



NOTA INFORMATIVA
PARA UNIVERSIDADES Y FACULTADES
ECLESIÁSTICAS

NATURALEZA, CONTEXTO Y FINALIDAD
DE LA GARANTÍA DE CALIDAD



1. Introducción

La Agencia de la Santa Sede para la Valoración y la Promoción de la Calidad de las Universidades y Facultades Eclesiásticas (AVEPRO) fue fundada el 19 de septiembre de 2007 por su Santidad Benedicto XVI. Comenzó como una iniciativa de la Congregación para la Educación Católica después de que la Santa Sede entrara en el Proceso de Bolonia en 2003, y está destinada a reforzar la preocupación por la calidad a través de la aplicación de nuevos instrumentos y procedimientos, bien adaptados a las exigencias de hoy y a la necesidad de avanzar hacia normas unificadas que en Europa están concretizados y protagonizados por el Proceso de Bolonia.

Por lo tanto, el objetivo inmediato de la AVEPRO es trabajar en estrecha armonía con las facultades y universidades eclesiológicas de toda Europa, de acuerdo con el marco establecido por la Constitución Apostólica *Sapientia christiana* (15 de abril de 1979) para desarrollar un sólido proceso de garantía de la calidad que satisfaga los requerimientos del Proceso de Bolonia y cumpla con los Criterios y Directrices Europeas (ESG). Estos criterios y directrices fueron aceptados por los Ministros Europeos de Educación en 2005, y desarrollados por la Asociación Europea de Garantía de Calidad en la Educación Superior (ENQA), la Asociación Europea de Universidades (EUA), la Asociación Europea de Instituciones de Educación Superior (EURASHE) y la Unión de Estudiantes Europeos (ESU, antes ESIB). Además, todas las instituciones de educación superior son conscientes de la necesidad de garantizar la calidad de las actividades institucionales, académicas y educativas. Por lo tanto, la AVEPRO garantiza que las instituciones en conjunto estén en armonía con los criterios internacionales en general al mismo tiempo que se aplica la *Sapientia cristiana*, con el objetivo de cambiar las circunstancias externas.

Como primer paso en la consecución de este objetivo, la AVEPRO realizó un proyecto piloto en materia de garantía de calidad interna y mejora de la calidad en el año 2008 que comenzó en enero y terminó en diciembre. Para lograr un impacto inicial máximo, para participar en el proyecto, se escogieron dos facultades eclesiológicas que cubrieran diferentes tipos de instituciones de Alemania, Italia, Polonia y España. Se prepararon unas directrices basadas en las mejores prácticas desarrolladas por la EUA y las universidades de Irlanda durante los últimos años con el fin de facilitar y orientar a las instituciones en el establecimiento de procedimientos adecuados. Estas directrices describían en detalle los diferentes pasos del proceso de evaluación y revisión, y la forma en que estas fases estaban organizadas y gestionadas: la preparación de un informe de autoevaluación por la propia facultad, la visita y el informe de un equipo de pares, el seguimiento y la aplicación de las recomendaciones para mejorar con un plan de acción. Con la finalización del proyecto piloto, la AVEPRO ha utilizado la experiencia adquirida para modificar las directrices y formular un plan general coherente para la aplicación de los sistemas internos de garantía de calidad en las instituciones eclesiológicas en toda Europa. Además, la AVEPRO ofrecerá notas explicativas para la aplicación de cada etapa del proceso.

A largo plazo, y en consonancia con la idea general de Bolonia, el objetivo de la AVEPRO será facilitar a las instituciones eclesiológicas el desarrollo de una cultura de calidad en todas sus actividades, incluida la docencia, la investigación y los servicios. Esta es una tarea que requerirá una estrecha colaboración entre la Agencia y las 180 facultades (presentes en más de 100 instituciones) repartidas en 18 países. Para llevar a cabo un amplio programa de formación que cubra los enfoques normalizados, que hoy en día tienen buena aceptación, para la gestión de las instituciones de educación superior modernas, será necesario que la AVEPRO organice talleres



sobre las principales novedades con notas explicativas y formación profesional, un marco modelo de planificación estratégica que incorpore la garantía de calidad, bases de datos y otros instrumentos para el uso de las instituciones que se puedan contextualizar de forma local. Además, la AVEPRO podría facilitar los acuerdos de movilidad y la acumulación de créditos para estudios a tiempo parcial y educación continua, aprovechando el potencial de los créditos ECTS.

