară activitatea. Prin urmare, depinzând de cadrul legislativ, asigurarea externă a calității poate lua diferite forme și se poate concentra pe diferite structuri operaționale (cum ar fi programe, facultăți sau instituții).

Asigurarea calității este un proces continuu care nu se finalizează odată cu feedback-ul extern, cu raportul efectuat sau cu procesele de follow-up din instituție. Prin urmare, instituțiile se asigură că progresul făcut de la ultima evaluare externă a calității este luat în considerare atunci când se pregătește o nouă evaluare.

Partea 2: Standarde și linii directoare pentru asigurarea externă a calității

2.1 Luarea în considerare a asigurării interne a calității

Standard:

Asigurarea externă a calității ar trebui să abordeze eficiența proceselor de asigurare internă a calității descrise în Partea 1 a ESG.

Linii directoare:

Asigurarea calității în învățământul superior se bazează pe responsabilitatea instituțiilor pentru calitatea programelor pe care le oferă și pentru alte procese interne; prin urmare, este important ca asigurarea externă a calității să recunoască și să sprijine responsabilitatea instituțională pentru asigurarea calității. Pentru a asigura legătura dintre asigurarea internă a calității și cea externă, cea din urmă ia în considerare standardele din Partea 1. Acestea pot fi abordate în mod diferit, depinzând de tipul de asigurare externă a calității.

2.2 Realizarea de metodologii adaptate scopului

Standard:

Asigurarea externă a calității ar trebui să fie definită și concepută special pentru a se asigura că este adaptată către atingerea scopurilor și obiectivelor sale, ținând cont în același timp de reglementările relevante existente. Actorii interesați ar trebui să fie implicați în proiectarea și îmbunătățirea continuă a acesteia.

Linii directoare:

Pentru a fi eficientă și obiectivă este vital ca asigurarea externă a calității să aibă scopuri clare, agreate de actorii interesați.

Aceste scopuri, obiective, precum și implementarea lor vor

- lua în considerare nivelul de muncă și costurile la care trebuie să se supună instituțiile;
- ține cont de nevoia de a sprijini instituțiile în îmbunătățirea calității;
- permite universităților să demonstreze aceste îmbunătățiri;
- duce către o informare clară cu privire la rezultatele asigurării externe a calității și a activităților de follow-up.

Sistemul de asigurare externă a calității poate opera într-un mod mai flexibil dacă instituțiile sunt capabile să demonstreze eficiența propriilor sisteme de asigurare internă a calității.

2.3 Procesele de implementare

Standard:

Procesele de asigurare a calității ar trebui să fie fiabile, utile, predefinite, aplicate în mod coerent și făcute publice. Ele includ:

- o auto-evaluare sau un proces echivalent;
- o evaluare externă, incluzând în mod normal și o vizită la fața locului;
- un raport rezultat din evaluarea externă;
- activități consistente de follow-up.

Linii directoare:

Asigurarea externă a calității efectuată în mod profesionist, coerent și transparent, asigură acceptarea rezultatelor acesteia și contribuie la impactul pe care îl poate avea.

Depinzând de modul în care sistemul de asigurare externă a calității este proiectat, instituțiile pun la dispoziție informațiile de bază pentru asigurarea externă a calității prin intermediul unei auto-evaluări sau colectând alte materiale, incluzând documente justificative. În mod normal, documentația scrisă este completată de interviuri cu actorii interesați în timpul vizitei la fața locului. Rezultatele evaluării sunt sumarizate într-un raport (conform Standardului 2.5) redactat de un grup de experți externi (conform Standardului 2.4).

Asigurarea externă a calității nu se finalizează odată cu raportul scris de experți. Raportul oferă îndrumări clare pentru acțiuni instituționale. Agențiile au un proces coerent de monitorizare ulterioară pentru a lua în considerare măsurile luate de instituție. Natura proceselor de monitorizare va depinde de modul în care este proiectată asigurarea externă a calității.

2.4 Experții evaluărilor colegiale

Standard:

Asigurarea externă a calității ar trebui realizată de grupuri de experți externi care includ și unul sau mai mulți membri studenți.

