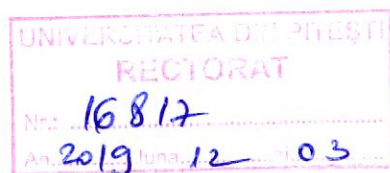




MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2



AVIZAT,
În ședința Consiliului de Administrație
din data 04.12.2019

APROBAT,
În ședința Senatului
din data de 16.12.2019

RECTOR,
Conf.univ.dr.ing. Dumitru CHIRLEȘAN

UI,
NU

MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015

Cod MC-01

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI

Nr. crt.	Elemente privind responsabilități/ operațiuni	Responsabili cu elaborarea /verificarea ediției	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborare	Prof.univ.dr. Ionela NICULESCU	Director CMCPU	26.11.2019	
		Șef lucrări.univ.dr.ing Nadia BELU	Responsabil elaborare instrumente de management al calității A3 în cadrul proiectului CNFIS-FDI-2019-0717	26.11.2019	
2.	Verificare	Prof.univ.dr.ing. Viorel NICOLAE	Prorector pentru calitatea învățământului	27.11.2019	
3.	Aviz juridic	Elena MATEESCU	Consilier juridic	27.11.2019	
4.	Avizat Comisia de monitorizare	Prof.univ.dr.ing. Viorel NICOLAE	Președintele Comisiei de monitorizare	27.11.2019	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII

Nr. crt.	Revizia / Data aplicării	Numărul capitolului și paginilor revizuite	Conținutul modificării	Nume și prenume			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1	Rev.1/ 03.05.2019	Revizie pentru IOS9001:2015	Revizia conținuturilor pentru a fi în conformitate cu ISO 9001:2015				
1	Rev.2/ 26.11.2019	4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate În tabel la Părți interesate externe	Introdus: Studenții (ca parteneri în procesul educațional cu calități de beneficiari interni și deopotrivă externi) Introdus: Angajatorii - Livrarea pe piața muncii a unor absolvenți conform cerințelor pieței muncii și recomandărilor periodice documentate prin procesul de feed-back.	Prof.univ.dr. Ionela NICULESCU Șl. Univ.dr.ing. Nadia BELU	Prof.univ.dr.ing. Viorel NICOLAE	Ședința CA din data de 04.12.2019	Ședința Senatului din data de 16.12.2019
2	Rev.2/ 26.11.2019	8.2.1. Comunicarea cu clientul	Introdus: De asemenea, UPIT prin site-ul oficial www.upit.ro controlat de către compartimentul specializat IT comunică permanent mediului intern și extern: informații privind oferta serviciilor sale educaționale, sistemul de organizare și funcționare al UPIT, informații utile pentru studenții și angajații proprii, informații privind strategiile de dezvoltare instituțională și toate informațiile prevăzute de legislația în vigoare pentru o comunicare transparentă.				

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: “Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT”



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

3	Rev.2/ 26.11.2019	9.1.1 Generalități	Introduș: UPIT monitorizează, măsoară, analizează și evaluează: programele de studii din oferta educațională, calitatea competențelor acumulate de către studenți prin examinare și promovare, activitatea practică a studenților, activitatea de cercetare științifică, activitatea cadrelor didactice, activitatea secretariatelor, așteptările studenților, satisfacția studenților, satisfacția angajatorilor, SMC, inserția pe piața muncii, atractivitatea ofertei educaționale, implementarea programului de mobilități Erasmus+, aplicarea la competiții de proiecte / programe internaționale, promovarea UPIT în străinătate.				
4	Rev.2/ 26.11.2019	9.1.2 Satisfacția clientului	Introduș: Astfel, pentru monitorizarea satisfacției studenților au fost elaborate chestionare pentru evaluarea la curs și seminar / laborator și se realizează conform MET-CMCPU-01- Metodologia de evaluare a rezultatelor și performanțelor activității personalului didactic și de cercetare din UPIT. De asemenea, prin Metodologia de evaluare a satisfacției studenților în raport cu produsul educațional global - MET-CMCPU-04 studenții evaluează: serviciile administrative, procesul de învățământ, serviciile bibliotecii, serviciile căminului studențesc, resursele și spațiile de învățare, serviciile cantinei studențești, activitățile extracurriculare, serviciile de informare și consiliere, aspecte generale privind universitatea.				

