



# **Criterios e Directrices para a Garantía da Calidade no Espazo Europeo de Educación Superior**

Título orixinal:

**“Standards and Guidelines for Quality Assurance in the  
European Higher Education Area“**

© European Association for Quality Assurance in Higher  
Education, 2009, Helsinki



Versión realizada por:

**Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia**



Coa colaboración na tradución ao galego do Servizo de Normalización Lingüística da  
Universidade da Coruña (UDC).

# Índice

<b>Prefacio</b> .....	4
<b>Resumo executivo</b> .....	5
<b>1. Contexto, obxectivos e principios</b> .....	8
<b>2. Criterios e directrices europeas</b> .....	10
<u>Antecedentes dos criterios e directrices</u> .....	10
<u>Introdución ás partes 1 e 2: Criterios e directrices europeas para a garantía de calidade interna e externa na educación superior</u> .....	12
<u>Parte 1: Criterios e directrices europeos para a garantía de calidade interna nas institucións de educación superior</u> .....	14
1.1 Política e procedementos para a garantía da calidade .....	14
1.2 Aprobación, control e revisión periódica de programas e títulos .....	14
1.3 Avaliación dos estudantes .....	15
1.4 Garantía de calidade do persoal docente .....	16
1.5 Recursos de aprendizaxe e apoio ao estudante .....	16
1.6 Sistemas de información .....	16
1.7 Información pública .....	17
<u>Parte 2: Criterios e directrices europeos para a garantía de calidade externa da educación superior</u> .....	18
2.1 Utilización de procedementos de garantía interna de calidade .....	18
2.2 Desenvolvemento de procesos de garantía externa de calidade .....	18
2.3 Criterios para a toma de decisións .....	18
2.4 Procesos axustados ás súas finalidades .....	18
2.5 Informes .....	19
2.6 Procedementos de seguimento .....	19
2.7 Avaliacións periódicas .....	20
2.8 Sistemas de información .....	20
<u>Introdución á parte 3: Criterios e directrices europeos para as axencias de garantía externa de calidade</u> .....	21
<u>Parte 3: Criterios e directrices europeos para as axencias de garantía externa de calidade</u> .....	22
3.1 Utilización de procedementos de garantía externa de calidade na educación superior..	22
3.2 Rango oficial .....	22
3.3 Actividades .....	22
3.4 Recursos .....	22
3.5 Declaración da misión .....	22
3.6 Independencia .....	23
3.7 Criterios e procesos de garantía externa de calidade utilizados polas axencias .....	23
3.8 Sistemas de información .....	24
<b>3. Sistema de revisión por pares para as axencias de garantía de calidade</b> .....	25
<u>Contexto internacional</u> .....	25
<u>Revisións cíclicas das axencias</u> .....	26
<u>Rexistro das axencias de garantía externa de calidade que operan en Europa</u> .....	28
<u>Foro Consultivo Europeo para a Garantía de Calidade na Educación Superior</u> .....	29
<b>4. Perspectivas e retos futuros</b> .....	30
<b>Anexo: revisións cíclicas das axencias de garantía de calidade - un modelo teórico</b> ..	32

## **Prefacio**

No Comunicado de Berlín do 19 de setembro de 2003, os ministros dos estados signatarios do Proceso de Bolonia invitaron á European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), "a través dos seus membros, en cooperación coa EUA, EURASHE, e ESIB", a desenvolver "un conxunto consensuado de criterios, procedementos e directrices para a garantía de calidade" e "a explorar os medios que garantan un sistema axeitado de revisión por pares de garantía de calidade e/ou para as axencias ou organismos de acreditación e co obxectivo de informar sobre estes desenvolvementos aos ministros no ano 2005 a través do Grupo de Seguimento de Bolonia (Bologna Follow-Up Group)". Os ministros tamén solicitaron a ENQA que tivese debidamente en conta a experiencia doutras asociacións e redes de garantía de calidade.

O presente informe é a resposta a este mandato e está avalado por todas as organizacións mencionadas nesa sección do comunicado. O logro deste común entendemento é un tributo ao espírito de cooperación e ao respecto mutuo que caracterizou as discusións entre todas as partes implicadas. Polo tanto, gustaríame facer extensivo o meu agradecemento á EUA, EURASHE e ESIB, e ás axencias membros de ENQA, polas súas achegas enormemente construtivas e valiosas a este proceso.

Este informe vai dirixido aos ministros europeos de educación. Non obstante, esperamos que consiga unha difusión máis ampla entre todos aqueles interesados na garantía de calidade na educación superior. Confiamos en que estes lectores atopen o informe útil e motivo de inspiración.

É preciso sinalar que este informe non é máis que un primeiro paso ao que, probablemente, sexa un camiño longo e quizais arduo cara ao establecemento dun conxunto de valores, expectativas e boas prácticas relativos á calidade e á súa garantía, amplamente compartidos entre as institucións e axencias do Espazo Europeo de Educación Superior (EEES). O que puxo en marcha o mandato de Berlín ten que se desenvolver máis amplamente, se a súa finalidade é proporcionar unha dimensión europea plenamente operativa para a garantía de calidade no EEES. Se isto pode conseguirse, entón tamén poderán lograrse moitas das ambicións do Proceso de Bolonia. Todos os participantes neste traballo esperan seguir contribuíndo ao éxito da devandita empresa.

**Christian Thune**  
Presidente de ENQA  
Febreiro de 2005

## Resumo executivo

Este informe foi elaborado pola European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) (1), mediante a participación activa dos seus membros, en cooperación con EUA, ESIB e EURASHE e mediante o debate con diversas redes de referencia. Constitúe a resposta aos dous mandatos encargados a ENQA no Comunicado de Berlín de setembro de 2003 para desenvolver "un conxunto acordado de criterios, procedementos e directrices en garantía de calidade" e "para explorar a forma de asegurar un sistema axeitado de revisión por pares para a garantía de calidade e/ou para as axencias ou organismos de acreditación".

O informe consta de catro capítulos. Tras o capítulo de introdución sobre o contexto, obxectivos e principios, inclúense outros capítulos sobre criterios e directrices para a garantía de calidade (2), sobre un sistema de revisión por pares para as axencias de garantía de calidade e sobre as perspectivas e os retos futuros.

Os resultados e recomendacións principais do proxecto son:

- Deberán existir criterios europeos para a garantía de calidade interna e externa e para as axencias externas de garantía de calidade.
- As axencias europeas de garantía de calidade deberán someterse a unha revisión cíclica no prazo de cinco anos.
- A subsidiariedade terá un papel fundamental, e levaranse a cabo revisións a nivel nacional na medida do posible.
- Crearase un rexistro europeo de axencias de garantía de calidade.
- Un comité do rexistro europeo actuará como responsable da inclusión das axencias no rexistro.
- Establecerase un foro consultivo europeo para a garantía de calidade na educación superior.

Cando se poñan en práctica as recomendacións:

- Mellorará a coherencia da garantía de calidade en todo o Espazo Europeo de Educación Superior (EEES) mediante a utilización de criterios e directrices acordadas conxuntamente.
- As institucións de educación superior e as axencias de garantía de calidade en todo o EEES poderán utilizar elementos comúns de referencia para a garantía de calidade.
- O Rexistro facilitará a identificación de axencias profesionais e con credibilidade.
- Fortaleceranse os procedementos para o recoñecemento das titulacións.
- Aumentará a credibilidade do traballo das axencias de garantía de calidade.
- Ampliarase o intercambio de puntos de vista e experiencias entre axencias e outros participantes clave (entre os que se inclúen as institucións de educación superior, os estudantes e os representantes dos axentes económicos e sociais) mediante o traballo do Foro Consultivo Europeo para a Garantía de Calidade na Educación Superior.
- Aumentará a confianza mutua entre institucións e axencias.
- Posibilitarase o camiño cara ao recoñecemento mutuo.

---

<sup>1</sup> A asemblea xeral de ENQA confirmou o 4 de novembro de 2004 o cambio de nome da antiga Rede Europea en Asociación Europea.

<sup>2</sup> O termo "garantía de calidade" utilizado neste informe inclúe procesos tales como a avaliación, a acreditación e a auditoría.

## Listaxe resumida dos criterios europeos para garantía de calidade

Esta listaxe resumo dos criterios europeos para garantía de calidade na educación superior extraeuse do capítulo 2 do informe e incluíuse aquí para facilitar a súa consulta, omitindo as directrices que van con cada criterio. Os criterios están organizados en tres partes que cobren a garantía interna de calidade nas institucións de educación superior, a garantía externa de calidade na educación superior e a garantía de calidade das axencias de garantía externa de calidade.

### Parte 1: Criterios e directrices europeas para a garantía interna de calidade nas institucións de educación superior

- 1.1. **Política e procedementos para a garantía de calidade:** as institucións deben ter unha política e uns procedementos asociados para a garantía de calidade e uns criterios para os seus programas e títulos. Así mesmo, deben comprometerse de xeito explícito no desenvolvemento dunha cultura que recoñeza a importancia da calidade e da garantía de calidade no seu traballo. Para lograr todo isto, as institucións teñen que desenvolver e implantar unha estratexia para mellorar continuamente a calidade. A estratexia, a política e os procedementos deben ter un rango formal e estar publicamente dispoñibles. Deben recoller tamén o papel dos estudantes e doutros axentes implicados.
- 1.2. **Aprobación, control e revisión periódica dos programas e títulos:** as institucións deberían dispoñer de mecanismos formais para a aprobación, revisión periódica e control dos seus programas e títulos.
- 1.3. **Avaliación dos estudantes:** os estudantes deben ser avaliados utilizando criterios, normas e procedementos que estean publicados e que sexan aplicados de xeito coherente.
- 1.4. **Garantía de calidade do profesorado:** as institucións deben dispoñer de medios que garantan que o persoal docente está capacitado e é competente para o seu traballo. Eses medios deben darse a coñecer aos que leven a cabo avaliacións externas e serán recollidos nos informes.
- 1.5. **Recursos de aprendizaxe e apoio aos estudantes:** as institucións deben garantir que os recursos dispoñibles para apoiar a aprendizaxe dos estudantes son adecuados e apropiados para cada un dos programas ofrecidos.
- 1.6. **Sistemas de información:** as institucións deben garantir que recompilan, analizan e utilizan información pertinente para a xestión eficaz dos seus programas de estudo e outras actividades.
- 1.7. **Información pública:** as institucións deben publicar con regularidade información actualizada, imparcial e obxectiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre os programas e os títulos que ofrecen.

### Parte 2: Criterios e directrices europeas para a garantía externa de calidade da educación superior

- 2.1. **Utilización de procedementos de garantía interna de calidade:** os procedementos de garantía externa de calidade deben ter en conta a eficacia dos procesos de garantía interna de calidade descritos na parte 1 dos Criterios e Directrices Europeas.
- 2.2. **Desenvolvemento de procesos de garantía externa de calidade:** as finalidades e os obxectivos dos procesos de garantía de calidade deben ser determinados por parte de todos os seus responsables (incluídas as institucións de educación superior) antes do desenvolvemento dos propios procesos e deben publicarse cunha descrición dos procedementos que se van utilizar.
- 2.3. **Criterios para as decisións:** as decisións formais adoptadas como resultado dunha actividade de garantía externa de calidade deben basearse en criterios explícitos publicados con anterioridade que han de ser aplicados coherentemente.
- 2.4. **Os procesos adecúanse ao seu propósito:** todos os procesos de garantía externa de calidade deben deseñarse especificamente, co fin de asegurar a súa idoneidade de cara a lograr as finalidades e os obxectivos fixados.
- 2.5. **Informes:** os informes deben ser publicados e redactados nun estilo que sexa claro e doadamente alcanzable para os seus destinatarios. As decisións, opinións ou recomendacións contidas nos informes deben ser facilmente localizables para o lector.

