

Standarde și linii directoare (ESG) revizuite și aprobate la Conferința Ministerială de la Erevan din 14-15
mai 2015

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

Aprobate de Conferința Ministerială de la Erevan, 14-15 Mai 2015

Cuprins

Cuvânt înainte.....	Pag. 3
I. Context, scop, obiective și principii.....	Pag. 4
Prezentarea contextului.....	Pag. 4
Scop și Concepte.....	Pag. 5
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: Listă recapitulativă a standardelor.....	Pag. 23

Cuvânt înainte

Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității (ESG) în Spațiul European al Învățământului Superior (SEIS) 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 în alte linii de acțiune din cadrul Procesului Bologna cum sunt cadrul calificărilor, recunoașterea și promovarea utilizării rezultatelor învățării, toate acestea contribuind la o schimbare de paradigmă către învățarea și predarea 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 acestora.*

Procesul de revizuire a inclus mai multe runde de consultare, incluzând atât organizațiile cheie din acest proces, cât și ministerele. Comentariile, propunerile și recomandările primite au fost analizate cu grijă și discutate riguros de Grupul de pilotare. 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 ei cu succes.

Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ENQA)

Uniunea 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 cunoscut 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 dorința 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.

Lărgirea accesului la învățământ superior reprezintă o oportunitate pentru instituțiile de învățământ superior de a profita de experiențe individuale tot mai diverse. Adaptarea la diversitate și creșterea așteptărilor de la învățământul superior necesită o schimbare fundamentală a ofertei educaționale; este nevoie de o abordare mai centrată pe student în ceea ce privește învățarea și predarea, incluzând trasee flexibile de învățare și recunoașterea competențelor dobândite în afara curriculei. Instituțiile de învățământ superior devin ele însele mai diverse în misiunile pe care și le definesc, în 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 obiectiv cheie al Standardelor și Liniilor Directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG) este să contribuie la o înțelegere comună, dincolo de orice frontiere și de către toți actorii implicați, a asigurării calității în ceea ce privește învățarea și predarea. 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 al Învățământului 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 și ale altor oferte educaționale și servicii.

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.

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

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 impun modul în care ar trebui implementate procesele de asigurare a calității, ci oferă îndrumare, acoperind dimensiuni care sunt vitale pentru calitatea ofertei educaționale și a mediilor de învățare 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.

ESG se concentrează pe asigurarea calității în ceea ce privește învățarea și predarea în învățământul superior, incluzând mediul 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 conducerea institutiei.

ESG se aplică întregului învățământ superior din SEIS, indiferent de modul sau locul în care acesta este oferit. 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 oferte educaționale care nu sunt parte a unui program care se finalizează prin obținerea unei diplome oficiale.

Învățământul superior își propune să îndeplinească scopuri multiple; incluzând pregătirea studenților pentru cetățenie activă, pentru viitoarele lor cariere (de 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.

Cele doua obiective strâns legate, *îmbunătățire și răspundere*, sunt în centrul tuturor activităților de asigurare a calității. Luate în ansamblu, acestea conduc la încredere în performanța instituției de învățământ superior. Un sistem de asigurare a calității implementat cu succes va oferi informații atât instituției de învățământ superior, cât și publicului larg, despre calitatea activităților sale (răspundere), precum și sfaturi și recomandări pentru dezvoltare (îmbunătățire). Asigurarea calității și dezvoltarea calității sunt astfel strâns legate. Ele pot sprijini dezvoltarea unei *culturi a calității* asumată de toți cei implicați: de la studenți și cadre didactice până la conducerea și managementul instituției.

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

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

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, ca angajatorii sau partenerii externi ai instituției.

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

ESG: Obiective și principii

Obiectivele ESG sunt următoarele:

ESG definesc un cadru comun pentru sistemele de asigurare a calității în ceea ce privește învățarea și predarea la nivel european, național și instituțional;

- **Permit asigurarea și îmbunătățirea calității** învățământului superior din Spațiul European al Învățământului Superior;
- **Sprijină încrederea reciprocă**, facilitând astfel recunoașterea și mobilitatea în interiorul și dincolo de granițele naționale;
- **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 definite la un nivel generic rezonabil pentru a le asigura aplicabilitatea pentru toate formele de ofertă educațională.

