



## Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruan Kalitatea Ziurtatzeko Irizpide eta Jarraibideak (ESG)

# Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruan Kalitatea Ziurtatzeko Irizpide eta Jarraibideak (ESG)

2015eko maiatzeko Ministroen Konferentziak onartuak.

Egileak:

European Association for Quality Assurance in Higher Education

European Students' Union

European University Association

European Association of Institutions in Higher Education

Education International

BUSINESS EUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education

Erevaneko 2015eko maiatzaren 14ko eta 15eko Ministro Konferentzian sinatzen duten estatuetakoko hezkuntza-ministroek onartutako jatorrizko testua.

**Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.**

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

ESGen ingelesezko bertsioa da bertsio ofizial bakarra. Itzultzaileak itzulpenean egon daitezkeen akatsen arduradunak dira.

## HITZAURREA

Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruan (ESG, ingelesezko siglengatik) Kalitatea Ziurtatzeko irizpide eta jarraibideak goi-mailako hezkuntzaz arduratzen ziren ministroek onartu zituzten, 2005. urtean, European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) erakundeak European Student's Union (ESU)<sup>1</sup>, European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) eta European University Association (EUA) erakundeekin lankidetzan jardunez prestatu zuen proposamen baten ondoren.

2005. urteaz geroztik aurrerapen nabarmenak lortu dira kalitatearen ziurtatzean, baita Boloniako beste jardun-ildo batzuetan ere, adibidez kualifikazioen esparruak, ikaskuntzaren emaitzak onestea eta emaitza horien erabilera sustatzea, eta horrek guztiak paradigma-aldaketa bat dakar ikaslea ardatz duten irakaskuntza eta ikaskuntzaren alde.

Testuinguru aldakor horretan, 2012. urtean, Ministroen Adierazpenean E4 Taldeari (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) eskatu zioten Education International (EI), BUSINESS EUROPE eta European Quality Assurance Register of Higher Education (EQAR) erakundeekin lankidetzan ESGak berrikusteko hasierako proposamen bat presta zezala, "haien argitasuna, aplikagarritasuna eta erabilgarritasuna, baita hedadura ere, hobetzeko".

Berrikuspenean hainbat kontsulta-txanda egin ziren interes-taldeak (stakeholders) biltzen dituzten erakunde nagusien eta ministroen artean. Zuzendaritza Taldeak (Steering Group) jasotako komentario, proposamen eta gomendioak zehatz-mehatz aztertu eta elementu horietako asko erantsi zituen, ESGen emaitzazko bertsioan islatuta geratu den bezala. Gainera, edizio honetan Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruan (ESG, ingelesezko siglengatik) kalitatearen ziurtapenaren hobekuntzan parte hartu duten erakunde guztien adostasuna lortu da, eta horrek oinarri sendoa ematen du ezarpena egokia izan dadin.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)  
European Students' Union (ESU)  
European University Association (EUA)  
European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)  
Honako erakunde hauekin lankidetzan:  
Education International (EI)  
BUSINESS EUROPE  
European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

---

<sup>1</sup> ESU garai batean ESIB (Europako Ikasleen Elkarte Nazionalak erakundearen ingelesezko siglak) zen.

## I. TESTUINGURUA, HEDADURA, XEDEAK ETA PRINTZPIOAK

### TESTUINGURUAREN AURKEZPENA

Goi-mailako hezkuntza, ikerketa eta berrikuntza funtsezkoak dira gizarte-kohesioa, hazkunde ekonomikoa eta lehiakortasun globala lortzeko. Europako gizarteek jakintzan gero eta gehiago oinarritu nahi dutenez gero, goi-mailako hezkuntza garapen sozioekonomiko eta kulturalaren funtsezko osagaia da. Era berean, gaitasun eta konpetentzien eskaera gero eta handiagoa denez goi-hezkuntzak forma berriekin erantzun dezan eskatzen du.

Goi-mailako hezkuntzarako sarbide handiagoa aukera ona da goi-mailako hezkuntzako erakundeek esperientzia indibidualak balia ditzaten. Goi-mailako hezkuntzaren itxaropen desberdin eta gero eta handiagoei erantzuteak haien eskaintzan funtsezko aldaketa bat egitea eskatzen du. Horrek ikasleak gehiago oinarritzen den irakaskuntza- eta ikaskuntza-metodo bat eskatzen du, ikaskuntza-bide malguak barnean hartuko dituen eta ikasketa-plan ofizialetatik kanpo lortutako konpetentziak onetsiko dituen. Goi-mailako hezkuntzako erakundeek euren eginkizunak, hezkuntza-eskaintza eta lankidetzak dibertsifikatu dituzte, nazioartekotzearen areagotzea, ikaskuntza digitala eta irakasteko modalitate berriak barnean hartuz<sup>2</sup>. Kalitatearen ziurtatzearen zeregina funtsezkoa da goi-mailako hezkuntzako erakunde eta sistemei aldaketa horiei erantzuten laguntzeko, eta aldi berean ikasleek lortzen dituzten kualifikazioak eta goi-mailako hezkuntzako esperientzia bermatzen ditu, euren erakunde-eginkizunaren lehentasuna izanik.

Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruan (EGHE) kalitatea ziurtatzeko irizpide eta jarraibideen funtsezko helburuetako bat edozein herrialdetan eta alderdi interesdun guztien<sup>3</sup> artean irakaskuntzaren eta ikaskuntzaren kalitatearen ziurtatzeari buruzko adostasuna lortzea da. ESGek Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruan kalitatea ziurtatzeko sistema nazional eta instituzionalen garapenean eta mugaz gaindiko lankidetzan zeregin garrantzitsua bete dute eta betetzen jarraituko dute. Kalitatea ziurtatzeko prozesuekiko, batez ere kanpokoekiko konpromisoak, goi-mailako hezkuntzako europar sistemei aukera ematen die euren kalitatea frogatzeko eta gardentasuna areagotzeko, elkarren arteko konfiantza eta bere kualifikazio, programa<sup>4</sup> eta beste eskaintza batzuen onspen handiagoa sortzen lagunduz.

Erakundeek eta kalitatea ziurtatzeko agentziek ESGak goi-mailako hezkuntzan kalitatearen barne- eta kanpo-ziurtapeneko sistemarako erreferentziazko dokumentu gisa erabiltzen dituzte. European Quality Assurance Register (EQAR) erakundeak ere erabiltzen ditu, ESGak betetzen dituzten kalitatea ziurtatzeko agentziak erregistratzeaz arduratzen baita.

---

<sup>2</sup> Europako Batzordearen komunikazioa: Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Educational Resources, COM(2013) 654 final, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)

<sup>3</sup> Aurkakoa adierazten ez bada behintzat, dokumentu honetan ulertzen da "interes-taldeak" terminoak erakunde bateko kide guztiak hartzen dituela barnean ikasleak eta langileak barne, baita kanpoko interes-taldeak ere, hala nola enplegu-emaileak eta erakunde bateko kanpo-bazkideak.

<sup>4</sup> Irizpideetan, "programa" hitzak goi-mailako hezkuntzaren eskaintza bere zentzu zabalenean adierazi nahi du, titulu ofizial bat lortzeko balio duen programa baten barnean ez dagoen eskaintza ere barnean hartuz.

## HEDADURA ETA KONTZEPTUAK

ESGak goi-mailako hezkuntzan kalitatea ziurtatzeko irizpide eta jarraibide multzoa dira. ESGak ez dira kalitatea definitzeko irizpideak, eta ez dute ezartzen kalitatea ziurtatzeko prozesuak nola finkatzen diren, izan ere, orientabide gisa baitira baliagarriak, kalitatezko eskaintza baterako funtsezkoak diren arloak eta goi-mailako hezkuntzarako ikaskuntza-ingurune egokiak estaliz. ESGak testuinguru zabalagoan hartu behar dira kontuan, kualifikazio-esparruak, ECTSak eta titulurako gehigarriak ere biltzen dituen, Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruan goi-mailako hezkuntzan gardentasuna eta elkarren arteko konfiantza sustatzen ere laguntzen duena.