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

CUPRINS

CAP. 1 INFORMAȚII GENERALE	6
1.1 Informații utile	6
1.1.1. Statutul juridic	6
1.1.2. Scurt istoric al Universității din Pitești	6
1.2 Viziunea, misiunea și obiectivele generale ale Universității din Pitești	6
1.2.1 Viziunea UPIT	7
1.2.2 Misiunea UPIT	7
1.2.3 Obiective generale	7
CAP. 2 DOMENIUL DE APLICARE	8
CAP. 3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ TERMENI ȘI ABREVIERI	8
3.1. Documente de referință	8
3.2. Definiții și abrevieri	8
3.2.1. Definiții	8
3.2.2. Abrevieri	9
CAP. 4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	9
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	9
4.1.1 Factori externi (Analiza PEST)	9
4.1.2 Factori interni (Analiza SWOT)	10
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	11
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității	12
4.4 Sistemul de Management al Calității și procesele sale	12
CAP. 5 LEADERSHIP	13
5.1 Leadership și angajament	13
5.1.1 Generalități	13
5.1.2 Orientarea către client	14
5.2 Politica referitoare la calitate	14
5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate	14
5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate	14
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	16
CAP. 6 PLANIFICARE	16
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	16
6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	16
6.3. Planificarea schimbărilor	17
CAP. 7 SUPORT	17
7.1. Resurse	17
7.1.1. Generalități	17
7.1.2. Personal	17
7.1.3. Infrastructura	18
7.1.4 Mediul pentru operarea proceselor	18
7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare	19
7.1.6. Cunoștințe organizaționale	19
7.2 Competență	20
7.3 Conștientizare	20
7.4 Comunicare	20
7.5 Informații documentate	21
7.5.1 Generalități	21
7.5.2 Crearea și actualizarea. Controlul informațiilor documentate	21
CAP. 8 OPERARE	22

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

8.1 Planificarea și controlul operațional.....	22
8.2 Cerințe pentru produse și servicii.....	22
8.2.1 Comunicarea cu clientul.....	22
8.2.2 Determinarea cerințelor pentru programele de studii	23
8.2.3 Analizarea cerințelor pentru serviciile furnizate.....	23
8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	23
8.3.1 Generalități.....	23
8.3.2 Planificarea proiectării și cercetării.....	23
8.3.3 Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării.....	24
8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării.....	25
8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	25
8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării.....	25
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	26
8.4.1 Generalități.....	26
8.4.2 Tipul și amploarea controlului.....	26
8.4.3 Informații pentru furnizorii externi.....	26
8.5 Producție și furnizare de servicii	27
8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii.....	27
8.5.2 Identificare și trasabilitate	27
8.5.3 Proprietatea care aparține clienților și furnizorilor externi.....	28
8.5.4 Păstrare.....	28
8.5.5 Activități de post-livrare.....	28
8.5.6 Controlul modificărilor	28
8.6 Eliberarea produselor și serviciilor	29
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	29
CAP 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI.....	29
9.1. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	29
9.1.1 Generalități.....	29
9.1.2 Satisfacția clientului	30
9.1.3 Analiză și evaluare.....	30
9.2. Audit intern	30
9.3 Analiza efectuată de management	31
9.3.1 Generalități.....	31
9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management.....	31
9.3.3 Elemente de ieșire ale Analizei efectuate de management.....	31
CAP. 10 ÎMBUNĂTĂȚIRE.....	32
10.1. Generalități.....	32
10.2. Neconformitate și acțiune corectivă.....	32
10.3. Îmbunătățire continuă	32
HARTA PROCESELOR SMC DIN CADRUL UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI.....	33



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

CAP. 1 INFORMAȚII GENERALE

1.1 Informații utile

1.1.1. Statutul juridic

Universitatea din Pitești este o instituție de învățământ superior de stat, acreditată, cu personalitate juridică, are caracter nonprofit, este apolitică și dispune de autonomie universitară în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Universitatea din Pitești este parte a sistemului național de învățământ superior.

Sediul Universității din Pitești este în str. Târgu din Vale, nr. 1, cod 110040, Pitești. Pentru desfășurarea activităților didactice, Universitatea din Pitești are locații în municipiul Pitești și filiale în municipiile Alexandria, Câmpulung, Râmnicu Vâlcea și Slatina.