ESG oferă criteriile 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.

4 – Agențiile care solicită 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 conformitatea cu ESG pentru a acorda unei agenții statutul de membru cu drepturi depline al organizației.

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 și a studenților;
- Asigurarea calității sprijină dezvoltarea unei culturi a calității;
- Asigurarea calității ține cont de cerințele și așteptările studenților, ale tuturor celorlalți actori și ale societății.

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

Standardele pentru asigurarea calității au fost împărțite în trei părți:

- Partea 1: Asigurarea internă a calității
- Partea 2: Asigurarea externă a calității
- Partea 3: Asigurarea calității agențiilor

Totuși, trebuie ținut cont că cele trei părți sunt intrinsec legate între ele și că, împreună, constituie 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, ceea ce garantează că munca internă depusă de instituții este 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 funcționează în mod complementar atât pentru instituțiile de învățământ superior, cât și pentru agenții, și asigură înțelegerea faptului că la acest cadru contribuie și alți actori. În consecință, cele trei părți trebuie luate în considerare ca un întreg.

Standardele definesc practici convenite și acceptate pentru asigurarea calității în învățământul superior în SEIS și trebuie, prin urmare, să fie luate în considerare și respectate de către toți cei implicați, pentru toate tipurile de ofertă educațională în învățământul superior⁵. Lista recapitulativă a standardelor pentru asigurarea calității se regăsește în anexă, pentru a fi mai ușor accesibilă.

Liniile directoare explică de ce standardul este important și descriu cum acesta ar putea fi implementat. Ele stabilesc bune practici care trebuie luate în considerare și aplicate în domeniile relevante de către actorii implicați în asigurarea calității. Implementarea lor va fi diferită, depinzând de context.

5 – Standardele folosesc utilizarea comună din limba engleză pentru „should”, care are conotația fie de opțiune, fie de prescripție și respectare; în limba română se traduce prin „trebuie”, având în vedere caracterul de conformitate al ESG

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

1.1 Politici pentru asigurarea calității

Standard:

Instituțiile trebuie să aibă o politică pentru asigurarea calității care este publică și este parte a managementului lor strategic. Actorii interni trebuie să dezvolte și să implementeze această politică prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi⁷.

Linii directoare:

Politicile și procesele sunt pilonii principali ai unui sistem instituțional coerent de asigurare a calității care formează ciclul de dezvoltare continuă și contribuie la responsabilizarea instituției. Aceasta 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, politica are un caracter oficial și este publică.

Politicile de asigurare a calității sunt cele mai eficace când reflectă relația dintre cercetare, învățare și predare și iau în considerare contextul național în care instituția își desfășoară activitatea și contextul instituțional, precum și abordarea sa strategică. Astfel de politici sprijină

- organizarea sistemului 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 vigilența față de fraude academice;
- protejarea împotriva intoleranței sau discriminării de orice fel a 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 întregii instituții. Modul în care aceste politici sunt implementate, monitorizate și revizuite 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 trebuie să aibă procese de proiectare și aprobare a programelor proprii. Programele trebuie proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele așteptate ale învățării. Calificarea rezultată în urma unui program trebuie specificată clar și comunicată, făcând referire la nivelul corespunzător din cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior, și, în consecință, la Cadrul Calificărilor din Spațiul European al Învățământului Superior.

Linii directoare:

Programele de studii sunt în centrul misiunii de învățământ a instituțiilor de învățământ superior. Ele oferă studenților atât cunoștințe academice, cât și competențe, incluzându-le pe cele transversale, 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 menționează explicit rezultatele așteptate ale învățării;
- sunt proiectate cu implicarea studenților și altor actori interesați;
- beneficiază de expertiză externă și puncte de referință;
- reflectă cele patru scopuri ale învățământului superior definite de Consiliul Europei (cf. Scop și Concepte);
- sunt proiectate astfel încât să permită un progres continuu al studenților pe parcursul studiilor
- definesc volumul de muncă așteptat al studenților, de exemplu prin ECTS;
- includ oportunități de plasament bine structurate, după caz ⁶;
- sunt supuse unui proces oficial de aprobare instituțională.