**ESGak goi-mailako hezkuntzan irakaskuntza eta ikaskuntzari lotutako kalitate-ziurtapenean oinarritzen dira, ikaskuntza-ingurunea barnean hartuz, baita ikerketa eta berrikuntzari lotutako bidezko konexioak ere.** Gainera, erakundeek euren bestelako jardueren kalitatea ziurtatu eta hobetzeko politikak eta prozesuak dituzte, adibidez ikerketan eta kudeaketan.

**ESGak EGHEan ematen den goi-mailako hezkuntza osoan dira aplikagarriak, ikasketa-modalitatea edo irakaskuntza-lekua edozein izanik ere.** Ondorioz, ESGak era berean goi-mailako hezkuntza osoan dira aplikagarriak, nazioz eta mugaz gaindiko eskaintza barne. **Dokumentu honetan "programa" hitzak goi-mailako hezkuntza bere zentzu zabalenean adierazi nahi du,** titulu ofizial bat lortzeko balio duen programa baten barnean ez dagoen hezkuntza barnean ere hartuz.

Goi-mailako hezkuntzak helburu asko ditu, eta helburu horien artean ikasleak herritartasun aktiborako prestatzea, euren etorkizuneko lanbideetarako (adibidez, euren enplegagarritasunean lagunduz), euren garapen pertsonalean laguntzea, jakintza aurreratuen oinarri zabal bat sortzea eta ikerketa eta berrikuntza sustatzea<sup>5</sup>. Beraz, interes-taldeek, helburuei lehentasuna eman diezaiekete eta goi-mailako hezkuntzaren kalitatea beste modu batean ikus dezakete, eta beraz, kalitatearen ziurtapenak ikuspuntu desberdinak kontuan izan behar ditu. *Kalitatea* definitzea erraza ez den arren, batez ere irakasle, ikasle eta ikaskuntza-ingurune instituzionalaren arteko elkarreraginaren emaitza da. Kalitatearen ziurtapenak, programen edukia, ikaskuntza-aukerak eta baliabideak bere xedeetara egokitzen diren ikaskuntza-ingurune bat bermatu behar du.

Kalitatea ziurtatzeko jarduera guztien funtsezko auzia bere *erantzukizun-* eta *hobekuntza-*asmo bikoitza da. Bi asmoek, elkarrekin hartuta, goi-mailako hezkuntzako erakundearen jardunarekiko konfiantza sortzen laguntzen dute. Modu egokian ezarritako kalitatea ziurtatzeko sistema batek informazioa emango du goi-mailako hezkuntzako erakundeari eta jendeari konfiantza emateko erakunde horren jardueren kalitateari dagokionez (erantzukizuna), eta era berean egiten ari dena hobetzeko moduari buruzko aholkularitza eta gomendioak emango ditu (hobekuntza). Beraz, kalitatearen ziurtapena eta hobekuntza

---

<sup>5</sup> Recommendation Rec (2007)6 by the Council of Europe's Committee of Ministers on the public responsibility for higher education and research, [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

elkarrekin lotuta daude. Guztiak barnean hartzen dituen *kalitatezko kultura* baten garapenean lagundu dezakete: ikasleak, irakasleak, zuzendaritzako kideak eta erakundeetako agintariak.

**Dokumentu honetan, “kalitatea ziurtatzea” adiera hobekuntzen etengabeko zikloaren barneko jarduera guztiak (hots, ziurtatze- eta hobekuntza-jarduerak) deskribatzeko erabiltzen da.**

Aurkakoa adierazten ez bada behintzat, dokumentu honetan *interes-taldeak* (*stakeholders*) terminoak erakunde bateko kide guztiak hartzen ditu barnean, ikasleak, irakasleak eta administrazio eta zerbitzuetako langileak, baita kanpoko interes-taldeak ere, hala nola enplegatzaileak eta erakunde bateko kanpo-bazkideak.

*Erakunde* hitza, goi-mailako hezkuntzako erakundeak aipatzeko erabiltzen da irizpide eta jarraibideetan. Hala eta guztiz ere, erakundearen kalitatea ziurtatzeko metodoaren arabera erakundea bere osotasunean edota erakunde barneko edozein kolektibo aipa dezake.

#### **ESG: XEDEAK ETA PRINTZIPIOAK**

ESGek honako xede hauek dituzte:

- Irakaskuntza eta ikaskuntzaren kalitatea ziurtatzeko sistementzako **esparru komun bat ezartzea** Europa, nazio eta erakunde mailan;
- Europako goi-mailako hezkuntzaren esparruan goi-mailako hezkuntzaren **kalitatearen ziurtapena eta hobekuntza ahalbidetzea**;
- **Elkarren arteko konfiantza sustatzea**, era horretan onespina eta mugikortasuna erraztuz nazio-mugen barnean eta kanpoan;
- EGHEan **kalitatearen ziurtapenari buruzko informazioa ematea**.

Xede horiek esparru bat eskaintzen dute, eta horren barruan erakunde, agentzia eta herriek ESGak hainbat modutan erabili eta ezarri ditzakete. EGHEan hainbat sistema politiko, goi-mailako hezkuntzako sistema, tradizio soziokultural eta hezkuntza-tradizio, hizkuntza, asmo eta itxaropen daude bilduta. Horren ondorioz goi-mailako hezkuntzan kalitaterako eta kalitatearen ziurtapenerako hurbilketa bakarra eta monolitikoa egitea erabat desegokia da. Irizpide guztien onarpena alde aurreko baldintza da European kalitatearen ziurtapenari dagokionez ados jartzeko. Horregatik, ESGek nahiko orokorrak izan behar dute eskaintza-modalitate guztiei aplikatzeko modukoak direla bermatzeko.

ESGek irizpideak Europa osorako ematen dituzte, eta irizpide horien aurrean ebaluatzen dira kalitatea ziurtatzeko agentziak eta euren jarduerak<sup>6</sup>. Horrek bermatzen du EGHEko kalitatea ziurtatzeko agentziek printzipio multzo berdina beteko dutela, eta euren prozesuak eta prozedurak moldatu egiten dira euren xedeetara eta euren testuinguruaren eskakizunetara egokitzeko.

---

<sup>6</sup> European Quality Assurance Register (EQAR) erakundearen sartzeko eskatzen duten agentziei ESGen irizpideen arabera kanpo-ikuskapen bat egiten zaie. Era berean, European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) erakundeak ESGen betetzea oinarritzat hartzen du kalitatea ziurtatzeko agentziei erakundeko osoko kide-izaera emateko garaian.

ESGak EGHEan kalitatea ziurtatzeko honako lau printzipio hauetan oinarritzen dira:

- Goi-mailako hezkuntzako erakundeak euren eskaintza akademikoaren kalitatearen eta haren ziurtapenaren erantzule nagusiak dira;
- Kalitatearen ziurtapenak goi-mailako hezkuntza-sistema, erakunde, programa eta ikasle desberdinei erantzuten die;
- Kalitatearen ziurtapenak kalitatezko kultura bat garatzen laguntzen du;
- Kalitatearen ziurtapenak ikasleen, gainerako interes-taldeen eta gizartearen beharrianak eta itzaropenak kontuan hartzen ditu.

## II. EUROPAKO IRIZPIDE ETA JARRAIBIDEAK GOI-MAILAKO HEZKUNTZAN KALITATEA ZIURTATZEKO

Kalitatea ziurtatzeko irizpideak hiru zatitan banatu dira:

- Kalitatearen barne-ziurtapena;
- Kalitatearen kanpo-ziurtapena;
- Kalitatea ziurtatzeko agentziak.

Hala eta guztiz ere, kontuan izan behar da hiru zatiak elkarrekin erlazionatuta daudela eta osorik hartuta kalitatea ziurtatzeko esparru europar baten oinarria osatzen dutela. 2. Zatiko kalitatearen kanpo-ziurtapenak 1. Zatiko kalitatearen barne-ziurtapenaren irizpideak onesten ditu, eta era horretan bermatzen du erakundeek egindako barne-lana egiten duten kalitatearen edozein kanpo-ziurtapenekin zuzenean erlazionatuta dagoela. Era berean, 3. Zatia 2. Zatian oinarritzen da. Ondorioz, hiru zati horiek modu osagarrian dihardute goi-mailako hezkuntzako erakundeetan, baita agentzietan ere, eta horrez gain, beste interes-talde batzuek esparru horri laguntzen diotela jakinik dihardute. Ondorioz, hiru zatiak elkarrekin irakurri behar dira.

