



MINISTERUL EDUCAȚIEI
UNIVERSITATEA "PETRE ANDREI" DIN IAȘI
Înființată prin Legea nr. 408/20.06.2002
SENATUL

CIF: 26596943

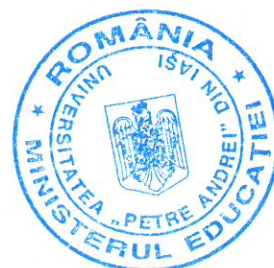
Sediu: Iași, Strada Bălușescu, nr. 2
RECTORAT: Tel./fax: 0232/214.858
Web: www.upa.ro; E-mail: office@upa.ro

Aprobat de Senatul Universității în ședința din 19.10.2023

MANUALUL CALITĂȚII

Elaborat de Membrii Comisiei pentru managementul calității

Verificat și avizat de Membrii Consiliului de Administrație



1. Obiect și domeniu de aplicare

1.1. Obiect

Prezentul Manual al Calității are drept scop descrierea sistemului de management al calității proiectat, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu în cadrul Universității „Petre Andrei” din Iași (UPA).

Prezentul Manual al Calității are în vedere, de asemenea, realizarea următoarelor deziderate:

- comunicarea către personalul propriu și parteneri a politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității Universității „Petre Andrei” din Iași.
- implementarea, menținerea și îmbunătățirea efectivă și continuă a sistemului de management al calității în toate facultățile;
- aplicarea gândirii pe baza de risc pentru planificarea și implementarea proceselor sistemului de management al calității;
- asigurarea unor metode de control pentru creșterea eficacității practicilor și activităților de asigurare a calității;
- asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a sistemului de management al calității;
- asigurarea continuității sistemului de management al calității și a condițiilor referitoare la acesta în timpul modificărilor circumstanțelor;
- instruirea, formarea și calificarea personalului privind cerințele sistemului de management al calității și a metodelor de aplicare;
- îmbunătățirea comunicării în relațiile UPA cu părțile interesate din sistem;
- sensibilizarea furnizorilor cu privire la imperativul unei asigurări eficiente a calității produselor și/sau serviciilor furnizate;
- orientarea angajaților către beneficiile calității prin luarea la cunoștință și înțelegerea cerințelor sistemului de management al calității prezentate în standard și conștientizarea astfel a impactului muncii fiecăruia asupra calității serviciilor.

În cadrul sistemului de management al calității sunt descrise procesele relevante pentru Universitate. Punctul forte constă în controlul, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor, pentru ca în felul acesta să se poată îmbunătăți performanțele Universității.

Implementarea sistemului de management al calității face parte din deciziile strategice ale Universității noastre. Proiectarea lui a ținut seama de situațiile concrete din cadrul Universității, de serviciile oferite și de procesele corespunzătoare acestora, sistemul fiind specific Universității „Petre Andrei” din Iași.

1.2. Abordarea bazată pe procese

Sistemul nostru de management al calității cuprinde o abordare bazată pe procese. Procesele reprezintă, pentru noi, activități prin intermediul cărora elemente de intrare sunt transformate în elemente de ieșire (rezultate). Identificarea, conducerea și monitorizarea sistematică a proceselor în



cadrul Universității, precum și interfețele dintre acestea, reprezintă abordarea noastră orientată pe procese și am utilizat-o pentru eficacitatea funcționării instituției.

UPA consideră ca procese externalizate procesul de service IT, de service al aparatului de laborator, verificarea metrologică/etalonarea echipamentelor de măsurare și monitorizare, procesul de dezinsecție și deratizare.

1.3. Domeniu de aplicare

În urma unei decizii strategice a managementului, UPA și-a proiectat, implementat și menținut un sistem de management al calității care să dea încredere și să crească gradul de satisfacție al „clienților” noștri și să demonstreze capacitatea Universității de asigurare permanentă a cerințelor acestora și a reglementărilor specifice în vigoare.

Manualul Calității are la bază regulamente, proceduri generale, operaționale, precum și informații documentate, care detaliază sistemul de management al calității.

Reglementările prezentului Manual al Calității se aplică în cadrul UPA pentru procese academice și administrative. Prezentul Manual al Calității reprezintă atât un document de operare, cât și de prezentare.

Activitățile pentru care s-a implementat SMC, respectiv domeniul de activitate pentru care se aplică SMC, sunt:

- învățământ superior universitar, cod CAEN 8542;
- cercetare-dezvoltare în științe sociale, cod CAEN 7220.

Domeniul: activități de învățământ superior în ciclurile de licență și master, activități de cercetare-dezvoltare și consultanță.

2. REFERINȚE NORMATIVE

- ◆ Legea învățământului superior nr. 199 din septembrie 2023.
- ◆ Ordonanța de urgență nr. 75 privind asigurarea calității actualizată, cu modificările și completările ulterioare
- ◆ Hotărârea nr. 915 din 14 decembrie 2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1418/2006 pentru aprobarea Metodologie de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

3.1. Terminologie

Management – activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație.

Managementul calității – management referitor la calitate.

Politica – intenții și direcție ale unei organizații așa cum sunt exprimate oficial de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Managementul de la cel mai înalt nivel – persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o organizație la cel mai înalt nivel.



Notă: Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației

Politica referitoare la calitate – politica în legătură cu calitatea.

Obiectiv – rezultat de îndeplinit.

Obiectiv al calitatii – obiectiv în legătură cu calitatea.

Calitate - măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci sau ale unui obiect îndeplinesc cerințele.

Nota:

Termenul “calitate” poate fi utilizat cu adjective cum ar fi: slabă, bună sau excelentă.

Elaborator - persoană sau grup de persoane desemnate în scris de către Rector să elaboreze și să gestioneze proiectul de procedură.

Verificare - confirmare prin furnizare de dovezi obiective că cerințele specificate au fost îndeplinite.

Avizare - acceptarea unui document care condiționează circulația ulterioară a acestuia, de către o entitate organizatorică sau persoană, fără ca prin aceasta documentul să capete un caracter executoriu.

Aprobare - acceptarea unui document de către o entitate organizatorică sau persoană, prin care documentul primește un caracter executoriu.

Procedură - mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

Notă:

Procedura poate fi documentată sau nu.

Procedură generală - procedura scrisă care documentează una sau mai multe cerințe ale standardului.

Procedură academică - procedura documentată care stabilește regulile și responsabilitățile de ținere sub control a unui proces/unei activități academice specifice (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și învățământ la distanță).

Procedură operațională - procedura documentată care stabilește regulile și responsabilitățile de ținere sub control a unui proces/unei activități specifice.

Fișa de proces – document care descrie un proces.

Specificație – document care conține cerințe.

Manualul calității – specificație pentru sistemul de management al calității unei organizații.

Echipele Calității - grup de specialiști desemnați de Rector pentru elaborarea, verificarea, avizarea, difuzarea și implementarea documentelor SMC sau pentru soluționarea unei probleme de calitate.

Informații - date semnificative.

Document - informații și mediul care le conține.

Informații documentate - informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație, împreună cu mediul care le conține.

Note:



Informațiile documentate pot exista în orice format, pe orice mediu și din orice sursă.

Informațiile documentate se pot referi la:

- Sistemul de management, inclusiv la procesele conexe,
- Informațiile create în scopul funcționării organizației (documentație),
- Dovezi ale rezultatelor obținute (înregistrări).

Înregistrare - document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

Note:

Înregistrările pot fi utilizate, de exemplu, pentru a oficializa trasabilitatea și pentru a furniza dovada referitoare la verificare, acțiune preventivă și acțiune corectivă.

În general nu este necesar ca înregistrările să fie supuse controlului reviziilor.

Risc - combinație dintre probabilitatea de apariție a unui eveniment nedorit și gravitatea acestui eveniment.

Proces de măsurare - ansamblu de operații pentru determinarea valorii unei cantități.

Echipament de măsurare - mijloc de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparate auxiliare sau o combinație a acestora necesare pentru realizarea procesului de măsurare.

Caracteristica metrologică – trăsătura distinctivă care poate influența rezultatul măsurării. Echipamentul de măsurare are de regulă mai multe caracteristici metrologice. Caracteristicile metrologice pot fi obiectul etalonării.

Aparat de măsurat – echipament destinat a fi utilizat pentru a efectua măsurări, singur sau asociat cu unul sau mai multe echipamente suplimentare.

Client - organizație sau persoană care primește un produs

Nota:

Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

Sesizare (conform DEX) – acțiunea de a (se) sesiza, înștiințare, aviz.

A sesiza (conform DEX) – a înștiința o autoritate despre un caz care trebuie luat în cercetare; a deferi o pricină spre rezolvare autorității competente.

Reclamație - exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații, referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Reclamant - persoană, organizație sau reprezentantul său, care face o reclamație.

Reclamație (în accepțiunea Universității Petre Andrei) - neconformitate identificată de student, de altă parte interesată sau de organele de control (petiționar) și acceptată de Universitatea „Petre Andrei” din Iași, pentru serviciile prestate de aceasta și care se aduce la cunoștință Universității printr-o sesizare (petiție) a clientului sau a organelor de control adresată Universității.



Feedback – opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces .

În accepțiunea Universității Petre Andrei din Iași, clientul este considerat studentul.

Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

Capabilitate - abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs.

Proces - ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un produs intenționat.

Produs - element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

Proiectare și dezvoltare - ansamblu de procese care transformă cerințele pentru un obiect în cerințe mai detaliate pentru acel obiect.

