



# **POLITICA CALITĂȚII AGENȚIEI NAȚIONALE DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE ȘI CERCETARE**


**Ediția I, Revizia 0**

Aprobat de Consiliul de conducere al  
Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare,  
Decizia nr. 28 din 2 februarie 2024

Președinte

Andrei CHICIUC

Chișinău, 2024

	<b>POLITICA</b>	CC_28/02.02.24
	<b>Politica calității ANACEC</b>	Pagina: 2/6

## I. Misiune, scopuri strategice, valori și principii


Întreaga activitate a Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) rezultă din Misiunea ANACEC de a implementa politicile statului și a contribui la dezvoltarea sistemului de învățământ, orientată spre cele mai bune standarde internaționale, ținând cont de contextul național, prin dezvoltarea calității în domeniul învățământului general, profesional tehnic, superior, de formare continuă și în organizațiile din domeniul cercetării și inovării.

În contextul misiunii asumate, ANACEC își consolidează efortul pentru a asigura realizarea următoarelor scopuri strategice:

- compatibilizarea structurală și calitativă a sistemului național de evaluare externă a calității învățământului și cercetării cu standardele și liniile directoare acceptate în spațiul european pe aceste dimensiuni;
- promovarea unor principii, reglementări și norme pentru asigurarea calității unitare și comparabile pentru fiecare nivel de învățământ din Republica Moldova;
- stimularea creșterii nivelului de responsabilitate a instituțiilor din domeniile educației și cercetării față de calitatea serviciilor prestate;
- dezvoltarea și promovarea culturii calității în instituțiile educaționale și de cercetare;
- promovarea competitivității învățământului general, profesional tehnic, superior și de formare continuă din Republica Moldova.

Activitatea ANACEC se bazează și promovează următoarele principii și valori:

- *Independență în activitate* – ANACEC tinde să-și consolideze autonomia funcțională, respectând cadrul normativ în vigoare, în organizarea activităților și în luarea deciziilor referitoare la evaluarea externă a calității.
- *Responsabilitate publică* – ANACEC activează pentru a îmbunătăți continuu sistemul educațional și oferă părților interesate informații credibile, accesibile și actualizate referitoare la calitatea educației.
- *Profesionalism* - ANACEC recunoaște și recompensează profesionalismul experților evaluatori și a membrilor comunității academice care manifestă competență și promovează cultura calității.
- *Integritate* – ANACEC promovează dreptatea, onestitatea și echitatea, adoptând pentru toți partenerii și clienții săi atitudini corecte și respingând cu hotărâre discriminarea.
- *Transparență* - ANACEC asigură o transparență maximă în ceea ce privește standardele, regulile, procedurile, principiile de evaluare etc. ANACEC oferă motivații bazate pe informații consistente și corecte pentru deciziile luate.
- *Adaptare și compatibilitate la nivel european* – ANACEC promovează bunele practici europene, colaborând cu instituțiile de învățământ, autoritățile publice centrale și locale, precum și cu organismele internaționale.
- *Evaluare externă bazată pe încredere* - ANACEC dezvoltă constant, în scopul creării și întreținerii unui climat favorabil, relații binevoitoare, armonioase, echilibrate cu toți partenerii și clienții săi.

	<b>POLITICA</b>	CC_28/02.02.24
	<b>Politica calității ANACEC</b>	Pagina: 3/6


- *Evaluare externă orientată spre dezvoltare* – ANACEC asigură obiectivitatea, proactivitatea procesului evaluării externe a calității și promovează inovațiile în educație și cercetare.
- *Cooperare* - ANACEC, pentru a promova excelența în educație și cercetare, colaborează cu instituțiile de învățământ de diferit nivel, cu organizațiile din domeniile cercetării și inovării, cu agenții, organizații naționale și internaționale preocupate de asigurarea calității în educație.
- *Eficiență și eficacitate* - ANACEC promovează un management inovativ orientat spre optimizarea resurselor materiale și umane, utilizarea rațională a timpului, reducerea costurilor și consolidarea resurselor disponibile.