Linii directoare:

În centrul asigurării externe a calității este o gamă largă de expertiză oferită de experți în evaluări colegiale, care contribuie la activitatea agenției prin aportul adus din diferite perspective, incluzându-le pe cele ale instituțiilor, ale cadrelor didactice, ale studenților și ale angajatorilor.

Pentru a asigura valoarea și consistența activității experților, aceștia

- sunt selectați cu atenție;
- au abilitățile și competențele necesare pentru a-și duce la îndeplinire sarcinile;
- sunt sprijiniți prin intermediul unor sesiuni de formare și/sau informare potrivite.

Agenția se asigură de independența acestor experți, implementând mecanisme care să nu permită conflictele de interese.

Implicarea experților internaționali în asigurarea externă a calității, de exemplu ca membri în echipele de evaluare colegială, este de dorit și adaugă o nouă dimensiune dezvoltării și implementării acestor procese.

2.5 Criteriile pentru rezultate

Standard:

Toate rezultatele sau hotărârile luate în urma evaluării externe a calității ar trebui să fie bazate pe criterii explicite și publicate anterior, care sunt aplicate consistent, indiferent dacă procesul duce sau nu la o decizie formală.

Linii directoare:

Asigurarea externă a calității și în mod particular rezultatele ei au un impact semnificativ pentru instituția și programele care sunt evaluate și analizate.

În spiritul echității și fiabilității, rezultatele evaluării externe a calității sunt bazate pe criterii predefinite și publicate anterior, care sunt interpretate consecvent și sunt bazate pe dovezi. Depinzând de sistemul de asigurare externă a calității, rezultatele pot lua diverse forme, de exemplu pot fi recomandări, calificative sau decizii formale.

2.6 Raportarea

Standard:

Rapoartele complete realizate de experți ar trebui publicate într-o manieră clară și accesibilă pentru comunitatea academică, partenerii externi și alte persoane interesate. Dacă agenția ia vreo decizie formală pe baza rapoartelor, aceasta ar trebui publicată odată cu raportul.

Linii directoare:

Raportul realizat de experți reprezintă documentul pe care se bazează măsurile de follow-up luate de instituție în urma evaluării externe și oferă publicului larg informații despre activitățile din instituție. Pentru ca raportul să poată fi folosit ca bază pentru măsuri ulterioare, acesta trebuie să fie clar și concis în modul în care este structurat și limbajul folosit și trebuie să conțină

- descrierea contextului (pentru a ajuta la localizarea instituției în contextul ei specific);
- descrierea individuală a procedurilor, inclusiv a experților implicați;
- dovezi, analize și constatări;
- concluzii;
- caracteristici de bună practică, demonstrate de instituție;
- recomandări de acțiuni de follow-up.

Pregătirea unui raport de sinteză poate fi utilă.

Precizia și acuratețea unui raport este îmbunătățită dacă instituția oferă posibilitatea ca erorile să fie scoase în evidență înaintea finalizării raportului.

2.7 Reclamații și contestații

Standard:

Procedurile de reclamații și contestații ar trebui definite clar ca parte a proiecției proceselor de asigurare externă a calității și ar trebui comunicate instituțiilor.

Linii directoare:

Pentru a proteja drepturile instituțiilor și pentru a asigura un proces corect de luare a deciziilor, asigurarea externă a calității funcționează într-o manieră deschisă și responsabilă. Cu toate acestea, pot exista neînțelegeri sau nemulțumiri în legătură cu procesele desfășurate sau rezultatele formale ulterioare.

Instituțiile trebuie să aibă la dispoziție procese care să le permită să ridice probleme în ceea ce privește activitatea agenției; agențiile trebuie să gestioneze situațiile de acest fel într-o manieră profesionistă, prin intermediul unor proceduri clar definite și aplicate în mod consecvent.

O procedură de plângere permite unei instituții să își exprime nemulțumirea față de modul în care s-au desfășurat procesele sau față de cei care le-au gestionat.

Într-o procedură de contestare, instituțiile pun la îndoială rezultatele formale ale proceselor, atunci când pot demonstra că acestea nu sunt bazate pe dovezi solide, că nu au fost folosite corect criteriile sau că procesele nu au fost implementate în mod consecvent.