Notă: Poate fi aplicat un atribut pentru a indica natura a ceea ce se proiectează și se dezvoltă (de exemplu proiectarea și dezvoltarea produsului, proiectarea și dezvoltarea serviciului sau proiectarea și dezvoltarea procesului).

Cercetare (în accepțiunea Universității Petre Andrei din Iași) – activitate de cercetare fundamentală, de cercetare aplicativă, dezvoltare tehnologică experimentală. Tematica procesului de cercetare poate fi constituită din programe, proiecte și teme de cercetare.

Proiect - proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu data de început și data de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

Validare - confirmare prin furnizare de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicație intenționată.

Analiza - determinare a potrivirii, adecvării sau eficacității unui obiect pentru a îndeplini obiective stabilite.

Identificare - constatarea sau atribuirea identității unui produs sau document în raport cu o specificație, un document tehnic normativ sau un alt document tehnic aplicabil. Identificarea se evidențiază, după caz, prin marcare, etichetare sau alt mod de indicare fizică. Atunci când trasabilitatea produselor sau documentelor este o cerință specificată prin contract, prin reglementări legale sau de organele de control, se atribuie o identitate unică fiecărui eșantion sau exemplar, prin care acesta este deosebit de alte eșantioane sau exemplare de același tip, iar această identificare se înregistrează.

Furnizor - organizație care furnizează un produs sau serviciu

Notă: Un furnizor poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

Furnizor extern - furnizor care nu face parte din organizație.

Audit - proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Program de audit - ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Domeniul auditului - amploarea și limitele unui audit.



Plan de audit - descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.

Criterii de audit - ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă.

Dovadă de audit - înregistrări, declarații ale faptelor sau alte observații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit.

Auditor - persoana care efectuează un audit.

Auditat - organizație care este auditată.

Conformitate - îndeplinirea unei cerințe.

Neconformitate - neîndeplinirea unei cerințe.

Corecție - acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

Acțiune corectivă - acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției.

Acțiune preventivă - acțiune de eliminare a unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.

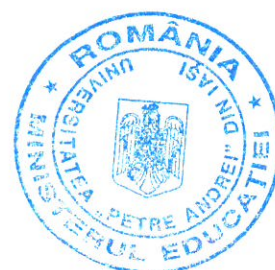
Instruire - activitate sistematică organizată de Universitate sau de terți pentru perfecționarea nivelului de cunoștințe profesionale și pe linie de calitate a personalului.

Competență - capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultatele intenționate.

Monitorizare - determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități.

3.2. Abrevieri

- ◆ **DC** - Reprezentant al managementului în domeniul calității la nivelul Universității „Petre Andrei” din Iași
- ◆ **DDEP** - Director Departament
- ◆ **SEO** - Șef entitate organizatorică
- ◆ **RC** - Responsabil cu calitatea la nivel de facultate/departament
- ◆ **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității a Universității/a facultății
- ◆ **CEA** - Conducător al echipei de audit
- ◆ **SMC** - Sistem de management al calității
- ◆ **RU** - Resurse umane
- ◆ **RN** - Raport de neconformitate
- ◆ **RI** - Regulament Intern
- ◆ **MC** - Manualul Calității
- ◆ **CV** - Curriculum vitae
- ◆ **PV** - Proces verbal
- ◆ **EL** - Echipă de lucru
- ◆ **PG** - Procedură generală
- ◆ **RG** - Regulament



- ◆ **ACD** - Procedură academică pentru învățământ cu frecvență (IF)
- ◆ **PO** - Procedură operațională
- ◆ **Ed** - Ediție
- ◆ **R** - Revizie
- ◆ **F** - Formular
- ◆ **E** - Etichetă
- ◆ **DPPD** - Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic

Restul abrevierilor sunt conform procedurilor SMC.

Legislația aplicabilă este conform Listei documentelor externe, aplicabile în vigoare (legislație).

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Universitatea „Petre Andrei” din Iași și-a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale SMC. Aspectele au inclus și factori negativi sau condiții ce au necesitat luarea în considerare.

UPA monitorizează și analizează informațiile referitoare la aceste aspecte (aspecte externe, cerințe legale, mediul competițional, piața, mediul social, cultural și economic românesc și internațional, etc; aspecte interne- valorile, cultura, cunoștințele și performanța Universității).

UPA funcționează după un *Regulament intern*, care cuprinde dispoziții referitoare la desfășurarea activităților specifice.

UPA își desfășoară activitatea prin programe de studii de licență, programe de master, program de formare psihopedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică și colegiu, conform *Structurii Universității* (informație documentată permanent actualizată și vizibilă pe site-ul upa.ro).

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Universitatea „Petre Andrei” din Iași a identificat (determinat) părțile interesate pentru SMC și cerințele relevante ale acestora, cerințe pe care le monitorizează și le analizează în fiecare an academic.

Părțile interesate relevante interne includ: studenții, managementul Universității, personalul academic și administrativ.

Părțile interesate relevante externe includ: angajatorii, absolvenții, reprezentanții comunității locale, autoritățile publice de la nivel local și central, ONG-urile, Ministerul Educației și ARACIS.

Conform propriei Carte, Universitatea „Petre Andrei” din Iași are ca misiune *formarea inițială și continuă* a studenților în domeniile științelor socio-umane pentru a facilita dezvoltarea lor personală și inserția profesională ca specialiști și lideri, *cercetarea, dezvoltarea și inovarea* menite să contribuie la extinderea cunoașterii precum și *prestarea de servicii* adresate comunității globale.

Universitatea pregătește specialiști de înaltă calificare pentru activitățile din domeniile juridic, economic, politic, psihologic, asistențial și își mobilizează resursele pentru a dezvolta un *mediu stimulat*iv pentru învățare, cercetare și schimbul constant de valori culturale și științifice.



UPA își asumă misiunea de a pregăti specialiști, cercetători și lideri în diferite domenii, asigurând competențe profesionale, relaționale și de comunicare de nivel superior. Ea este o universitate privată, orientată către problemele pragmatice și ideatice din domeniile: științe economice, științe juridice, științe politice, psihologie și asistență socială, organizată conform cerințelor *Procesului Bologna*. Cunoștințele teoretice dobândite sunt îmbinate cu cele aplicative, dar și cu formarea unei atitudini proactive asupra domeniului-țintă, urmărindu-se permanent soluționarea aspectelor complexe cu care se confruntă mediul socio-economic în context global și raportat la Uniunea Europeană.

UPA desfășoară activități de cercetare științifică realizate intern, având ca rezultat rapoarte interne de cercetare și care sunt bază pentru proiecte de cercetare finanțate extern. Urmare a competiției sau prin solicitare de la beneficiari, se desfășoară activități de cercetare în cadrul unor contracte, cercetare în cadrul proiectelor cu finanțare europeană și proiecte finanțate prin granturi naționale. Fiecare cadru didactic participă, în medie, la 2-3 teme de cercetare și desfășoară activități de cercetare științifică în domeniul disciplinelor cuprinse în norma didactică.

Universitatea dezvoltă relații de colaborare și schimburi interuniversitare cu instituții similare din țară și străinătate, cu scopul integrării complexe în circuitul internațional al valorilor culturale și științifice, pentru asigurarea unui învățământ adecvat cerințelor și dinamicii pieței muncii, pe de o parte, și pentru pregătirea superioară și complexă a specialiștilor din domeniu, pe de altă parte. Proiectele de dezvoltare regională, cu participarea studenților, masteranzilor, absolvenților și a altor parteneri, sunt o prioritate a Universității în contextul global actual.

Misiunea didactică și de cercetare științifică este centrată pe student și pornește de la nevoile de învățare ale acestora, în același timp, urmărindu-se cele mai noi contribuții științifice în domeniile abordate.

Îndeplinirea misiunii Universității are la bază valori consonante cu spiritul filosofiei valorilor savantului Petre Andrei: vocația, dedicarea, profesionalismul, cinstea, onoarea și atașamentul față de elementele definiției pentru cultura organizațională a Universității.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

Activitățile pentru care s-a implementat SMC, respectiv domeniul de activitate pentru care se aplică SMC, sunt:

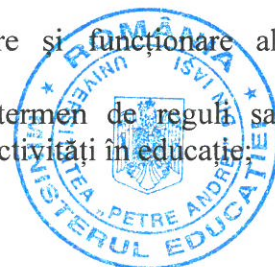
- Învățământ superior universitar, cod CAEN 8542;
- Cercetare-dezvoltare în științe sociale și umaniste, cod CAEN 7220.

Domeniul: activități de învățământ superior în ciclurile de licență și masterat, activități de cercetare-dezvoltare și consultanță.

Metodologia asigurării calității

În conformitate cu legislația de resort, metodologia de evaluare și asigurare a calității educației în Universitatea „Petre Andrei” din Iași cuprinde:

- Criterii, care se referă la aspectele fundamentale de organizare și funcționare ale universității;
- Standarde, acestea reprezintă descrierea cerințelor formulate în termen de reguli sau rezultate, care definesc nivelul minim obligatoriu de realizare a unei activități în educație.



- Standarde de referință, care reprezintă descrierea cerințelor ce definesc un nivel optimal de realizare a unei activități de către Universitate, pe baza bunelor practici existente la nivel național, european sau mondial;
- Indicatori de performanță, care reprezintă un instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități desfășurate de universitate, prin raportare la standarde, respectiv la standarde de referință;
- Calificări, ca rezultat al învățării obținut prin parcurgerea și finalizare unui program de studii.