*Irizpideek* EGHEan goi-mailako hezkuntzan kalitatea ziurtatzeko adostu eta onartutako praktika ezartzen dute, eta beraz, interesdunek kontuan izan behar dituzte eta goi-mailako hezkuntzako edozein eskaintza motatan bete egin behar dituzte<sup>77</sup>. Kalitatea ziurtatzeko irizpideen zerrenda laburtua eranskinean gaineratuta dago kontsulta errazteko.

*Jarraibideek* adierazten dute zergatik den garrantzitsua irizpidea, eta irizpideak nola ezar daitezkeen deskribatzen dute. Dagokion arloan jardunbide egokiak ezartzen dituzte kalitatearen ziurtapenean parte hartzen duten kideek kontuan izan ditzaten. Ezarpena hainbat testuingururen arabera desberdina izango da.

---

<sup>7</sup> Irizpideek "should" ingelesezko hitzaren erabilera komuna erabiltzen dute, preskripzio- eta betetze-konnotazioa duena.



# 1. zatia: Kalitatearen barne-ziurtapenerako irizpide eta jarraibideak

## 1.1 KALITATEA ZIURTATZEKO POLITIKA

### IRIZPIDEA:

Erakundeek euren kudeaketa estrategikoaren zati izango den kalitatea ziurtatzeko politika publiko bat izan behar dute. Barneko interes-taldeek politika hori garatu eta ezarri behar dute egitura eta prozesu egokien bitartez, kanpoko interes-taldeak inplikatu.

### JARRAIBIDEAK:

Politikak eta prozesuak, etengabeko hobekuntzarako ziklo bat osatzen duen eta erakundearen erantzukizunean laguntzen duen kalitatea ziurtatzeko erakunde-sistema koherente baten zutabe nagusiak dira. Kalitatezko kultura baten garapenean laguntzen du, non barneko interes-talde guztiek kalitatean duten erantzukizuna beren gain hartzen duten eta erakundearen maila guztietan kalitatearen ziurtapenarekiko konpromisoa hartzen duten. Helburu hori errazteko, politikak estatutu formal bat eduki behar du eta publikoki erabilgarri egon behar du.

Kalitatea ziurtatzeko politikak eraginkorrak dira ikerketaren eta irakaskuntza eta ikaskuntzaren arteko lotura islatzen dutenean eta erakundeak diharduen nazio-testuinguru nahiz erakunde-testuinguru eta bere planteamendu estrategikoa kontuan hartzen dituztenean. Horrelako politika batek laguntzen die

- kalitatea ziurtatzeko sistemaren antolaketari;
- departamentu, unibertsitate, fakultate eta beste antolaketa-unitate batzuei, baita erakundeetako agintariei, langile independenteei eta ikasleei ere, kalitatearen ziurtapenean duten erantzukizuna beren gain hartzen;
- askatasun eta osotasun akademikoari, eta iruzur akademikoaren kontrolari;
- edozein motatako intolerantzia edo ikasleen edota langileen diskriminazioa saihesten;
- kanpoko interes-taldeak kalitatearen ziurtapenean inplikatzen.

Erakunde osoak parte hartzea ahalbidetzen duten kalitatearen barne-ziurtapenerako prozesu batzuen bitartez jartzen da praktikan politika hori. Erakundearen erantzukizuna da politika hori nola ezarri, gainbegiratu eta berrikusten den erabakitzea.

Kalitatea ziurtatzeko politikak azpikontratatzaren diren edo hirugarrenek egiten dituzten erakunde bateko jardueren eremua biltzen du.

## 1.2 PROGRAMAK DISEINATU ETA ONARTZEA

### IRIZPIDEA:

Erakundeek beren ikasketa-programak diseinatu eta onartzeko prozesuak eduki behar dituzte. Programak eurentzat ezarritako helburuak betetzeko moduan diseinatu behar dira, ikaskuntzatik espero diren emaitzak barne. Programa baten kualifikazioak argi eta garbi zehaztuta egon behar du eta publikoa izan behar du, eta goi-mailako hezkuntzako kualifikazioen esparru nazionalaren maila zehatza eta, ondorioz, Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruaren Kualifikazioen Esparrua aipatu behar du.

### JARRAIBIDEAK:

Ikasketa-programak goi-mailako hezkuntzako erakundeen irakaskuntza-eginkizunaren muina dira. Ikasleei euren garapen pertsonalean eragina izan dezaketen eta etorkizun profesionalean aplikatu ditzaketen jakintza akademikoak nahiz gaitasunak ematen dizkiete.

Programak:

- erakunde-estrategiarekin lerrokatuta dauden programako helburu orokorrak adieraziz daude diseinatuak, eta aurreikusten diren ikaskuntza-emaitzak esplizituak dira;
- ikasleen eta beste interes-talde batzuen parte-hartzearekin daude diseinatuak;
- esperientziari eta kanpoko erreferentzia-mailei etekina ateratzen diete;
- Europako Kontseiluaren goi-mailako hezkuntzaren lau helburuak islatzen dituzte (ikus Hedadura eta Kontzeptuak);
- ikasleen etengabeko bilakaera ahalbidetzeko moduan daude diseinatuak;
- ikasleen aurreikusitako lan-bolumena definitzen dute, adibidez ECTSei dagokienez;
- ondo egituraturako praktikak egiteko aukerak hartzen dituzte barnean, hala dagokionean<sup>8</sup>;
- erakunde-onespeneko prozesu formal bati lotuta daude.

## 1.3 IKASLEA DAGO IRAKASKUNTZAREN, IKASKUNTZAREN ETA EBALUAZIOAREN ERDIAN

### IRIZPIDEA:

Erakundeek ziur egon behar dute ikasleak ikaskuntza-prozesuaren sorkuntzan aktiboki parte hartzera animatzeko moduan ematen direla programak, eta ikasleen ebaluazioak ikaslea erdian duen ikuspegi hori islatzen duela.

### JARRAIBIDEAK:

Ikaslea oinarri duten irakaskuntza eta ikaskuntzak zeregin garrantzitsua betetzen dute motibazioa, hausnarketa eta ikaskuntza-prozesuan ikasleen parte-hartzea sustatzeko garaian.

---

<sup>8</sup> Praktikek prestakuntzako beka ordainduak, pasantiak eta erakundetik kanpo egindako programaren beste aldi batzuk biltzen dituzte, ikasleari bere ikasketekin lotutako arlo batean esperientzia eskuratzeko aukera ematen baitiote.

Horrek esan nahi du arreta handiz aztertu behar direla ikasketa-programen diseinua eta irakaskuntza, baita emaitzen ebaluazioa ere.

Ikaslea oinarri duten irakaskuntza eta ikaskuntzaren ezarpena.

- ikasleen aniztasuna eta euren beharrezkoak kontuan hartzen ditu eta faktore horietaz arduratzen da, ikaskuntza-bide malguak ahalbidetuz;
- irakasteko modalitate desberdinak kontuan hartzen eta erabiltzen ditu, bidezko denaren arabera;
- hainbat metodo pedagogiko erabiltzen ditu modu malguan;
- irakasteko modalitateak eta metodo pedagogikoak erregulartasunez ebaluatu eta egokitzen ditu;
- ikaslearen autonomia sustatzen du, eta aldi berean irakaslearen aldetik laguntza eta orientabide egokiak bermatzen ditu;
- ikasle eta irakasleen arteko errespetua sustatzen du;
- ikasleen kexei arreta eskaintzeko prozedura egokiak ditu.