Partea 3: Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității agențiilor

3.1 Activitățile, politicile și procesele de asigurare a calității

Standard:

Agențiile trebuie să desfășoare activitățile de asigurare externă a calității în mod regulat așa cum sunt definite în Partea 2 a ESG. Acestea trebuie să aibă scopuri și obiective clare și explicite, ca parte a misiunii lor exprimată și disponibilă publicului larg. Ele trebuie să se reflecte în activitatea de zi cu zi a agenției. Agențiile ar trebui să asigure implicarea actorilor interesați în guvernanta și activitatea lor.

Linii directoare:

Pentru a asigura eficiența și impactul asigurării externe a calității, este important ca instituțiile și publicul larg să aibă încredere în agenții.

Prin urmare, țelurile și obiectivele agențiilor de asigurare a calității sunt descrise și publicate, alături de natura interacțiunilor dintre agenții și actori interesați relevanți din învățământul superior, în special instituțiile de învățământ superior, și scopul activităților agențiilor. Expertiza unei agenții ar putea crește prin includerea de membri internaționali în comisiile sale.

O gamă variată de activități de asigurare externă a calității sunt implementate de agenții pentru a atinge diferite obiective. Printre acestea se numără evaluarea, verificarea, auditul, analiza sau alte activități similare la nivel de program sau de instituție, care pot fi implementate în mod diferit. Atunci când agențiile se ocupă și de alte tipuri de activități, este necesar să existe o distincție clară între asigurarea externă a calității și alte domenii din activitatea lor.

3.2 Statutul oficial

Standard:

Agențiile ar trebui să aibă o bază legală după care funcționează și ar trebui să fie recunoscute formal de către autoritățile publice competente ca agenții de asigurare a calității.

Linii directoare:

În special atunci când asigurarea externă a calității este folosită în scopuri normative, instituțiile trebuie să aibă siguranța că rezultatele acestui proces sunt acceptate în sistemul de învățământ superior de către stat, actorii interesați și publicul larg.

3.3 Independența

Standard:

Agențiile ar trebui să fie independente și să funcționeze autonom. Acestea trebuie să aibă responsabilitatea deplină pentru acțiunile pe care le desfășoară și rezultatele acestora, fără influența unei terțe părți.

Linii directoare:

Instituțiile autonome au nevoie de agenții independente ca parteneri.

Atunci când discutăm despre independența unei agenții, următoarele aspecte sunt importante:

- Independența organizațională, demonstrată de documente oficiale (ex: instrumente de guvernare, acte legislative sau statutul organizației) care stipulează independența activității agenției de părți terțe, cum ar fi instituțiile de învățământ superior, guvernele sau alte structuri interesate;
- Independența operațională: definirea și punerea în practică a procedurilor și metodelor de lucru ale agenției, precum și numirea și desemnarea experților externi sunt efectuate în mod independent de părți terțe, cum ar fi instituțiile de învățământ superior, guvernele sau alți actori interesați;
- Independența rezultatelor formale: în timp ce experții din rândul actorilor interesați relevanți, în special studenții, iau parte la procesele de asigurare a calității, rezultatele finale ale proceselor de asigurare a calității rămân în responsabilitatea agenției.

Toți cei care contribuie la activitățile agenției de asigurare externă a calității (ex: în calitate de experți) sunt informați că deși aceștia pot fi nominalizați de o terță parte, pe durata colaborării cu agenția aceștia acționează în nume propriu și nu reprezintă terța parte de la care provin.

3.4 Analiza tematică

Standard:

Agențiile ar trebui să publice în mod regulat rapoarte care descriu și analizează rezultatele generale ale activităților lor de asigurare externă a calității.

Linii directoare:

În cursul activității lor, agențiile dobândesc informații despre programe și instituții care pot fi utile dincolo de aria de aplicare a unui singur proces, oferind materiale pentru analize structurate ale sistemului de învățământ superior.

O analiză aprofundată și atentă a acestor informații va arăta dezvoltările făcute, tendințele, ariile de bună practică și zonele unde se întâlnesc dificultăți.

3.5 Resursele

Standard:

Agențiile ar trebui să dispună de resurse adecvate și corespunzătoare, atât umane, cât și financiare, pentru a-și putea desfășura activitatea.