4.4. Procesele Universității „Petre Andrei” din Iași

Procesele UPA din Iași sunt descrise prin intermediul procedurilor.

Sistemul de management al calității Universității „Petre Andrei” din Iași a luat în considerare abordarea procesuală și sistemică, corelând-o cu specificul instituției și cu structura sa organizatorică. Structura organizatorică a Universității este reprezentată prin Organigramă, Fișa postului, Regulamentul Intern și Carta Universitară.

Sistemul nostru de procese este gândit să se desfășoare astfel încât să îndeplinească cerințele tuturor părților implicate, evident cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.

Principalele categorii de procese care se desfășoară în Universitatea Petre Andrei din Iași sunt:

- **Procese-cheie**

Universitatea „Petre Andrei” din Iași consideră acele procese care sunt inițiate și derulate pentru studenți ca fiind „proces-cheie” ale instituției. Procesele cheie ale Universității „Petre Andrei” din Iași sunt:

● Procesul de predare și învățare
● Procesul de evaluare a studenților
● Procesul de organizare și derulare a programelor de licență
● Procesul de organizare și derulare a programelor de master
● Procesul de cercetare (proiectare-dezvoltare)
● Evaluarea internă a Rapoartelor de autoevaluare instituțională acreditate/autorizare programe de studiu
● Evaluarea performanțelor didactice și de cercetare a cadrelor didactice
● Regulament de organizare și desfășurare a concursului de admitere pentru studii universitare de licență și de master
● Procesul de admitere la studiile universitare de licență și masterat
● Procedura de elaborare și modificare a planurilor de învățământ
● Procedura de reactualizare periodică a materialelor de studiu pe baza experienței anterioare
● Procesul de monitorizare a sistemului tutorial și de comunicare bidirecțională
● Procesul de monitorizare a activității desfășurate la examene
● Procesul de perfecționare a cadrelor didactice

- **Procese de management (LEADERSHIP)** relevante ce reflectă angajamentul managementului pentru calitate:

- Leadership și angajament;
- Stabilirea politicii referitoare la calitate și comunicarea acesteia;
- Orientarea către client;
- Stabilirea rolurilor organizaționale, a responsabilităților și autorităților.



Procese de planificare:

- a. Procesul de stabilire acțiuni, de tratare a riscurilor și a oportunităților;
- b. Stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și planificarea realizării lor;
- c. Planificarea schimbărilor.

Procese suport:

- a. Procesul de asigurarea diferitelor categorii de resurse (personal, infrastructură, mediul pentru operarea proceselor, cunoștințe organizaționale), necesare realizării conformității serviciilor Universității „Petre Andrei” din Iași;
- b. Procesul de asigurare a competenței personalului și de conștientizare a acestuia;
- c. Procesul de comunicare internă și externă;
- d. Procesul de creare, actualizare și control a informațiilor documentate.

Procese de operare:

- a. Procesul de planificare și control operațional;
- b. Procesul de comunicare cu clientul (studentul);
- c. Procesul de proiectare și dezvoltare (cercetare-dezvoltare);
- d. Procesul de control al proceselor, produselor și a serviciilor furnizate din exterior;
- e. Procesul de control a neconformităților și a produselor neconforme.

Procese de evaluare a performanțelor:

- Procesul de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare care includ:
 - a. Evaluarea satisfacției studenților;
 - b. Analiza datelor și a informațiilor rezultate din monitorizarea și măsurarea proceselor, produselor și a serviciilor;
 - c. Auditul intern;
 - d. Analiza efectuată de management.

Procese de îmbunătățire:

- a. Procesul de îmbunătățire continuă;
- b. Procesul de control a neconformităților și a produselor neconforme;
- c. Procesul de stabilire, implementare și monitorizare corecții și eficacitate acțiuni corective și preventive.

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Reprezentantul legal demonstrează leadership-ul și angajamentul privind SMC prin următoarele acțiuni:

- își asumă responsabilitatea pentru eficacitatea SMC;
- se asigură că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru SMC și sunt compatibile cu contextul și strategiile Universității;
- se asigură că cerințele SMC sunt integrate în serviciile de educare;
- promovează în cadrul Universității abordarea pe bază de proces și gândirea pe bază de risc;
- asigură resursele pentru SMC;
- comunică personalului importanța unui SMC eficace;
- comunică personalului importanța conformării cu cerințele SMC;
- se asigură că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate;
- angrenează, direcționează și susține personalul pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității;
- promovează îmbunătățirea;
- asigură susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate.



Declarația Rectorului în domeniul calității

Rectorul UPA a fundamentat și documentat Declarația Rectorului privind implementarea SMC.

Declarația Rectorului în domeniul calității a constituit linia directoare pentru stabilirea obiectivelor calității Universității Petre Andrei din Iași.

Declarația Rectorului este disponibilă și menținută ca informație documentată, este comunicată (prin instruire, afișare în locuri vizibile ale Universității și postare pe site și intranet) și este disponibilă părților interesate.

5.1.2 Orientarea către student

Reprezentantul legal demonstrează leadership-ul și angajamentul privind orientarea către student prin următoarele acțiuni:

- se asigură că cerințele studentului, cerințele legale și de reglementare aplicabile sunt determinate, înțelese și satisfăcute;
- se asigură că riscurile și oportunitățile ce pot influența conformitatea serviciilor de educare, precum și capacitatea de a crește satisfacția clientului/studentului sunt determinate și tratate;
- se asigură că se menține orientarea către creșterea satisfacției clientului.

Managementul de la nivelul cel mai înalt al Universității acordă o importanță deosebită îndeplinirii cerințelor declarate și implicite ale studenților, evident în acord cu cerințele legale. Clienții Universității „Petre Andrei” din Iași pot fi și organizații care apelează la servicii diverse prin contract direct. Pentru a putea fi îndeplinite, cerințele clienților sunt mai întâi determinate și apoi analizate în cadrul procesului de planificare a realizării produsului și procesele referitoare la relația cu clientul în cadrul procesului „Încheierea contractelor de studii”. Satisfacția clienților este permanent monitorizată în cadrul proceselor „Satisfacția clientului” și „Tratarea reclamațiilor”.

Cerințele clienților sunt adeseori implicite. Acestea sunt definite și documentate ca cerințe ale curriculumului care includ rezultate bine definite ale învățării și indicatori de performanță specificați, proiecte de instrucție care sunt analizate la stadiul de propunere și ulterior, cel puțin anual, pentru a se asigura ca toate cerințele sunt îndeplinite și sunt aliniate obiectivelor organizației.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Managementul de la nivelul cel mai înalt al Universității (Reprezentantul legal) stabilește politica referitoare la calitate, cu scopul de a conduce Universitatea spre îmbunătățirea performanțelor sale.

Politica referitoare la calitate este adecvată scopului organizației, are în vedere satisfacerea cerințelor studenților, cele legale și ale altor părți interesate, precum și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC și asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității. Aceasta include un angajament de a respecta cerințele și reglementările din domeniul propriu și specific de activitate și al calității în vigoare. De asemenea, are în vedere îmbunătățirea continuă a SMC.

La stabilirea politicii referitoare la calitate se iau în considerare următoarele:

- nivelul și tipul îmbunătățirilor viitoare necesare pentru succesul organizației;



- nivelul de satisfacție al clienților și al celorlalte părți interesate (cel existent și cel dorit);
- dezvoltarea resurselor umane ale Universității;
- contribuțiile posibile ale furnizorilor și partenerilor;
- asigurarea unui cadru pentru stabilirea și analizarea anuală a obiectivelor calității („anual” a se înțelege „după finalizarea anului universitar”).

Politica referitoare la calitate este adecvată scopurilor UPA, precum și cerințelor, așteptărilor și necesităților studenților și ale altor părți interesate și face parte integrantă din politica sa generală. Politica referitoare la calitate este în concordanță cu politica generală a Universității.

Politica referitoare la calitate include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC și asigură cadrul pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității.

Politica referitoare la calitate este analizată anual (pe an universitar) pentru adecvarea ei continuă în cadrul analizelor efectuate de management.

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate este disponibilă și menținută ca informație documentată, este comunicată (prin instruire și postare pe site), fiind disponibilă tuturor angajaților, înțeleasă și aplicată de personal și este disponibilă părților interesate.

Înțelegerea și implementarea politicii referitoare la calitate de către angajați este verificată de către DC, RC, CEAC - UPA și CEAC la nivel de facultate cu ocazia auditurilor interne ale calității.

Se asigură de către DC și RC faptul că politica referitoare la calitate este cunoscută, înțeleasă, implementată și menținută de personalul Universității, prin instruire și audituri interne ale calității. Se urmărește realizarea acestora periodic (monitorizare și măsurare).

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

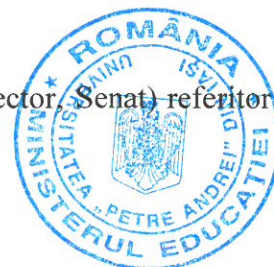
Responsabilitatea și autoritatea întregului personal angajat al Universității sunt definite conform Fișelor postului și a Organigramei instituției. Fiecare responsabilizare se face prin decizie aprobată în Senat. Întocmirea/actualizarea Fișelor postului este realizată de către Consiliul de Administrație/Senat/Decani/Director de Departament/Departamentul de Resurse Umane.

Personalul desemnat are obligația de a identifica și înregistra orice problemă legată de serviciu sau proces și de a aplica măsuri preventive, corecții, acțiuni corective pentru a preîntâmpina apariția neconformităților sau pentru a ține sub control serviciul/procesul neconform depistat până la corectarea neconformității.