**2.6. Procedementos de seguimento:** os procesos de garantía de calidade que conteñan recomendacións para a acción ou que requiran un plano de actuación subseguinte deben incluír un procedemento de seguimento predeterminado que sexa aplicado de xeito coherente.

**2.7. Revisións periódicas:** a garantía externa de calidade de institucións e/ou programas debe levarse a cabo dun xeito periódico. A duración do ciclo e os procedementos de revisión que se van utilizar deben estar claramente definidos e son publicados con antelación.

**2.8. Análise de todo o sistema:** periodicamente, as axencias de garantía de calidade deben editar informes-resumo que describan e analicen os resultados das súas revisións, avaliacións, valoracións, etc.

### **Parte 3: Criterios e directrices europeas para as axencias de garantía externa de calidade**

**3.1. Utilización de procedementos de garantía externa de calidade para a educación superior:** as axencias de garantía externa de calidade deben ter en conta a existencia e a efectividade dos procesos de garantía externa de calidade descritos na parte 2 dos Criterios e Directrices Europeas.

**3.2. Rango oficial:** as axencias deben ser recoñecidas formalmente polas autoridades públicas competentes no EEES como axencias con responsabilidades na garantía externa de calidade e deben ter unha base legal establecida e cumprir cos requisitos das xurisdicións lexislativas en que operen.

**3.3. Actividades:** as axencias deben levar a cabo actividades de garantía externa de calidade (a nivel institucional ou de programas) dun xeito regular.

**3.4. Recursos:** as axencias deben dispoñer de recursos axeitados e proporcionais, tanto humanos como financeiros, que lles permitan organizarse e executar os seus procesos de garantía externa de calidade dun xeito eficaz e eficiente e dispoñer de todo o necesario para desenvolver os seus procesos e procedementos.

**3.5. Declaración da misión:** as axencias deben ter unhas metas e uns obxectivos claros e explícitos para o seu traballo, incluídos nunha declaración de misión que estea publicamente dispoñible.

**3.6. Independencia:** as axencias deben ser independentes de modo que teñan unha responsabilidade autónoma polo seu funcionamento e que terceiras partes, tales como as institucións de educación superior, os ministerios ou outros axentes implicados, non poidan influír nas conclusións e recomendacións que fagan nos seus informes.

**3.7. Criterios e procesos de garantía externa de calidade utilizados polas axencias:** os procesos, criterios e procedementos utilizados polas axencias deben definirse previamente e estaren dispoñibles publicamente. Agardase que estes procesos inclúan normalmente:

- Unha autoavaliación ou un procedemento equivalente por parte do suxeito do proceso de garantía de calidade.
- Unha avaliación externa realizada por un grupo de expertos que inclúa, cando sexa apropiado, un ou máis estudantes e visitas *in situ* segundo criterio da axencia.
- A publicación dun informe que inclúa as decisións, as recomendacións ou outros resultados formais.
- Un procedemento de seguimento para revisar as accións levadas a cabo polo suxeito do proceso de garantía de calidade á luz das recomendacións contidas no informe.

**3.8. Procedementos de responsabilidade:** as axencias deben dispoñer de procedementos para render contas.

# 1. Contexto, obxectivos e principios

No Comunicado de Berlín do 19 de setembro de 2003, os ministros dos estados europeos signatarios do proceso de Bolonia invitaron a ENQA "a través dos seus membros, en cooperación con EUA, EURASHE, e ESIB," a que desenvolvese "un conxunto consensuado de criterios, procedementos e directrices en garantía de calidade" e "a explorar os medios para asegurar un sistema axeitado de revisión por pares para a garantía de calidade e/ou para as axencias ou organismos de acreditación e para informar sobre estes desenvolvementos aos ministros no ano 2005 mediante o Grupo de Seguimento de Bolonia (Bologna Follow-Up Group)". Os ministros tamén lle solicitaron a ENQA que tivese debidamente en conta a experiencia doutras asociacións e redes de garantía de calidade.

ENQA aceptou con agrado esta oportunidade de realizar unha importante contribución ao desenvolvemento da dimensión europea en garantía de calidade e, dese modo, promover os obxectivos do Proceso de Bolonia.

O traballo implicou a moitas organizacións e grupos de interese. En primeiro lugar, os membros de ENQA estiveron profundamente implicados no proceso. Participaron en grupos de traballo e os informes elaborados foron elementos na axenda das asembleas xerais de ENQA en xuño e novembro de 2004. En segundo lugar, a European University Association (EUA), a European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE), a National Unions of Students in Europe (ESIB) e a Comisión Europea participaron mediante reunións periódicas no Grupo E4. En terceiro lugar, os contactos e as contribucións doutras redes, tales como o European Consortium for Accreditation (ECA) e a Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies (CEE Network), foron especialmente valiosos no proceso de elaboración. Finalmente, ENQA e os seus socios fixeron amplo uso dos seus contactos e experiencias individuais a nivel internacional e aseguráronse así de que no proceso se tiñan en conta os puntos de vista internacionais máis significativos.

A garantía de calidade na educación superior en absoluto é só unha preocupación europea. En todo o mundo se manifesta un crecente interese na calidade e nos criterios, que reflicte o rápido crecemento da educación superior e o seu custo para o erario público e para o privado. Por conseguinte, se Europa desexa lograr a súa aspiración de se converter na economía baseada no coñecemento máis dinámica do mundo (Estratexia de Lisboa), a educación superior europea necesita demostrar que toma en serio a calidade dos seus programas e os títulos e que se compromete a poñer en marcha os medios que aseguren e demostren esa calidade. As iniciativas e as demandas que están a xurdir tanto dentro como fóra de Europa para afrontar esta internacionalización da educación superior esixen unha resposta. O compromiso de todos aqueles implicados na elaboración destas propostas é un bo augurio para lograr unha dimensión verdadeiramente europea da garantía de calidade que permita reforzar o atractivo da oferta de educación superior do EEES.

As propostas contidas neste informe baséanse nos principios que se describen con máis detalle nos dous capítulos que se refiren ás dúas partes do Comunicado de Berlín. Porén, algúns principios fundamentais deben impregnar todo o traballo:

- Os intereses dos estudantes así como os dos empregadores e os da sociedade en xeral.
- A grande importancia da autonomía institucional, matizada polo recoñecemento de que esta implica grandes responsabilidades.
- A necesidade de que a garantía externa de calidade se axuste aos seus propósitos e de lles encomendar ás institucións unicamente a carga necesaria e apropiada para lograr os seus obxectivos.

O EEES, cos seus 40 estados, caracterízase pola diversidade dos seus sistemas políticos, dos seus sistemas de educación superior, as súas tradicións socioculturais e educativas, idiomas, aspiracións e expectativas. Todo isto fai que unha aproximación única e monolítica á calidade, aos criterios e á garantía de calidade na educación superior, sexa totalmente inapropiada. Á luz desta diversidade e variedade, que é xeralmente recoñecida como unha das glorias de Europa, o informe rexeita unha aproximación dos criterios estreita, prescritiva e sumamente formalizada. Tanto nos criterios coma nas directrices, o informe prefire o principio xenérico ao requisito específico. E isto é así porque cre probable que esta aproximación será máis amplamente aceptada en primeira instancia e porque proporcionará unha base máis sólida para o achegamento das diferentes comunidades de educación superior en todo o EEES. Os criterios xenéricos deben encontrar un eco xeral a nivel nacional (3) de



moitos estados signatarios. Non obstante, unha consecuencia do principio xenérico é que os criterios e directrices se centran máis no que debería facerse que en como debería lograrse. Deste xeito, aínda que o informe inclúe asuntos de procedemento, déuselles prioridade aos criterios e directrices, especialmente no capítulo 2.

Por último, debe sinalarse que o feito de conseguir un acordo sobre este informe non quere dicir que se alcanzara o obxectivo de Bolonia dunha dimensión europea da garantía de calidade para o EEES. Hai moito traballo por diante para poñer en práctica as recomendacións do informe e para asegurar a cultura de calidade que este implica tanto entre as institucións de educación superior coma entre as axencias de garantía externa de calidade.

---

<sup>3</sup> Ao longo de todo o informe, o termo "nacional" tamén inclúe o contexto rexional con relación ás axencias de garantía de calidade, os contextos nacionais e autoridades etc.

## 2. Criterios e directrices europeas

O mandato dos ministros para desenvolver "un conxunto consensuado de criterios, procedementos e directrices en garantía de calidade" formula certo número de cuestións importantes. "Garantía de calidade" é un termo xenérico na educación superior que se presta a moitas interpretacións: non é posible utilizar unha soa definición para abranguer todos os matices. Do mesmo modo, a palabra "criterios" emprégase de moitas maneiras diferentes dun extremo a outro de Europa, que van dende declaracións de requisitos definidos en detalle ata descrições máis xeneralizadas de boas prácticas. As palabras tamén teñen significados moi diferentes nos contextos locais dos sistemas nacionais de educación superior.

Ademais, o propio proceso de elaboración do informe puxo en evidencia que dentro da mesma comunidade de garantía de calidade, existen algunhas diferencias bastante fundamentais acerca da axeitada relación que deberían establecer as institucións de educación superior e os seus avaliadores externos. Algúns, sobre todo pertencentes a axencias que acreditan programas ou institucións, adoptan o punto de vista de que a garantía externa de calidade é esencialmente un asunto de "defensa do usuario", que require o establecemento dunha clara distancia entre a axencia de garantía de calidade e as institucións de educación superior cuxo traballo avalían aquelas, mentres que outras axencias opinan que o principal propósito da garantía externa de calidade ha de ser a provisión de consello e orientación na busca de melloras nos criterios e a calidade dos programas de estudo e os títulos asociados a estes. Neste último caso, requírese unha estreita relación entre os avaliadores e os avaliados. Aínda hai outros que desexan adoptar unha posición intermedia, buscando un equilibrio entre a responsabilidade e a mellora.

Non son só as axencias de garantía de calidade as que teñen diferentes puntos de vista sobre estes temas. Os intereses das institucións de educación superior e as organizacións representativas dos estudantes non son sempre os mesmos, xa que as primeiras buscan un nivel máis alto de autonomía cun mínimo de regulacións ou avaliacións externas (e iso acontece a nivel da institución da súa totalidade) e os últimos queren que as institucións sexan publicamente responsables mediante frecuentes inspeccións tanto no ámbito dos programas coma dos títulos académicos.

Por último, os criterios e directrices abordan unicamente os tres ciclos da educación superior descritos na Declaración de Bolonia e non pretenden abranguer a área de investigación nin da xestión da institución.

### Antecedentes dos criterios e directrices

Este apartado do informe contén un conxunto de propostas en relación cos criterios e directrices de garantía de calidade no EEES. Os criterios e directrices deseñáronse para que poidan aplicarse en todas as institucións de educación superior e as axencias de garantía de calidade en Europa, independentemente da súa estrutura, función e tamaño e do sistema nacional en que se atopen. Como se dixo anteriormente, non se considerou apropiado incluír "procedementos" detallados nas recomendacións deste capítulo do informe, dado que os procedementos das institucións e das axencias constitúen un elemento importante da súa autonomía. Serán as propias institucións e axencias as que, cooperando dentro dos seus contextos individuais, decidan no procedemento as consecuencias derivadas da adopción dos criterios contidos neste informe.

Como punto de partida, os criterios e directrices aproban o espírito da Declaración de Graz, de xullo de 2003, da European University Association (EUA), que afirma que "o propósito dunha dimensión europea da garantía de calidade é a promoción da confianza mutua e a mellora da transparencia, ao mesmo tempo que respecta a diversidade dos contextos nacionais e áreas de coñecemento".