1.3 Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student

Standard:

Instituțiile trebuie să se asigure că programele sunt oferite în așa fel încât să încurajeze studenții să aibă un rol activ în crearea procesului de învățare și că 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. Aceasta necesită o analiză atentă a modului de proiectare și de implementare a programelor de studii și de evaluare a rezultatelor.

Implementarea învățării și predării centrate pe student

- respectă și ia în considerare diversitatea studenților și a necesităților lor, permițând trasee de învățare flexibile;

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.

- ia în considerare și folosește metode diferite de organizare a procesului de învățare și predare, acolo unde este cazul;
- 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;
- încurajează simțul 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 și metodele de examinare existente și primesc sprijin în dezvoltarea competențelor proprii în acest domeniu;
- Criteriile și metodele de evaluare, cât și modalitățile de notare, sunt publicate din timp;
- Evaluarea permite studenților să demonstreze la ce nivel au fost atinse rezultatele așteptate ale învățării. Studenților li se oferă informații („feedback”), care, dacă este necesar, sunt legate de consiliere pentru procesul de învățare;
- Acolo unde este posibil, evaluarea este efectuată de mai mult decât un examinator;
- Reglementările pentru evaluare țin cont de eventuale circumstanțe atenuante;
- Evaluarea este coerentă, aplicată în mod corect tuturor studenților și efectuată în conformitate cu procedurile stabilite;
- Există o procedură oficială de contestare a evaluării de către studenți.

1.4 Admiterea studenților, parcursul, recunoașterea și certificarea

Standard:

Instituțiile trebuie să aplice în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele ciclului „vieții” de student”, cum ar fi admiterea, evoluția pe parcursul studiilor, recunoașterea și certificarea rezultatelor studiilor.

Linii directoare:

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

Este important ca politicile de acces, procedurile de admitere și criteriile folosite să fie implementate corespunzător și în mod transparent. Există o procedură de integrare și adaptare a studenților în instituție și program.

Instituțiile trebuie să folosească atât procese, cât și instrumente, pentru a colecta, monitoriza și gestiona informații despre parcursul studenților pentru a acționa în funcție de acestea.

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 progresului studenților în activitățile lor de studiu, promovând totodată mobilitatea. Procedurile adecvate de recunoaștere se bazează pe

- o practică instituțională pentru recunoaștere în conformitate cu principiile Convenției de Recunoaștere de la Lisabona;
- cooperarea cu alte instituții, agenții de asigurare a calității și centre naționale ENIC/NARIC în vederea asigurării unei recunoașteri coerente în întreaga țară.

Obținerea diplomei reprezintă finalizarea cu succes a perioadei de studii a studenților. Studenții trebuie să primească documentația necesară pentru a le fi explicate calificările obținute, incluzând rezultatele învățării și contextul, nivelul, conținutul și definirea statutului studiilor care au fost urmate și finalizate cu succes.

1.5 Personalul academic

Standard:

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

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 punerea unui accent mai mare pe rezultatele 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 pentru asigurarea unui cadru care să le sprijine ca 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 trebuie să dispună de finanțare adecvată pentru 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.

la dispoziția studenților o serie de resurse care să-i sprijine în activitatea de învățare. Acestea cuprind resurse materiale ca bibliotecile, facilitățile de studiu și infrastructura IT, până la resurse umane cu rol de susținere/sprijin pentru studenți cum ar fi tutori, consilieri sau alte persoane care îi pot sfătui. Rolul serviciilor de sprijin pentru studenți este important în mod particular și pentru facilitarea mobilității studenților în același sistem sau între diferite sisteme de învățământ superior.

Cerințele unei populații diverse de studenți (cum ar fi studenții maturi, cei cu frecvență redusă, studenții 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 la planificarea și alocarea resurselor de învățare și a celor pentru 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 adecvate scopului și accesibile, 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 trebuie 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 fundamentarea luării deciziilor și pentru a ști ceea ce merge bine și ceea ce necesită mai multă atenție. Procesele eficiente de colectare și analiză a informațiilor despre programe de studii și alte activități oferă date sistemului de asigurare internă a calității.

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

- Indicatori de performanță cheie / importanți;
- Profilul populației de studenți;
- Parcursul educațional al studenților, rata de absolvire și rata de abandon;
- Satisfacția studenților față de programele de studii 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 ulterioare de urmărire (follow-up).