2. Contexto y entorno

La garantía de calidad en las universidades no comenzó con el proceso de Bolonia, sino que desde hace tiempo tiene unos sólidos antecedentes en los sistemas maduros de educación superior. La calidad y la búsqueda de la excelencia se insertan en la tradición de la educación superior, que cuenta con una larga historia de desarrollo, adaptación y mejora constante. Las universidades siempre han tenido implícita la garantía de calidad evaluando la eficacia de sus programas de estudios y su actividad de investigación a través de diversos instrumentos, entre ellos:

- El sistema de revisión por pares en las publicaciones de investigación
- El sistema de revisión por pares en la evaluación de solicitudes para las becas de investigación
- Las invitaciones para el personal académico para enseñar y realizar investigaciones en el extranjero
- La participación del personal como revisores por pares y examinadores internacionales externos
- Las observaciones relacionadas con los resultados de incorporación al mundo laboral de los graduados y su progreso en los programas de postgrado de prestigio
- Colaboración externa para seleccionar los nombramientos académicos
- Evaluaciones periódicas de la enseñanza y la experiencia de aprendizaje.

La aparición contemporánea de la mejora de la calidad y de los sistemas de garantía de calidad formales es otra etapa de esta evolución. El Proceso de Bolonia se inició con la Declaración de Bolonia por los Ministros de Educación Europeos en 1999, que contenía el compromiso de la «promoción de la cooperación europea en la garantía de la calidad con el fin de desarrollar criterios y metodologías comparables».

En el año 2007 había 46 países signatarios, incluyendo la Santa Sede, trabajando para la consecución de esta meta. El objetivo del proceso era establecer un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para el año 2010 en el que los estudiantes y el personal pudieran moverse libremente con el reconocimiento de sus calificaciones, y que apoyara el desarrollo económico, tecnológico, social y cultural europeo. La introducción y desarrollo del Sistema de Transferencia de Créditos Europeo (ECTS) y el Suplemento del Diploma (SD) han contribuido enormemente a la promoción de este objetivo facilitando el movimiento de estudiantes por todo el continente.

Sin embargo, es más una cuestión de garantizar la calidad que de mejorar la movilidad de los estudiantes. También se trata del reconocimiento de la calidad de los títulos por las agencias estatales, empleadores y estudiantes, y esto se considera especialmente importante en el caso de las instituciones eclesíásticas y pontificias, sobre todo porque muchos de sus alumnos obtienen un empleo en la sociedad civil.



AVEPRO

Por lo tanto, la garantía de calidad es uno de los principales temas de acción del Proceso de Bolonia y fundamental para el desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior. En Berlín y en los comunicados sucesivos, los Ministros reiteraron su compromiso de seguir apoyando la garantía de calidad en el ámbito institucional, nacional y europeo, y destacaron que la responsabilidad principal de garantía de la calidad corresponde a cada institución.

La Asociación Europea de Universidades (EUA), un grupo representativo de casi 800 universidades y conferencias de rectores, ha sido una influencia fundamental en el desarrollo del Proceso de Bolonia, especialmente en el área de la garantía de calidad. La EUA propone una política coherente de garantía de calidad para Europa basada en la creencia de que las universidades son responsables de desarrollar culturas internas de calidad: con la contribución activa de los estudiantes, las universidades deben supervisar y evaluar todas sus actividades, incluyendo los programas académicos, la organización y cantidad de la investigación, la innovación, la gestión, los sistemas de financiación y los servicios. Los procedimientos deben fomentar la calidad académica y de organización, desarrollar culturas internas de calidad, minimizar la burocracia, ser rentables y evitar el exceso de regulación. Los procedimientos de garantía de calidad externos deberían centrarse en comprobar, a través de la auditoría institucional, que el control interno y los procesos de garantía de calidad se hayan llevado a cabo con éxito y eficiencia.

El establecimiento de un registro europeo de agencias externas de garantía de calidad y la publicación por parte de la ENQA de *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* son dos iniciativas recientes de especial importancia para una agencia nueva como es AVEPRO. El cumplimiento de estos criterios y directrices en los procesos de calidad internos y externos, la pertenencia a la ENQA y la inscripción en el registro de agencias son indicadores cruciales para el desarrollo de la AVEPRO en los próximos años.