Linii directoare:

Este în interesul public ca agențiile să fie finanțate adecvat și corespunzător, având în vedere importanța impactului învățământului superior în dezvoltarea societăților și indivizilor. Resursele agențiilor le permit acestora să organizeze și desfășoare activități de asigurare externă a calității într-o manieră eficientă și eficientă. În plus, resursele le permit acestora să îmbunătățească și să analizeze practicile pe care le utilizează și să informeze publicul în legătură cu activitățile pe care le desfășoară.

3.6 Asigurarea internă a calității și conduita profesională

Standard:

Agențiile ar trebui să aibă în vigoare procese de asigurare internă a calității legate de definirea, asigurarea și îmbunătățirea calității și integrității activităților lor.

Linii directoare:

Agențiile trebuie să fie responsabile în fața actorilor interesați. Prin urmare, este indispensabil să existe standarde profesionale ridicate și integritate în ceea ce privește activitatea agenției. Revizuirea și îmbunătățirea activităților lor se desfășoară în mod continuu pentru a se asigura că serviciile oferite instituțiilor și societății sunt optime.

Agențiile aplică politici de asigurare internă a calității care sunt disponibile pe website-urile lor. Aceste politici

- garantează că toate persoanele implicate în activitățile agenției sunt competente și acționează cu profesionalism și în mod etic;
- includ mecanisme de feedback intern și extern care conduc la o îmbunătățire continuă în cadrul agenției;
- protejează împotriva intoleranței sau oricărei forme de discriminare;
- prezintă modalitățile corespunzătoare de comunicare cu autoritățile relevante din jurisdicțiile în care operează;
- asigură că toate activitățile sau materialele realizate de subcontractanți sunt în conformitate cu ESG, în cazul în care unele sau toate elementele din activitatea de asigurare a calității sunt subcontractate altor părți;
- permit agenției să stabilească statutul și recunoașterea instituțiilor cu care desfășoară activități de asigurare externă a calității.

3.7 Evaluarea externă ciclică a agențiilor

Standard:

Agențiile ar trebui să se supună unei evaluări externe cel puțin o dată la fiecare cinci ani pentru a demonstra că funcționează în acord cu ESG.

Linii directoare:

Standardele și liniile directoare (ESG) revizuite la Conferința Ministerială din Erevan din 14-15 mai 2015

Evaluarea externă periodică va ajuta agenția să reflecta asupra propriilor politici și activități. Aceasta oferă o modalitate care asigură agențiile și actorii interesați că acestea continuă să adere la principiile prevăzute în ESG.

III. Anexă: Sumar al standardelor

Partea 1: Standarde și linii directoare pentru asigurarea internă a calității

1.1 Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile ar trebui să aibă politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni ar trebui să dezvolte și să implementeze aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi⁷.

1.2 Proiectarea și aprobarea programelor⁸

Instituțiile ar trebui să aibă procese de proiectare și aprobare a programelor. Programele trebuie proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele învățării. Calificările rezultate în urma unui program trebuie specificate clar, făcând referire la nivelul corespunzător din cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior, respectiv, din Cadrul Calificărilor din Spațiul European al Învățământului Superior.

1.3 Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student

Instituțiile ar trebui să se asigure că programele sunt oferite în așa fel încât încurajează studenții să aibă un rol activ în crearea proceselor de învățare, iar evaluarea studenților reflectă această abordare.

1.4 Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări a studenților

Instituțiile ar trebui să aplice în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele „ciclului vieții” de student, cum ar fi admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

1.5 Personalul academic

Instituțiile ar trebui să se asigure de competența cadrelor lor didactice. Acestea ar trebui să pună în aplicare procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului academic.

1.6 Resurse de învățare și sprijin pentru studenți

Instituțiile ar trebui să finanțeze în mod corespunzător activitățile de învățare și predare și să se asigure că sunt oferite resurse de învățare și servicii de sprijin pentru studenți adecvate și ușor accesibile.

1.7 Managementul informației

Instituțiile ar trebui să se asigure că sunt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

⁷ În cazul în care nu există altceva specificat, în document „actori interesați” se referă la toți actorii din cadrul instituției, incluzând studenții și personalul, cât și actorii externi cum ar fi angajatorii sau parteneri externi ai instituției.

⁸ termenul „program” se referă la învățământul superior în sensul cel mai larg, incluzând și acele lucruri care nu sunt parte a unui program care se finalizează prin obținerea unei diplome.