1.1.2. Scurt istoric al Universității din Pitești

Învățământul superior de stat din Pitești a luat ființă în anul 1962, sub denumirea de Institutul Pedagogic Pitești, cu trei facultăți: Filologie, Matematică și Științele Naturii. În anul 1969, odată cu dezvoltarea industriei constructoare de mașini în județul Argeș, se înființează și Institutul de Subingineri, subordonat Institutului Politehnic București. Cele două structuri fuzionează în anul 1974, sub denumirea de Institutul de Învățământ Superior Pitești care, prin Ordinul Ministrului Învățământului nr. 4.894 /22.03.1991, a devenit Universitatea din Pitești. Încă de la debut, Universitatea din Pitești a atras interesul multor tineri din țară pentru programele de studii oferite, pentru calitatea învățământului asigurat de corpul profesoral, dar și studenților din întreaga lume, la Pitești fiind un important centru care oferă studenților străini un program de studii pentru dezvoltarea competenței de comunicare în limba română și studii de specialitate.

Cu o istorie de peste 56 de ani de activitate în învățământul superior, Universitatea din Pitești își urmează cu succes misiunea de formare de specialiști cu pregătire superioară pentru învățământ, știință, cultură, activități economice și sociale, competenți și competitivi pe piața muncii din țară și străinătate, răspunzând cerințelor societății contemporane. UPIT este în prezent o instituție de prestigiu care joacă un rol deosebit de important în viața economică, socială și culturală locală și la nivelul Regiunii Sud-Muntenia. Universitatea din Pitești asigură accesul liber și coordonat la o educație modernă, pliată pe nevoile și realitățile din mediul socio-economic european.

Astfel, Universitatea din Pitești este o instituție de învățământ superior de stat acreditată, care funcționează în baza Ordinului Ministrului nr. 4.894 / 22.03.1991. Conform H.G. nr. 568/1995, au fost acreditate toate facultățile și specializările care au existat înainte de 1989 și conform Legii 88/1993, au fost autorizate provizoriu specializări noi. Procesul de autorizare și acreditate a fost parcurs, conform legii, pentru toate programele de studii care funcționează în universitate. UPIT funcționează pe baza autonomiei universitare, în acord cu cadrul legal în vigoare, cu Carta universitară, cu regulamentul propriu de organizare și funcționare și cu reglementările interne aprobate de Senatul universității.

1.2 Viziunea, misiunea și obiectivele generale ale Universității din Pitești

Universitatea din Pitești are implementat un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, descris în Manualul Calității.

Prin implementarea sistemului de management, conducerea de la cel mai înalt nivel se angajează pentru:

1. satisfacerea cerințelor studenților și a celorlalte părți interesate;
2. asigurarea infrastructurii și a unui mediu de lucru adecvat pentru desfășurarea corespunzătoare a tuturor proceselor și a resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite;
3. conformarea cu legislația în vigoare aplicabilă activităților desfășurate;
4. îmbunătățirea continuă a performanțelor și eficacității sistemului de management al calității.

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

1.2.1 Viziunea UPIT

Viziunea Universității din Pitești este de a excela ca instituție de educație și cercetare științifică modernă și dinamică, bazată pe competitivitate și calitate, activă și integrată în comunitatea locală, regională, națională și în Spațiul European al Învățământului Superior. Universitatea din Pitești își propune afirmarea și consolidarea unei identități distincte regionale/naționale/internaționale prin misiunea, normele și valorile asumate, menite să-i confere vizibilitate și prestigiu.

1.2.2 Misiunea UPIT

Universitatea din Pitești își asumă misiunea de educație și cercetare, prin realizarea trinomului universității moderne: educație – cercetare – servicii în comunitate, astfel:

1. formare profesională la nivel universitar, postuniversitar și în conceptul de învățare pe tot parcursul vieții, în scopul dezvoltării personale, a inserției absolvenților pe piața muncii, a satisfacerii nevoii de competență a mediului socioeconomic și de adaptare la schimbările permanente;
2. generare și transfer de cunoaștere prin cercetare științifică fundamentală și aplicativă, dezvoltare, inovare și transfer tehnologic, creație individuală și colectivă, relevante și semnificative la nivel regional, național și internațional;
3. promovare și dezvoltare de parteneriate la nivel local, regional și național în scopul implicării Universității în rezolvarea problemelor comunității și creșterii vizibilității și prestigiului.