La AVEPRO es consciente de la complejidad del desafío al que se enfrenta. La Agencia debe ayudar a las instituciones eclesásticas de Europa a posicionarse en este nuevo panorama de la educación superior mediante el desarrollo de un proceso de garantía de calidad eficaz y coherente, que haga hincapié en la mejora continua, fomente una cultura de calidad en todas las actividades y cumpla con los criterios y directrices europeas.

Pero la complejidad no termina ahí. Las instituciones se encuentran distribuidas en 18 países en los que se hablan 15 idiomas diferentes y que varían mucho en tamaño, organización, misión específica y contexto cultural y nacional. Desde el punto de vista estructural, se pueden dividir en cuatro grupos principales:

- Universidades pontificias
- Instituciones autónomas con una o varias facultades
- Instituciones con una o varias facultades dentro de las universidades católicas
- Instituciones con una o varias facultades dentro de las universidades estatales.

Muchas de ellas están asociadas y son responsables de los criterios de calidad de los estudios de un gran número de institutos y centros de estudio (afiliados, agregados o incorporados).

Como otras agencias, es probable que al principio la AVEPRO se encuentre con instituciones que tengan dificultades para comprender los procesos modernos de garantía de calidad, competencias limitadas en materia de garantía de calidad y una falta de tradición en la planificación estratégica o de conciencia de la relación existente entre la planificación estratégica y la garantía de calidad. En



general, se puede decir que las instituciones eclesíásticas no han adoptado universalmente estos nuevos procedimientos de administración y gestión institucional. De ello se desprende que la iniciativa de la AVEPRO tendrá que alentarlos a explorar de manera constructiva la forma de mejorar en estas áreas y también a desarrollar una capacidad para el autoanálisis institucional, crear bases de datos útiles sobre el rendimiento y adquirir mayor experiencia en el uso de los sistemas de crédito.

El nivel de autonomía del que gozan las instituciones eclesíásticas y su libertad para tomar decisiones académicas independientes a menudo están muy limitadas ya que pueden ser objeto de varias jurisdicciones al mismo tiempo, por ejemplo, la Congregación para la Educación Católica, los obispos locales, la orden religiosa a la que pertenecen o las autoridades educativas regionales y nacionales.

Muchas instituciones están obligadas a satisfacer los criterios de acreditación regionales o nacionales avalándolos con informes detallados y revisiones. Esto puede provocar que se identifique erróneamente la acreditación con una garantía moderna de calidad internacional. Por tanto, se debería prestar atención para evitar al mismo tiempo malentendidos y el engorro de revisar un solapamiento innecesario a causa de diferentes procesos. Por eso, las iniciativas de calidad de la AVEPRO deberían armonizarse, en la medida de lo posible, con los requisitos locales. Sin embargo, la idea central y la integridad de los procesos de calidad de la AVEPRO deben mantenerse sin comprometer los objetivos clave.

3. Proceso de Garantía de Calidad

Las instituciones eclesíásticas varían en tamaño, desde una única facultad a universidades con cuatro o más facultades. Cualquiera que sea la unidad elegida para la evaluación de la calidad, ya sea un departamento académico, una facultad, un programa académico, el departamento de servicios (tales como la biblioteca o un centro de informática), o una universidad, las fases de los procedimientos son básicamente los mismos.

De manera muy simple, podemos decir que el proceso de garantía y mejora de la calidad se reduce a dar respuesta a cuatro preguntas fundamentales. Estas preguntas también conforman la base del Programa de Evaluación Institucional de la Asociación Europea de Universidades:

- ¿Qué se está tratando de hacer?
- ¿Cómo se está intentado hacer?
- ¿Cómo se sabe que está funcionando?
- ¿Cómo se puede cambiar para mejorar?

Estas preguntas conducen a la reflexión sobre la misión, los propósitos, los objetivos y las prioridades estratégicas; sobre los sistemas y procedimientos en curso y su idoneidad para el cumplimiento de la misión; sobre las medidas de calidad que se aplican habitualmente, inclusive las observaciones y reacciones de los estudiantes, el personal, los empleadores, y de todas las partes interesadas; sobre los procedimientos de planificación estratégica y la capacidad de cambiar y afrontar nuevos retos.



Existen procedimientos internacionalmente conocidos destinados a proporcionar las respuestas a estas preguntas, que se describen más abajo.