## II. Deziderate ale politicii calității

Pentru a-și îndeplini misiunea și în contextul valorilor și principiilor asumate, ANACEC implementează o politică de calitate, care oferă direcția generală pentru toate activitățile și prezintă un cadru general pentru dezvoltarea ANACEC și a sistemului său intern de asigurare a calității. Dezideratele fundamentale ale politicii de calitate sunt:

- Planificarea strategică a activităților sale, în corespundere cu strategiile naționale, exprimată într-un proiect strategic și în planurile anuale de activitate.
- Dezvoltarea unui sistem intern de asigurare a calității, parte componentă a managementului instituțional, în conformitate cu bunele practici internaționale/naționale și cadrului normativ relevant domeniului.
- Proiectarea, organizarea, implementarea, monitorizarea și îmbunătățirea standardelor, proceselor, criteriilor și indicatorilor adecvați pentru a evalua obiectiv calitatea instituțiilor de învățământ/cercetare și a programelor de studii.
- Asigurarea unui proces de evaluare externă transparent, flexibil, eficient și eficace, adaptat cerințelor unei societăți bazate pe cunoaștere, în acord cu prevederile Standardelor și liniilor directoare din Spațiul European al Învățământului Superior (ESG)<sup>1</sup>, din Aria Europeană a Cercetării, din Spațiul European al Educației.
- Încurajarea participării tuturor angajaților și experților ANACEC la dezvoltarea și implementarea bunelor practici de asigurare a calității în domeniul educației, cercetării științifice și managementului instituțional.
- Organizarea sistematică a consultărilor cu instituțiile de învățământ/cercetare și alte părți interesate pentru a stabili prioritățile în domeniul asigurării calității.
- Respectarea normelor de etică și deontologie profesională de către toți experții și angajații ANACEC.
- Cooperarea optimă la nivel național și internațional cu diverse structuri de asigurare a calității în educație.
- Dezvoltarea la nivel instituțional a unui mediu tehnologic informațional flexibil și dinamic, care permite realizarea performantă a proceselor și colectarea, analiza și utilizarea eficientă a informațiilor relevante pentru un management eficient al activităților ANACEC.

<sup>1</sup> Standarde și Liniilor Directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior. ENQA, 2015.

	<b>POLITICA</b>	CC_28/02.02.24
	<b>Politica calității ANACEC</b>	Pagina: 4/6

- Evaluarea internațională externă a ANACEC, la fiecare cinci ani, în conformitate cu ESG, integrarea în ENQA<sup>2</sup> și înregistrarea în EQAR<sup>3</sup>.

ANACEC își asumă angajamentul de a promova cultura calității, considerând că asigurarea calității în desfășurarea activităților este o valoare esențială pentru a asigura credibilitatea acțiunilor sale și încrederea părților interesate.

Responsabilitatea pentru calitate în realizarea atribuțiilor de serviciu este partajată de către toți angajații ANACEC. Monitorizarea consecventă a proceselor este realizată de către Consiliul de conducere, conducerea executivă, șefii de direcții/secții/servicii.

### III. Sistemul intern de asigurare a calității

Managementul calității este o parte integrantă atât în managementul activităților ANACEC, ca entitate națională, cât și în managementul activităților zilnice ale angajaților și personalului cooptat de către ANACEC. În acest context, sistemul de asigurare internă a calității (prezentat schematic în Figura de mai jos), axat pe satisfacerea cerințelor clienților, beneficiarilor și părților interesate, este o parte integrantă a managementului general al ANACEC. Întreg procesul de management al calității se bazează pe ciclul PDCA (Planifică-Realizează-Verifică-Acționează), orientat spre îmbunătățire continuă. Asigurarea internă a calității se realizează în toate domeniile de activitate și se bazează pe cadrul normativ elaborat, implementat și dezvoltat, care asigură funcționalitatea entității și realizarea eficientă și eficace a funcțiilor, atribuțiilor și responsabilităților delegate.