Organigrama Universității este menținută ca informație documentată, fiind disponibilă tuturor pe site-ul upa.ro.

Prin decizie emisă de Senat se constituie CEAC, se numește de către Rector un coordonator al calității pe Universitate, se fac numiri pe posturi și funcții, cărora li se stabilesc responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că procesele furnizează elemente de ieșire intenționate;
- a raporta în special către managementul de la cel mai înalt nivel (Rector, Senat) referitor la performanța SMC și la oportunitățile de îmbunătățire;



- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea SMC atunci cand sunt planificate și implementate schimbări ale SMC.

Cooperarea cu comunitatea locală se concretizează prin politici manageriale de atragere a comunității la planificarea și dezvoltarea actului educațional de tipul celor de mai jos.

- consultarea autorităților locale și mediului de afaceri în stabilirea deciziilor strategice ale universității care vizează comunitatea;
- sondarea permanentă a opiniei comunității locale privind orientarea specializărilor necesare, în prezent și în perspectivă;
- implicarea universității în rezolvarea problemelor regionale și locale din aria de competență didactică și științifică a universității.

Etica și deontologia universitară se asigură prin:

- cunoașterea și respectarea, de către toți membrii comunității universitare, a *Cartei Universității* și Regulamentelor interne ale Universității;
- asumarea datoriei individuale, a tuturor obligațiilor care rezultă din poziția profesională și funcția administrativă pe care membrii comunității universitare le ocupă;
- transparența în luarea deciziilor de către forurile și organele abilitate, în condițiile prevăzute de lege sau normele interne, în circulația informațiilor semnificative pentru managementul universității, în comunicarea în timp real a deciziilor adoptate și promovarea autonomiei în transpunerea lor;
- promovarea autoexigenței tuturor membrilor comunității universitare, privind atât calitatea prestației profesionale, cât și demnitatea personală și corelarea exigenței față de ceilalți cu autoexigența, indiferent de poziția deținută în structura comunității universitare;
- descurajarea și eliminarea tuturor formelor de corupție, în toate sectoarele de activitate și în relațiile cu ceilalți membri ai comunității universitare sau cu persoane din afara acesteia;
- păstrarea bunurilor din patrimoniul universității, ca valori care aparțin nu numai generațiilor actuale, ci și celor viitoare;
- dezvoltarea orizontului de cunoaștere și sensibilitate al membrilor comunității universitare, prin însușirea valorilor culturii naționale și universale;
- formarea studenților în spiritul respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, al demnității și toleranței;
- instaurarea democrației participative, care să permită libertatea și pluralismul de opinii, inițiativa și comunicarea între membrii comunității universitare, participarea studenților și organizațiilor profesionale ale acestora la perfecționarea continuă a activității din Universitate.



Principalele măsuri pentru asigurarea **protecției sociale** sunt:

- satisfacerea, în limita posibilităților, a nevoilor sociale de bază ale membrilor comunității universitare;
- negocierea problemelor profesionale și sociale ale membrilor comunității universitare cu reprezentanții Consiliului de Administrație al Universității, cu ocazia semnării contractelor de muncă;
- discutarea, negocierea și rezolvarea problemelor legate de revendicările specifice studenților și organizațiilor studențești.

În ce privește **dezvoltarea și modernizarea bazei materiale**, principalele obiective sunt:

1. extinderea suprafeței utile a spațiilor de învățământ, prin darea în folosință a unor locații noi, în vederea creșterii spațiului mediu de învățare pe student la nivelul celui înregistrat pe plan național;

2. dotarea și modernizarea laboratoarelor existente și amenajarea unor laboratoare didactice și de cercetare noi;

3. creșterea capacității de editare a cursurilor, îndrumarelor și a altor publicații ale cadrelor didactice și studenților, folosind posibilitățile proprii ale Universității și contracte cu terțe societăți din domeniu;

4. modernizarea bibliotecii universității prin lărgirea spațiilor aferente activităților specifice, creșterea fondului de carte, informatizarea activităților specifice de bibliotecă.

5. îmbunătățirea dotării laboratoarelor utilizând aparatură modernă în scopul facilitării metodelor de studiu;

6. finalizarea lucrărilor privind realizarea unui cămin în incinta campusului universitar, destinat studenților din alte localități care studiază în universitate;

7. realizarea obiectivelor de investiții stabilite prin planul de dezvoltare al universității.

5.3.1. Reprezentantul Managementului în domeniul calității (DC)

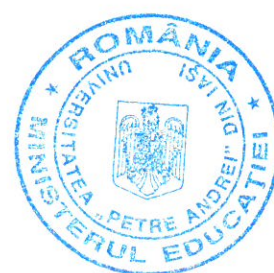
- se asigură că procesele sistemului de management al calității sunt stabilite și menținute;
- aduce la cunoștință conducerii performanțele sistemului de management al calității, incluzând necesități pentru îmbunătățire;
- promovează conștientizarea asupra cerințelor clientului în întreaga universitate;
- coordonează activitatea Comisiei de Asigurare a Calității;
- promovează cunoașterea, înțelegerea și implementarea Politicii referitoare la calitate și Obiectivelor calității de către personal;
- urmărește aplicarea documentelor de sistem în cadrul universității;
- avizează Programele de acțiuni corective și preventive;
- avizează planificarea auditurilor interne și rapoartele de audit;
- participă la analiza periodică a funcționării SMC în cadrul UPA și propune măsuri de îmbunătățire;
- avizează documentele sistemului de management al calității;
- ține sub control toată documentația sistemului de management al calității;



- ține evidența neconformităților la nivelul UPA;
- verifică Programele de acțiuni corective și preventive;
- controlează auditurile interne ale calității;
- participă la analiza periodică a funcționării SMC în cadrul Universității „Petre Andrei” din Iași și propune măsuri de îmbunătățire.

5.3.2. Responsabilul cu calitatea la nivel de facultate (decanii/Comisia CEAC pe facultate)

- asigură respectarea și aplicarea procedurilor și a Manualului Calității în facultate.
- consultă și analizează documentele de sistem și urmărește implementarea lor;
- participă la fundamentarea și documentarea Obiectivelor calității facultății;
- marchează cu “Neconformități” locurile destinate produselor neconforme;
- elaborează cu SEO programele de acțiuni corective și preventive.



5.3.3. Responsabilități, autorități și organisme colective de conducere privind Senatul Universității, Consiliul de Administrație, Facultatea și Consiliul facultății, Departamentul și Consiliul departamentului sunt prevăzute și detaliate în Carta Universității.

5.3.4. Activitatea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) la nivelul universității

5.3.5. Activitatea Comisiei de etică la nivelul Universității.

5.3.6. Activitatea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de facultate în cadrul Universității.

6. PLANIFICARE

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

UPA aplică gândirea pe baza de risc pentru planificarea și implementarea proceselor sistemului de management al calității.

Anual și când există schimbări majore ale proceselor SMC se analizează riscurile și oportunitățile, precum și măsurile de tratare a riscurilor și oportunităților.

Se determină riscurile și oportunitățile, precum și măsurile de tratare pentru:

- a da asigurări ca SMC poate obține rezultatele intenționate,
- a crește efectele dorite,
- a preveni sau a reduce efectele nedorite,
- a realiza îmbunătățire.

Pentru identificarea și evaluarea riscurilor se analizează fiecare proces al SMC și se identifică riscurile și oportunitățile.

Pentru fiecare proces (sursă de risc) se identifică tipul de risc, amenințarea, vulnerabilitatea, frecvența de apariție și gravitatea efectelor.

Pe baza frecvenței de apariție a riscului (probabilității) și a gravității efectelor se determină riscul calculat.

Probabilitatea de apariție a riscurilor este clasificată pe 3 niveluri și se estimează în baza istoricului procesului.

Ierarhizarea probabilității este:

- 3 – probabilitatea de apariție a riscului este mare.
- 2 – probabilitatea de apariție a riscului este slabă.
- 1- probabilitatea de apariție a riscului este neglijabilă.

Gravitatea este clasificată pe 3 niveluri și se estimează în baza prejudiciilor ce pot fi aduse organizației ca urmare a producerii unui eveniment nedorit.

Ierarhizarea riscurilor este:

- 1- gravitatea este mică.
- 2 – gravitatea este medie.
- 3 –gravitatea este mare.



*Nivelul de risc este rezultatul combinării probabilității (frecvenței de apariție) cu gravitatea efectelor (impactul) unui eveniment nedorit: **RISC = PROBABILITATE X IMPACT**

Pentru stabilirea nivelului de risc (riscul calculat) pentru activitățile proceselor se utilizează grila de mai jos:

PROBABILITATE	GRAVITATE		
MARE	3	6	9
MEDIE	2	4	6
MICA	1	2	3
	MICA	MEDIE	MARE

Pentru anumite riscuri, organizația își poate asuma riscurile, considerându-le oportunități de dezvoltare.

Pentru diminuarea sau eliminarea riscurilor cu nivel 6 și 9 se stabilesc măsuri de tratare cu termene și responsabilități.

Se monitorizează măsurile de tratare stabilite pentru diminuarea sau eliminarea riscurilor cu nivel 6 și 9 se stabilesc măsuri de tratare cu termene și responsabilități.

Anual și când există schimbări majore ale proceselor SMC se analizează riscurile și oportunitățile, precum și măsurile de tratare a riscurilor și oportunităților. În urma analizei se poate relua procesul

6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea lor

Obiectivele calității la nivelul instituției sunt stabilite de către top management, în urma analizelor efectuate de management. Obiectivele calității sunt orientate spre satisfacerea cerințelor explicite și implicite ale clienților, cerințele legale aplicabile.