En consonancia coa Declaración de Graz, os criterios e as directrices contidos neste informe recoñecen a primacía dos sistemas nacionais de educación superior, a importancia da autonomía das institucións e das axencias dentro deses sistemas nacionais e os requisitos específicos das diferentes áreas académicas. Ademais disto, os criterios e as directrices débenlle moito á experiencia obtida durante o proxecto piloto Transnational European Evaluation Project (TEEP), coordinado por ENQA, que investigou en tres disciplinas as implicacións operativas dun proceso transnacional europeo de avaliación da calidade.

Os criterios e as directrices tamén teñen en conta o estudo de converxencia na calidade publicado por ENQA en marzo de 2005 que examinou as razóns que explican as diferencias entre as diversas aproximacións nacionais á garantía externa de calidade e as limitacións para a súa converxencia. Tamén reflicten a declaración dos ministros no Comunicado de Berlín que "consecuente co principio de autonomía institucional, a responsabilidade primeira respecto a garantía de calidade na educación superior descansa en cada institución, o que proporciona a base para unha responsabilidade real do sistema académico dentro do marco nacional de calidade". Nestes criterios e directrices buscou, por tanto, un equilibrio adecuado entre a creación e o desenvolvemento de culturas de calidade internas e o papel que deberían desempeñar os procedementos de garantía externa de calidade.

Ademais, para os criterios e directrices foron especialmente útiles o *Código de boas prácticas* publicado en decembro de 2004 polo European Consortium for Accreditation (ECA), e outras perspectivas incluídas na *Declaración sobre un conxunto consensuado de criterios, procedementos e directrices a nivel europeo* (abril de 2004) e da *Declaración sobre revisión por pares das axencias de garantía de calidade e de acreditación* (abril de 2004) de ESIB, da *Posición sobre política en garantía de calidade do Comunicado de Berlín* (abril de 2004) da EUA e da *Declaración Política sobre o Proceso de Bolonia* (xuño de 2004 de EURASHE). Por último, incluíuse unha perspectiva internacional mediante a comparación de criterios sobre garantía externa de calidade coas *Directrices para boas prácticas* que están sendo desenvolvidas pola rede internacional INQAAHE.

# Introdución ás partes 1 e 2: Criterios e directrices europeas para a garantía interna e externa de calidade na educación superior

Os criterios e directrices para a garantía interna e externa de calidade que se recollen a continuación foron desenvolvidos para que sexan utilizados polas institucións de educación superior e as axencias de garantía de calidade que traballan no EEES e cobren áreas clave relacionadas coa calidade e os criterios.

A finalidade destes criterios e directrices é proporcionarlles unha fonte de apoio e orientación tanto ás institucións de educación superior que están a desenvolver os seus propios sistemas de garantía de calidade como ás axencias de garantía externa de calidade, así como contribuír a un marco de referencia común que poida ser utilizado tanto polas institucións coma polas axencias. De ningún modo se pretende que estes criterios e directrices ditén a práctica ou se interpreten como obrigatorios ou inmodificables.

Nalgúns países do EEES, o ministerio de educación ou unha organización equivalente ten a responsabilidade dalgunhas das áreas cubertas polos criterios e directrices. Onde sexa o caso, o dito ministerio ou a dita organización debería asegurar que se puxeron a punto os mecanismos apropiados de garantía de calidade e que estes están suxeitos a revisións independentes.

## Principios básicos

Os criterios e directrices baséanse nun certo número de principios básicos, tanto externos como internos, sobre a garantía de calidade na educación superior no EEES. Entre estes principios inclúense:

- As institucións de educación superior son as responsables fundamentais da calidade das súas ofertas e da garantía da súa calidade.
- Han de salvagardarse os intereses da sociedade respecto á calidade e aos criterios da educación superior.
- É necesario que se desenvolva e mellore a calidade dos programas académicos destinados aos estudantes e outros beneficiarios da educación superior en todo o EEES.
- Son necesarias estruturas organizativas eficaces e eficientes nas que se ofrezan e desenvolvan os devanditos programas académicos.
- A transparencia e a utilización de expertos externos son importantes nos procesos de garantía de calidade.
- Debe promoverse unha cultura de calidade dentro das institucións de educación superior.
- Deben desenvolverse procesos mediante os que as institucións de educación superior poidan demostrar a súa responsabilidade, incluída a rendición de contas pola inversión de fondos públicos e privados.
- A garantía de calidade enfocada á rendición de contas é plenamente compatible coa garantía de calidade con finalidades de mellora.
- As institucións deben ser capaces de demostrar a súa calidade tanto a nivel nacional como internacional.
- Os procesos utilizados deben ser compatibles coa diversidade e a innovación.

## Finalidade dos criterios e directrices

Os fins dos criterios e directrices son:

- Mellorar a educación que se lles ofrece aos estudantes nas institucións de educación superior do EEES.
- Apoiar ás institucións de educación superior na xestión e mellora da súa calidade e, dese modo, axudarlles a xustificaren a súa autonomía institucional.
- Proporcionar unha base para as axencias de garantía de calidade á hora de realizar o seu traballo.
- Facer posible que a garantía externa de calidade sexa máis transparente e doada de comprender para todas as partes implicadas nesta.

## Obxectivos dos criterios e directrices

Os obxectivos dos criterios e directrices son:

- Impulsar o desenvolvemento das institucións de educación superior de forma que se fomenten os logros intelectuais e educativos.
- Proporcionarlles unha fonte de axuda e orientación ás institucións de educación superior e outros axentes importantes no desenvolvemento da súa propia cultura de garantía de calidade.
- Informar e incrementar as expectativas das institucións de educación superior, estudantes, empregadores e outros axentes implicados en relación cos procesos e resultados da educación superior.
- Contribuír a un marco de referencia común para o servizo de educación superior e da garantía de calidade dentro do EEES.

## Garantía externa de calidade

Os criterios e as directrices propostas neste informe prevén un papel importante para a garantía externa de calidade. A forma que pode adoptar esta, varía segundo os sistemas e pode incluír avaliacións institucionais de tipos diferentes; avaliacións de programas e áreas; acreditación nos niveis institucionais, de programa e de área; e unha combinación de todas elas. A efectividade de tales avaliacións externas depende en gran parte da existencia dunha estratexia de garantía interna de calidade con obxectivos específicos e da utilización, dentro das institucións, de mecanismos e metodoloxías dirixidos á consecución deses obxectivos.

As axencias externas poden formular a garantía de calidade con diversos fins, entre os que cabe destacar:

- Garantía das normas académicas nacionais de educación superior.
- Acreditación de programas e/ou institucións.
- Protección do usuario.
- Transmisión pública de información (cuantitativa e cualitativa) sobre programas ou institucións, verificada de forma independente.
- Incremento e mellora da calidade.

As actividades das axencias europeas de garantía de calidade reflectirán os requisitos legais, sociais e culturais das xurisdicións e ámbitos en que operan. Os criterios europeos relacionados coa garantía de calidade das axencias de garantía de calidade están incluídos na parte 3 deste capítulo.

Os procesos desenvolvidos polas axencias de garantía de calidade deberán adecuarse aos seus fins e aos resultados que se pretendan alcanzar. Os procedementos adoptados por aquelas axencias centradas principalmente na mellora da calidade poden ser bastante diferentes daqueles cuxa función é, sobre todo, proporcionar unha sólida "defensa do usuario". Os criterios que se describen a continuación reflicten un conxunto de boas prácticas fundamentais na garantía de calidade en toda Europa, pero non pretenden ofrecer unha orientación detallada sobre o que debe examinarse ou sobre como deben levarse a cabo as actividades referentes á garantía de calidade. Eses son temas de autonomía nacional, aínda que o intercambio de información entre axencias e autoridades está a orixinar xa a aparición de elementos converxentes.

Non obstante, xa existen algúns principios xerais de boas prácticas acerca dos procesos de garantía externa de calidade:

- É preciso respectar a autonomía institucional.
- Os intereses dos estudantes e doutros axentes implicados, tales como os axentes económicos e sociais, deberían priorizar os procesos de garantía externa de calidade.
- Sempre que sexa posible, deben utilizarse os resultados das propias actividades de garantía de calidade das institucións.

As "directrices" proporcionan información adicional sobre boas prácticas e, nalgúns casos, explican en máis detalle o significado e a importancia dos criterios. Aínda que as directrices non son parte dos criterios, estes deben tomarse en consideración conxuntamente con aquelas.

# Parte 1: Criterios e directrices europeas para a garantía interna de calidade dentro das institucións de educación superior

## 1.1 Política e procedementos para a garantía de calidade

### Criterio:

As institucións deben ter unha política e uns procedementos asociados para a garantía de calidade e criterios sobre os seus programas e títulos. Deben tamén comprometerse co desenvolvemento dunha cultura que recoñeza a importancia da calidade e da garantía de calidade no seu traballo. Para lograr isto, as institucións deben desenvolver e implantar unha estratexia de mellora continua da calidade.

A estratexia, a política e os procedementos deben ter un rango formal e estar dispoñibles publicamente. Así mesmo, débenlles conceder un papel aos estudantes e aos outros axentes implicados.

### Directrices:

As políticas e os procedementos formais proporcionan un marco no que as institucións de educación superior poden desenvolver e controlar a efectividade dos seus sistemas de garantía de calidade. Tamén poden contribuír a fomentar a confianza pública na autonomía institucional. As políticas conteñen as declaracións de intencións e os principais medios que posibiliten a súa plasmación. A orientación sobre procedementos pode facilitar información máis detallada sobre as formas en que se desenvolve a política e proporciona un punto de referencia útil para aqueles que necesitan coñecer os aspectos prácticos asociados á posta en práctica dos procedementos.

Unha declaración de política institucional debería incluír:

- a relación entre ensino e investigación no seo da institución;
- a estratexia da institución con respecto á calidade e os criterios;
- a estrutura do sistema de garantía de calidade;
- as responsabilidades de departamentos, escolas, facultades e outras unidades organizativas e individuos en relación coa garantía de calidade;
- a participación dos estudantes na garantía de calidade;
- o modo en que a devandita política se implanta, controla e revisa.

A concreción do EEES depende fundamentalmente dun compromiso en todos os niveis dunha institución que asegure que os seus programas obteñen resultados claros e explícitos; que o seu persoal está preparado, desexa e é capaz de proporcionar ensino e apoio que lles posibiliten aos seus estudantes a consecución deses resultados; e que existe un recoñecemento pleno, oportuno e tanxible das contribucións realizadas polos membros do persoal que demostren unha excelencia, habilidade e dedicación especiais. Todas as institucións de educación superior deben aspirar a ampliar e mellorar a educación que lles ofrecen aos seus estudantes.

## 1.2 Aprobación, control e revisión periódica de programas e títulos

### Criterio:

As institucións deben dispoñer de mecanismos formais para a aprobación, o control e a revisión periódica dos seus programas e títulos.

### Directrices:

É necesario conseguir e manter a confianza dos estudantes e doutros axentes implicados na educación superior mediante actividades de garantía de calidade eficaces que aseguren que os programas están ben deseñados, que se controlan de xeito regular e que se revisan periodicamente e asegurar, dese modo, a súa relevancia e actualidade permanentes.

A garantía de calidade de programas e títulos debe incluír:

- o desenvolvemento e a publicación dos resultados esperados do proceso de aprendizaxe;
- unha atención meticulosa ao deseño e contido do plano de estudos e do programa;

- as necesidades específicas de diferentes modalidades de impartición da docencia (p. ex. a tempo completo, tempo parcial, formación a distancia, e-learning) e tipos de educación superior (p. ex. académica, vocacional, profesional);
- dispoñibilidade de recursos de aprendizaxe apropiados;
- procedementos formais de aprobación de programas por un organismo diferente do que os imparte;
- control do progreso e dos logros dos estudantes;
- revisións periódicas dos programas (que inclúan membros externos na comisión de revisión);
- retroalimentación frecuente dos axentes económicos e sociais e dos propios egresados;
- participación dos estudantes nas actividades de garantía de calidade.