1.8 Informarea publicului

Standard:

Instituțiile trebuie să publice informații despre activitatea lor, incluzând informații despre programe, care sunt clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile.

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 furnizează informații despre activitatea lor, incluzând informații despre programele pe care le oferă, criteriile de selecție, rezultatele așteptate ale învățării ale acestor programe și calificările dobândite, procedurile de predare, învățare și evaluare, ratele de promovare la examene, oportunitățile de învățare puse la dispoziția studenților și informații despre angajabilitatea absolvenților.

1.9 Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor

Standard:

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

Monitorizarea regulată, evaluarea și revizuirea programelor de studii își propun să asigure că oferta educațională rămâne adecvată și că se creează un mediu de învățare favorabil și eficace pentru studenți.

Aceste procese includ evaluarea:

- Conținutului programelor, în lumina celor mai noi cercetări în domeniu, asigurându-se astfel că programele sunt de actualitate;

- Cerințelor în schimbare ale societății;
- Volumului de muncă al studenților, precum și al parcursului educațional și succesului acestora;
- Eficacității procedurilor de evaluare a studenților;
- Așteptărilor, nevoilor și satisfacției studenților în raport cu programul de studii;
- Mediului de învățare și a serviciilor de sprijin/susținere pentru studenți și adecvării acestora scopului programului.

Programele sunt evaluate și revizuite regulat, cu implicarea studenților și a altor actori interesați. Informațiile colectate sunt analizate, iar programul este adaptat pentru a se asigura că rămâne de actualitate. Aspectele legate de programul revizuit sunt publicate.

1.10 Asigurarea externă a calității în mod periodic

Standard:

Instituțiile trebuie să se supună periodic asigurării externe a calității în conformitate cu ESG.

Linii directoare:

Asigurarea externă a calității în diferitele ei forme poate verifica eficiența asigurării interne a calității instituțiilor, 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 la 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 nivele de organizare (cum ar fi program, facultate sau instituție).

Asigurarea calității este un proces continuu care nu se finalizează odată cu feedback-ul extern, cu raportul de evaluare externă sau cu procesul 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 pregătesc pentru evaluarea următoare.

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 trebuie să abordeze eficacitatea 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 și a altor oferte educaționale; 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 Conceperea de metodologii adaptate scopului

Standard:

Asigurarea externă a calității trebuie să fie definită și concepută într-o manieră specifică pentru a se asigura că este adecvată atingerii scopurilor și obiectivelor sale, ținând cont în același timp de reglementările relevante existente. Actorii interesați trebuie să fie implicați în proiectarea și îmbunătățirea continuă a acesteia.

Linii directoare:

Pentru a asigura eficacitatea și obiectivitatea este vital ca asigurarea externă a calității să aibă scopuri clare, agreate de actorii interesați.

Scopurile, obiectivele, precum și implementarea proceselor vor

- lua în considerare cantitatea de muncă necesară și costurile implicate pentru instituții;
- ține cont de necesitatea de a sprijini instituțiile pentru îmbunătățirea calității;
- permite universităților să demonstreze aceste îmbunătățiri;
- conduce către o informare clară cu privire la rezultatele asigurării externe a calității și a activităților de urmărire a recomandărilor (follow-up).

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

2.3 Procese de implementare

Standard:

Procesele de asigurare a calității trebuie să fie fiabile, utile, predefinite, aplicate în mod constant și 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 coerente de urmărire a recomandărilor (follow-up.)

Linii directoare:

Asigurarea externă a calității efectuată în mod profesionist, coerent și transparent, asigură acceptarea și impactul acesteia.

În funcție 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 sintetizate într-un raport (conform Standardului 2.5) redactat de un grup de experți externi (conform Standardului 2.4).

Asigurarea externă a calității nu se termină odată cu raportul scris de experți. Raportul oferă îndrumări clare pentru acțiuni instituționale. Agențiile au un proces coerent de urmărire (follow-up) pentru a evalua măsurile luate de instituție. Natura proceselor de urmărire (follow-up) va depinde de modul în care este proiectată asigurarea externă a calității.

2.4 Experții evaluărilor colegiale

Standard:

Asigurarea externă a calității trebuie să fie realizată de grupuri de experți externi care includ și unul sau mai mulți membri studenți.