Obiectivele calității în UPA sunt măsurabile și în concordanță cu politica referitoare la calitate. Acestea sunt comunicate întregului personal prin instruire și afișare în toate entitățile și în locuri vizibile în Universitate. Periodic (anual pe an academic) obiectivele calității sunt discutate în cadrul analizelor efectuate de management. Obiectivele calității sunt actualizate anual, în vederea îmbunătățirii continue. Obiectivele anuale ale calității rezultă ca finalitate a analizelor de management și sunt incluse în *Planurile Operaționale* pentru asigurarea calității pentru anul universitar.

La stabilirea obiectivelor calității UPA se au în vedere următoarele aspecte:

- necesitățile curente și viitoare ale Universității și ale comunității academice și de cercetare;
- respectarea cerințelor pentru serviciile Universității (educație/învățământ, cercetare științifică);
- creșterea nivelului de satisfacție al părților interesate;
- constatările relevante ale analizelor efectuate de management;
- performanțele actuale ale proceselor și serviciilor;
- oportunități de îmbunătățire ale proceselor.

Pe baza obiectivelor calității Universității, Decanii împreună cu CEAC-ul pe facultate stabilesc obiectivele calității la nivel de facultate. SEO instruesc personalul din subordine cu Obiectivele calității la nivel de facultate, inclusiv personalul nou angajat.



DC comunică și difuzează prin e-mail în fiecare serviciu/departament/facultate obiectivele calității Universității. Toate acestea vor fi aduse la cunoștință noilor angajați prin instruire de către șeful ierarhic superior. Obiectivele calității se vor posta pe site-ul upa.ro.

Se asigură de către RC faptul ca obiectivele calității la nivel de Universitate, precum și Obiectivele calității la nivel de facultate sunt cunoscute, înțelese, implementate și menținute de personalul Universității, prin instruire. Se urmărește realizarea acestora periodic (monitorizare și măsurare prin intermediul Rapoartelor la Planurile Operaționale pentru asigurarea calității pentru anul universitar).

Se mențin informații documentate ale obiectivelor calității.

6.3 Planificarea schimbărilor

Atunci când Universitatea determină necesitatea de schimbare a SMC, schimbările se realizează în mod planificat, prin Planurile operaționale.

La planificarea schimbărilor se iau în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea SMC;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

7. SUPORT

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

În cadrul instituției se determină și se pun la dispoziție resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC. Se iau în considerare capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente, precum și ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

Determinarea resurselor necesare pentru îndeplinirea obiectivelor Universității, pentru a implementa și a menține sistemul de management al calității, pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia și pentru a crește satisfacția studenților și tuturor beneficiarilor prin îndeplinirea cerințelor sale și a celor legale este responsabilitatea echipei manageriale. Identificarea resurselor pentru planificarea, operarea, controlul și îmbunătățirea continuă a proceselor din cadrul departamentelor și facultăților este responsabilitatea fiecărui director departament și a decanilor.

Reprezentantul legal al Universității asigură alocarea resurselor necesare, care sunt:

- umane, în conformitate cu Organigrama în vigoare;
- materiale: echipament de lucru adecvat, echipament de protecția muncii (SSM), dotare PSI (SU);
- clădiri, sedii facultăți, spații de lucru și depozitare, utilități asociate;
- documentare (acces la informații, documentații tehnico-științifice, standarde, documentații tehnice, legislație aplicabilă);
- financiare, adecvate realizării tuturor obiectivelor propuse.



UPA și-a stabilit reguli pentru identificarea necesităților de resurse pentru desfășurarea proceselor de predare/învățare. Rectorul Universității și Senatul asigură disponibilitatea de resurse pentru funcționarea eficientă a sistemului de management al calității, precum și de furnizarea resurselor pentru creșterea satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor clientului.

Universitatea „Petre Andrei” din Iași:

- stabilește elementele de intrare ca informații pentru detectarea necesităților de resurse;
- realizează planificarea resurselor pe termen scurt, mediu și lung;
- urmărește sarcinile de verificare și evaluare;
- furnizează resursele pentru a comunica eficient cu personalul didactic, personalul administrativ, angajați și clienți.

7.1.2 Personal

Se determină și se asigură persoanele necesare pentru implementarea eficientă a SMC, pentru operarea și controlul proceselor sale.

UPA are planificat un sistem de resurse umane pentru a menține și îmbunătăți competența personalului didactic și a personalului auxiliar.

Competența poate include elemente cum sunt:

- adaptarea curriculelor la progresul științific și tehnologic;
- evaluarea realizărilor celor care învață și a eficacității instituției pe baza îndeplinirii obiectivelor educaționale;
- asigurarea competenței personalului pentru îndeplinirea funcțiilor acestora.

Clienții au nevoie să fie asigurați că instituția are personalul didactic calificat necesar îndeplinirii cerințelor de instrucție ale celor care învață. Calificarea poate include titluri deținute de instructori, istoricul angajării, cursuri sau certificate speciale și instruire la locul de muncă, care este o parte a înregistrărilor calității.

Conform Regulamentelor și procedurilor se stabilesc cerințele necesare ocupării fiecărui post din Organigrama Universității. Aceste cerințe sunt documentate în Fișa postului și se referă la educația, instruirea, calificările, abilitățile și experiența necesară pentru ocuparea fiecărui post, respectând reglementările în vigoare. În concordanță cu aceste cerințe este selectat personalul pentru promovare/angajare, conform procedurilor existente.

Conform procedurilor existente se desfășoară instruire pentru asigurarea competenței și pentru conștientizarea întregului personal al Universității cu privire la rolul și importanța fiecăruia în cadrul SMC, cu privire la modul în care contribuie la îndeplinirea obiectivelor calității, la importanța conformității cu politica de calitate, cu procedurile, precum și cu rolul și responsabilitatea pentru menținerea și îmbunătățirea SMC și pentru satisfacerea cerințelor studenților și a celor legale.

Conform programului de instruire, întreg personalul UPA din Iași este conștientizat asupra consecințelor generate de nerespectarea modurilor de lucru procedurate aplicabile în Universitate.

Instruirea are loc:

- la angajarea de personal nou;



- la schimbarea locului de muncă al personalului existent;
- permanent, pentru întregul personal al Universității.

Toate aceste forme de instruire implică atât latura profesională a instruirii (inclusiv instruire privind sănătatea și securitatea în muncă și situații de urgență), cât și cea privind SMC.

Este urmărită eficiența fiecărei instruirii efectuate, concluziile privind instruirea personalului pe parcursul unui an calendaristic fiind prezentate de către președinții CEAC, SEO și RC în cadrul ședinței de analiză efectuată de management la nivel de facultate și la nivel de Universitate din anul analizat.

Menținerea evidenței performanțelor angajaților se realizează prin intermediul dosarului personal și prin intermediul evaluării anuale a personalului.

7.1.3 Infrastructură

Conducerea Universității și a facultăților se preocupă de determinarea, punerea la dispoziție și menținerea infrastructurii (clădiri și utilități asociate, echipamente, inclusiv hardware și software, mod de comunicare – telefon, fax, e-mail, intranet, tehnologie informațională) necesare derulării activităților în vederea realizării conformității cu cerințele serviciilor prestate.

Infrastructura asigurată include:

- clădiri, săli de curs, sedii ale facultăților/departamentelor, spații de lucru și depozitare, biblioteci, utilități asociate, spații verzi;
- servicii asociate cum sunt:
 - apa,
 - curent electric cu instalații adecvate,
 - gaze,
 - servicii de sănătate;
- echipamente (echipamente de laborator, computere, imprimante, copiatoare etc.) întreținute corespunzător, pentru desfășurarea proceselor;
- echipamente pentru procesul de predare-învățare: acestea includ accesorii, furnituri și consumabile;
- echipamente hardware și software necesare desfășurării în bune condiții a tuturor proceselor organizației, inclusiv a proceselor de comunicare (telefonie fixă, mobilă, fax, internet, rețea calculatoare).

Sunt descrise premisele, obiectivele, standardele pentru evaluări, strategii de instrucție, controalele necesare și regulile pentru toate materialele și facilitățile utilizate pentru instrucție.

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Managementul UPA ia în considerare faptul că mediul de lucru (pentru operarea proceselor) are o influență pozitivă asupra motivării, satisfacției și performanței angajaților și, de aceea, asigură un mediu de lucru adecvat pentru derularea activităților/proceselor necesare în cadrul entităților organizatorice (facultăți, centre de cercetare, departamente/servicii/birouri etc.), astfel încât să se asigure conformitatea tuturor serviciilor cu cerințele specificate. Mediul de lucru



asigură condițiile necesare realizării conformității serviciului (serviciilor de educare etc.) cu cerințele specificate și cu respectarea cerințelor legale aplicabile.

Sunt asigurate condiții pentru învățare care includ săli de curs/seminar, birouri, laboratoare, dormitoare și spații comune, lipsite de pericole pentru sănătate și factori perturbatori.

Informații

Managementul UPAtratează datele ca resurse fundamentale pentru a fi convertite în informații și pentru dezvoltarea continuă a cunoștințelor organizației, care sunt esențiale pentru luarea deciziilor pe baza faptelor și care pot stimula inovarea.