1.2.3 Obiective generale

1. asigurarea calității în toate componentele activității academice și administrative;
2. promovarea unei oferte educaționale flexibile, constant adaptată la cerere, în acord cu cerințele de pe piața muncii și cu evoluția previzibilă a acestora;
3. centrarea procesului didactic pe student și rezultatele învățării - cunoștințe, abilități și competențe - cu utilizare directă în profesie și societate;
4. formarea și perfecționarea resurselor umane calificate și înalt calificate;
5. promovarea mobilității naționale și internaționale a cadrelor didactice, cercetătorilor și studenților;
6. creșterea dimensiunii internaționale a programelor de studii pentru formarea de absolvenți competitivi în spațiul european;
7. creșterea rolului și importanței cercetării științifice în dezvoltarea instituțională pe termen lung;
8. realizarea unei cercetări științifice competitive prin susținerea unor programe și proiecte definite inter- și transdisciplinar, pe axa priorităților strategiei naționale și europene;
9. dezvoltarea infrastructurii destinate activității de cercetare, susținerea Institutului de Cercetare și a activităților specifice;
10. afirmarea constantă a prestigiului științific, cultural și artistic al Universității, prin editarea de publicații, organizarea de manifestări științifice, expoziții, spectacole, competiții, etc.

Misiunea și obiectivele asumate de Universitatea din Pitești sunt fundamentate pe următoarele norme:

1. calitate și profesionalism în educație, cercetare și administrație;
2. sustenabilitate și realism în proiectarea obiectivelor;
3. responsabilitate și implicare în realizarea sarcinilor;
4. orientare spre nevoile comunității locale și regionale;
5. dimensiune națională și internațională a viziunii și misiunii universității ;
6. transparența și eficiența managerială și financiară;

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

7. consultarea comunității universitare în luarea deciziilor.

Valorile promovate, care definesc Universitatea din Pitești, sunt: excelență, inovare, implicare, dinamism, interdisciplinaritate, dialog intercultural, etică și responsabilitate.

CAP. 2 DOMENIUL DE APLICARE

Domeniul de aplicare la nivel de universitate îl constituie:

- activități de educație / formare profesională pe cicluri de licență, master, doctorat, programe de formare continuă și specializare postuniversitară / postdoctorală și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;
- activități sociale și administrative.

CAP. 3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ TERMENI ȘI ABREVIERI

3.1. Documente de referință

- Legea Educației Naționale nr 1/2011, cu modificările și completările ulterioare
- Carta Universității Universității din Pitești
- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii și vocabular;
- Hotărârea Guvernului nr 915/2017 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă a standardelor, standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a ARACIS
- OUG nr 75/12.07.2015 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare
- Ordinul nr 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice,
- Standardele și liniile directe pentru asigurarea calității în spațiul european al învățământului superior (ENQA - ESG)
- Carta Universității din Pitești

3.2. Definiții și abrevieri

3.2.1. Definiții

Termenii și definițiile utilizați(e) sunt specificate în standardele SR EN ISO 9000:2015, SR EN ISO 9001:2015.

Context al organizației – combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care organizația abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale.

Parte interesată – persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau de o activitate.

Client – persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta.

Informație documentată – orice informație pentru care există cerința de a fi păstrată și controlată de organizație, împreună cu suportul care conține informația.

Îmbunătățire – activitate pentru creșterea performanței.

Îmbunătățire continuă – activitate repetată pentru creșterea performanței.

Calitatea reprezintă măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele (conform standardului ISO 9001:2015).

În mediul universitar, prezintă interes calitatea proceselor și produselor educaționale, a proceselor de cercetare, a proceselor administrative și de asigurare a unei bune vieți studentești. Caracteristicile acestora



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

sunt analizate pentru a se determina măsura în care ele îndeplinesc cerințele părților interesate ale universității: studenți, angajatori, instituții de acreditare, parteneri în activități de cercetare etc.

Caracteristica - trăsătură distinctivă a unui produs, serviciu, proces, sistem, a unei organizații sau părți a acesteia.

Cerința - nevoie sau așteptare care este specificată, implicită sau obligatorie. Cerințele pot fi generate de diferite părți interesate sau de organizația însăși.

Manualul Calității este documentul care descrie sistemul de management al calității implementat într-o instituție.

Neconformitatea reprezintă o abatere de la așteptările unei părți interesate sau de la cerințele stabilite de o specificație, de o reglementare legislativă, de un standard.

Politica referitoare la calitate reprezintă intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Procesul este un ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.