Ebaluazioak ikasleen aurrerapenerako eta etorkizunean izango dituzten lanbideetarako duen garrantzia kontuan izanik, ebaluazioaren kalitatea ziurtatzeko prozesuek honako hau hartzen dute kontuan:

- ebaluatzaileek egungo azterketa- eta ebaluazio-metodoak ezagutzen dituzte, eta alor horretan euren gaitasunak garatzeko laguntza jasotzen dute;
- irizpideak eta ebaluazio-metodoa, baita kalifikazio-irizpideak ere, alde aurretik argitaratzen dira;
- aurreikusitako ikaskuntza-emaitzak zein neurritan lortu dituzten frogatzeko aukera ematen die ebaluazioak ikasleei. Ikasleei ikaskuntza-prozesuari buruzko informazioa ematen zaie, eta behar izanez gero aholku ematen zaie;
- ahal den neurrian, ebaluazioan hainbat ebaluatzailek hartzen dute parte;
- ebaluazio-arauek inguruabar aringarriak kontuan izaten dituzte;
- ebaluazioa trinkoa da, modu egokian aplikatzen zaie ikasle guztiei eta ezarrita dauden prozeduren arabera egiten da;
- erreklamatzeko prozedura formal bat dago ikasleen eskura.

#### **1.4 IKASLEAK HARTZEA, HAIEN BILAKAERA, HAIK ONESTEA ETA ZIURTATZEA**

##### **IRIZPIDEA:**

Erakundeek aurrez ezarrita dauden eta publikoak diren arauak modu sendoan aplikatu behar dituzte, eta arau horiek ikasleen "bizi-zikloaren" fase guztiak hartu behar dituzte barnean, hau da, ikasleen harrera, aurrerapena, onespina eta ziurtapena.

##### **JARRAIBIDEAK:**

Ikasleek ibilbide akademikoan aurrerantz egin dezaten beharrezkoak diren baldintzak eta laguntza emateak onura dakarkie ikasleei, programei, erakundeei eta sistemen osotasunari. Funtsezkoa da harrera, onspina eta amaierarako prozedurak edukitzea, batez ere ikasleen mugikortasuna dagoenean goi-mailako hezkuntzako sistemen artean.

Garrantzitsua da sartzeko politikak, prozesuak eta harrera-irizpideak modu koherente eta gardenean ezartzea. Horrela, erakundeari eta programari buruzko orientazioa eskaintzen da. Erakundeek prozesuak eta tresnak ezarri behar dituzte ikasleen aurrerapenari buruzko informazioa bildu, jarraipena egin eta haren gainean jarduteko.

Goi-mailako hezkuntzan, kualifikazioen ikasketa-aldien eta aurretiazko ikaskuntzaren onspena, ikaskuntza ez formalaren eta informalararen onspena barne, funtsezko osagaiak dira ikasleek ikasketetan aurrera egingo dutela bermatzeko, eta era berean mugikortasuna errazteko balio dute. Onspen-prozedurak egokiak izateko

- onspen-praktika instituzionalak kualifikazioen onspenari buruzko Lisboako Konbentzioaren printzipioekin bat etorri behar du;
- lankidetzaren egokia ezarri behar da beste erakunde batzuekin, kalitatea ziurtatzeko agentziekin eta ENIC/NARICen zentro nazionalarekin, herri osoan onspen koherente bat bermatzeko xedez.

Graduazioa ikasleen ikasketa-aldiaren amaiera da. Ikasleek lortutako kualifikazioa azaltzen duen dokumentazioa jaso behar dute, lortutako ikaskuntza-eraketak eta egin dituen eta modu egokian osatu dituen ikasketen testuingurua, maila, edukia eta estatusa barne.

## **1.5. IRAKASLEAK**

### **IRIZPIDEA:**

Erakundeek euren irakasleen kompetentzia ziurtatu behar dute. Era berean, euren langileak kontratatzeke eta haien garapenerako prozesu gardenak eta bidezkoak erabili behar dituzte.

### **JARRAIBIDEAK:**

Irakaslearen zeregina funtsezkoa da ikasleak kalitate handiko esperientzia eskuratzeko eta jakintzak, kompetentziak eta trebetasunak eskuratzeko aukera izateko. Ikasleen aniztasunak eta ikaskuntzaren emaitzei ñabardura berezia ematen dien ikuspegiak ikaslearen oinarritutako irakaskuntza-ikaskuntza prozesu bat behar dute, eta beraz, irakaslearen zeregina aldatzea ere behar dute (Ikus 1.3 irizpidea).

Goi-mailako hezkuntzako erakundeak euren langileen kalitatearen erantzule nagusiak dira, eta lana modu eraginkorrean egitea ahalbidetuko dieten giro egokia eskaini behar diete. Horrelako ingurune batek aukera eman behar du:

- langileak kontratatzeke prozesu argi, garden eta bidezkoak eta irakaskuntzaren garrantzia onesten duten enplegu-baldintzak ezarri eta jarraitzeke;
- irakaslearen garapen profesionala garatzeko eta indartzeko aukerak eskaintzea;
- jarduera intelektuala sustatzea hezkuntzaren eta ikerketaren arteko lotura sendotzeke;
- irakaskuntza-metodoetan berrikuntza eta teknologia berrien erabilera sustatzea.

## **1.6. IKASTEKO ETA IKASLEEI LAGUNTZEKO BALIABIDEAK**

### **IRIZPIDEA:**

Erakundeek finantzaketa nahikoa izan behar dute irakaskuntza- eta ikaskuntza-jarduerak garatzeko eta ikasleei ikasteko nahikoak eta eskuragarriak diren laguntza eta baliabideak eskaintzen zaizkiela ziurtatzeko.

### **JARRAIBIDEAK:**

Goi-mailako hezkuntza esperientzia on bat izateko, ikasleei ikaskuntza errazten dieten baliabide asko eskaintzen dituzte erakundeek. Batetik baliabide fisikoak, adibidez liburutegiak, ikasketa-zentroak eta IKTen azpiegitura, eta bestetik giza baliabideak, adibidez tutoreak, orientatzaileak eta beste hainbat aholkulari. Laguntza-zerbitzuen zeregina funtsezkoa da goi-mailako hezkuntzako sistemen artean ikasleen mugikortasuna errazteko.

Ikasteko eta ikasleei laguntzeko baliabideak esleitu, planifikatu eta emateko garaian, kontuan izan behar dira mota askotako ikasleen beharrezkoak (helduak, denbora partzialekoak, langileak eta atzerriko ikasleak, baita ikasle desgaituak ere) eta ikaslean oinarritzen den ikaskuntzarantz egindako aldaketa, irakasteko eta ikasteko modu malguak barnean hartuz.

Hainbat modutako laguntza-jarduera eta -zentroak antola daitezke, erakunde-testuinguruaren arabera. Hala eta guztiz ere, kalitatearen barne-ziurtapenak bermatu behar du baliabide guztiak egokiak direla bere xedeetarako, eskuragarri daudela eta ikasleek eskura dauden zerbitzuen berri dutela.

Laguntza-zerbitzuak eskaintzeko garaian, laguntzako eta administrazioko langileen zeregina funtsezkoa da, eta beraz, kualifikatuta egon behar du eta bere kompetentziak garatzeko aukerak izan behar ditu.

## **1.7. INFORMAZIOAREN KUDEAKETA**

### **IRIZPIDEA:**

Erakundeek ziurtatu behar dute beren ikasketa-programak eta bestelako jarduerak modu eraginkorren kudeatzeko behar duten informazioa biltzen, aztertzen eta erabiltzen dutela.

### **JARRAIBIDEAK:**

Funtsezkoa da datu fidagarriak izatea oinarritutako erabakiak hartzeko, antolamenduaren zein alderdik ondo funtzionatzen duten eta arreta handiagoa behar duten alderdiak zeintzuk diren jakiteko. Ikasketa-programei eta erakundeko beste edozein jarduerari buruzko informazioa bildu eta aztertzekeo prozesu eraginkorrak izatea oso lagungarria da kalitatearen barne-ziurtapenerako sistema elikatzekeo.

Bildutako informazioa, nolabait esateko, erakunde motaren eta haren eginkizunaren araberakoa da. Ondoren identifikatzen diren elementuak interesgarriak dira gai horri dagokionez:

- Errendimenduaren funtsezko adierazleak;
- Ikasleen profila;
- Ikasleen aurrerapena, arrakasta-tasa eta eskola-uztearen tasa;
- Ikasleek euren programekiko duten gogobetetzea;
- Ikasleentzako laguntza eta eskura dauden ikaskuntza-baliabideak
- Lanbide-aukerak graduatuentzat.