Pentru managementul informației, instituția:

- și-a identificat necesitățile de informații,
- și-a identificat sursele interne și externe de informații,
- și-a convertit informațiile în cunoștințe pentru a fi utilizate în instituție,
- utilizează datele, informațiile și cunoștințele pentru a-și stabili și realiza obiectivele,
- asigură metodele de securitate și confidențialitate adecvate,
- evaluează beneficiile rezultate din utilizarea informațiilor în scopul îmbunătățirii managementului informațiilor și al cunoștințelor.

Furnizori și parteneriate

Managementul UPA stabilește relații cu furnizorii și partenerii pentru a promova și facilita comunicarea în scopul îmbunătățirii reciproce a eficacității și eficienței proceselor care creează valoare.

Există mai multe oportunități de a crește valoarea prin colaborarea cu furnizorii și partenerii, cum ar fi:

- optimizarea numărului de furnizori și parteneri;
- stabilirea comunicării bilaterale la nivelurile adecvate în ambele organizații pentru a ajuta la soluționarea rapidă a problemelor și pentru a evita întârzierile și disputele costisitoare,
- cooperarea cu furnizorii la validarea capacității proceselor acestora;
- monitorizarea capacității furnizorilor de a livra produse conforme în scopul eliminării verificărilor redundante;
- încurajarea furnizorilor să implementeze programe pentru îmbunătățirea continuă a performanței și pentru a participa în alte inițiative comune de îmbunătățire;
- implicarea furnizorilor în activitățile de proiectare și dezvoltare ale organizației pentru a împărtăși cunoștințele și a îmbunătăți eficace și eficient procesele de realizare și livrare a produselor conforme;
- implicarea partenerilor în identificarea necesităților de aprovizionare și în dezvoltarea unei strategii comune;
- evaluarea, recunoașterea și recompensarea eforturilor și realizărilor furnizorilor și partenerilor.



Resurse naturale

Se ține seama de disponibilitatea resurselor naturale care pot influența performanța instituției.

Resurse financiare

Managementul resurselor include activități pentru a determina necesitățile de finanțare, și resursele financiare. Controlul resurselor financiare include activități de comparare a modului de utilizare curentă față de plan și de întreprindere a acțiunilor necesare.

Se asigură planificarea și controlul resurselor financiare necesare implementării și menținerii unui sistem de management al calității eficace și eficient pentru realizarea obiectivelor universității.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1 Generalități

Conducerea Universității și a facultăților se preocupă de determinarea și punerea la dispoziție a resurselor necesare pentru monitorizare și măsurare, pentru a se asigura rezultate valide și de încredere, pentru a se verifica conformitatea produselor și a serviciilor cu cerințele (de exemplu a serviciilor de educare).

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Universitatea „Petre Andrei” din Iași a determinat cunoștințele organizaționale necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor educaționale. Aceste cunoștințe sunt puse la dispoziția personalului care operează procesele Universității „Petre Andrei” din Iași și sunt actualizate când este necesar, în corelație cu necesitățile și tendințele de schimbare.

Cunoștințele organizaționale sunt cunoștințele specifice, bținute din experiența Universității „Petre Andrei” din Iași, și sunt utilizate pentru a realiza obiectivele instituției.

Cunoștințele noastre se bazează pe **surse interne** (exemplu: proprietatea intelectuală, cunoștințe obținute din experiență, lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes, cunoștințe și experiențe nedocumentate, dar împărtășite personalului, rezultate ale îmbunătățirii proceselor, produselor și serviciilor Universității) și pe **surse externe** (exemplu: standarde, surse academice, surse din domeniul cercetării științifice, manifestări științifice naționale și internaționale, cunoștințe obținute de la clienți și de la furnizori etc.).

7.2 Competență

UPA determină competențele personalului care lucrează sub controlul său și pot influența performanța și eficacitatea SMC prin cerințele impuse postului sau funcției, prin Fișa de post.

Se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, a instruirilor și a experienței adecvate. Atunci când este necesar se întreprind acțiuni de dobândire a competenței (participări la cursuri de instruire, la manifestări științifice, relocarea personalului, angajarea de personal nou competent etc) și se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse prin testare, monitorizarea activității sau alte mijloace.

Se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței, prin intermediul dosarelor de personal, a CV-urilor și a dosarelor cu evidență instruire personal.

Se desfășoară instruirii pentru asigurarea competenței și pentru constituirea întregului personal al Universității cu privire la rolul și importanța fiecăruia în cadrul SMC, cu privire la



modul în care contribuie la îndeplinirea obiectivelor calității, la importanța conformității cu politica de calitate, cu procedurile, precum și cu rolul și responsabilitatea pentru menținerea și îmbunătățirea SMC

Formele de instruire implică atât latura profesională a instruirii (inclusiv instruire privind sănătatea și securitatea în muncă și situații de urgență), cât și cea privind SMC.

Sunt păstrate documentele referitoare la studiile și instruirile efectuate, precum și la abilitățile și experiența dobândită. Este urmărită eficiența fiecărei instruirii efectuate, concluziile privind instruirea personalului pe parcursul unui an calendaristic fiind prezentate de către președinții CEAC, SEO și DC în cadrul ședinței de analiză efectuată de management la nivel de facultate și la nivel de Universitate din anul analizat.

Menținerea evidenței performanțelor angajaților se realizează prin intermediul dosarului personal și prin intermediul evaluării anuale a personalului.

7.3 Conștientizare

Se asigură prin instruire conștientizarea personalului Universității, privind politica referitoare la calitate, privind obiectivele calității, privind contribuția lor la eficacitatea SMC, inclusiv privind beneficiile îmbunătățirii performanței și privind implicațiile neconformităților cu cerințele SMC.

7.4 Comunicare

Comunicarea internă în UPA are ca scop:

- asigurarea transferului de informații necesare la toate nivelurile și între toate funcțiile implicate, cu privire la SMC;
- cunoașterea, în rândul personalului, a politicii în domeniul calității, a obiectivelor calității;
- comunicarea în rândul angajaților a eficacității SMC.

În UPA comunicarea se realizează prin circulația informației în următoarele direcții:

- pe verticală (de sus în jos și de jos în sus);
- pe orizontală, între diferite niveluri, funcții sau entități organizatorice.

Metodele de comunicare internă în UPA sunt:

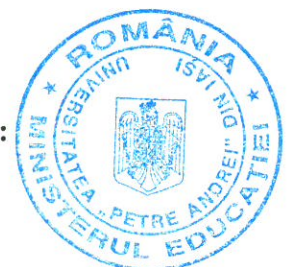
- comunicarea scrisă, care poate fi efectuată sub formă de decizii, informări, note interne, documente și înregistrări ale SMC etc., transmise pe suport de hartie și/sau e-mail;
- comunicare verbală, directă (inclusiv în cadrul ședințelor) sau telefonică;
- comunicare vizuală, prin avizier în locuri vizibile.

Personalul din facultățile/departamentele Universității au obligația de a verifica zilnic e-mail-urile pentru a vizualiza comunicările primite și au obligația de a răspunde prompt, în aceeași zi sau la termenul solicitat, la e-mail-urile și comunicările primite.

7.5 Informații documentate

7.5.1 Generalități

În cadrul SMC al Universității **informațiile documentate** se referă la:



- Informațiile create în scopul funcționării organizației (Declarația Rectorului în domeniul calității, Politica referitoare la calitate, cât și Obiectivele calității Universității “Petre Andrei” din Iași, documentația sistemului, respectiv proceduri, regulamente și Manualul Calității, fișele postului etc.)
- Documentele generate extern, cum ar fi: legislație, hotărâri de guvern, ordonanțe, contracte, documentații tehnice, cărți, reviste etc
- Dovezi ale rezultatelor obținute.

Informațiile referitoare la cei care învață și cele referitoare la instrucție sunt menținute respectând liniile directoare pentru protecția datelor personale, cum sunt:

- a) raport de proiectare;
- b) raport de dezvoltare;
- c) certificări sau calificări ale instructorului;
- d) evaluarea impactului;
- e) înregistrări ale performanței celor care învață și analize ale instrucției;
- f) dovezi ale finalizării (certificat, credit, diplomă etc);
- g) pierderi, distrugeri sau utilizare neadecvată a materialelor furnizate de cei care învață;
- h) reclamații;
- i) participare în cercetare;
- j) abilități necesare;
- k) înregistrări ale dreptului de copyright sau permisiunea de a utiliza informații.

Toate documentele generate intern care ies din UPA precum și toate documentele generate extern care intră în Universitate sunt înregistrate la Secretariatele Facultăților/Serviciilor/Departamentelor/Birourilor sau la Secretariatul Rectoratului, în Registrele de intrări-ieșiri, în funcție de locul unde petentul depune cererea/documentul sau în funcție de Facultatea/Serviciul/Departamentul/Biroul care a emis documentul. Documentele se transmit, după caz, la Rector sau la Secretariatul Rectoratului/ Secretariatul Facultăților/Serviciul/Catedra/Departamentul/Biroul vizat.

Documentele generate intern care se transmit din cadrul Secretariatelor/Serviciilor/Birourilor/Catedrelor/Departamentelor urmează aceeași cale, dar în sens invers.

Pentru contractele/ proiectele de cercetare, dacă este cazul, se întocmește registrul de intrare-ieșire.

7.5.2 Creare și actualizare

În regulamentele interne ale instituției sunt prezentate toate detaliile legate de conținutul și regulile privind:

- identificarea și descrierea informațiilor documentate (titlu, dată, autor sau număr de referință);
- formatul și mediul suport (de exemplu hârtie, electronic, etc.);



7.5.3 Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate sunt controlate pentru a se asigura că:

- sunt disponibile și sunt adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- sunt protejate adecvat împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării.