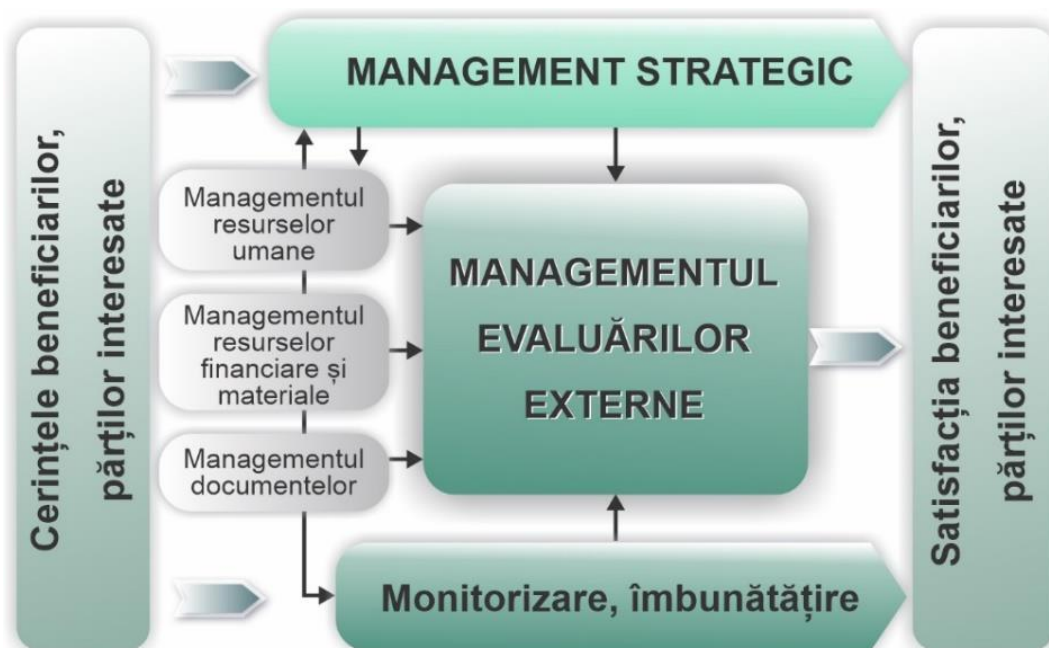



Figura. Sistemul de asigurare a calității al ANACEC

**Managementul strategic** este descris, dezvoltat, menținut și îmbunătățit continuu în corespundere cu Strategia ANACEC, Declarația Președintelui privind politica ANACEC în domeniul calității și Planul național de acțiuni. Prevederile stipulate în documentele menționate

<sup>2</sup> European Association for Quality Assurance in Higher Education.

<sup>3</sup> European Quality Assurance Register for Higher Education.

	<b>POLITICA</b>	CC_28/02.02.24
	<b>Politica calității ANACEC</b>	Pagina: 5/6

sunt operaționalizate în planurile anuale de activitate ale ANACEC și a subdiviziunilor sale. Deciziile strategice sunt aprobate de către Consiliul de conducere al ANACEC (CC) în cadrul ședințelor, care se desfășoară în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și desfășurarea ședințelor Consiliului de conducere al ANACEC. Ședințele CC sunt publice, iar deciziile luate și cadrul normativ aprobat pentru reglementarea activității ANACEC, se publică pe pagina web oficială a ANACEC. Deciziile pot fi contestate, iar părțile interesate sunt implicate la elaborarea și îmbunătățirea documentelor aprobate de ANACEC.

**Managementul evaluărilor externe** este orientat spre beneficiul instituțiilor de învățământ și de cercetare, studenților, cadrelor didactice și științifice, părților interesate și se desfășoară în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și strategiile internaționale/naționale de dezvoltare a educației și cercetării, în realizarea următoarelor procese:


- evaluarea calității în învățământul general;
- evaluarea calității în învățământul profesional tehnic;
- evaluarea calității în învățământul superior;
- evaluarea externă a programelor de formare profesională continuă;
- evaluarea externă a organizațiilor din domeniile cercetării și inovării;
- evaluarea personalului științific și științifico-didactic.

Referința europeană constituie unul dintre principiile fundamentale pe care se bazează procesul de evaluare a calității instituțiilor de învățământ/programelor de studii și în evaluarea personalului/organizațiilor din domeniile cercetării și inovării. Astfel, activitatea ANACEC se realizează în spiritul și în conformitate cu prevederile Procesului de la Bologna, Procesului de la Copenhaga, celor din Spațiul European al Învățământului Superior, din Aria Europeană a Cercetării, din Spațiul European al Învățământului Superior, din Aria Europeană a Cercetării, din Spațiul European al Educației, pentru a asigura încrederea în calitatea studiilor, mobilitatea academică și recunoașterea calificărilor și a actelor de studii.

**Managementul resurselor umane** este axat pe identificarea, menținerea și dezvoltarea continuă a capitalului uman. Confidențialitatea, comportamentul etic și profesionalismul angajaților sunt asigurate prin aplicarea coerentă a Legii nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public și Regulamentului intern al ANACEC. Aspectele etice și regulile de conduită profesională pentru angajați, membrii CC și evaluatori sunt reglementate prin Codului de etică profesională al ANACEC.