Informazioa biltzeko hainbat metodo erabil daitezke. Garrantzitsua da ikasleek eta langileek informazioa eman eta aztertzeko prozesuan parte hartzea, baita jarraipen-jardueren plangintzan parte hartzea ere.

## **1.8. INFORMAZIO PUBLIKOA**

### **IRIZPIDEA:**

Erakundeek euren jarduera eta programei buruzko informazio argia, zehatza, objektiboa, eguneratua eta erraz eskuratzeko modukoa argitaratu behar dute.

### **JARRAIBIDEAK:**

Erakundeen jarduerari buruzko informazioa erabilgarria da egungo eta etorkizuneko ikasleentzat, baita graduatuentzat, beste interes-talde batzuentzat eta jende guztiarentzat ere.

Beraz, erakundeek euren jarduerari buruzko informazioa eman behar dute, honako hauek barnean hartuz: programen eskaintza eta hautespene-irizpideak, programa horien aurreikusita dauden ikaskuntzaren emaitzak, eskaintzen dituzten kualifikazioak, erabilitako irakaskuntza-, ikaskuntza- eta ebaluazio-prozedurak, gaindituen tasak eta euren ikasleentzat eskura dauden ikaskuntza-aukerak, baita enpleguari buruzko informazioa ere graduatuentzat.

## **1.9 PROGRAMEN ETENGABEKO JARRAIPENA ETA ALDIZKAKO EBALUAZIOA**

### **IRIZPIDEA:**

Erakundeek euren programen jarraipena eta aldizkako ebaluazioa egin behar dute euren helburuak lortzen dituztela eta ikasleen eta gizartearen beharrezko erantzuten dietela bermatzeko. Ebaluazio horiek programaren etengabeko hobekuntza ekarri behar dute. Aurrekoaren ondorioz, aurreikusi edo hartzen den edozein neurri interesdun guztiei jakinarazi behar zaie.

### **JARRAIBIDEAK:**

Ikasketa-programen jarraipenaren, ebaluazioaren eta aldizkako berrikuspenaren helburua eskaintzak egokia izaten jarraitzen duela eta ikasleentzat ikaskuntza-ingurune eraginkor eta egokia errazten duela bermatzea da.

Prozesu horiek honako hauen ebaluazioa hartzen dute barnean:

- programaren edukiarena dagokion diziplinan azken ikerketen ondoren, era horretan programa eguneratuta dagoela bermatuz;
- gizartearen beharrian aldakorrena;
- ikasleen lan-bolumen, bilakaera eta amaierarena;
- ikasleen ebaluazio-prozeduren eraginkortasunarena;
- ikasleek programari dagokionez dituzten itxaropenen, beharrianen eta gogobetetzearena;
- laguntza-zerbitzua eta ikaskuntza-ingurunearena eta programarekiko egokitzapenarena.

Programak erregulartasunez ebaluatu eta berrikusten dira ikasleen eta beste interes-talde batzuen parte-hartzearekin; Bildutako informazioa aztertu egiten da eta programa egokitu egiten da eguneratuta dagoela bermatzeko. Azkenik, berrikusitako programen zehaztapenak argitaratzen dira.

## **1.10 KALITATEAREN KANPO-ZIURTAPEN ZIKLIKOA**

### **IRIZPIDEA:**

Erakundeek kalitatearen kanpo-ziurtapeneko prozesu bat jarraitu behar dute, eta prozesu hori ziklikoa da eta ESGekin bat dator.

### **JARRAIBIDEAK:**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenak, dituen forma desberdinetan, erakundeek kalitatearen barne-ziurtapenaren eraginkortasuna egiazta dezake, hobekuntzarako bideratzaile izan daiteke eta erakundeek ikuspegi berriak eskaini ditzake. Era berean, erakundeari berari eta jendeari erakunde horren jardueren kalitatea ziurtatzeko informazioa emango du.

Erakundeek kalitatearen kanpo-ziurtapeneko prozesu zikliko batean parte hartu behar dute, eta, bidezko bada, indarrean dagoen arau-esparruaren eskakizunak izan beharko ditu kontuan. Beraz, esparruaren arabera, kalitatearen kanpo-ziurtapenak hainbat modu izan ditzake eta hainbat antolaketa-mailatan oinarritu daiteke (adibidez programa, zentroa edo erakundea).

Kalitatearen ziurtapena kanpo-txostenarekin edo erakunde barneko jarraipen-prozesuarekin amaitzen ez den etengabeko prozesua da. Beraz, erakundeek bermatu behar dute kalitatearen kanpo-ziurtapeneko azken jardueratik aurrera egindako aurrerapenak kontuan izan direla hurrengo prozesurako prestatzeko garaian.

## **2. zatia: kalitatearen kanpo-ziurtapenerako irizpide eta jarraibideak**

### **2.1 KALITATEAREN BARNE-ZIURTAPENAREN GARRANTZIA**

#### **IRIZPIDEA:**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenak ESGen 1. zatian deskribatzen diren kalitatearen barne-ziurtapeneko prozesuen eraginkortasunera orientatuta egon behar du.

#### **JARRAIBIDEAK:**

Kalitatearen ziurtapena, goi-mailako hezkuntzan, erakundeek beren programen eta hezkuntza-eskaintza osoaren kalitatearekiko duten erantzukizunean oinarritzen da. Beraz, garrantzitsua da kalitatearen ziurtapenak erakundeek kalitatearen ziurtapenarekin duten erantzukizuna onestea eta babestea. Kalitatearen barneko eta kanpoko ziurtapenaren arteko lotura bermatzeko, kalitatearen kanpo-ziurtapenak 1. zatiko irizpideak kontuan izan behar ditu. Irizpide horiek, kalitatearen kanpo-ziurtapen motaren arabera modu desberdinean tratatu behar dira.

### **2.2 BERE XEDEETARA EGOKITUTAKO METODOLOGIAK DISEINATZEA**

#### **IRIZPIDEA:**

Kalitatearen kanpo-ziurtapena proposatu diren bere xede eta helburuen lorpenera egokituko dela bermatzeko definitu eta diseinatu behar da espezifikoki, aldi berean indarrean dagoen araudia kontuan izanik. Interes-taldeek kanpo-ziurtapenaren diseinuan eta etengabeko hobekuntzan parte hartu behar dute.

#### **JARRAIBIDEAK:**

Eraginkortasuna eta objektibotasuna bermatzeko xedez, funtsezkoa da kalitatearen kanpo-ziurtapenak interes-taldeek adostutako jomuga argiak izatea.

Prozesuen jomugek, helburuek eta ezarpenak

- lan-bolumenaren maila eta erakundeentzat izango duen kostua kontuan izango dituzte;
- erakundeei kalitatea hobetzen lagundu beharra kontuan izango dute;
- erakundeei hobekuntza frogatzeko aukera emango diete;
- emaitzei eta jarraipenari buruzko informazio argia izango dute emaitza gisa.

Kalitatearen kanpo-ziurtapeneko sistemak modu malguagoan funtziona dezake erakundeek beren kalitatearen barne-ziurtapeneko sistemaren eraginkortasuna egiazta badezakete.



## 2.3 PROZESUEN EZARPENA

### IRIZPIDEA:

Kalitatearen kanpo-ziurtapeneko prozesuek fidagarriak eta erabilgarriak izan behar dute, aldez aurretik definituta egon behar dute, modu trinkoan ezarri behar dira, eta publikoak izan behar dute. Prozesu horiek honako elementu hauek biltzen dituzte:

- autoebaluazio bat edo baliokidea
- kanpo-ebaluazio bat, normalki kanpo-bisita bat izaten duena
- kanpo-ebaluaziotik eratorritako txosten bat
- jarraipen sistematikoa

### JARRAIBIDEAK:

Modu profesional, koherente eta gardenean egindako kalitatearen kanpo-ziurtapeneko prozesu batek bere onarpena eta inpaktua bermatzen ditu.