Pentru controlul informațiilor documentate s-au luat în considerare următoarele activități:

- difuzarea (electronic și/sau pe hârtie, după caz), accesul, regăsirea și utilizarea;
- depozitarea, protejarea, inclusiv menținerea lizibilității;
- controlul modificărilor prin ediție și revizie;
- păstrarea și eliminarea.

Informațiile documentate de origine externă (standarde de calitate, legislație, hotărâri de guvern, ordonanțe, contracte, documentații tehnice, cărți, reviste etc.) necesare pentru planificarea și operarea SMC sunt identificate și controlate.

Toate informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității sunt protejate împotriva deteriorării neintenționate.

Informațiile documentate pot fi puse la dispoziția clienților, pentru consultare, în situația în care acest lucru este prevăzut prin contract. De asemenea, sunt puse la dispoziția organismelor de certificare și a altor instituții, în cadrul auditurilor efectuate de către acestea.

8. OPERARE

8.1 Planificare și control operațional

Pentru realizarea rezultatelor dorite se planifică, se implementează și se controlează procesele SMC, diferitele etape ale activităților de proiectare, dezvoltare, prestare, evaluare și ale serviciilor suport, referitoare la instrucție, alocarea de resurse, criteriile de evaluare și măsurile de îmbunătățire.

UPA planifică resursele necesare pentru toate procesele, dintre care menționăm:

- activități de predare-învățare;
- proiectarea și dezvoltarea curriculelor;
- formularea sau stabilirea zonelor de cercetare sau proiectelor;
- instruire sau alte activități;
- angajare de personal;
- obținere de materiale și alte resurse;
- admiterea candidaților;
- controlul modificărilor proiectării și dezvoltării în curricule, calendarele cursurilor, orare și condiții necesare;
- menținerea acreditării programelor, gradelor profesionale și a studiilor după absolvire;
- punerea la dispoziție a bibliotecii, echipamentelor audiovizuale, computerelor și altor servicii;
- asigurarea serviciilor de securitate, siguranță și protecție civilă;



- alocarea sălilor de clasă, laboratoarelor, sălilor de conferințe;
- mentenanța facilităților.

Planificarea prestării serviciilor se face prin elaborarea și aprobarea de forurile competente și abilitate a Planurilor de învățământ (a programelor de licență, de masterat) și a celor de cercetare-dezvoltare.

Se asigură păstrarea înregistrărilor necesare pentru furnizarea dovezilor că procesele de realizare a serviciului și serviciul prestat corespund cerințelor.

8.2. Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clienții (beneficiarii unor contracte și preponderent studenții) presupune, conform procedurilor aplicabile:

- transmiterea informațiilor referitoare la serviciu (programe de școlarizare, informații despre admitere etc.);
- feedback-ul de la client privind gradul de satisfacție al acestuia;
 - răspunsuri la reclamațiile primite privind calitatea

Principalele metode de comunicare cu clientul sunt:

- comunicarea verbală: aceasta poate fi directă sau prin telefon. Comunicarea verbală directă se realizează fie între persoane individuale, fie constituite în grupuri (în cadrul diverselor întâlniri etc).
- comunicarea scrisă: se realizează prin anunțuri (inclusiv pe site), adrese, e-mailuri, faxuri etc.;
- comunicarea vizuală. Comunicarea vizuală se realizează prin aviziere (inclusiv pe site), panouri în locuri vizibile, materiale promoționale etc. Unele dintre aceste pot fi însoțite și de comunicarea verbală.

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

Determinarea (identificarea) cerințelor referitoare la serviciile de educație și de cercetare-dezvoltare se realizează conform procedurilor aplicabile.

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1 Generalități

Procesul de cercetare desfășurat în cadrul UPA este de două categorii:

- a. cercetarea realizată de cadrele didactice în vederea publicării unor articole științifice sau umaniste, elaborării unor comunicări științifice în vederea participării la manifestări științifice naționale și internaționale, elaborarea unui suport de curs, publicarea unui suport de curs sau a unei cărți etc. Acest tip de cercetare se finalizează cu documentația aferentă.
- b. cercetarea științifică realizată în cadrul unor proiecte de cercetare-dezvoltare derulate și finanțate în cadrul unor programe naționale sau internaționale și proiecte finanțate de Universitate. În acest caz procesul de cercetare se desfășoară conform celor prezentate în continuare.



8.3.2 Planificarea cercetării (proiectării și dezvoltării)

Planificarea cercetării se realizează pentru fiecare proiect de către directorul de proiect și membrii colectivului de lucru, având în vedere:

- necesitatea de cercetare;
- capacitatea de cercetare și dezvoltare existentă;
- asigurarea intervalelor de timp necesare activităților de analizare, verificare și validare a proiectelor;
- încadrarea în termenele finale/intermediare de execuție.

În cadrul planificării se au în vedere detaliile referitoare la:

- etapele cercetării;
- analiza, verificarea și validarea care sunt adecvate fiecărei etape de cercetare;
- responsabilitățile și autoritatea pentru cercetare;
- interfețele și comunicarea dintre diferitele grupuri implicate în cercetare.

8.3.3 Elementele de intrare ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

Elementele de intrare ale cercetării sunt analizate de factorii responsabili desemnați pentru a garanta că sunt în conformitate cu cerințele.

8.3.4 Controale ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

Se asigură analiza cercetării în diferite etape de realizare a proiectului, cu scopul evaluării rezultatelor, verificării dacă elementele de intrare concordă cu rezultatele în faza de execuție respectivă și identificării oricăror probleme posibile. Aceste analize sunt stabilite de la începutul procesului de cercetare și cuprind atât analize efectuate în cursul proiectării (pe faze), cât și la final, conform planului/schemei de realizare a proiectului.

Rezultatele acestor analize sunt consemnate în scris pentru fiecare fază de analiză și se păstrează în dosarul proiectului.

Verificarea documentației rezultate din cercetare se asigură, în cadrul entității cu scopul de a urmări dacă elementele de ieșire ale cercetării satisfac cerințele impuse prin elementele de intrare.

În situația în care rezultatele cercetării au trecut favorabil de faza de verificare, se trece la faza de validare a acestora.

8.3.5 Elemente de ieșire ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

Sunt specificate elementele de ieșire ale cercetării, urmărindu-se ca aceste date să fie într-o formă care să permită verificarea în raport cu elementele de intrare.

8.3.6 Modificări ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

Când este cazul, după o analiză prealabilă, se efectuează modificări. Se actualizează contractul de cercetare conform cerințelor/regulilor finanțatorului. Toate modificările de acest gen urmează același curs privind analiza, verificarea și validarea, ca și proiectul inițial.



8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalități

Controalele determinate să se aplice produselor, proceselor și serviciilor furnizate din exterior se desfășoară în condiții controlate.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

UPA se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea Universității de a presta servicii de educare conforme cu cerințele.

În acest sens acordă o atenție deosebită procesului de aprovizionare și de evaluare a furnizorilor externi.

Procesul de aprovizionare se desfășoară în condiții controlate, în acord cu legislația privind achizițiile publice în vigoare aplicabilă, astfel încât să se asigure că numai produsele/procesele/serviciile conforme cu condițiile specificate sunt comandate și achiziționate.

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

UPA se asigură de adecvarea cerințelor sale înainte de a comunica furnizorilor externi solicitările de aprovizionare cu produse și servicii.

Serviciile aprovizionate sunt recepționate conform clauzelor contractuale sau din Nota de comandă.

Toate neconformitățile identificate la recepție sunt semnalate furnizorilor, în vederea întreprinderii acțiunilor necesare pentru stingerea neconformității și pentru evitarea repetării neconformităților sau a apariției de noi neconformități.

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Condițiile controlate includ:

- disponibilitatea informațiilor privind responsabilitatea pentru analiza și verificarea proceselor și produselor conform procedurilor operaționale aplicabile.
- disponibilitatea, la locul de muncă, a procedurilor operaționale aplicabile necesare pentru prestarea serviciilor;
- disponibilitatea și utilizarea echipamentelor (echipamente de laborator, birotică etc. (după caz), întreținute corespunzător;
- disponibilitatea echipamentului hardware și software necesar, asigurat conform Regulamentului.
- monitorizări și măsurări adecvate ale serviciilor, în toate etapele de realizare, conform prevederilor procedurilor aplicabile.

Managementul organizației (Președintele, Rectorul, Senatul, decanii și directorii departamentelor) în cooperare cu personalul didactic identifică subiectele și temele generale ale materiei de studiu de predat, metodele de instrucție general acceptate și stabilesc diferite măsuri acceptate pentru determinarea conformității cu obiectivele învățării.

Pentru controlul proceselor, se iau în considerare următoarele:



- selectarea și înscrierea celor care învață;
- proiectarea curriculumelor pe diferite materii;
- elaborarea de cursuri;
- alocarea sarcinilor de predare;
- furnizarea manualelor pentru practica în laboratoare;
- alocarea resurselor necesare pentru a efectua instrucții în afara locației;
- stabilirea metodelor de verificare a performanței didactice;
- alocarea spațiilor pentru săli de curs/seminar, laboratoare, biblioteci și alte spații similare;
- meditații și consultații referitoare la oportunități vocaționale.