3.2.2. Abrevieri

ARACIS = Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

CA = Consiliul de Administrație

UPIT = Universitatea din Pitești

SMC = Sistem de Management al Calității

PM = Procese de Management

PP = Procese Principale

PA = Procese Auxiliare (suport)

PI = Procese de Măsurare, Analiză și Îmbunătățire

MEN = Ministerul Educației Naționale

MCI = Ministerul Cercetării și Inovării

CAP. 4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Pentru înțelegerea organizației și a contextului în care activează UPIT s-au determinat factorii externi și interni relevanți pentru misiunea și direcțiile strategice stabilite, precum și pentru evaluarea capacității universității de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului de management al calității implementat.

Factorii externi și interni identificați sunt în permanență monitorizați, analizați și actualizați astfel încât să permită continuu promovarea și respectarea principiilor și valorilor proprii, precum și creșterea prestigiului și succesului universității în formarea de specialiști cu pregătire superioară raportat la nivel internațional, concentrându-se pe satisfacerea cerințelor părților interesate.

4.1.1 Factori externi (Analiza PEST)

Factori politici

- gradul de stabilitate a mediului politic național și internațional;
- gradul de stabilitate a structurilor executive / legislative;
- influența partidelor și a alianțelor politice;
- relațiile dintre Guvern / MENCS și unitățile de învățământ;
- gradul de predictibilitate și stabilitate a legislației aplicabile;

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

- concordanța dintre legislația română și cea internațională în domeniul învățământului, cercetării, inovării;
- război, conflicte, interdicții temporare.

Factori economici

- situația economică națională și internațională;
- dinamica factorilor macroeconomici (inflație, PIB, șomaj, rata dobânzii);
- cursurile de schimb valutar și fluctuațiile acestora;
- nivelul taxelor sau al diverselor facilități fiscale existente;
- taxele practicate de alte universități cu profil similar;
- creșterea facilităților oferite de universități din străinătate;
- capacitatea de finanțare a învățământului și a activității de cercetare / inovare de la bugetul național;
- capacitatea de finanțare a studiilor de către studenții străini.

Factori sociali

- tendințe, stil de viață;
- demografie;
- atitudini și opinii ale absolvenților angajatorilor, tendințe și acces pe piața muncii;
- imaginea UPIT;
- probleme etice;
- nivelul de motivare al absolvenților pentru dezvoltarea profesională;
- nivelul de motivare al absolvenților de a profesa în România;
- componentă etnică/religioasă
- diferențele socio-culturale ale studenților străini.

Factori tehnologici

- concurența și dezvoltarea tehnologiei;
- metode de predare / echipamente utilizate;
- proprietatea intelectuală;
- informații și comunicare;
- legislația privind tehnologia;
- potențial de inovare.

4.1.2 Factori interni (Analiza SWOT)

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
O istorie de peste 50 de ani ce conferă soliditate și experiență academică.	Starea de degradare a unora dintre mijloacele fixe; grad de învechire fizică și morală a instalațiilor tehnice, a programelor informatice.
UPIT se individualizează în Spațiul European al Învățământului Superior prin crearea și consolidarea unei culturi a internaționalizării.	Lipsa unor programe de studii post-universitare cu caracter permanent, necesare mediului socio-economic
Corp academic propriu bine pregătit profesional odată cu UPIT.	Utilizarea pe scară redusă a mijloacelor IT precum și a spațiilor virtuale de învățare, a mediilor colaborative.
Ofertă educațională și de formare profesională variată și adaptată la cerințele regionale și naționale ale pieței muncii.	Scăderea atractivității unor programe de studii de licență și / sau de master, pentru potențialii studenți
Crearea Colegiului Terțiar Non-universitar.	Rata relativ scăzută de introducere în oferta educațională a unor programe de studii noi – licență și masterat.
Existența programelor de studii în limbă străină	Abordarea sporadică a pieței formării profesionale VET din regiune.
Calitatea procesului didactic și implicarea studenților UPIT în activități de cercetare	Inexistența unei școli VET în interiorul UPIT, cu programe de formare profesională acreditate ANC.