Kalitatearen kanpo-ziurtapeneko sistemaren diseinuaren arabera, erakundeak kalitatearen kanpo-ziurtapenerako oinarria ematen du autoebaluazio baten bitartez edo ziurtagiriak barnean hartzen dituen bestelako materiala bilduz. Normalki, idatzizko dokumentazioa kanpo-bisita bat egiten denean interes-taldeekin egindako elkarrizketekin osatzen da. Ebaluazioaren ondorioak, kanpoko aditu-talde batek (ikus 2.4 irizpidea) idatzitako txosten batean laburbiltzen dira (ikus 2.5 irizpidea).

Kalitatearen kanpo-ziurtapena ez da amaitzen adituen txostenarekin. Txostenak erakundearen jardunari buruzko orientabide argia ematen du. Erakundeak hartutako neurriak biltzen dituen jarraipen-prozesu sistematiko bat izan behar dute agentziek. Jarraipenaren izaera, kalitatearen kanpo-ziurtapenaren diseinuaren arabera izango da.

## 2.4 BINAKAKO EBALUATZAILEAK

### IRIZPIDEA:

Kalitatearen kanpo-ziurtapenerako prozesuak binakako ebaluatzaileen taldeek gauzatu behar dituzte, talde horietan ikasle bat edo batzuk sartuz.

### JARRAIBIDEAK:

Kalitatearen kanpo-ziurtapenaren berezkoa da binakako ebaluatzaileek eskaintzen duten esperientzia zabala, agentziaren lanean lagunduz hainbat ikuspuntu emanez, erakundeei, akademikoei, ikasleei eta enplegu-emaldee/profesionalei buruzko ikuspuntuak, hain zuzen ere.

Adituen lanaren balioa eta trinkotasuna bermatzeko xedez,

- kontu handiz hautatu behar dira
- gaitasun egokiak izan behar dituzte eta beren lana egiteko gai izan behar dute;
- prestakuntza egokia eman behar zaie.

Agentziak adituen independentzia zaindu behar du, interes-gatazkarik ez egotea bermatuko duen mekanismo bat ezarriz.

Kalitatearen kanpo-ziurtapenerako prozesuetan nazioarteko adituen parte-hartzea lortzea komeni da, adibidez ebaluazio-panelen kide gisa, prozesuen garapen eta ezarpenean aukera handiagoak eskaintzen dituztelako.

## **2.5 EMAITZAK OINARRITZEKO IRIZPIDEAK**

### **IRIZPIDEA:**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenetik eratorritako emaitzak edo iritziak modu sistematikoan aplikatzen diren irizpide esplizitu eta publikotan oinarritu behar dira, prozesuak erabaki formal bat hartzea ekarri nahiz ez.

### **JARRAIBIDEAK:**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenak eta bereziki bere emaitzek eragin nabarmena dute erakundeetan eta ebaluatzen eta iritzipean jartzen diren programetan.

Ekitatearen eta fidagarritasunaren mesedetan, kalitatearen kanpo-ziurtapenaren emaitzak aurrez definituta dauden eta publikoak diren irizpidetan oinarritzen dira, zeinak sistematikoki interpretatzen diren eta kontrastatutako datutan oinarritzen diren. Erabilitako kalitatearen kanpo-ziurtapeneko sistemaren arabera emaitzak hainbat modutan eman daitezke, adibidez gomendioak, iritziak edo erabaki formalak izan daitezke.

## **2.6 TXOSTENAK**

### **IRIZPIDEA:**

Adituen txosten xehatuak jendaurrean jarri behar dira eta argiak izan behar dute, eta komunitate akademikoak, kanpo-bazkideek edo interesatuta dagoen beste edozeinek eskuratu ahal izango dituzte. Agentziak txostenetan oinarritutako erabaki formal bat hartzen badu, erabakia txostenarekin batera argitaratu behar da.

### **JARRAIBIDEAK:**

Adituen txostena kanpo-ebaluazioaren jarraipen-neurrietarako oinarria izan daiteke erakundearentzat, eta gizarteari erakundearen jardueri buruzko informazioa eskaintzen dio. Txostena hartuko diren neurrietarako oinarri gisa erabili ahal izateko, beharrezkoa da haren egitura eta hizkuntza argiak eta zehatzak izatea eta honako hauek barnean hartzea:

- testuinguruaren deskribapena (goi-mailako hezkuntzako erakundea bere testuinguru espezifikoko kokatzen laguntzeko);
- prozedura indibidualaren deskribapena, parte hartzen duten adituak barnean hartuz;
- kontrastatutako datuak, azterketak eta emaitzak;
- ondorioak;
- erakundeak frogatutako jardunbide egokien adibideak;

- jarraipen-neurrietarako gomendioak.

Txostenaren laburpen bat idaztea ere baliagarria izan daiteke.

Txosten baten datuen zehaztasuna hobetu egiten da erakundeari aukera ematen bazaio egin diren interpretazio-akatsak txostena amaitutzat eman aurretik adierazteko.

## **2.7 ERREKLAMAZIOAK ETA ERREKURTSOAK**

### **IRIZPIDEA:**

Erreklamazioen eta errekurtsoen prozesuak argi eta garbi definitu behar dira kalitatearen kanpo-ziurtapenerako prozesuen diseinuaren zati bezala, eta erakundeei haien berri eman behar zaie.

### **JARRAIBIDEAK:**

Erakundeen eskubideak babesteko eta erabaki-hartze zuzena bermatzeko, kalitatearen kanpo-ziurtapena modu ireki eta arduratsuan aplikatu behar da. Hala eta guztiz ere, prozesuari edo emaitza formalei buruzko gaizki-ulertuak edo desadostasun-egoerak egon daitezke.

Agentziari gai interesgarriak planteatzeko aukera ematen duten prozesuetarako sarbidea izan behar dute erakundeek. Agentziek gai horiek modu profesionalean tratatu behar dituzte, modu sistematikoan aplikatzen den ondo definitutako prozesu baten bitartez.

Erreklamazioen prozedurak erakundeari aukera ematen dio prozesuaren garapenari edo hura gauzatu duten pertsoneri buruzko atsekabea adierazteko.

Errekurtsu-prozedura batean, erakundeak prozesuaren emaitza formalak zalantzan jartzen ditu, baldin eta frogatzen badu emaitza ebidentzia sendo batean oinarritzen ez dela, irizpideak modu egokian ez direla aplikatu edo prozesuak ez direla ezarri modu sistematikoan.

### **3. zatia: Europako irizpide eta jarraibideak kalitatearen kanpo-ziurtapeneko agentzien inguruan.**

#### **3.1 KALITATEA ZIURTATZEKO JARDUERAK, POLITIKA ETA PROZESUAK**

##### **IRIZPIDEA:**

Agentziek kalitatearen kanpo-ziurtapeneko jarduerak erregularri egin behar dituzte, EGen 2. Zatian definitzen den moduan. Jomuga eta helburu argiak eta esplizituak izan behar dituzte, eginkizunari buruzko adierazpenean bilduta eta publikoki eskura daudenak. Jomugak eta helburuak agentziaren eguneroko lanean kontuan izan behar dira. Agentziek ziurtatu behar dute interesa duten alderdiek kudeaketan eta lanean parte hartzen dutela.

##### **JARRAIBIDEAK:**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenaren garrantzia bermatzeko, garrantzitsua da erakundeek eta jendeak agentzietikiko konfiantza izatea.

Beraz, kalitatea ziurtatzeko jardueren jomugak eta helburuak agentzien eta goi-mailako hezkuntzako interes-taldeen elkarreraginaren izaerarekin batera zehaztu eta argitaratu behar dira, batez ere goi-mailako hezkuntzako erakundeek dagokienez, baita agentzien lanaren hedadura ere. Agentziaren nahikotasun teknikoa, bere batzordeetan nazioarteko adituak barnean hartuz zabaldu dateke.