### **1.3 Avaliación dos estudantes**

#### **Criterio:**

Os estudantes deben ser avaliados utilizando criterios, normativas e procedementos que se publicaran e que se apliquen de xeito coherente.

#### **Directrices:**

A avaliación dos estudantes é un dos elementos máis importantes da educación superior. Os resultados da avaliación teñen un profundo efecto na evolución curricular dos estudantes. É, por tanto, moi importante que a avaliación sempre se leve a cabo de xeito profesional e que teña en conta o extenso coñecemento dispoñible sobre os procesos de probas e exames. A avaliación proporciona tamén unha información moi valiosa para as institucións acerca da efectividade do ensino e do apoio que se lle ofrece ao estudante.

Os procedementos de avaliación do estudante deben:

- ser deseñados para medir a consecución dos resultados da aprendizaxe esperados e outros obxectivos do programa;
- ser apropiados para os seus fins, xa sexa de diagnóstico, formativos ou sumativos;
- incluír criterios de cualificación claros e publicados;
- ser levados a cabo por persoas que comprendan o papel da avaliación na progresión dos estudantes cara á adquisición dos coñecementos e habilidades asociados ao título académico que aspiran obter;
- non depender, sempre que sexa posible, do xuízo dun só examinador;
- ter en conta todas as posibles consecuencias das normativas sobre exames;
- incluír normas claras que contemplan as ausencias, enfermidades ou outras circunstancias atenuantes dos estudantes;
- asegurar que as avaliacións se realizan de acordo cos procedementos que foron establecidos pola institución;
- estar suxeitos ás inspeccións administrativas de verificación para asegurar o cumprimento correcto dos procedementos.

Ademais, deberíaselles proporcionar aos estudantes información clara sobre a estratexia de avaliación que está sendo utilizada no seu programa, sobre os métodos de exame e avaliación aos que serán sometidos, sobre o que espera deles e sobre os criterios que se aplicarán para avaliar a súa actuación.

## 1.4 Garantía de calidade do persoal docente

### **Criterio:**

As institucións deben dispoñer de medios para garantir que o profesorado está cualificado e que é competente para ese traballo. Estes medios deberían estar a disposición daquelas persoas que leven a cabo revisións externas.

### **Directrices:**

Para moitos estudantes, os profesores son o recurso de aprendizaxe máis importante. É fundamental que os docentes teñan un coñecemento e comprensión completos da materia que ensinan, que dispoñan das habilidades e experiencia para transmitir os seus coñecementos, comprendan eficazmente aos estudantes nunha variedade de contextos de aprendizaxe e que poidan obter retroalimentación sobre a súa propia actuación. As institucións deben asegurarse de que os procedementos de contratación e nomeamento do seu persoal docente inclúen os medios para verificar que todo o persoal novo dispón, cando menos, dun nivel mínimo de competencia. Débense dar oportunidades ao persoal docente para que desenvolva e amplíe a súa capacidade de ensino e estimulalo para que saque partido das súas habilidades. As institucións débennles proporcionar oportunidades aos profesores de baixo rendemento para que melloren as súas habilidades de forma que alcancen un nivel aceptable. Deben, así mesmo, dispoñer dos medios que permitan darlles de baixa das súas funcións docentes se se demostra que continúan sendo ineficaces.

## 1.5 Recursos de aprendizaxe e apoio ao estudante

### **Criterio:**

As institucións deben garantir que os recursos dispoñibles para o apoio da aprendizaxe dos estudantes son adecuados e apropiados para cada programa ofrecido.

### **Directrices:**

Ademais dos profesores, os estudantes contan cunha variedade de recursos para facilitar a súa aprendizaxe. Estes van desde recursos físicos como bibliotecas ou equipos informáticos ata recursos humanos como tutores, conselleiros e outros asesores. Os recursos de aprendizaxe e outros mecanismos de apoio deben ser facilmente accesibles para os estudantes, estar deseñados tendo en conta as súas necesidades e dar resposta á información proporcionada polos usuarios dos servizos ofrecidos. As institucións deben controlar, revisar e mellorar, de maneira rutinaria, a efectividade dos servizos de apoio para os seus estudantes.

## 1.6 Sistemas de información

### **Criterio:**

As institucións deben garantir que recompilan, analizan e utilizan información pertinente para xestionar eficazmente os seus programas de estudo e outras actividades.

### **Directrices:**

O coñecemento de si mesma dunha institución é o punto de partida para unha garantía de calidade eficaz. É importante que as institucións dispoñan dos medios para recompilar e analizar información sobre as súas propias actividades. Sen esta información, non poderán saber se está a funcionar ben e que é o que require a súa atención, nin coñecerán os resultados das súas prácticas innovadoras.

Os sistemas de información relacionados coa calidade, necesarios para institucións individuais dependerán, nalgunha medida, de circunstancias locais pero polo menos deberán incluír os seguintes puntos:

- progresión dos estudantes e taxas de éxito;
- empregabilidade dos egresados;
- satisfacción dos estudantes cos seus programas;
- efectividade dos profesores;
- perfil da poboación de estudantes;
- recursos de aprendizaxe dispoñibles e os seus custos;



- indicadores de actividade da propia institución.

É tamén moi valioso que as institucións poidan compararse con outras organizacións similares dentro e fóra do EEES. Isto permite ampliar o alcance do seu propio coñecemento e acceder aos medios posibles para mellorar a súa actuación.

## **1.7 Información pública**

### **Criterio:**

As institucións deberían publicar regularmente información actualizada, imparcial e obxectiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre os programas e títulos que ofrecen.

### **Directrices:**

No cumprimento da súa función pública, as institucións de educación superior teñen a responsabilidade de facilitar información sobre os programas que ofrecen, os resultados de aprendizaxe esperados, os títulos académicos que conceden, os procedementos de ensino, aprendizaxe e avaliación utilizados e sobre as oportunidades de aprendizaxe dispoñibles para os seus estudantes. A información publicada pode incluír tamén os puntos de vista e situación laboral dos seus egresados e o perfil da poboación actual de estudantes. Esta información debe ser precisa, imparcial, obxectiva e facilmente accesible e non debe utilizarse, simplemente, como un exercicio de mercadotecnia. A institución debe comprobar se satisfai as súas propias expectativas en termos de imparcialidade e obxectividade.

## **Parte 2: Criterios e directrices europeas para a garantía externa de calidade da educación superior**

### **2.1 Utilización de procedementos de garantía interna de calidade**

#### **Criterio:**

Os procedementos de garantía externa de calidade deberían ter en conta a efectividade dos procesos de garantía interna de calidade descritos na Parte 1 dos Criterios e Directrices Europeas.

#### **Directrices:**

Os criterios para a garantía interna de calidade incluídos na Parte 1 proporcionan unha base de gran valor para o proceso de garantía externa de calidade. É importante que as políticas e os procedementos internos das propias institucións sexan avaliados meticulosamente no desenvolvemento dos procedementos externos para determinar o grao de cumprimento dos criterios.

Se as institucións de educación superior fosen capaces de demostrar a efectividade dos seus procesos de garantía calidade interna e se estes procesos asegurasen axeitadamente a calidade e os criterios, entón os procesos externos poderían ser menos intensivos que no caso contrario.

### **2.2 Desenvolvemento de procesos de garantía externa de calidade**

#### **Criterio:**

As finalidades e os obxectivos dos procesos de garantía de calidade deben ser establecidos, por parte de todos os responsables (incluídas as institucións de educación superior), con anterioridade ao desenvolvemento dos procesos e deben publicarse cunha descrición dos procedementos que se van utilizar.

#### **Directrices:**

Para asegurar a claridade dos fins e a transparencia dos procedementos, os métodos de garantía externa de calidade deberían deseñarse e desenvolverse mediante un proceso que involucre aos axentes implicados, incluídas as institucións de educación superior. Os procedementos que finalmente se acorden deben publicarse e incluír declaracións explícitas das finalidades e dos obxectivos dos procesos, así como unha descrición dos procedementos que se van utilizar.

Dado que os procesos de garantía externa de calidade formulan demandas ás institucións implicadas, deberá levarse a cabo unha avaliación preliminar do seu impacto para asegurar que os procedementos que se van adoptar son axeitados e que non interfíren co traballo cotián das institucións de educación superior.

### **2.3 Criterios para a toma de decisións**

#### **Criterio:**

As decisións formais adoptadas como resultado dunha actividade de garantía externa de calidade deben basearse en criterios explícitos publicados que se apliquen de xeito coherente.

#### **Directrices:**

As decisións formais adoptadas polas axencias de garantía de calidade teñen un grande impacto nas institucións e programas que se avalían. En interese da equidade e da fiabilidade, as decisións deben basearse en criterios publicados e interpretados dun xeito consecuente. As conclusións deberían basearse en evidencias recollidas e as axencias deben dispoñer de medios para moderar esas conclusións se fose necesario.

### **2.4 Procesos axustados ás súas finalidades**

#### **Criterio:**

Todos os procesos de garantía externa de calidade deben deseñarse para asegurar, de xeito específico, a súa idoneidade con respecto á consecución dos fins e obxectivos establecidos para eles.

## **Directrices:**

As axencias de garantía de calidade dentro do EEES levan a cabo diversos procesos externos con diferentes finalidades e baixo diferentes modalidades. É dunha grande importancia que as axencias poñan en práctica procedementos que se axusten aos propios fins previamente definidos e publicados. A experiencia demostrou, non obstante, que existen algúns elementos que se utilizan amplamente nos procesos de revisión externa que non só contribúen a asegurar a súa validez, fiabilidade e utilidade, senón que ademais proporcionan unha base para a dimensión europea de garantía de calidade.

Entre estes elementos, son particularmente dignos de mención os seguintes:

- insistencia en que os expertos que levan a cabo a actividade de garantía externa de calidade teñan os perfís axeitados e sexan competentes para desempeñar as súas tarefas;
- unha coidadosa selección de expertos;
- ofrecemento de sesións informativas ou de formación axeitadas aos expertos;
- incorporación de expertos internacionais;
- participación dos estudantes;
- garantía de que os procedementos de revisión utilizados son suficientes para facilitar unha evidencia axeitada que xustifique os argumentos e conclusións;
- utilización dun modelo de revisión que inclúa autoavaliación/visita externa/borrador do informe/informe publicado/seguimento;
- recoñecemento da importancia das políticas institucionais de perfeccionamento e mellora como elemento fundamental na garantía de calidade.

## **2.5 Informes**

### **Criterio:**

Os informes deben publicarse e redactarse nun estilo claro e doadamente accesible para os destinatarios. As decisións, opinións ou recomendacións contidas nos informes deben ser doadamente localizables para os lectores.

### **Directrices:**

Para asegurar o máximo beneficio dos procesos de garantía externa de calidade, é importante que os informes satisfagan as necesidades das persoas destinatarias. Os informes van ás veces dirixidos a diferentes grupos de lectores e isto esixe que se preste unha coidadosa atención á súa estrutura, contido, estilo e ton.

De xeito xeral, os informes deberían estruturarse de modo que inclúsen a descrición, a análise (incluída toda evidencia pertinente), as conclusións, opinións e recomendacións. Debería incluírse unha explicación preliminar suficiente que permitise que un lector profano comprendese as finalidades da revisión, a súa forma e os criterios utilizados na toma de decisións. Os argumentos clave, as conclusións e as recomendacións deben ser doadamente localizables para os lectores.

Os informes deben publicarse nunha forma doadamente alcanzable e débenlles posibilitar aos destinatarios (tanto dentro das institucións pertinentes como fóra delas) a emisión de comentarios sobre a súa utilidade.

