



AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**

Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

<i>Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității</i>	Procedură operațională	Ediția I. Nr. de ex. 1
	<i>Asigurarea internă a calității</i>	Revizia 0 Nr. de ex. 1
	Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Pagina 1 din 10
		Exemplar nr. 1

Aprobat,
Președinte A.R.A.C.I.S.
Prof.univ.dr. Iordan Petrescu

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

Asigurarea internă a calității

Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității

Cod procedură: P.O. 25 - A.R.A.C.I.S.

Ediția: I

Revizia: 0

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională Asigurarea internă a calității Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Ediția I. Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 2 din 10
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele si prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Buiuc Gianina	Expert BJAIC		
1.2.	Verificat	Mircea Emilia	Șef BJAIC		
1.3.	Avizat	Prof.univ.dr. Ioan Ianoș	Președinte CM.		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I	x	x	
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 2			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele si prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	aplicare	1	BJAIC	expert	Buiuc Gianina		
3.2.	aplicare	1	Toate structurile organizatorice ale ARACIS		Tot personalul ARACIS		
3.3.	evidență	1	BJAIC	expert	Buiuc Gianina		
3.4.	arhivare	1	SRPRAS	inspector	Criveanu Gabriela		

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională Asigurarea internă a calității Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Ediția I. Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 3 din 10
		Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii operaționale

Procedura are ca scop implementarea, monitorizarea și îmbunătățirea asigurării interne a calității la nivelul tuturor activităților pe care le desfășoară agenția.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

De această activitate formalizată depind toate celelalte activități din cadrul agenției datorită rolului important pe care aceasta îl are în derularea corectă și la timp a tuturor proceselor.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Ordonanța de Urgență a Guvernului României (OUG) nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului României (HG) nr. 1418/2006 pentru aprobarea *Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și alistei indicatorilor de performanță a ARACIS*;
- HG nr. 1731/2006 pentru aprobarea tarifelor de autorizare și acreditare pe programe de studii ale instituțiilor de învățământ superior și de evaluare externă a calității educației percepute de ARACIS;
- HG nr. 1512/2008 pentru modificarea *Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și alistei indicatorilor de performanță a ARACIS*;
- HG nr.915/2017 pentru modificarea anexei din HG nr.1418/2016 pentru aprobarea *Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și alistei indicatorilor de performanță a ARACIS*;
- Legea educației naționale (LEN) nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Standardele specifice privind evaluarea externă a calității academice la programele de studii universitare de licență și de master, utilizate de Comisiile de experți permanenți de specialitate;
- Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității (ESG) în Spațiul European al Învățământului Superior – 2015;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al ARACIS;
- Regulamentul de Organizare internă al ARACIS;
- Procedura de selectare și numire a studenților membri în comisiile permanente de specialitate;
- Codul de Etică și normelor de conduită profesională în activitățile desfășurate de ARACIS privind asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior din România;
- Ordinul nr. 200/2016 privind modificarea Ordinului Secretarului General al Guvernului nr. 400/2015 pentru aprobarea controlului intern/managerial al entităților publice.

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrisă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională Asigurarea internă a calității Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Ediția I. Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 4 din 10
		Exemplar nr. 1

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională**7.1. Definiții ale termenilor**

Nr. crt.	Termenul	Definiția si/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura operațională	Prezentarea detaliată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, modalitățile de lucru și regulile de aplicat pentru realizarea activităților și acțiunilor, respectiv activitățile de control implementate, responsabilitățile și atribuțiile personalului de conducere și de execuție din cadrul entității publice.
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
4.	Indicatori de calitate	Indicatori utilizați în scopul monitorizării, evaluării comparative și analizării calității
6.	Monitorizare calității	Procesul continuu de culegere și analizare a datelor în scopul măsurării rezultatelor efective ale unui sistem în raport cu obiectivele de calitate utilizând indicatori de calitate

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O. / P.S.	Procedură operațională / procedură de sistem
2.	ARACIS	Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
3.	BEx	Biroul Executiv al ARACIS
4.	ESG	Standardele și liniile directe pentru asigurarea calității
5.	SEIS	Spațiul European al Învățământului Superior
6.	BJAIC	Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității

8. Descrierea procedurii operaționale**8.1. Generalități**

Asigurarea internă a calității se efectuează la nivelul tuturor activităților ARACIS. Asigurarea calității exprimă capacitatea agenției de a oferi proceduri și metodologii de evaluare în conformitate



AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**

Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională Asigurarea internă a calității Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Ediția I. Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 5 din 10
		Exemplar nr. 1

cu standardele ESG. Aceasta este astfel promovată încât să conducă la îmbunătățirea continuă a calității activităților de evaluare.

8.2. Documente utilizate

Anexa nr.1 – Program de îmbunătățire a calității;

Anexa nr.2 – Raport de autoevaluare

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: mobilier de birou, calculator, copiator/scaner, telefon, materiale consumabile, internet, e-mail

8.3.2. Resurse umane: șefii tuturor structurilor organizatorice din ARACIS și expertul în domeniul asigurării interne a calității din cadrul BJAIC.