Agentziek kalitatearen kanpo-ziurtapenerako hainbat jarduera egiten dituzte helburuak lortzeko. Jarduera horien artean honako hauek daude: ebaluazioa, egiaztapena, auditoria edo erakunde-mailako edo programei lotuta dauden eta modu desberdinean egin daitezkeen antzeko jarduera batzuk. Agentziek beste jarduera batzuk ere egiten dituztenean, kalitatearen kanpo-ziurtapena eta jorratzen dituen beste lan-eremuak argi eta garbi bereizi behar dira.

#### **3.2 ESTATUS OFIZIALA**

##### **IRIZPIDEA:**

Agentziek oinarri juridiko frogagarria izan behar dute eta eskumena duten agintari publikoek kalitatearen kanpo-ziurtapenerako agentzia gisa formalki onetsi behar dituzte.

##### **JARRAIBIDEAK:**

Bereziki, kalitatearen kanpo-ziurtapena erregulazio moduan egiten denean, erakundeek ziur egon behar dute estatuak, interes-taldeen eta jendeak goi-mailako hezkuntza-sistemaren barruan prozesu horren emaitzak onartzen dituztela.

### **3.3 INDEPENDENTZIA**

#### **IRIZPIDEA:**

Agentziek independenteak izan behar dute eta modu autonomoan jardun behar dute. Beren funtzionamenduaren eta eragiketen emaitzen erantzule bakarrak izan behar dute, hirugarrenen inolako eraginik gabe.

#### **JARRAIBIDEAK:**

Erakunde autonomoek agentzia independenteak izan behar dituzte.

Agentzia baten independentzia aztertzeko, garrantzitsua da honako elementu hauek kontuan izatea:

- Antolaketa-independentzia, dokumentazio ofizialarekin frogatua (adibidez, gobernu-dokumentuak, egintza juridikoak edo erakundearen estatutuak), agentziaren lana hirugarrenetik, adibidez goi-mailako hezkuntzako erakundeetik, gobernuekiko eta beste interes-talde batzuekiko independentea dela adierazten duena;
- Independentzia operatiboa, agentziaren prozedura eta metodoen definizioa eta funtzionamendua, baita kanpo-adituen hautaketa eta izendapena ere, hirugarrenen (goi-mailako hezkuntzako erakundeak, gobernuak eta interes-taldeak) mende egon gabe egiten direla frogatzeko;
- emaitza formalen independentzia: interes-taldeetako adituek, batez ere ikasleek, kalitatea ziurtatzeko prozesuetan parte hartzen badute ere, prozesu horien behin-behineko emaitzak agentziaren erantzukizuna dira.

Agentzia baten kalitate-ziurtapeneko jardueretan parte hartzen duen edozeinek (adibidez, aditu gisa) badaki hirugarrenen izendatu badute ere agentziarentzat lan egiten duenean modu pertsonalean lan egiten duela, eta ez izendatu zuen erakundearen ordezkari gisa. Independentzia garrantzitsua da prozedurak eta erabakiak jakintza espezializatuetan bakarrik oinarritzen direla beratzeko.

### **3.4 GAIEN AZTERKETAK**

#### **IRIZPIDEA:**

Agentziek kalitatearen kanpo-ziurtapeneko jardueren ondorio orokorrak deskribatzen eta aztertzen dituzten txostenak argitaratu behar dituzte erregulariki.

#### **JARRAIBIDEAK:**

Lana egiterakoan, agentziek programa eta erakundeei buruz lortzen duten informazioa prozesu bakar baten hedaduraz haraindi izan daiteke erabilgarria, goi-mailako hezkuntzako sistema osoaren azterketa egituratuak egiteko materiala eskainiz. Azterketa analitiko horien ondorioak kalitatea ziurtatzeko politika eta prozesuei buruzko hausnarketa egiteko eta politika eta prozesu horiek erakunde, nazio eta nazioarteko mailan hobetzeko lagungarriak izan daitezke.

Informazio horren azterketa zabal eta zehatz batek, bilakaerak, joerak eta jardunbide egokiak eremuak edota errepikatzen diren zailtasunak azaltzeko aukera ematen du.

### **3.5 BALIABIDEAK**

#### **IRIZPIDEA:**

Agentziek baliabide nahikoak eta egokiak eduki behar dituzte, hala giza baliabideak nola baliabide finantzarioak, beren lana egin ahal izateko.

#### **JARRAIBIDEAK:**

Agentzien finantzaketa nahikoa eta egokia interes publikoko gaia da, goi-mailako hezkuntzak gizartearen eta norbanakoen garapenean duen eragin handia dela medio. Agentziek dituzten baliabideak kalitatearen kanpo-ziurtapeneko jarduerak modu eraginkor eta efizientean antolatu eta garatzeko baliagarriak dira. Gainera, baliabideek agentziei aukera ematen diete hobetzeko, beren jardunari buruzko hausnarketa egiteko eta jendeari beren jardueren berri emateko.

### **3.6 KALITATEAREN BARNE-ZIURTAPENA ETA ETIKA PROFESIONALA**

#### **IRIZPIDEA:**

Agentziek beren jardueren kalitatearen eta osotasunaren definizio, ziurtapen eta hobekuntzari lotuta dauden kalitatearen barne-ziurtapenerako prozesuak eduki behar dituzte.

#### **JARRAIBIDEAK:**

Agentziek beren interes-taldeein lanaren berri eman behar diete. Beraz, beharrezkoa da agentziaren lana profesionaltasun- eta osotasun-maila handiarekin egitea. Ebaluazioak eta hobekuntzak etengabekoak izan behar dute, erakundeein eta gizartein emandako zerbitzuak ezin hobeak direla bermatzeko.

Agentziek aplikatzen duten kalitatearen barne-ziurtapeneko politika beren webgunean eskura dago. Politika horrek

- beren jardueretan parte hartzen duten pertsona guztiak gaituta daudela eta modu etiko eta profesionalean lan egiten dutela bermatzen du;
- barneko eta kanpoko erantzun-mekanismoak biltzen ditu, agentziaren barnean etengabeko hobekuntza dakartenak;
- edozein jarrera bidegabe edo baztertzaila saihesten du.
- lan egiten duen jurisdikzioetako agintari eskudunekin komunikazio egokia ezartzen du;
- azpikontrastek garatutako jarduerak edo materialak ESGekin bat datozela bermatzen du, kalitatea ziurtatzeko jardueren elementu batzuk edo guztiak hirugarrenekin azpikontratatzaren kasuan;
- agentziari kalitatearen kanpo-ziurtapena egiten duen erakundeen estatusa eta onospena ezartzea ahalbidetzen dio.

### **3.7 AGENTZIEN KANPO-ZIURTAPEN ZIKLIKOA**

#### **IRIZPIDEA:**

Agentziek euren kanpo-ebaluazio bat egin behar dute gutxienez bost urtean behin, ESGak betetzen dituztela egiaztatzeko.

#### **JARRAIBIDEAK:**

Aldizkako kanpo-ebaluazioak agentziari bere politika eta jardueri buruzko hausnarketa egiteko aukera emango dio. Era berean, agentziari eta interes-taldeei ESGetan bildutako printzipioak betetzen jarraitzen duela bermatzeko bitarteko bat ematen du.

### **III. ERANSKINA: IRIZPIDEEN LABURPEN ZERRENDA**

#### **1. ZATIA: KALITATEAREN BARNE-ZIURTAPENERAKO IRIZPIDE ETA JARRAIBIDEAK**

##### **1.1 KALITATEA ZIURTATZEKO POLITIKA**

Erakundeek euren kudeaketa estrategikoaren zati izango den kalitatea ziurtatzeko politika publiko bat izan behar dute. Barneko interes-taldeek politika hori garatu eta ezarri behar dute egitura eta prozesu egokien bitartez, kanpoko interes-taldeak inplikatur.

##### **1.2 PROGRAMAK DISEINATU ETA ONARTZEA**

Erakundeek beren ikasketa-programak diseinatu eta onartzeko prozesuak eduki behar dituzte. Programak eurentzat ezarritako helburuak betetzeko moduan diseinatu behar dira, ikaskuntzatik espero diren emaitzak barne. Programa baten kualifikazioak argi eta garbi zehaztuta egon behar du eta publikoa izan behar du, eta goi-mailako hezkuntzako kualifikazioen esparru nazionalaren maila zehatza eta, ondorioz, Europako Goi-mailako Hezkuntzaren Esparruaren Kualifikazioen Esparrua aipatu behar du.