## **2.6 Procedementos de seguimento**

### **Criterio:**

Os procesos de garantía de calidade que conteñan recomendacións para a acción ou que requiran un subseguinte plano de acción, deben incluír un procedemento de seguimento predeterminado que se implante de xeito consecuente.

### **Directrices:**

A garantía de calidade non se refire especialmente ás actividades individuais de revisión externa: debería ser, ante todo, unha actividade que intente realizar, de xeito continuo, un mellor traballo. A

garantía externa de calidade non finaliza coa publicación do informe e debe incluír, por tanto, un procedemento de seguimento para asegurar que as recomendacións son analizadas axeitadamente e que os planos de acción requiridos son deseñados e levados a cabo. Isto pode requirir reunións ulteriores con representantes institucionais ou dos programas. O obxectivo é asegurar que as áreas identificadas como susceptibles de mellora sexan abordadas dun xeito rápido e que se impulse as melloras recollidas.

## **2.7 Avaliacións periódicas**

### **Criterio:**

A garantía externa de calidade de institucións e/ou programas debe levarse a cabo dun xeito cíclico. A duración do ciclo e dos procedementos de avaliación que se van utilizar debe definirse claramente e publicarse con antelación.

### **Directrices:**

A garantía de calidade non é un proceso estático, senón dinámico. Debería ser algo continuo e non algo que se realiza "unha vez na vida". Non finaliza coa primeira avaliación ou coa conclusión do procedemento de seguimento formal. Ten que se renovar de xeito periódico. As subseguintes avaliacións externas deben ter en conta os progresos realizados desde a avaliación precedente. Os procesos que se vaian utilizar nas revisións externas deberían ser definidos claramente polas axencias de garantía externa de calidade e as súas demandas ás institucións non deben superar o necesario para o logro dos seus obxectivos.

## **2.8 Análise de todo o sistema**

### **Criterio:**

As axencias de garantía de calidade deben elaborar informes periódicos que dun xeito resumido describan e analicen os resultados de carácter xeral, as súas revisións, avaliacións, valoracións etc.

### **Directrices:**

Todas as axencias de garantía externa de calidade recompilan unha gran cantidade de información sobre programas individuais e/ou institucións, o que xera moito material para realizar análises estruturadas dos sistemas de educación superior no seu conxunto. Esas análises poden facilitar unha información moi valiosa sobre desenvolvementos, tendencias, boas prácticas emerxentes e áreas que presentan dificultades ou debilidades persistentes e poden converterse, por tanto, en ferramentas útiles para o desenvolvemento de políticas e para a mellora da calidade. As axencias deberían considerar asumir dunha función de investigación e desenvolvemento dentro das súas actividades que contribúa a extraer o máximo beneficio do seu traballo.

## **Introdución á parte 3: Criterios e directrices europeas para as axencias de garantía externa de calidade**

O crecemento das axencias europeas de garantía externa de calidade foi imparable desde principios dos anos 90. Ao mesmo tempo, a cooperación e o intercambio das mellores prácticas entre axencias foi un elemento integrado no seu desenvolvemento. Xa en 1994/1995 os chamados European Pilot Projects, iniciados pola Comisión Europea, conduciron ao recoñecemento mutuo por parte das axencias da metodoloxía básica da garantía de calidade: axencias independentes, autoavaliacións, visitas externas e informes públicos. Deron como resultado en 1998 a European Union Council Recommendation sobre garantía de calidade na educación superior. A creación de ENQA no ano 2000 supuxo a formalización natural deste avance na cooperación e esta asociación foi capaz de seguir traballando e avanzando sobre a base de consenso que se concretou durante os anos 90.

Os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade que se recollen a continuación, foron desenvolvidos sobre as premisas do desenvolvemento que houbo na nova historia da garantía externa de calidade en Europa. Propuxémonos deliberadamente que estes criterios non sexan nin demasiado detallados nin demasiado prescritivos. Non deben reducir a liberdade das axencias europeas de garantía de calidade para reflectir nas súas organizacións e procesos as experiencias tanto nacionais como rexionais. Porén, deben asegurar que a profesionalidade, credibilidade e integridade das axencias son visibles e transparentes para os axentes implicados e facilitar a comparabilidade entre axencias permitindo, ao mesmo tempo, a necesaria dimensión europea. Debería engadirse que, desta forma, os criterios contribúen tamén, de xeito natural, ao traballo que se está a facer para lograr o recoñecemento mutuo das axencias e dos resultados das avaliacións ou acreditacións realizadas por estas. Este traballo foi analizado na Nordic Quality Assurance Network in Higher Education (NOQA), e forma parte do *Código de Boas Prácticas* do European Consortium for Accreditation (ECA).

Engadíronse varias "directrices" para facilitar información adicional sobre boas prácticas e, nalgúns casos, explicar con máis detalle o significado e a importancia dos criterios. Aínda que as directrices non forman parte dos criterios, ambos os dous deberían considerarse conxuntamente.

## **Parte 3: Criterios e directrices europeos para as axencias de garantía externa de calidade**

### **3.1 Utilización de procedementos de garantía externa de calidade na educación superior**

#### **Criterio:**

A garantía externa de calidade das axencias debe recoller a existencia e a efectividade dos procesos de garantía externa de calidade descritos na parte 2 destes criterios e directrices europeas.

#### **Directrices:**

Os criterios para a garantía externa de calidade incluídos na parte 2 proporcionan unha base de gran valor para o proceso de garantía externa de calidade. Os criterios reflicten as mellores prácticas e experiencias obtidas a través do desenvolvemento da garantía de calidade externa en Europa desde principios dos anos 90. Por tanto, é moi importante que estes criterios estean integrados nos procesos desenvolvidos polas axencias de garantía externa de calidade nas institucións de educación superior.

Os criterios para a garantía externa de calidade deben constituír, xunto cos criterios para as axencias de garantía externa de calidade, a base para unha garantía externa de calidade, profesional e crible, das institucións de educación superior.

### **3.2 Rango oficial**

#### **Criterio:**

As axencias deben ser recoñecidas formalmente polas autoridades públicas competentes no espazo europeo de educación superior, como axencias con responsabilidades para a garantía externa de calidade e deben ter unha base legal consolidada. Así mesmo, deben cumprir os requisitos esixidos nas xurisdicións lexislativas nas que operan.

### **3.3 Actividades**

#### **Criterio:**

As axencias deberían levar a cabo actividades de garantía externa de calidade (a nivel institucional ou de programa) dun xeito regular.

#### **Directrices:**

Estas actividades poden consistir na avaliación, revisión, auditoría, valoración, acreditación ou outras actividades similares e deben formar parte da función central da axencia.

### **3.4 Recursos**

#### **Criterio:**

As axencias deben dispoñer de recursos axeitados e proporcionais, tanto humanos como financeiros, que lles permitan organizarse e levar a cabo os seus procesos de garantía externa de calidade dun xeito eficaz e eficiente, cos medios axeitados para desenvolver os seus procesos e procedementos.

### **3.5 Declaración da misión**

#### **Criterio:**

As axencias deberían ter unhas metas e uns obxectivos claros e explícitos para o seu traballo, que teñen que estar incluídos nunha declaración de misión publicamente dispoñible.

#### **Directrices:**

Esta declaración debe describir as metas e os obxectivos dos procesos das axencias de garantía de calidade, o repartimento de traballo cos axentes implicados na educación superior pertinentes, especialmente coas institucións de educación superior, e o contexto cultural e histórico do seu traballo. A declaración debe deixar claro que os procesos de garantía externa de calidade constitúen

unha das actividades principais da axencia e que existe unha formulación sistemática para a consecución das súas metas e obxectivos. Debe existir tamén documentación que demostre de que modo a declaración se traduce nunha política e un plano de xestión explícito.

### **3.6 Independencia**

#### **Criterio:**

As axencias deben ser independentes ata o punto de ter unha responsabilidade autónoma respecto ao seu funcionamento e de que terceiras partes, tales como as institucións de educación superior, os ministerios ou outros axentes implicados, non poidan influír nas conclusións e nas recomendacións que fagan nos seus informes.

#### **Directrices:**

Unha axencia necesitará demostrar a súa independencia mediante medidas tales como:

- A súa independencia de funcionamento respecto das institucións de educación superior e dos gobernos está garantida en documentación oficial (p. ex. instrumentos de goberno ou actas lexislativas).
- A definición e o funcionamento dos seus procedementos e métodos, a designación e o nomeamento de expertos externos e a determinación dos resultados dos seus procesos de garantía de calidade lévanse a cabo de xeito autónomo e independente dos gobernos, institucións de educación superior e órganos de influencia política.
- Aínda que as partes implicadas na educación superior, especialmente os estudantes, sexan consultadas durante o desenvolvemento dos procesos de garantía de calidade, os resultados finais dos procesos da garantía de calidade continúan sendo responsabilidade da axencia.

### **3.7 Criterios e procesos de garantía externa de calidade utilizados polas axencias**

#### **Criterio:**

Os procesos, os criterios e os procedementos utilizados polas axencias deben ser definidos previamente e estar publicamente dispoñibles.

Normalmente estes procedementos deberían incluír:

- unha autoavaliación ou un procedemento equivalente por parte do suxeito do proceso de garantía de calidade;
- unha avaliación externa realizada por un grupo de expertos que incluírá, cando sexa adecuado, un ou varios estudantes e visitas *in situ* a criterio da axencia;
- a publicación dun informe que inclúa as decisións adoptadas, as recomendacións ou outros resultados formais;
- un procedemento de seguimento para revisar as accións realizadas polo suxeito do proceso de garantía de calidade á luz das recomendacións incluídas no informe.

#### **Directrices:**

As axencias poden desenvolver e utilizar outros procesos ou procedementos para propósitos concretos.

As axencias deben prestar en todo momento unha coidadosa atención aos principios que declarou e asegurar que tanto os seus requisitos como o proceso son xestionados de xeito profesional e que as súas conclusións e as decisións se realizan dun xeito consecuente, mesmo cando decisións sexan tomadas por grupos de persoas diferentes.

As axencias que adoptan decisións formais de garantía de calidade ou sacan conclusións que teñen consecuencias formais deben dispoñer de procedementos de apelación. A natureza e a forma destes procedementos de apelación deben determinarse á luz da constitución de cada axencia.

### **3.8 Procedementos de responsabilidade**

#### **Criterio:**

As axencias deben contar con procedementos para a súa propia rendición de contas.

#### **Directrices:**

Estes procedementos deben incluír o seguinte:

1. Unha política de garantía de calidade da axencia publicada e dispoñible no seu sitio web.
2. Documentación que demostre que:
  - Os procesos e resultados da axencia reflicten a súa misión e as súas metas respecto á garantía de calidade.
  - A axencia dispón e fai cumprir un mecanismo de ausencia de conflito de intereses no traballo dos seus expertos externos.
  - A axencia dispón de mecanismos fiables que aseguran a calidade das actividades e dos materiais elaborados por subcontratistas, se se dá o caso de que algún ou todos os elementos do seu procedemento de garantía de calidade se subcontratan a outras partes.
  - A axencia dispón de procedementos de garantía interna de calidade que inclúen un mecanismo de retroalimentación interno (p. ex. medios para obter retroalimentación do seu propio persoal e do consello/xunta directiva); un mecanismo de reflexión interna (p. ex. medios para reaccionar ás recomendacións de mellora internas e externas); e un mecanismo de retroalimentación externo (p. ex. medios para obter retroalimentación dos expertos e das institucións revisadas para futuras actuacións) co obxecto de informar e apuntalar o seu propio desenvolvemento e mellora.
3. Unha revisión cíclica externa obrigatoria das actividades da axencia, cando menos unha vez cada cinco anos.