În scopul asigurării calității activităților de evaluare externă, ANACEC valorifică și valorizează competența experților evaluatori, selectați în conformitate cu prevederile Metodologiei de selectare a experților evaluatori și formați în corespundere cu Metodologia de formare a experților evaluatori ai ANACEC și Standardul de competențe pentru evaluatorul extern, asigurând astfel realizarea unui proces de evaluare externă în mod profesionist, obiectiv și independent.

**Managementul resurselor financiare și materiale** contribuie la dezvoltarea optimă a logisticii și se realizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și este focalizat pe identificarea, punerea la dispoziție și menținerea infrastructurii și crearea unui mediu de lucru necesar pentru realizarea activităților Agenției în condiții adecvate.

	<b>POLITICA</b>	CC_28/02.02.24
	<b>Politica calității ANACEC</b>	Pagina: 6/6

Președintele CC coordonează organizarea și buna funcționare a sistemului de management financiar și control, precum și realizarea auditului intern în ANACEC. Rapoartele de audit intern se elaborează anual și sunt publice pe [pagina web a ANACEC](#).

**Managementul documentelor** este axat pe standardizarea, reglementarea modului de gestionare a informațiilor documentate și se realizează în conformitate cu următoarele proceduri:

- PS.01 Elaborarea procedurilor documentate - stabilește modul de inițiere, elaborare, avizare, aprobare, precum și conținutul, formatul, modul de revizie și arhivare al oricărei proceduri documentate pe activități, utilizate în cadrul ANACEC;
- PS.02 Elaborarea și controlul documentelor - stabilește modul de inițiere, elaborare, verificare, avizare, aprobare, modificare, difuzare, retragere și arhivare a regulamentelor, metodologiilor, ghidurilor, precum și a altor acte normative departamentale aprobate de ANACEC (Diagrama de proces pentru realizarea documentelor);
- PO.01 Gestionarea sistemului informațional automatizat e-Management - care asigură un cadru unic, reglementat intern, privind utilizarea Sistemului Informațional Automatizat e-Management.

**Monitorizarea și îmbunătățirea** sunt componentele definitorii ale Sistemului de asigurare a calității, care asigură dezvoltarea continuă a ANACEC și contribuie la satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor beneficiarilor/părților interesate. În scopul îmbunătățirii activităților realizate de ANACEC, se implementează procedura de sistem PS-06 Acțiuni corective/ preventive, care stabilește modul de realizare a procesului de identificare și eliminare a cauzelor care au determinat sau pot produce servicii/ produse neconforme.

ANACEC dezvoltă un sistem de control/audit intern managerial al cărui organizare și funcționare permite integral furnizarea unei garanții judicioase, precum că fondurile publice alocate în scopul atingerii obiectivelor strategice și operaționale sunt utilizate în condiții de transparență, economicitate, eficiență, eficacitate, legalitate, etică și integritate. Anual, se realizează acest control/audit intern în baza Standardelor naționale de control intern în sectorul public și se adoptă Declarația de răspundere managerială.

ANACEC pentru a asigura sustenabilitatea acțiunilor întreprinse în vederea promovării culturii calității, în conformitate cu Regulamentul privind implicarea părților interesate în activitățile de asigurare externă a calității și a reglementărilor/recomandărilor europene și a bunelor practici în domeniu, implică beneficiarii și părțile interesate în activitatea ANACEC, inclusiv în procesul de: (1) elaborare a documentelor strategice ale ANACEC; (2) modificare a actelor normative și metodologice elaborate de ANACEC; (3) evaluare externă a programelor de studii/instituțiilor de învățământ și a personalului științific și științifico-didactic; (4) colectare a feedback-ului privind activitățile realizate; (5) discutare a rezultatelor sondajelor organizate de către ANACEC etc.

În acest mod, ANACEC a definit, menține și îmbunătățește continuu sistemul intern de asigurare a calității, iar rezultatele acestui sistem, împreună cu feedback-ul intern, asigură calitatea activităților realizate de ANACEC, contribuind astfel la ameliorarea calității serviciilor prestate de instituțiile din domeniul educației și cercetării și la „dezvoltarea potențialului uman pentru a asigura calitatea vieții, creșterea durabilă a economiei și bunăstarea poporului;” (art.5 lit. b) din Codul educației al Republicii Moldova).