Aptitudinile, cunoștințele, abilitățile și capabilitatea noilor persoane care învață este evaluată pentru a se asigura că instrucția poate fi furnizată la un nivel adecvat și într-un ritm adecvat. Reclamele, broșurile, suporturile de curs și alte articole produse de Universitate stabilește în mod clar ce educație, instruire și experiențe anterioare se corelează cu necesitățile de învățare ale celor care învață.

Se menține o bază de date pentru a identifica instrucția reală furnizată, care poate include:

- înregistrări ale cursului urmat de cei care învață;
- fișa disciplinelor;
- orarul grupelor de studiu;
- manual de studiu și ediție;
- lista cu numele personalului didactic;
- materiale didactice;
- cunoștințe și experiența anterioare relevante.

8.5.2 Identificare și trasabilitate

UPA asigură identificarea și trasabilitatea produselor/serviciilor în toate etapele de prestare.

Sunt realizate identificarea (prin intermediul etichetării și al înregistrărilor) și trasabilitatea pentru:

- produsul și/sau serviciul aprovizionat;
- produs furnizat de client (diplomele în original depuse la admitere);
- serviciu prestat/achiziționat de universitate.

8.5.3 Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi

Proprietatea clientului poate fi constituită numai din diplomele candidaților în original depuse la admitere, examinări, studii sau certificate medicale ale celor care învață. Pe perioada păstrării acestora se iau toate măsurile de manipulare, depozitare și conservare pentru a nu se pierde sau deteriora, până la absolvirea studiilor, când acesta primește diplomele înapoi.

Atunci când proprietatea unui client sau a unui furnizor extern este pierdută, perimată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, se raportează acest fapt clientului sau furnizorului extern și se mențin înregistrări a ceea ce s-a întâmplat.



8.5.4 Păstrarea

În cursul tuturor proceselor de prestări servicii desfășurate, UPA asigură protecția împotriva deteriorărilor pentru produsele și diversele documentații necesare desfășurării serviciilor de educație.

Universitatea ia în considerare păstrarea documentelor didactice, cum sunt fișele disciplinelor, curriculele și materialele tipărite sau electronice (cărți, note de curs, discuri magnetice sau optice, programe de computer, dosare etc).

8.5.5 Activități post livrare

UPA organizează diverse activități pentru studenții absolvenți după eliberarea diplomelor de absolvire prin intermediul Alumni (conform statutului și actului constitutiv) și al Centrului de Consiliere educațională și formare creativă „Ion Holban”.

8.5.6 Controlul modificărilor

Înainte de începerea fiecărui an academic Universitatea „Petre Andrei,” din Iași analizează și actualizează toate procesele, activitățile și informațiile documentate care influențează procesul de educare al studenților, în funcție de capacitatea Universității, a legislației în vigoare și a cerințelor studenților/viitorilor studenți.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Noul an universitar (procesul de educare) începe la data stabilită prin lege și numai după analizarea și actualizarea proceselor, activităților și informațiilor documentate care influențează procesul de educare al studenților.

9. EVALUAREA PERFORMANTELOR

9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

9.1.1 Generalități

UPA evaluează periodic (anual și când este necesar) performanța și eficacitatea SMC și menține informații documentate în acest sens.

9.1.2 Satisfacția clientului

Una dintre metodele prin care Universitatea „Petre Andrei” din Iași determină performanța SMC este măsurarea și monitorizarea gradului de satisfacție al clienților.

Metodele utilizate pentru obținerea și prelucrarea informațiilor referitoare la percepția clientului privind modul în care i-au fost îndeplinite cerințele sunt conforme Chestionarelor aplicate.

9.1.3 Analiză și evaluare

Universitatea „Petre Andrei” din Iași identifică periodic (anual și când este necesar) datele și informațiile provenite din monitorizare și măsurare necesare a fi colectate și analizate pentru a demonstra funcționarea eficace a SMC și pentru a evalua unde poate fi făcută îmbunătățirea acestuia, ca fiind:

- datele rezultate din monitorizarea și măsurarea proceselor, care furnizează informații privind caracteristicile și tendințele proceselor din cadrul SMC;



- datele anuale, care furnizează informații privind caracteristicile și conformitatea cu cerințele a produselor recepționate de la furnizori și a serviciilor de educație și cercetare prestate;
- datele rezultate din monitorizarea gradului de satisfacție a clienților și studenților, care furnizează informații privind satisfacția clienților și studenților.

Pe baza rezultatelor analizelor, sunt inițiate acțiuni de îmbunătățire, concluziile analizelor fiind prezentate în cadrul analizelor efectuate de management..

9.2 Audit intern

Anual se efectuează audituri interne în scopul:

- determinării dacă SMC este în conformitate cu cerințele stabilite, inclusiv cu cele din standardul de referință adoptat;
- determinării dacă SMC este implementat corespunzător și menținut;
- determinării necesităților de îmbunătățire sau de acțiuni corective și preventive;
- furnizării managementului informații referitoare la rezultatele auditurilor interne.

DC prezintă anual stadiul de implementare a acțiunilor corective/preventive, în analiza efectuată de management la nivel de instituție.

9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1 Generalități

Analiza efectuată de management se desfășoară planificat, anual (dupa finalizarea anului universitar sau a anului calendaristic) și când se consideră necesar, la nivel de facultăți în cadrul Consiliilor facultăților și în cadrul Consiliului de Administrație. La sfârșitul anului universitar se analizează, de regulă, realizările din întregul an și se stabilesc noi direcții de acțiune pentru anul viitor; se analizează inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității.

Scopul acestor analize este asigurarea că SMC este în permanență corespunzător, adecvat și eficient.

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Elementele de intrare ale analizei efectuate de management sunt:

- Stadiul acțiunilor de la analizele de management efectuate anterior;
- Schimbări care ar putea să influențeze sistemul de management al calității (modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru SMC)
- Performanța și eficacitatea SMC, inclusiv tendințe referitoare la:
 - ✓ Rapoartele de autoevaluare;
 - ✓ Feedback-ul de la clienți;
 - Rezultatele monitorizării satisfacției clienților;
 - Reclamații;
 - Alte informații legate de feedback-ul de la clienți;
 - ✓ Stadiul îndeplinirii obiectivelor calității;
 - ✓ Performanța proceselor;



- ✓ Conformitatea produselor/serviciilor;
 - Neconformitățile identificate;
 - Reclamațiile;
- ✓ Stadiul acțiunilor corective și preventive;
- ✓ Rezultatele monitorizării și măsurării;
- ✓ Rezultatele auditurilor (interne și externe);
- ✓ Performanțele furnizorilor externi;
- Adecvarea resurselor;
- Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- Informațiile referitoare la caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive;
- Schimbările apărute în instituție pe parcursul perioadei analizate;
- Stadiul acțiunilor de îmbunătățire;
 - corecțiile propuse pentru stingerea neconformităților;
 - acțiunile corective și preventive întreprinse și eficiența acestora;
 - acțiunile întreprinse pentru rezolvarea reclamațiilor și eficiența acestora;
 - acțiuni de îmbunătățire și eficiența acestora;
- Analiza datelor (pentru a demonstra, adecvarea și eficacitatea SMC și pentru a se evalua posibilitățile de îmbunătățire) cu privire la:
 - satisfacția clientului;
 - cauzele apariției neconformităților și reclamațiilor;
 - conformitatea cu cerințele referitoare la serviciu;
 - conformitatea cu prevederile legale și alte cerințe;
 - caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive;
 - furnizori.
- Oportunități pentru îmbunătățire.

9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ orice decizii și acțiuni referitoare la:

- oportunități de îmbunătățire a eficacității SMC și a proceselor/activităților sale, precum și a serviciilor de educare în raport cu cerințele clientului/studentului și a celor legale;
- orice necesități de modificare a SMC
- necesitățile de resurse.



10. ÎMBUNĂȚĂȚIRE

10.1 Generalități

În cadrul Universității se determină și se selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și se implementează acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția studentului.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Controlul produsului/serviciului neconform urmărește identificarea, înregistrarea, izolarea, analiza, tratarea și corecția, precum și stingerea neconformităților.

Se mențin informații documentate referitor la determinarea și tratarea neconformităților și a produselor neconforme.

10.3 Îmbunătățire continuă

În cadrul Universității se determină oportunitățile de îmbunătățire care includ:

- îmbunătățirea serviciilor de educare pentru a satisface cerințele și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității.

Un punct aparte al rezultatelor analizei efectuate de management, constă din luarea, la nivel de Senat, a unor oportunități de îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, prin elaborarea Programului de îmbunătățire și prin utilizarea:

- evaluării riscurilor și a acțiunilor de corectare, prevenire sau reducere a efectelor nedorite;
- politicii referitoare la calitate;
- obiectivelor calității;
- rezultatele auditurilor interne și externe;
- analiza datelor;
- acțiunilor corective și preventive;
- analiza efectuată de management.

11. Controlul Manualului Calității

11.1. Responsabilități

DC are următoarele responsabilități:

- elaborează Manualul calității;
- difuzează Manualul;
- revizuieste Manualul.

Rectorul aprobă Manualul.

Facultățile din cadrul UPA la care manualul se difuzează sunt obligate să examineze capitolele acestuia și să transmită în scris DC orice propunere de modificare pe care o consideră necesară.



Primitorul manualului va asigura condițiile necesare astfel încât manualul primit să nu se deterioreze, dar să fie accesibil și consultat de orice salariat al Universității.

11.2. Revizia Manualului Calității

Manualul se va revizui ori de câte ori este necesar, în funcție de evoluția sistemului.

Cei care primesc reviziile sunt responsabili de introducerea lor în manualul pe care îl posedă.