### **3. Sistema de revisión por pares para as axencias de garantía de calidade**

En Berlín os ministros fixeron un chamamento "a ENQA, a través dos seus membros, en cooperación con EUA, EURASHE e ESIB, para explorar a forma de asegurar un sistema axeitado de revisión por pares para a garantía de calidade e/ou a acreditación de axencias ou organismos".

ENQA e os seus socios responderon a esta petición e chegaron á conclusión, a partir da interpretación do mandato, de que un sistema de revisión por pares das axencias debería incluír non só o proceso de revisión por pares en si mesmo, senón tamén unha consideración meticulosa dos criterios de calidade sobre os que se podería levar a cabo unha revisión. Ademais, acordouse que o proceso de revisión por pares das axencias debe interpretarse esencialmente como o medio para lograr o obxectivo de transparencia, visibilidade e comparabilidade da calidade das axencias.

Polo tanto, este informe ten como proposta fundamental a creación dun rexistro de axencias recoñecidas de garantía externa de calidade que estean a funcionar na área da educación superior en Europa. Esta proposta é, en esencia, unha resposta ás expectativas existentes de que probablemente nun breve prazo se producirá un aumento no número de organismos de garantía de calidade que desexen obter un réditto do valor que ten un recoñecemento ou un selo de acreditación. A experiencia doutros ámbitos xeográficos mostrou que é difícil controlar tales empresas, pero Europa ten unha oportunidade, posiblemente única, de levar a cabo unha xestión práctica deste novo mercado, non para protexer os intereses de axencias xa establecidas, senón para asegurar que os beneficios da garantía de calidade non son minguados polas actividades de profesionais de reputación dubidosa.

O traballo presentado nestas propostas tivo especialmente en conta as demandas e o contexto europeos. Ao mesmo tempo, existiu conciencia durante o proceso de que se están a desenvolver experiencias e procesos similares a escala internacional. Este capítulo, por tanto, iníciase cunha análise breve das experiencias e iniciativas internacionais relevantes para a elaboración deste apartado do informe. A continuación, esbózase o sistema proposto de revisión por pares baseado no principio de subsidiaridade e os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade. Este esbozo dá paso á recomendación da creación dun rexistro de axencias de garantía externa de calidade que operan en Europa. A revisión por pares e a conformidade das axencias cos criterios europeos, desempeñan un papel crucial na composición do rexistro. Proponse, por último, un foro consultivo europeo para a garantía de calidade na educación superior.

#### **Contexto internacional**

Europa non é a única área na que teñen lugar desenvolvementos dinámicos no campo da garantía de calidade da educación superior. Este apartado describe algunhas das experiencias e iniciativas de organizacións tales como a International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE), a International Association of University Presidents (IAUP), o Council for Higher Education Accreditation in the United States (CHEA), a OCDE e a UNESCO. O traballo destas organizacións en relación coa garantía de calidade foi moi útil para elaborar este informe. Aínda que estas experiencias internacionais non se incluíron de xeito directo nas recomendacións específicas, preséntanse máis abaixo algúns elementos internacionais clave relacionándoos coas recomendacións deste capítulo.

A identificación da boa calidade e das boas prácticas das axencias de garantía externa de calidade tamén estivo na axenda internacional nos últimos anos. A INQAAHE comezou a discutir en 1999 un selo de calidade para as axencias de garantía externa de calidade - unha idea orixinalmente formulada por IAUP - para satisfacer a necesidade das institucións de educación superior de identificar que axencias están cualificadas para cumprir o papel da garantía externa de calidade. O selo de calidade enfrontouse a unha ampla oposición e, no seu lugar, INQAAHE centrouse na formulación de criterios de boas prácticas para as axencias. O resultado foi un conxunto de principios que presentan denominadores comúns de boas prácticas ao tempo que recoñecen a diversidade internacional das axencias respecto aos seus fins e contextos histórico-culturais.

O traballo realizado por CHEA é especialmente importante desde o punto de vista das recomendacións sobre a revisión das axencias realizadas por pares. CHEA é unha organización non governamental que funciona como un organismo "paraugas" para as axencias de acreditación profesionais especializadas, rexionais e nacionais dos Estados Unidos. As organizacións de acreditación que desexen ser recoñecidas pola CHEA deben demostrar que satisfán os seus criterios de recoñecemento. As organizacións de acreditación deben facer progresos na calidade académica, demostrar responsabilidade, impulsar as melloras, empregar procedementos axeitados, revisar as súas prácticas de acreditación de xeito continuo e posuír recursos suficientes. A CHEA esíxelles aos seus membros que se sometan ás revisións de recoñecemento cada seis anos. Existen algunhas similitudes e compatibilidade básicas entre a aproximación da CHEA e as propostas presentadas neste informe, desde o punto de vista, por exemplo, das revisións cíclicas. Este informe, porén, deulle prioridade a un enfoque distinto sobre a garantía de calidade das axencias.

A OCDE e UNESCO levaron a cabo conxuntamente unha iniciativa distinta para elaborar directrices para a provisión de calidade na educación superior nun marco transnacional. As directrices de OCDE-UNESCO estarán concluídas en 2005, pero o proceso de elaboración puxo de relevo o contraste entre a necesidade da internacionalización da educación superior e o feito de que a capacidade nacional existente de garantía de calidade a miúdo se centra exclusivamente na oferta doméstica de servizos para as institucións nacionais. Polo tanto, fórmulase como un reto para os sistemas actuais de garantía de calidade o desenvolvemento de metodoloxías e mecanismos axeitados que contemplan as institucións e programas estranxeiros, ademais dos nacionais, co obxecto de maximizar os beneficios e limitar as desvantaxes potenciais da internacionalización da educación superior.

As directrices propostas por OCDE-UNESCO recomendan que as axencias de garantía externa de calidade aseguren que os seus planos de garantía de calidade inclúen institucións estranxeiras con finalidades lucrativas, así como a impartición de educación a distancia ou outras modalidades non tradicionais de docencia. O proceso de elaboración das directrices tamén recoñece, porén, que a inclusión de institucións estranxeiras no ámbito de actuación das axencias nacionais requirirá, en moitos casos, cambios na lexislación nacional e nos procedementos administrativos.

Este informe recoñece a importancia e as implicacións que ten a internacionalización para a garantía de calidade das institucións de educación superior. Aínda que se considerou que é demasiado pronto para incluír unha referencia a esta nos criterios europeos suxeridos para a garantía externa de calidade, a proposta de creación dun rexistro europeo inclúe, de xeito explícito, axencias non europeas que están a operar en Europa, así como axencias europeas con actividades de carácter transnacional.

Débese recoñecer, así mesmo, que o continuo proceso europeo satisfai plenamente a recomendación feita pola OCDE-UNESCO de que as axencias deben manter e fortalecer as redes rexionais e internacionais existentes.

## **Revisións cíclicas das axencias**

O ámbito da garantía externa de calidade da educación superior en Europa é relativamente novo. Non obstante, pode considerarse como un trazo de crecente madureza das axencias o feito de que estas mostrasen abertamente o seu interese en mellorar a credibilidade do seu traballo centrándose na garantía de calidade interna e externa deste. Un taller de ENQA realizado en febreiro de 2003 en Sitges, España, tivo como eixe temático a garantía de calidade das propias axencias. Os participantes discutiron as experiencias existentes na avaliación externa das axencias e unha das conclusións do taller foi unha recomendación de que ENQA debería traballar para facer posibles as revisións externas cíclicas das axencias membros. ENQA recibiu o mandato de Berlín nun momento en que a discusión das revisións externas das axencias xa comezara no seu seo e xa fora, tamén, un elemento das reunións do E4.

Este informe recomenda que todas as axencias europeas deberían levar a cabo ou someterse a unha revisión externa cíclica dos seus procesos e actividades, con intervalos non superiores aos cinco anos. Os resultados deberían documentarse nun informe que indicase ata qué punto a axencia cumpre os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade (véxase o capítulo 2, a parte 3).

O mapa de axentes e operadores de garantía externa de calidade na educación superior no EEES será, sen dúbida, máis complicado no futuro. É importante, polo tanto, que os non membros de ENQA estean incluídos en todas as consideracións sobre as axencias de garantía de calidade. E é mesmo máis importante que as axencias non europeas teñan unha oportunidade aberta, se o desexan, para se medir a si mesmas de acordo cos criterios europeos recomendados. O informe non desexa, polo tanto, restrinxir o enfoque das súas recomendacións ás axencias europeas recoñecidas nacionalmente e, deste xeito, como consecuencia inmediata, unicamente os membros actuais ou potenciais de ENQA. Ao contrario, tamén debería permitírselle ás axencias de ámbito non europeo, pero que están a funcionar nela, ou as axencias europeas non recoñecidas nacionalmente, que poidan optar por unha revisión que avalíe o cumprimento dos criterios europeos. Os principios xerais que se propoñen para as revisións cíclicas son os seguintes:

- As axencias de garantía externa de calidade establecidas e recoñecidas oficialmente como axencias nacionais por un estado signatario de Bolonia deben ser revisadas a nivel nacional respectando, deste xeito, o principio de subsidiaridade, mesmo se tamén funcionan máis alá das fronteiras nacionais. Estas axencias nacionais europeas poden, por outro lado, optar polas revisións organizadas por ENQA, en lugar de polas revisións internas de carácter nacional. As revisións das axencias deben incluír unha avaliación para comprobar se cumpren os criterios europeos establecidos para as axencias de garantía externa de calidade.
- As axencias non establecidas nin recoñecidas oficialmente por un estado signatario de Bolonia poden, por propia iniciativa, optar por ser revisadas de acordo cos criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade.
- As revisións deberían seguir un proceso que comprenda unha autoavaliación, unha comisión independente de expertos e a publicación dun informe.

Unha revisión externa adoita iniciarse a nivel nacional ou da axencia. Cabe esperar, polo tanto, que as revisións das axencias se leven a cabo a partir das regulacións nacionais ou dos procesos de garantía interna de calidade que existen na axencia. Este informe desexa facer especial fincapé na importancia que ten respectar o principio de subsidiaridade e, polo tanto, propuxo que ENQA, respectando os seus propios membros, tomase a iniciativa de revisar unha axencia só en caso de que despois de cinco anos, non houbera unha iniciativa nacional ou por parte da propia axencia. Caso de que a axencia non sexa membro de ENQA e de que despois de cinco anos a devandita iniciativa non se producise, o Comité do Rexistro Europeo será o responsable de iniciar a revisión.

Cando as autoridades nacionais inicien as revisións, os seus obxectivos poderán ser, obviamente, bastante amplos e incluír, por exemplo, o cumprimento do mandato nacional por parte da axencia. Non obstante, é un elemento central desta proposta que as revisións -independentemente de se se inician a nivel nacional, da axencia ou de ENQA- deben tomar en consideración sempre e de xeito explícito, en que medida a axencia cumpre os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade. A Asemblea Xeral de ENQA decidiu, na súa reunión de novembro de 2004, que o criterio para a pertenza a ENQA debería coincidir cos criterios europeos que se propuxeron para as axencias de garantía externa de calidade. Por conseguinte, a revisión dunha axencia non só porá en evidencia o grao de cumprimento dos criterios europeos, senón que, ao mesmo tempo, indicará o grao de cumprimento dos criterios de pertenza a ENQA.

Por último, o informe fai fincapé en que a participación de expertos internacionais coa experiencia axeitada beneficiará, de xeito substancial, o proceso de revisión.

O seguimento dunha revisión cíclica será, desde o principio e prioritariamente, responsabilidade das autoridades nacionais ou dos directivos da axencia e, por suposto, da propia axencia. ENQA desempeñará un papel no seguimento só no caso das axencias membros e cando deba certificar o grao en que a axencia membro satisfai os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade de acordo coa revisión. As regulacións de ENQA especificarán as consecuencias se este non é o caso.