Linii directoare:

În centrul asigurării externe a calității se afla 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/profesiștilor.

Pentru a asigura valoarea, consistența și rigoarea activității experților, aceștia

- sunt selectați cu grijă;
- 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 un mecanism 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 dimensiune în plus dezvoltării și implementării acestor procese.

2.5 Criterii pentru rezultate

Standard:

Toate rezultatele sau hotărârile luate în urma evaluării externe a calității trebuie să se bazeze pe criterii explicite și publicate, care sunt aplicate constant și coerent, indiferent dacă procesul conduce 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 se bazează pe criterii predefinite și publicate, care sunt interpretate constant și coerent și sunt bazate pe elemente doveditoare. În funcție de sistemul de asigurare externă a calității, rezultatele pot lua diferite forme, de exemplu pot fi recomandări, calificative sau decizii oficiale.

2.6 Raportare

Standard:

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

Linii directoare:

Raportul realizat de experți reprezintă baza măsurilor de urmărire a punerii în aplicare a recomandărilor (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 acțiuni ulterioare, acesta trebuie să aibă o structură și un limbaj clar și concis și trebuie să conțină

- descrierea contextului (pentru a ajuta la localizarea instituției în contextul ei specific);
- descrierea procedurii aplicate, inclusiv a experților implicați;
- elemente doveditoare, analize și constatări;
- concluzii;
- exemple de bună practică, demonstrate de instituție;
- recomandări pentru acțiuni de urmărire a punerii în aplicare a recomandărilor (follow-up).

Pregătirea unui raport de sinteză poate fi utilă.

Precizia și acuratețea unui raport este îmbunătățită dacă instituției i se oferă posibilitatea ca erorile factuale să fie semnalate .

2.7 Reclamații și contestații

Standard:

Procedurile de reclamații și contestații trebuie definite clar ca parte integrantă a conceperii proceselor de asigurare externă a calității și trebuie 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 cu rezultatele oficiale ulterioare.

Instituțiile trebuie să aibă acces la proceduri care să le permită să prezinte agenției problemele care le preocupă; agențiile trebuie să gestioneze situațiile de acest fel într-o manieră profesionistă, prin intermediul unor proceduri clar definite și aplicate în mod constant și coerent

O procedură de reclamație 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 contestație instituțiile pun la îndoială rezultatele oficiale 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 Activități, politici și procese 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 făcută publică. Ele trebuie să se reflecte în activitatea de zi cu zi a agenției. Agențiile trebuie să asigure implicarea actorilor interesați în conducerea 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 poate crește prin includerea de membri internaționali în comisiile sale.

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

3.2 Statut oficial

Standard:

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

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 Independență

Standard:

Agențiile trebuie să fie independente și să funcționeze autonom. Ele trebuie să poarte deplina responsabilitate pentru acțiunile pe care le desfășoară și rezultatele acestora, fără influența unor terțe părți.

Linii directoare:

Instituțiile de învățământ superior, care sunt autonome, au nevoie, în contrapartidă, de agenții independente.

Atunci când se apreciază independența unei agenții, sunt importante următoarele aspecte:

- Independența organizațională, demonstrată de documente oficiale (ex: instrumente ale guvernării, acte legislative sau statutul organizației) care stipulează independența activității agenției de părți terțe, cum ar fi instituțiile de învățământ superior, guvernele sau alte organizații 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 alte părți interesate;
- Independența rezultatelor oficiale: în timp ce experții din rândul actorilor/părților interesate relevante, 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 (de 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. Independența este importantă pentru a avea garanția că toate procedurile și deciziile se bazează numai pe expertiză.

3.4 Analiză tematică

Standard:

Agențiile trebuie 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, tendințele și domeniile de bună practică sau cele în care dificultățile persistă.

3.5 Resurse

Standard:

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

Linii directoare:

Având în vedere importanța impactului învățământului superior asupra dezvoltării societăților și indivizilor este în interesul public ca agențiile să fie finanțate adecvat și corespunzător. 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 Asigurare internă a calității și conduită profesională

Standard:

Agențiile trebuie să dispună de procese de asigurare internă a calității legate de definirea, asigurarea și îmbunătățirea calității și integrității activităților lor.