8.3.3. Resurse financiare: conform bugetului anual de venituri și cheltuieli

8.4. Modul de lucru

Îmbunătățirea calității activităților de evaluare se fundamentează pe evaluare, analiză și acțiune corectivă continuă din partea agenției toate bazate pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe aplicarea standardelor ESG.

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

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

Transpunerea standardelor ESG într-un sistem analitic și operațional de proceduri adaptat la particularitățile agenției permit asigurarea calității la nivelul tuturor structurilor organizatorice.

Conform ESG standardele de asigurarea calității au fost împărțite în trei părți:

1. Asigurarea internă a calității
2. Asigurarea externă a calității
3. Asigurarea calității agențiilor

Cele trei părți sunt intrinsec legate între ele astfel că împreună constituie bazele unui cadru european de asigurare a calității. Asigurarea externă a calității din partea 2 recunoaște standardele pentru asigurarea internă a calității din partea 1, ceea ce garantează că munca internă depusă de instituții este direct relevantă pentru orice proces de asigurare externă a calității la care sunt supuse. În același mod, Partea 3 ține cont de Partea 2. Astfel, cele trei părți funcționează în mod complementar



Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională	Ediția I. Nr. de ex. 1
	Asigurarea internă a calității	Revizia 0 Nr. de ex. 1
	Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Pagina 6 din 10
		Exemplar nr. 1

atât pentru instituțiile de învățământ superior, cât și pentru agenții, și asigură înțelegerea faptului că la acest cadru contribuie și alți actori.

3. Asigurarea calității agențiilor

3.1. Activități, politici și procese de asigurare a calității

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

Monitorizarea și asigurarea internă a calității la nivelul agenției este făcută în baza unor indicatori ce vizează:

- Definirea/elaborarea strategiei (planului strategic) al agenției;
- Planul operațional, plan de dezvoltare a controlului intern/managerial, plan de îmbunătățire a calității (în care sunt prevăzute obiective, activități, departamente/persoane responsabile, termene);
- Respectarea misiunii agenției și modul de prezentare către cei interesați;
- Actualizarea permanentă a paginii web a agenției;
- Componența comisiilor de evaluare (pentru a vedea dacă sunt incluși experții internaționali, rapoarte ale experților internaționali);
- Actualizarea și publicarea criteriilor, standardelor și indicatorilor de performanță pentru instituțiile care solicită servicii de evaluare;
- elaborarea unor proceduri privind implicarea studenților în organismele de conducere ale ARACIS precum și în comisiile de experți permanenți și în cele de evaluare.

3.2. Statut oficial

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

Asigurarea internă a calității vizează indicatori privind recunoașterea oficială a agenției de către instituțiile interesate, forma juridică de organizare, schimbările legislative care modifică/guvernează activitatea agenției atât la nivel național cât și internațional.

3.3. Independență

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

Acest standard se evaluează printr-un sistem de indicatori ce vizează:

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională	Ediția I. Nr. de ex. 1
	Asigurarea internă a calității	Revizia 0 Nr. de ex. 1
	Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Pagina 7 din 10
		Exemplar nr. 1

- Respectarea atribuțiilor agenției conform regulamentelor în vigoare;
- Monitorizarea schimbărilor legislative privind activitatea agenției;
- Organigrama agenției care trebuie să reflecte transparența relațiilor funcționale dintre departamentele administrative și structurile de conducere; eficacitatea circuitului de adoptare, transmitere și aplicare a deciziilor, transparența rețelei de circulație a informației;
- Asigurarea independenței operaționale (gestionarea conflictelor de interese, proceduri privind cooptarea tuturor experților evaluatori);
- Respectarea regulamentelor/ procedurilor de selecție prin concurs a membrilor Consiliului ARACIS, de alegere a președintelui și a vicepreședintelui, de nominalizare a Secretarului General și a directorilor departamentelor de evaluare externă și de acreditare, de selecție și numire a membrilor Comisiilor de experți permanenți, constituirea BEx, constituirea Comisiei consultative, motive de demitere a acestor persoane sau a comisiilor/organelor menționate mai sus.
- Revizuirea/adaptarea procedurilor/ghidurilor de evaluare externă;
- Proceduri de soluționarea a contestațiilor și de soluționare a petițiilor.