1.8 Informațiile publice

Instituțiile ar trebui să publice informații despre activitatea lor, incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile despre programele lor.

1.9 Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor

Instituțiile ar trebui să monitorizeze și să evalueze periodic programele pe care le oferă pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor studenților și ale societății. Aceste evaluări ar trebui să conducă la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării ar trebui comunicată tuturor celor interesați.

1.10 Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile ar trebui să se supună ciclic proceselor de asigurare externe a calității în conformitate cu ESG.

Partea 2: Standarde și linii directoare pentru asigurarea externă a calității

2.1 Luarea în considerare a asigurării interne a calității

Asigurarea externă a calității ar trebui să abordeze eficiența proceselor de asigurare internă a calității descrise în Partea 1 a ESG.

2.2 Realizarea de metodologii adaptate scopului

Asigurarea externă a calității ar trebui să fie definită și concepută special pentru a se asigura că este adaptată către atingerea scopurilor și obiectivelor sale, ținând cont în același timp de reglementările relevante existente. Actorii interesați ar trebui să fie implicați în proiectarea și îmbunătățirea continuă a acesteia.

2.3 Procesele de implementare

Procesele de asigurare a calității ar trebui să fie fiabile, utile, predefinite, aplicate în mod coerent și făcute publice. Ele includ:

- o auto-evaluare sau un proces echivalent;
- o evaluare externă, incluzând în mod normal și o vizită la fața locului;
- un raport rezultat din evaluarea externă;
- activități consistente de follow-up.

2.4 Experții evaluărilor colegiale

Asigurarea externă a calității ar trebui realizată de grupuri de experți externi care includ și unul sau mai mulți membri studenți.

2.5 Criteriile pentru rezultate

Toate rezultatele sau hotărârile luate în urma evaluării externe a calității ar trebui să fie bazate pe criterii explicite și publicate anterior, care sunt aplicate consistent, indiferent dacă procesul duce sau nu la o decizie formală.

2.6 Raportarea

Rapoartele complete realizate de experți ar trebui publicate într-o manieră clară și accesibilă pentru comunitatea academică, partenerii externi și alte persoane interesate. Dacă agenția ia vreo decizie formală pe baza rapoartelor, aceasta ar trebui publicată odată cu raportul.

2.7 Reclamații și contestații

Procedurile de reclamații și contestații ar trebui definite clar ca parte a proiecției proceselor de asigurare externă a calității și ar trebui comunicate instituțiilor.

Partea 3: Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității agențiilor

3.1 Activitățile, politicile și procesele de asigurare a calității

Agențiile trebuie să desfășoare activitățile de asigurare externă a calității în mod regulat așa cum sunt definite în Partea 2 a ESG. Acestea trebuie să aibă scopuri și obiective clare și explicite, ca parte a misiunii lor, exprimată și disponibilă publicului larg. Ele trebuie să se reflecte în activitatea de zi cu zi a agenției. Agențiile ar trebui să asigure implicarea actorilor interesați în guvernarea și activitatea lor.

3.2 Statutul oficial

Agențiile ar trebui să aibă o bază legală după care funcționează și ar trebui să fie recunoscute formal de către autoritățile publice competente ca agenții de asigurare a calității.

3.3 Independența

Agențiile ar trebui să fie independente și să funcționeze autonom. Acestea trebuie să aibă responsabilitatea deplină pentru acțiunile pe care le desfășoară și rezultatele acestora, fără influența unei terțe părți.

3.4 Analiza tematică

Agențiile ar trebui să publice în mod regulat rapoarte care descriu și analizează rezultatele generale ale activităților lor de asigurare externă a calității.

3.5 Resursele

Agențiile ar trebui să dispună de resurse adecvate și corespunzătoare, atât umane, cât și financiare, pentru a-și putea desfășura activitatea.

3.6 Asigurarea internă a calității și conduita profesională

Agențiile ar trebui să aibă în vigoare procese de asigurare internă a calității legate de definirea, asigurarea și îmbunătățirea calității și integrității activităților lor.

3.7 Evaluarea externă ciclică a agențiilor

Agențiile ar trebui să se supună unei evaluări externe cel puțin o dată la fiecare cinci ani pentru a demonstra că funcționează în acord cu ESG.