##### **1.3 IKASLEA DAGO IRAKASKUNTZAREN, IKASKUNTZAREN ETA EBALUAZIOAREN ERDIAN**

Erakundeek ziur egon behar dute ikasleak ikaskuntza-prozesuaren sorkuntzan aktiboki parte hartzera animatzeko moduan ematen direla programak, eta ikasleen ebaluazioak ikaslea erdian duen ikuspegi hori islatzen duela.

##### **1.4 IKASLEAK HARTZEA, HAIEN BILAKAERA, HAIK ONESTEA ETA ZIURTATZEA**

Erakundeek aurrez ezarrita dauden eta publikoak diren arauak modu sendoan aplikatu behar dituzte, eta arau horiek ikasleen "bizi-zikloaren" fase guztiak hartu behar dituzte barnean, hau da, ikasleen harrera, aurrerapena, onespina eta ziurtapena.

##### **1.5. IRAKASLEAK**

Erakundeek euren irakasleen kompetentzia ziurtatu behar dute. Era berean, euren langileak kontratatzeke eta haien garapenerako prozesu gardenak eta bidezkoak erabili behar dituzte.

##### **1.6. IKASTEKO ETA IKASLEEI LAGUNTZEKO BALIABIDEAK**

Erakundeek finantzaketa nahikoa izan behar dute irakaskuntza- eta ikaskuntza-jarduerak garatzeko eta ikasleei ikasteko nahikoak eta eskuragarriak diren laguntza eta baliabideak eskaintzen zaizkiela ziurtatzeko.

##### **1.7. INFORMAZIOAREN KUDEAKETA**

Erakundeek ziurtatu behar dute beren ikasketa-programak eta bestelako jarduerak modu eraginkorrean kudeatzeko behar duten informazioa biltzen, aztertzen eta erabiltzen dutela.

##### **1.8. INFORMAZIO PUBLIKOA**

Erakundeek euren jarduera eta programei buruzko informazio argia, zehatza, objektiboa, eguneratua eta erraz eskuratzeko modukoa argitaratu behar dute.

##### **1.9 PROGRAMEN ETENGABEKO JARRAIPENA ETA ALDIZKAKO EBALUAZIOA**



Erakundeek euren programen jarraipena eta aldizkako ebaluazioa egin behar dute euren helburuak lortzen dituztela eta ikasleen eta gizartearen beharrezko erantzuten dietela bermatzeko. Ebaluazio horiek programaren etengabeko hobekuntza ekarri behar dute. Aurrekoaren ondorioz, aurreikusi edo hartzen den edozein neurri interesdun guztiei jakinarazi behar zaie.

#### **1.10 KALITATEAREN KANPO-ZIURTAPEN ZIKLIKOA**

Erakundeek kalitatearen kanpo-ziurtapenerako prozesu bat jarraitu behar dute, eta prozesu hori ziklikoa da eta ESGekin bat dator.

## **2. ZATIA: KALITATEAREN KANPO-ZIURTAPENERAKO IRIZPIDE ETA JARRAIBIDEAK**

### **2.1 KALITATEAREN BARNE-ZIURTAPENAREN GARRANTZIA**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenak EGen 1. zatian deskribatzen diren kalitatearen barne-ziurtapenerako prozesuen eraginkortasunera orientatuta egon behar du.

### **2.2 BERE XEDEETARA EGOKITUTAKO METODOLOGIAK DISEINATZEA**

Kalitatearen kanpo-ziurtapena proposatu diren bere xede eta helburuen lorpenera egokituko dela bermatzeko definitu eta diseinatu behar da espezifikoki, aldi berean indarrean dagoen araudia kontuan izanik. Interes-taldeen kanpo-ziurtapeneraren diseinuan eta etengabeko hobekuntzan parte hartu behar dute.

### **2.3 PROZESUEN EZARPENA**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenerako prozesuek fidagarriak eta erabilgarriak izan behar dute, aldeztuak definituta egon behar dute, modu trinkoan ezarri behar dira, eta publikoak izan behar dute. Prozesu horiek honako elementu hauek biltzen dituzte:

- autoebaluazio bat edo baliokidea;
- kanpo-ebaluazio bat, normalki kanpo-bisita bat izaten duena;
- kanpo-ebaluaziotik eratorritako txosten bat;
- jarraipen sistematikoa.

### **2.4 BINAKAKO EBALUATZAILEAK**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenerako prozesuak binakako ebaluatzaileen taldeek gauzatu behar dituzte, talde horietan ikasle bat edo batzuk sartuz.

### **2.5 EMAITZAK OINARRITZEKO IRIZPIDEAK**

Kalitatearen kanpo-ziurtapenetik eratorritako emaitzak edo iritziak modu sistematikoan aplikatzen diren irizpide esplizitu eta publikotan oinarritu behar dira, prozesuak erabaki formal bat hartzea ekarri nahiz ez.

### **2.6 TXOSTENAK**

Adituen txosten xehatuak jendaurrean jarri behar dira eta argiak izan behar dute, eta komunitate akademikoak, kanpo-bazkideek edo interesatuta dagoen beste edozeinek eskuratu

ahal izango dituzte. Agentziak txostenetan oinarritutako erabaki formal bat hartzen badu, erabakia txostenarekin batera argitaratu behar da.

## **2.7 ERREKLAMAZIOAK ETA ERREKURTSOAK**

Erreklamazioen eta errekurtsoen prozesuak argi eta garbi definitu behar dira kalitatearen kanpo-ziurtapenerako prozesuen diseinuaren zati bezala, eta erakundeei haien berri eman behar zaie.

## **3. ZATIA: EUROPAKO IRIZPIDE ETA JARRAIBIDEAK KALITATEAREN KANPO-ZIURTAPENEO AGENTZIEN INGURUAN.**

### **3.1 KALITATEA ZIURTATZEKO JARDUERAK, POLITIKA ETA PROZESUAK**

Agentziek kalitatearen kanpo-ziurtapeneko jarduerak erregularri egin behar dituzte, ESGen 2. Zatian definitzen den moduan. Jomuga eta helburu argiak eta esplizituak izan behar dituzte, eginkizunari buruzko adierazpenean bilduta eta publikoki eskura daudenak. Jomugak eta helburuak agentziaren eguneroko lanean kontuan izan behar dira. Agentziek ziurtatu behar dute interesa duten alderdiek kudeaketan eta lanean parte hartzen dutela.

### **3.2 ESTATUS OFIZIALA**

Agentziek oinarri juridiko frogagarria izan behar dute eta eskumena duten agintari publikoek kalitatearen kanpo-ziurtapenerako agentzia gisa formalki onetsi behar dituzte.

### **3.3 INDEPENDENTZIA**

Agentziek independenteak izan behar dute eta modu autonomoan jardun behar dute. Beren funtzionamenduaren eta eragiketen emaitzen erantzule bakarrak izan behar dute, hirugarrenen inolako eraginik gabe.

### **3.4 GAIEN AZTERKETAK**

Agentziek kalitatearen kanpo-ziurtapeneko jardueren ondorio orokorrak deskribatzen eta aztertzen dituzten txostenak argitaratu behar dituzte erregularri.

### **3.5 BALIABIDEAK**

Agentziek baliabide nahikoak eta egokiak eduki behar dituzte, hala giza baliabideak nola baliabide finantzarioak, beren lana egin ahal izateko.

### **3.6 KALITATEAREN BARNE-ZIURTAPENA ETA ETIKA PROFESIONALA**

Agentziek beren jardueren kalitatearen eta osotasunaren definizio, ziurtapen eta hobekuntzari lotuta dauden kalitatearen barne-ziurtapenerako prozesuak eduki behar dituzte.

### **3.7 AGENTZIEN KANPO-ZIURTAPEN ZIKLIKOAK**

Agentziek euren kanpo-ebaluazio bat egin behar dute gutxienez bost urtean behin, ESGak betetzen dituztela egiaztatzeko.