3.4. Analiză tematică

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

La nivelul agenției sunt vizați spre monitorizare următorii indicatori:

- Rapoarte realizate, reviste publicate, teme acoperite, public vizat, frecvență
- Autorii rapoartelor – personalul propriu al agenției sau personal extern

3.5. Resurse

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

Asigurarea internă se realizează pe baza monitorizării următorilor indicatori:

- Numărul și tipul de activități desfășurate anual de agenție;
- Structura bugetului (finanțare, taxe, proiecte, etc.) – volumul și ponderea venitului, volumul și structura generală a cheltuielilor (de personal, materiale, etc), execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat;
- Resurse umane – numărul de personal în raport cu activitatea pe care o desfășoară;
- Resurse umane - asigurarea formării pentru personalul implicat în asigurarea calității de către agenție;
- Calificările (la nivel Bologna) și competențele cheie ale întregului personal al agenției;
- Dezvoltarea continuă a personalului;
- Monitorizarea schimbărilor anuale la nivel de personal și buget;
- Subcontractări (tip de activități, volum de lucru);



Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională Asigurarea internă a calității Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Ediția I. Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 8 din 10
		Exemplar nr. 1

3.6. Asigurarea internă a calității și conduita profesională

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

Asigurarea internă vizează următorii indicatori:

- Definirea/implementarea/îmbunătățirea sistemului de asigurare internă a calității (proceduri, procese, linii directoare)
- Evaluări externe periodice la care e supus sistemului de asigurare a calității al agenției
- Elaborarea anuală a unui Raport de evaluare internă privind calitatea
- Acțiuni în urma feedback-ului din partea instituțiilor de învățământ superior, experți, personal.

3.7. Evaluarea externă periodică a agențiilor

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

Asigurarea internă a calității vizează indicatori privind postarea pe site a ultimului raport de evaluare externă, scrisoarea board-ului ENQA către agenție, Raportul intermediar de progres, Scrisoarea EQAR către agenție.

8.4.2. Politicile și procedurile de verificare internă a calității includ:

- discuții cu coordonatorii evaluărilor (prin sondaj) a aspectelor semnificative și a oricăror probleme apărute în realizarea evaluărilor;
- citirea rapoartelor de evaluare (prin sondaj) și analizarea concluziilor;
- menținerea confidențialității, păstrării în condiții de siguranță, integritate și accesibilitate a dosarelor/rapoartelor de lucru precum și a anexelor acestora;
- verificarea finalizării rapoartelor de evaluare în timp util;
- măsuri adecvate pentru rezolvarea unor notificări privind încălcările Codului de etică;
- deținerea de către experții evaluatorii desemnați în comisiile de evaluare a competențelor necesare pentru efectuarea evaluărilor (pentru studenți);
- integrarea managementului riscului în activitățile zilnice prin roluri și responsabilități definite în toate domeniile de activitate;
- controlarea riscurilor operaționale;
- promovarea activității bazate pe prevenire;

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrisă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională Asigurarea internă a calității Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Ediția I. Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 9 din 10
		Exemplar nr. 1

- implementarea unui sistem de sugestii (angajații vor fi încurajați să formuleze sugestii de îmbunătățire a propriei activități);
- realizarea unor chestionare de feedback pentru instituțiile de învățământ superior, experți, personal;
- actualizarea periodică a bazei de date privind asigurarea internă a calității.

Scopul principal al evaluării interne este asigurarea și îmbunătățirea calității. Autoevaluarea anuală se face printr-o investigație riguroasă în conformitate cu fiecare dintre standardele ESG. În cazul identificării unor performanțe mai scăzute în raport cu un standard ESG se va elabora un plan de îmbunătățire. Autoevaluarea internă reprezintă o evaluare bazată pe răspunsuri la toți indicatorii de calitate și dovezile care sprijină aceste răspunsuri.

Procesele de evaluare internă și de îmbunătățire cuprind:

- Evaluarea performanței;
- Elaborarea raportului de evaluare internă privind calitatea;
- Elaborarea Planului de îmbunătățire a calității;
- Monitorizarea și evaluarea nivelului în care s-a realizat planul de îmbunătățire.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității**Președintele agenției:**

- asigură implementarea și menținerii standardelor ESG și a prezentei proceduri;
- aprobă Raportul de evaluare internă a calității;
- aprobă Programul de îmbunătățire a calității.

Șefii structurilor organizatorice:

- asigură condițiile de păstrare a documentelor doveditoare.

Expertul BJAIC

- Aplică procedura;
- Strânge dovezi ale îndeplinirii indicatorilor de calitate;
- Realizează draftul Raportului de evaluare internă a calității;
- Realizează Programul de îmbunătățire a calității;
- Informează personalul ARACIS cu privire la concluziile raportului de autoevaluare și a planului de îmbunătățire întocmit.

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
				Loc	Perioada	
0	1	4	5	6	7	8
1.	Raport de evaluare internă	1	BJAIC	SRPRAS		
2.	Program de îmbunătățire a calității	1	BJAIC	SRPRAS		

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității	Procedură operațională Asigurarea internă a calității Cod: P.O. 25 – A.R.A.C.I.S.	Ediția I. Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 10 din 10
		Exemplar nr. 1

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
4.	Scopul procedurii operaționale	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4
8.	Descrierea procedurii operaționale	4
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	9
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	9
11.	Cuprins	10