No Anexo deste informe inclúese un resumo ilustrativo dun exemplo de proceso de revisión externa dunha axencia.

# Rexistro de axencias de garantía externa de calidade que operan en Europa

Previamente á reunión ministerial de Berlín en 2003 e en cooperación cos principais axentes implicados en educación superior, ENQA comprometeuse a crear o Rexistro Europeo de Axencias de Garantía de Calidade, que debería incluír as axencias públicas, privadas ou de carácter temático que operan en Europa ou que teñan planeado facelo.

O rexistro daría resposta ao interese que teñen as institucións de educación superior e os gobernos en poder identificar as axencias de garantía de calidade que están en funcionamento en Europa que sexan profesionais e cribles. Este interese empezou a manifestarse no complexo campo do recoñecemento dos graos non nacionais. Os procedementos de recoñecemento veríanse fortalecidos se estivese totalmente claro ata qué punto os que imparten as ensinanzas á súa vez demostrarían a súa calidade mediante a revisión levada a cabo por axencias recoñecidas. En segundo lugar, as institucións de educación superior poden buscar, cada vez máis doadamente, axencias de garantía de calidade máis alá das súas fronteiras nacionais. Deberíaselles axudar, por suposto, ás institucións de educación superior neste proceso permitíndolles identificar axencias profesionais mediante un rexistro fiable.

O activo máis valioso do rexistro sería, polo tanto, o seu valor informativo para as institucións e outros axentes implicados ao tempo que podería chegar a ser un instrumento moi útil para conseguir a transparencia e a comparabilidade da garantía externa de calidade das institucións de educación superior.

O Rexistro debe facer evidente o grao de cumprimento dos participantes cos criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade. É importante destacar, porén, que este informe non ten como obxectivo propoñer o rexistro como un instrumento de clasificación en función da calidade.

O rexistro debe estar aberto ás solicitudes de todas as axencias que proporcionan servizos orientados á garantía da calidade en educación superior en Europa, incluídas aquelas que proveñan de países non europeos ou ás que teñan unha base transnacional ou internacional. As axencias serán incluídas en diferentes seccións do rexistro dependendo de se foron sometidas a unha revisión por pares ou non, de se cumpren ou non os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade e de se funcionan dun xeito estritamente nacional ou máis alá das súas fronteiras.

Desta forma, o Rexistro podería ter a seguinte estrutura:

## **Sección 1.** Axencias con revisión por pares, divididas nas seguintes categorías:

- Axencias nacionais europeas que foron revisadas e cumpren todos os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade.
- Axencias nacionais europeas que foron revisadas pero non cumpren todos os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade.
- Axencias non nacionais e non europeas que operan en Europa que foron revisadas e cumpren todos os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade.
- Axencias non nacionais e non europeas que operan en Europa, que foron revisadas pero non cumpren todos os criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade.

## **Sección 2.** Axencias non revisadas

- Axencias nacionais europeas, axencias non nacionais e non europeas que non foron revisadas e que, polo tanto, están organizadas de acordo coa información obtida da súa solicitude de inclusión no rexistro.

Esta é a estrutura do Rexistro presentada nunha matriz:

Estrutura proposta para o rexistro		Revisadas		Non revisadas
		Cumprimento dos criterios europeos	Non cumprimento dos criterios europeos	
Axencias nacionais europeas	Operadores nacionais			
	Operadores transfronteirizos			
Axencias non nacionais europeas				
Axencias non europeas operando en Europa				

O Comité do Rexistro Europeo decidirá sobre as admisións no Rexistro Europeo. O Comité utilizará o cumprimento dos criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade por parte da axencia, tal e como se estableceu na revisión cíclica, como un dos criterios para a inclusión no Rexistro. É preciso desenvolver outros criterios que teñan en conta a diversidade dos sistemas de educación superior.

O Comité será un grupo áxil, non burocrático, que contará con nove membros designados por EURASHE, ESIB, EUA, ENQA e outras organizacións que representen os empregadores, sindicatos e organizacións profesionais europeas, ademais de representantes dos gobernos. Estes membros actuarán a título individual e non como representantes cun mandato das organizacións que os designen. ENQA desempeñará as tarefas de secretaria para o Comité que se reunirá polo menos dúas veces ao ano.

O Comité do Rexistro Europeo terá como unha das súas primeiras tarefas a formalización da propiedade do Rexistro.

Outra tarefa inmediata do Comité do Rexistro Europeo será establecer un sistema independente e fiable de cara ao procedemento de apelacións co fin de asegurar os dereitos daqueles que fosen rexeitados ou que non poden aceptar a súa posición dentro do Rexistro. Este sistema de apelacións debería ser un elemento integrante do protocolo que ha de elaborar o Comité de xeito inmediato, tan pronto como entrara en funcionamento.

## Foro Consultivo Europeo para a Garantía de Calidade na Educación Superior

Desde a reunión de Praga do 2001 o grupo E4, formado por ENQA, EUA, ESIB e EURASHE, reuniuse periodicamente para discutir os seus puntos de vista sobre o Proceso de Bolonia e a Calidade Europea na educación superior. Desde a reunión de Berlín en 2003, as reunións tiveron como tema central o desenvolvemento do mandato dos ministros respecto á garantía de calidade na educación superior.

Esta cooperación a nivel europeo demostrou ser moi constructiva. As catro organizacións acordaron, deste xeito, que debe continuar existindo un Foro Consultivo Europeo para a Garantía de Calidade na Educación Superior creado a partir do grupo E4. A creación do devandito foro, en termos prácticos, asentará a cooperación que actualmente se dá entre ENQA, EUA, EURASHE e ESIB sobre unha base máis permanente. O foro funcionará, fundamentalmente, como un foro consultivo e asesor para as partes europeas implicadas e basearase nos actuais acordos con que as catro organizacións financian os seus propios gastos e participación sen a creación dunha estrutura administrativa nova. O foro debería tamén incluír, a longo prazo, representantes dos axentes socioeconómicos.

## 4. Perspectivas e retos futuros

Este informe contén propostas e recomendacións que foron desenvolvidas e aprobadas polos protagonistas clave a nivel europeo no ámbito da garantía de calidade na educación superior. A propia existencia deste informe é un testemuño do éxito logrado ao conseguir un entendemento colectivo nun campo en que este pode ser difícil debido aos diferentes intereses en xogo. As propostas ofrecen un aumento maior da transparencia, seguridade e información sobre a educación superior aos estudantes e á sociedade en xeral. Tamén lles ofrecen ás institucións de educación superior recoñecemento, credibilidade e oportunidades para demostraren o seu compromiso cuns niveis elevados de calidade nun ámbito cada vez máis competitivo e escéptico. Para as axencias de garantía de calidade, estas propostas melloran a súa propia cualificación e credibilidade e conéctanas de xeito máis produtivo e máis amplamente á comunidade profesional europea.

As propostas non deixarán de ser meras propostas a menos que estean acompañadas por unha estratexia de implantación efectiva. Se son aprobadas polos ministros en Bergen, daranse inmediatamente os pasos para comezar a introducir algúns dos elementos clave deste informe. Podería preverse que o rexistro das axencias de garantía de calidade comezará a elaborarse durante a segunda metade de 2005 e que podería estar listo para ser accesible online en 2006. O secretariado de ENQA previu os recursos extraordinarios que serán necesarios para lograr este obxectivo. Tras a reunión ministerial, ENQA tomará as iniciativas concretas necesarias para crear o Comité do Rexistro Europeo. O Comité comezará o seu traballo coa formalización da propiedade do Rexistro e coa elaboración dun anteproxecto de protocolo baseado no traballo preliminar realizado por ENQA na primavera de 2005. Espera que a primeira das avaliacións puidese ter lugar durante 2005.

O Foro Consultivo Europeo para a Garantía de Calidade na Educación Superior será tamén obxecto dunha das primeiras iniciativas. Deste xeito, os resultados da reunión ministerial de Bergen e a creación do foro, serán os temas principais da próxima reunión de ENQA e dos seus socios do E4 en xuño de 2005. Ademais, a futura cooperación con outros axentes principais implicados, tales como os axentes económicos e sociais, tamén serán obxecto de discusións. Así mesmo, ENQA organizou unha reunión coas outras redes europeas de garantía de calidade antes da próxima Asemblea Xeral de ENQA en setembro de 2005.

A posibilidade dunha implantación rápida dalgunhas das propostas deste informe non debería facer supoñer que a tarefa de acometer o seu reto vaia ser doada. Requirirá moito máis tempo lograr que os criterios de garantía de calidade interna e externa sexan amplamente adoptados polas institucións e axencias, xa que a súa aceptación dependerá dunha vontade de cambio e desenvolvemento por parte dos estados signatarios con sistemas de educación superior moi sólidos e consolidados desde hai moito tempo. O que se propón nos criterios de garantía interna de calidade constitúe un reto para algunhas institucións de educación superior, sobre todo nos casos en que xa existe unha tradición nova ou en desenvolvemento de garantía de calidade ou alí onde o enfoque baseado nas necesidades dos estudantes e a súa preparación para se incorporar ao mercado de traballo non estean integradas na cultura institucional. Do mesmo modo, os criterios para a garantía externa de calidade e para a garantía de calidade das propias axencias requirirán que todos os participantes, e en especial as axencias, se observen a si mesmos moi detidamente e que midan as súas prácticas de acordo coas expectativas europeas. O novo procedemento de avaliacións cíclicas proporcionará un enfoque moi oportuno para este propósito. Só se producirá unha aceptación xeral dos criterios cando se poidan ver os beneficios que se derivan da súa adopción.

O EEES funciona sobre a base da responsabilidade nacional individual para a educación superior e isto implica autonomía en materia de garantía externa de calidade. Por este motivo, este informe non ten nin pode ter un carácter regulador, senón que formula as súas recomendacións e propostas dentro dun espírito de respecto mutuo entre profesionais, expertos provenientes das institucións de educación superior -incluídos os estudantes-, ministerios e axencias de garantía de calidade. Pode que algúns estados signatarios queiran incluír os criterios e o proceso de revisión nos seus marcos lexislativos administrativos. Pode que outros queiran analizar máis detidamente se é adecuado facelo sopesando as vantaxes do cambio fronte á forza do status quo. O Foro Consultivo Europeo para a Garantía de Calidade na Educación Superior que se propón debería ser un lugar útil en que discutir, debater e aprender sobre as novas formas de pensar, as experiencias doutros sistemas e as semellanzas e diferenzas entre prácticas no ámbito nacional.

Con todo, ENQA, os seus socios do E4 e outros axentes implicados van ter que acometer unha considerable carga de traballo -que ademais constitúe un reto- durante os anos vindeiros, para poder converter en realidade as recomendacións e as propostas deste informe. Por tanto, o informe deixa claro que a súa finalización non quere dicir que cumprisen as metas de Bolonia dunha dimensión europea de garantía de calidade para o EEES. Hai moito traballo por diante para levar a cabo as recomendacións do informe e para asegurar a cultura de calidade que estas levan consigo, tanto entre as institucións de educación superior coma entre as axencias de garantía externa de calidade. O que puxo en marcha o mandato de Berlín vai precisar dun mantemento e dun traballo de persuasión continuos se desexa lograr unha dimensión europea de garantía de calidade plenamente operativa para o EEES.

Un EEES con institucións de educación superior fortes, autónomas e eficaces, cun sentido moi agudo da importancia da calidade e dos criterios, un rexistro eficaz e unha cooperación crecente con outros axentes implicados é agora posible e as propostas que se presentan neste informe queren contribuír a que se poida avanzar un longo treito para facer realidade esa visión.