La eficacia del sistema de calidad y las posibilidades de cambio y mejora se ven reforzadas por este planteamiento desde abajo para la autoevaluación.

En su libro *Guía de Autoevaluación de la Educación Superior* (Oryx Press, 1995), H.R. Kells señala que «las universidades actúan con mayor madurez en estas materias si se les trata como adultos de confianza... y si son lo suficientemente sabias como para asumir la responsabilidad de controlar el plan de evaluación y de autorregulación».

Esto se contrapone a la experiencia en algunos países en los que se adoptó un proceso desde arriba, como J.L. Davies indica en un artículo reciente («El cambio cultural en las universidades en el contexto de las iniciativas estratégicas y de calidad», Thema, EUA, 2002): «Cuando la garantía de calidad se inicia como un proceso formal, normalmente se trata de una actividad llevada a cabo desde arriba, impulsada por la rendición de cuentas externa o reducción financiera, que requiere la gestión de crisis. Cuando no existe un fuerte sentido de pertenencia se originan tensiones y actitudes defensivas que se reflejan en el incumplimiento de los procesos de calidad. Esto se traduce en una reticencia a admitir errores y ser autocríticos, transmitiendo la información hacia arriba de una manera sustancialmente aséptica».

Finalmente, lo más importante es que el enfoque de autoevaluación y revisión sea sencillo, válido, flexible, relativamente fácil de poner en marcha y, sin ninguna duda, que esté orientado a la mejora.

4. Infraestructura institucional para mantener acuerdo de garantía de calidad

El establecimiento de una infraestructura interna adecuada en todas las instituciones es un primer paso indispensable para organizar un proceso de garantía de calidad. Para una universidad u otra institución con varias facultades, la experiencia demuestra que:

- Se debería crear un Comité de Calidad de alto nivel institucional que supervise el proceso de calidad, establezca y mantenga un fuerte liderazgo político y que comunique sus observaciones al rectorado.
- El Presidente del Comité debe ser el rector o vicerrector de Asuntos Académicos
- Todos los miembros del comité deberían estar motivados por este esfuerzo a favor de la calidad académica.
- El comité debe contar con el apoyo incondicional y bien visible del director de la institución. De lo contrario, el interés del personal disminuye y el trabajo no prospera.
- La función ejecutiva debe llevarse a cabo por el Director de Garantía de Calidad (DGC) y la Oficina de Garantía de Calidad que, establecida en la institución, disponga de los recursos adecuados para apoyar el trabajo de la DGC.
- El DGC también debe ser un miembro muy respetado en la comunidad académica de la institución, el secretario del Comité de Calidad y por lo tanto tener una gran influencia sobre la formulación de la política de calidad.
- La institución debería desarrollar una sólida base de datos con los resultados en varios ámbitos: la admisión y evolución de alumnos, la publicación de las investigaciones, etc.
- Estas estructuras deben garantizar que las actividades de garantía de calidad están estrechamente relacionadas con los procesos de planificación estratégica de la entidad, cruciales para la reflexión común.



Por supuesto, existen muchas instituciones eclesiásticas bastante pequeñas en términos de número de facultades o estudiantes en cuyo caso sería poco razonable imponer una infraestructura tan pesada. Haciendo uso del sentido común, para estas instituciones más pequeñas, sería aconsejable la siguiente versión reducida.

Las funciones de la Oficina de Garantía de Calidad normalmente implicarían:

- Proporcionar apoyo profesional para el desarrollo de la política de la institución en relación con la garantía de calidad y la mejora en consonancia con las buenas prácticas internacionales.
- Impulsar nuevas iniciativas destinadas a resolver los problemas que surgen repetidamente en la revisión de los informes.
- Promover el sentido de pertenencia en todos los departamentos y unidades de garantía de calidad y procedimientos de los sistemas de mejora de las instituciones.
- Apoyar a los departamentos y a las unidades a introducir procesos de revisión de calidad internos y externos.
- Publicar informes de revisiones y otros informes relevantes.
- Trabajar con otras instituciones y con la AVEPRO para mejorar la colaboración en las actividades de garantía de calidad.