Agențiile trebuie să fie responsabile în fața părților interesate. Prin urmare, în activitatea agenției sunt indispensabile standarde profesionale ridicate și de integritate. 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 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 desfășurate 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 Evaluare externă periodică a agențiilor

Standard:

Agențiile trebuie 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:

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

III. Anexă: Listă recapitulativă a standardelor

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

1.1 Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile trebuie să aibă o politică pentru asigurarea calității care este publică și este parte a managementului lor strategic. Actorii interni trebuie să dezvolte și să implementeze această politică prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi⁷.

1.2 Proiectarea și aprobarea programelor⁸

Instituțiile trebuie să aibă procese de proiectare și aprobare a programelor proprii. Programele trebuie proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele așteptate ale învățării. Calificarea rezultată în urma unui program trebuie specificată clar și comunicată, făcând referire la nivelul corespunzător din cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior, și, în consecință, la Cadrul Calificărilor din Spațiul European al Învățământului Superior.

1.3 Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student

Instituțiile trebuie să se asigure că programele sunt oferite în așa fel încât să încurajeze studenții să aibă un rol activ în crearea procesului de învățare și că evaluarea studenților reflectă această abordare.

1.4 Admiterea studenților, parcursul, recunoașterea și certificarea

Instituțiile trebuie să aplice în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele ciclului „vieții” de student”, cum ar fi admiterea, evoluția pe parcursul studiilor, recunoașterea și certificarea rezultatelor studiilor.

1.5 Personalul academic

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

1.6 Resurse de învățare și sprijin pentru studenți

Instituțiile trebuie să dispună de finanțare adecvată pentru 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.

1.7 Managementul informației

Instituțiile trebuie 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 Informarea publicului

Instituțiile trebuie să publice informații despre activitatea lor, incluzând informații despre programe, care sunt clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile.

1.9 Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor

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

1.10 Asigurarea externă a calității în mod periodic

Instituțiile trebuie să se supună periodic asigurării 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 trebuie să abordeze eficacitatea proceselor de asigurare internă a calității descrise în Partea 1 a ESG.

2.2 Conceperea de metodologii adaptate scopului

Asigurarea externă a calității trebuie să fie definită și concepută într-o manieră specifică pentru a se asigura că este adecvată atingerii scopurilor și obiectivelor sale, ținând cont în același timp de reglementările relevante existente. Actorii interesați trebuie să fie implicați în proiectarea și îmbunătățirea continuă a acesteia.

2.3 Procese de implementare

Procesele de asigurare a calității trebuie să fie fiabile, utile, predefinite, aplicate în mod constant și 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 coerente de urmărire a recomandărilor („follow-up”).

2.4 Experții evaluărilor colegiale

Asigurarea externă a calității trebuie să fie realizată de grupuri de experți externi care includ și unul sau mai mulți membri studenți.

2.5 Criterii pentru rezultate

Toate rezultatele sau hotărârile luate în urma evaluării externe a calității trebuie să se bazeze pe criterii explicite și publicate, care sunt aplicate constant și coerent, indiferent dacă procesul conduce sau nu la o decizie formală.

2.6 Raportare

Rapoartele complete realizate de experți trebuie 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 trebuie publicată odată cu raportul.

2.7 Reclamații și contestații

Procedurile de reclamații și contestații trebuie definite clar ca parte integrantă a conceperii proceselor de asigurare externă a calității și trebuie comunicate instituțiilor.

Partea 3: Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității agențiilor

3.1 Activități, politici și procese 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 exprimate și făcute publice. Ele trebuie să se reflecte în activitatea de zi cu zi a agenției. Agențiile trebuie să asigure implicarea actorilor interesați în conducerea și activitatea lor.

3.2 Statut oficial

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

3.3 Independență

Agențiile trebuie să fie independente și să funcționeze autonom. Ele trebuie să poarte deplina responsabilitate pentru acțiunile pe care le desfășoară și rezultatele acestora, fără influența unor terțe părți.

3.4 Analiză tematică

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

3.5 Resurse

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

3.6 Asigurare internă a calității și conduită profesională

Agențiile trebuie să dispună de procese de asigurare internă a calității legate de definirea, asigurarea și îmbunătățirea calității și integrității activităților lor.

3.7 Evaluare externă periodică a agențiilor

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