## **ANEXO**

# **Revisión cíclica das axencias de garantía de calidade (4)- un modelo teórico**

O modelo que se presenta neste anexo é un esbozo indicativo para o proceso de revisión externa dunha axencia de garantía calidade externa. Preséntase como exemplo dun proceso de confianza adaptado para identificar o cumprimento dos criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade. Debe terse en conta, non obstante, que a súa finalidade é instrutiva e ilustrativa. Por conseguinte, o nivel de detalle é alto e ata posiblemente máis alto do que será percibido como necesario nas revisións por pares de cada axencia. Disto dedúcese que de ningún modo debe considerarse o proceso aquí presentado como unha norma. Máis aínda, debería notarse que no exemplo que se presenta o termo "avaliación" é aplicado para abranguer obxectivos e procesos. Termos como "acreditación" ou "auditoría" poderían aplicarse tamén.

O proceso inclúe os seguintes elementos:

- formulación dos termos de referencia e protocolo para a revisión,
- designación e nomeamento dun comité de expertos,
- autoavaliación por parte da axencia,
- visita externa,
- informe.

## **1. Termos de referencia**

Os termos de referencia deben identificar os obxectivos da revisión de acordo coas perspectivas e cos intereses das autoridades, as partes implicadas e a propia axencia. Todas as tarefas e operacións principais da axencia deben estar incluídas e debe facerse de tal maneira que sexa evidente que non existen axendas ocultas.

## **2. Autoavaliación**

### **2.1 Información previa requirida sobre a axencia como base da súa revisión**

A información previa é necesaria para comprender o contexto en que traballa a axencia. Se espera que esta sección inclúa:

#### **2.1.1 Unha descrición breve do sistema de educación superior nacional que inclúa**

- estrutura dos títulos;
- estrutura institucional;
- procedementos e partes implicadas no establecemento de novas áreas, programas e institucións;
- outros procedementos de garantía de calidade;
- Estatus das institucións de educación superior en relación co Goberno.

---

<sup>4</sup>

A estrutura do anexo aproxímase ao dun recentemente documentado nun manual dun proxecto de recoñecemento mutuo de axencias de garantía de calidade nos países nórdicos.



## **2.1.2 Un informe breve sobre a historia da axencia e sobre a avaliación da educación superior en xeral**

- declaración da misión;
- creación e status da axencia (Goberno, institucións de educación superior, outros);
- descrición do marco legal e doutras regulacións formais que afecten á axencia (p. ex. leis parlamentarias, ordes ou decretos ministeriais);
- financiamento da axencia;
- dereito a iniciar avaliacións;
- organización interna da axencia, incluído os procedementos para o nomeamento e composición da xunta directiva/consello;
- outras responsabilidades da axencia ademais da avaliación da educación superior;
- actividades internacionais da axencia, incluídos os acordos formais, así como outras actividades, p. ex. participación en conferencias, grupos de traballo e intercambio de persoal;
- papel da axencia no seguimento das avaliacións: consecuencias e sancións.

## **2.2 Garantía externa de calidade realizada pola axencia**

Deberían producirse evidencias que indiquen que a axencia desenvolve actividades de garantía externa de calidade para as institucións ou programas de educación superior, dun xeito regular. Esta garantía de calidade debería implicar ou ben a avaliación ou a acreditación, a revisión, a auditoría ou a valoración; esta será parte das funcións centrais da axencia.

Por "regular" enténdese que as avaliacións foron planeadas baseándose nun procedemento sistemático e que se levaron a cabo varias avaliacións de calidade durante os dous últimos anos.

Estas evidencias deben incluír:

- unha descrición do ámbito metodolóxico da axencia;
- un informe sobre o número de avaliacións de calidade levadas a cabo e o número de unidades avaliadas.

## **2.3 Método de avaliación aplicado pola axencia**

### **2.3.1 Información previa**

É preciso que exista un informe sobre a planificación global dunha avaliación e sobre outros temas fundamentais para que sexa posible determinar se a axencia está a traballar baseándose en procedementos metodolóxicos transparentes.

Este informe debería incluír:

- os procedementos para as sesións informativas e para a comunicación coas institucións avaliadas;
- a estratexia da axencia para a participación dos estudantes;
- os procedementos relacionados co establecemento dos termos do plano de referencia/proxecto das avaliacións individuais;
- a/s referencia/s para a avaliación (criterios predefinidos, documentos legais, "benchmarking" de áreas, criterios profesionais, os obxectivos declarados da institución avaliada);
- o grao en que os elementos metodolóxicos se modifican para revisións específicas.

### **2.3.2 Elementos de metodoloxía**

Un informe que proporcione evidencias de que a metodoloxía con que a axencia está a traballar esta predefinida e é pública e que os resultados da avaliación son públicos.

A metodoloxía inclúe:

- autoavaliación -ou procedemento equivalente- do obxecto de avaliación;
- avaliación externa por un grupo de expertos e visitas externas a criterio da axencia;
- publicación dun informe público que conteña os resultados da avaliación.

A axencia pode tamén desenvolver e aplicar outras metodoloxías para propósitos específicos.

As decisións e os informes da axencia son coherentes respecto aos principios e requisitos, mesmo cando os xuízos sexan elaborados por diferentes grupos.

Se a axencia adopta decisións de avaliación, debe existir un sistema de apelación. Esta metodoloxía aplícase de acordo coas necesidades das axencias.

Se a axencia fai recomendacións e/ou toma resolucións condicionais, debe existir un procedemento de seguimento para comprobar os resultados.

### **2.3.3 Un informe sobre o papel do grupo externo de expertos**

O informe sobre o papel do grupo externo de expertos debe incluír:

- procedementos para a designación e o nomeamento de expertos, incluídos os criterios para utilizar expertos internacionais e representantes de axentes implicados como empregadores, estudantes e outros;
- métodos de información e formación dos expertos;
- reunións entre expertos: número, alcance e cronograma en relación co proceso de avaliación global;
- división do traballo entre axencia e expertos;
- papel do persoal da axencia nas avaliacións;
- identificación e nomeamento dos membros do persoal da axencia que vai ser responsable da avaliación.

### **2.3.4 Documentación**

Necesítanse varios informes sobre os procedementos da axencia para recompilar documentación co obxecto de determinar os procedementos relacionados coa autoavaliación da axencia e as visitas externas.

#### **2.3.4.1 Un informe dos procedementos relacionados coa autoavaliación**

Este informe debería incluír:

- especificación do contido nas directrices proporcionadas pola axencia,
- consello sobre procedementos facilitado pola axencia,
- requisitos para a composición dos equipos de autoavaliación, incluído o papel dos estudantes,
- formación/información dos equipos de autoavaliación,
- tempo previsto para levar a cabo a autoavaliación.

#### **2.3.4.2 Un informe dos procedementos relacionados coa visita externa**

Este informe debería incluír:

- cuestionarios/protocolos de entrevista,
- principios para a selección de participantes/informantes (categorías e participantes específicos),
- principios para a duración da visita,
- número de reunións e duración media,
- documentación das reunións (internas/externas, actas, transcripcións etc.),
- métodos de traballo do grupo externo de expertos.

#### **2.3.4.3 Os informes**

A documentación debería incluír a seguinte información sobre os informes:

- finalidade do informe,
- elaboración do informe (persoal da axencia ou expertos),
- formato do informe (deseño e lonxitude),
- contido do informe (documentación ou unicamente análise/recomendacións),
- principios para a retroalimentación das partes avaliadas no borrador de informe,
- procedementos e política de publicación (p. ex. utilización dos medios de comunicación),
- seguimento inmediato (p. ex. seminarios e conferencias),
- actividades de seguimento a longo prazo (p. ex. avaliación de seguimento ou visita).

#### **2.3.5 Sistema de apelación**

A axencia documenta un método para as apelacións en contra das súas decisións e como se aplica esta metodoloxía ás súas necesidades. Debe quedar claro, a partir da documentación, ata qué punto o sistema de apelacións está baseado nun proceso mediante o que a axencia lles poida facilitar aos que están sendo avaliados os medios para comentar e cuestionar os seus resultados.

Basicamente, a axencia debe proporcionar evidencias de que o sistema de apelacións lles proporciona aos que están sendo avaliados unha oportunidade para expresaren as súas opinións sobre os resultados da avaliación.

### **2.4 Documentación adicional**

Esta documentación adicional debería facilitar un informe sobre a utilización de enquisas, material estatístico ou outros tipos de documentación non mencionada noutro lugar. Este material debería ser público.

### **2.5 Procedementos para un sistema de calidade para as axencias**

A axencia debe documentar que dispón de mecanismos de garantía interna de calidade que están conformes cos estipulados nos criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade.

### **2.6 Reflexións finais**

É necesaria unha análise das debilidades, ameazas, fortalezas e oportunidades da axencia para demostrar a capacidade da axencia para adaptarse ás novas demandas e tendencias e para mellorar permanentemente as súas accións mentres mantén un marco metodolóxico e unha estrutura de goberno sólida e fiable.

### 3. Directrices para o Comité de Revisión Externa

Estas directrices describen as expectativas para a Comisión de Avaliación Externa. Inclúen orientacións sobre:

- nomeamento e organización xeral;
- visita *in situ*;
- elaboración do informe.

Como se describiu máis arriba, a axencia sometida a revisión debería facilitar un informe de autoavaliación de acordo coas directrices proporcionadas. Este informe debe enviarse a unha comisión de avaliación externa como mínimo un mes antes da visita.

#### 3.1 Nomeamento da Comisión de Revisión Externa

Este apartado refírese ao nomeamento dos expertos que deberían levar a cabo a avaliación. O grupo externo debería estar formado polos seguintes expertos:

- un ou dous expertos en garantía de calidade (internacional);
- un representante das institucións de educación superior (nacional);
- un membro dos estudantes (nacional);
- un membro das partes implicadas (un empregador, por exemplo, nacional).

Un destes expertos debe ser elixido presidente da Comisión de Revisión Externa.

Recoméndase, así mesmo, que a Comisión sexa complementada cunha persoa que, con capacidade independente da axencia, actuaría como secretario.

As designacións dos expertos poden provir das axencias, partes implicadas ou autoridades locais mais, para asegurar que a avaliación é crible e digna de confianza, é esencial que a tarefa de nomeamento dos expertos lle sexa encomendada a unha terceira parte externa á axencia implicada que podería ser, por exemplo, ENQA ou unha axencia non implicada no proceso. A axencia sometida a revisión debe ter a posibilidade, no entanto, de dar a súa opinión sobre a composición final da comisión.

#### 3.2 Visita externa

Para a visita externa, debe estar dispoñible un protocolo na liña do que se detalla a continuación.

Recoméndase que a visita dure dous-tres días, incluíndo a preparación e o seguimento, dependendo do coñecemento previo que a Comisión de Revisión Externa teña sobre a axencia en avaliación e o seu contexto. O día anterior á visita reunirase a Comisión e porase de acordo sobre os temas importantes para a visita. A finalidade desta é confirmar o estudo de autoavaliación. Deberían elaborarse guías para a entrevista con esta perspectiva en mente.

A visita podería incluír reunións separadas con membros da xunta directiva da axencia, persoal directivo, empregados, expertos, propietarios/partes e representantes das institucións avaliadas a nivel de dirección, así como membros dos comités de autoavaliación interna.

#### 3.3 Preparación do informe

Ademais de cumprir os termos de referencia xerais, o informe debe centrarse con precisión no cumprimento dos criterios europeos para as axencias de garantía externa de calidade, tal e como se especifica no protocolo de autoavaliación, así como nas recomendacións e nas posibilidades de futuras melloras.

Despois da visita, a Comisión de Avaliación Externa asistida polo secretario elaborará un informe. A versión final deber enviarse á axencia sometida a avaliación para que esta dea a súa opinión sobre posibles erros.