5. Resumen del proceso

En la estrategia europea para la garantía de calidad hay dos aspectos clave. El primero es de carácter *interno*, basado en el principio fundamental de que la responsabilidad de la GC recae en cada una de las instituciones. De acuerdo con los *Criterios y Directrices Europeas*, «las instituciones deberían tener una política y unos procedimientos asociados para garantizar la calidad y el cumplimiento de las normas de sus programas y títulos. Las universidades también deberían manifestar su compromiso con el desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y la garantía de la calidad en su trabajo. Para conseguirlo, las instituciones deberían desarrollar y llevar a cabo una estrategia para la mejora continua de la calidad». La política de la Asociación Europea de Universidades todavía es más explícita, como ya se ha indicado: las universidades son las responsables de desarrollar culturas internas de calidad. Tienen que supervisar y evaluar todas sus actividades, incluyendo los programas de estudios, la investigación, innovación, competitividad, gestión y los sistemas de financiación y servicios.

El segundo aspecto es *externo*, en el sentido de que está organizado y llevado a cabo por una agencia externa (en este caso la AVEPRO). Las ESG afirman que «los procedimientos de garantía de calidad externos deberían tener en cuenta la eficacia de los procesos de garantía de la calidad internos», mientras que la EUA señala que los procedimientos externos deberían centrarse en el control, a través de auditorías institucionales, que el control interno y los procesos de garantía de calidad se han realizado con éxito y eficacia.



Garantía Interna de Calidad

El proceso de garantía de la calidad interna proporciona una autoevaluación crítica y una revisión de todos los elementos de la labor llevada a cabo por la unidad objeto de examen así como de una variedad de aspectos sobre la experiencia de de los estudiantes y otros usuarios.

La metodología es la siguiente:

- Se prepara un informe de autoevaluación (IAE) en el que, en las secciones correspondientes, se detallarán los trabajos y las actividades de la unidad haciendo hincapié en la reflexión, el análisis y la crítica honesta.
- Un grupo de revisión por pares internacional (GRP) lee el informe de autoevaluación y pasa varios días in situ visitando a unidad. El grupo de revisión, compuesto en gran parte por expertos externos, completa un informe sobre sus hallazgos que hace hincapié en las recomendaciones de mejora.
- El informe del grupo de revisión por pares se pone a disposición de las partes pertinentes.
- Se realiza un seguimiento sistemático de la unidad con el fin de aplicar las recomendaciones. La unidad y el DGC llevan a cabo este control.

Es importante poner de relieve algunos aspectos cruciales del proceso. La revisión es llevada a cabo por la propia unidad junto con un pequeño grupo de colegas de otras universidades y organizaciones. El IAE no se publicará, lo cual alentará a la unidad a realizar un autoanálisis crítico, y en ocasiones incluso incómodo para ellos, o lo que es mejor, un examen de conciencia. La revisión se realiza de la unidad en su conjunto y no de personas individuales. Cuando haya finalizado una revisión, el informe del grupo de revisión por pares que se presentará no identificará a ninguna persona por su nombre. El seguimiento se hará sin demora y se elaborará y llevará a cabo un plan de acción.

Durante la autoevaluación, la revisión y los procedimientos de seguimiento, los miembros de la unidad respetarán en todo momento la integridad del proceso y la sensibilidad de sus compañeros. Los miembros de todos los comités implicados en el proceso se comportarán con dignidad y respeto durante todo el proceso. En todo momento hay que tener presente que «la universidad o las facultades forman (...) una comunidad», es decir, que «toda las personas que forman parte de ella deben sentirse corresponsables del bien común» (*Sapientia christiana*, Art. 11) y la cohesión de la comunidad académica.

Valor del proceso

El proceso tiene valor para cada una de las unidades y para toda la institución en conjunto porque:

- Presenta información detallada acerca de la unidad y la percepción colectiva del personal y los estudiantes de su papel no sólo en la institución, sino también en el desarrollo social y cultural y, cuando proceda, en la comunidad internacional.
- Presenta una exposición sucinta pero completa de la visión de la unidad en cuanto a sus objetivos estratégicos y a la capacidad para satisfacerlos.
- Pone de manifiesto los procesos y sistemas de calidad que ya se están aplicando y permite evaluar su eficacia.
- Ofrece un análisis autocrítico exhaustivo de las actividades de la unidad y proporciona un trampolín para la mejora y el desarrollo.
- Ayuda a la unidad a identificar y analizar sus puntos fuertes, puntos débiles, oportunidades y desafíos y le permite proponer soluciones adecuadas cuando sea necesario.



AVEPRO

- A través de la participación de expertos externos, se ofrece asesoramiento sobre las mejores prácticas y los criterios del rendimiento, tanto nacional como internacionalmente.
- Identifica los posibles puntos débiles en la política y procedimientos, en la organización y en otros asuntos que están bajo el control directo de la unidad y que pueden ser corregidos y entre los cuales se incluyen la enseñanza y el aprendizaje, la investigación y la interacción social.
- Identifica las posibles carencias en cuanto a recursos y proporciona una oportunidad validada externamente para una mayor asignación de recursos.
- Proporciona un marco dentro del cual la unidad puede continuar trabajando en el futuro hacia la mejora de la calidad.
- Con el tiempo, se proporciona información fiable, detallada y validada externamente para la institución en todas sus actividades. Esto ayuda a crear la base de datos de la institución y contribuye al desarrollo continuo y la planificación estratégica.

Garantía Externa de Calidad

De acuerdo con los *Criterios y Directrices Europeas* que establecen que «la garantía de calidad externa de las instituciones y/o programas debe llevarse a cabo sobre una base cíclica» (*Criterios y Directrices Europeas*, 2.4.7 Revisiones periódicas, p.21), la AVEPRO organizará y gestionará cada cinco años una evaluación externa de cada institución eclesial para revisar in situ el éxito y la eficacia de los sistemas internos de calidad. Los procedimientos utilizados para el proceso de garantía de calidad externos serán similares a los utilizados para el proceso interno, pero el peso de estos procedimientos reflejará y serán proporcionales al tamaño de la institución implicada:

- La institución preparará un informe de autoevaluación (IAE) utilizando una metodología acordada por la AVEPRO y la institución.
- La AVEPRO nombrará un grupo de revisión compuesto por expertos internacionales que procederá a la lectura del IAE, visitará la institución durante varios días y redactará un informe que será publicado.
- El informe reconocerá la importancia de la mejora institucional de las políticas como un elemento fundamental para garantizar la calidad y aportará algunas recomendaciones para mejorarla.
- El informe incluirá normalmente la confirmación de la validez y exactitud del IAE, confirmará o descartará las instrucciones que hayan sido propuestas para el desarrollo de la institución, y hará recomendaciones para futuras acciones, tanto para la institución como para sus autoridades de gobierno.
- La institución deberá elaborar un plan de acción basado en el informe de revisión y el progreso en la ejecución del plan será supervisado por la AVEPRO.
- La acreditación de universidades y facultades eclesiales sigue siendo responsabilidad de la Congregación para la Educación Católica, así como cualquier decisión administrativa relacionada con ellas. La Congregación se reserva el derecho de tomar medidas correctivas, si fuera necesario, como consecuencia de los problemas identificados en los informes de revisión institucional.

Es importante indicar aquí que las ESG insisten en que «la calidad no es principalmente una serie de exámenes externos sino que debería tratarse sobre cómo mejorar continuamente el trabajo. El control externo de la calidad no termina con la publicación del informe y debe incluir un seguimiento estructurado para garantizar que las recomendaciones sean tratadas adecuadamente y se preparen y ejecuten los planes de acción necesarios. Esto puede implicar nuevas reuniones con



representantes de las instituciones o de los programas. El objetivo es asegurar que las áreas identificadas que hay que mejorar se traten con rapidez y se estimule su perfeccionamiento» (*Criterios y Directrices Europeas*, 2.4.6 Procedimientos de seguimiento, p.21).

6. Revisión de la Agencia

Las agencias como la AVEPRO están obligadas por las ESG a llevar a cabo procedimientos para su propia autoevaluación. Esto incluye:

- Los procedimientos internos de garantía de calidad, que incluyen un mecanismo de retroalimentación interno, es decir, medios para obtener información de su propio personal y consejo/junta directiva.
- Un mecanismo de reflexión interna, es decir, medios para responder a las recomendaciones internas y externas para la mejora.
- Un mecanismo de retroalimentación externa, es decir, medios para recoger la opinión de los expertos y las instituciones de revisión para el futuro desarrollo y mejora.

Las ESG también requieren una revisión cíclica externa de las actividades y procesos de la Agencia, al menos, una vez cada cinco años. Los procedimientos de revisión siguen las fases habituales de autoevaluación y revisión por expertos internacionales. Los resultados se documentarán en un informe que establecerá en qué medida la agencia está de acuerdo con las normas europeas para las agencias externas de garantía de calidad.