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

Performanța studenților UPIT la competițiile sportive universitare și concursuri artistice universitare naționale.	
Existența infrastructurii de cercetare cu conectare directă la nevoile mediului socio - economic	
Finanțarea de către UPIT din fonduri proprii a proiectelor interne de cercetare desfășurate de tineri din mediul academic	
OPORTUNITATI	AMENINTARI
UPIT își desfășoară activitatea într-o zonă cu potențial economic ridicat, cu o diversitate de activități în domeniul industriei automobilului, în domeniul nuclear, al serviciilor etc.	Pe fondul scăderii demografice și a tendinței de scădere a numărului de absolvenți cu diplomă de bacalaureat precum și a interesului acestora pentru studii superioare, se înregistrează diminuarea numărului de studenți înmatriculați la programele de studii universitare de licență;
Existența unui mare număr de absolvenți de liceu care vor putea urma programele de studii ce vor funcționa în cadrul Colegiului Terțiar Nonuniversitar creat în UPIT.	Creșterea concurenței naționale și internaționale în învățământul superior românesc ca urmare a reducerii numărului potențialilor candidați și a prezenței universităților din spațiul internațional.
UPIT își desfășoară activitatea într-o regiune caracterizată de bună guvernare, beneficiind de sprijinul administrației publice locale și regionale.	Subfinanțarea învățământului superior din România.
Dezvoltarea regională din industria automotive solicită resursă umană calificată, ceea ce favorizează extinderea colaborării strânse pe noi direcții de cercetare.	Scăderea atractivității învățământului superior pentru tinerii absolvenți performanți în vederea alegerii unei cariere universitare, datorită nivelului salarizării comparativ cu alte domenii.
Extinderea arealului de recrutare a candidaților având în vedere buna imagine a UPIT	Legislația în domeniul învățământului superior – ritmul schimbărilor și ambiguitatea
Legăturile bune cu autoritățile regionale ce reglementează sectorul VET creează un statut aparte pentru UPIT	Legislația salarizării bugetarilor cu impact major asupra cash-flow-ului Universității
Costurile de formare VET substanțial reduse pe care le poate oferi UPIT actorilor socio-economici regionali.	Prezența pe piața regională a altor actori din alte centre universitare, cu politici de recrutare mai agresive.
Accesarea fondurilor nerambursabile (europene) și de cercetare, prin participarea în competițiile naționale și internaționale	Prezența pe piața regională a actorilor VET din alte centre mai mari, în special din București.
	Gradul relativ ridicat de abandon școlar.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

UPIT consideră importantă înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate având în vedere efectul acestora asupra capacității universității de a furniza consecvent servicii de calitate, care satisfac cerințele clienților și care, în același timp, asigură îndeplinirea cerințelor legale și reglementate aplicabile. Odată identificate, UPIT monitorizează și analizează informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante și stabilește măsuri pentru furnizarea unor servicii de calitate, în contextul respectării reglementărilor specifice aplicabile.

Părți interesate interne	
Părți interesate	Cerințe
Conducerea universității	- Cadru legislativ clar, predictibil astfel încât să se asigure un nivel înalt de conformare și un nivel minim de sancțiuni. - Capacitate financiară care să asigure un nivel înalt de performanță și dezvoltare organizațională, precum și creșterea prestigiului instituției. - Cadru organizațional care să permită un stil de management în condiții de eficacitate, eficiență și economicitate. - Personal competent la toate nivelurile. - Climat organizațional intern bazat pe libertate academică, merit, competență profesională, integritate,

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

	colegialitate, onestitate și responsabilitate
Angajați	- Siguranța locului de muncă și a salariilor. - Condiții de muncă adecvate pentru exercitarea atribuțiilor specifice locului de muncă conform aptitudinilor, competențelor și autorității deținute. - Condiții de muncă adecvate pentru dezvoltare profesională continuă și recunoaștere. - Climat organizațional intern bazat pe libertate academică, merit, competența profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate.
Părți interesate externe	
Studentii (ca parteneri în procesul educațional cu calități de beneficiari interni și deopotrivă externi)	- Respectarea angajamentelor contractuale. - Asigurarea de cunoștințe teoretice și practice de specialitate și a accesului la baza informațională și materială care sa le permită finalizarea studiilor. - Dobândirea unui nivel înalt de cunoștințe și performanțe profesionale, competitiv pe plan național și internațional. - Sistem unitar de evaluare a cunoștințelor și performanțelor profesionale. - Obținerea de feedback din partea cadrelor didactice privind nivelul de cunoștințe deținut și sprijin pentru îmbunătățirea performanțelor profesionale. - Accesul la luarea deciziilor care privesc procesul educațional. - Accesul la informații, transparență în luarea și comunicarea deciziilor aplicabile. - Servicii administrative și sociale corespunzătoare standardelor la nivel național și internațional.
Angajatorii	- Livrarea pe piața muncii a unor absolvenți conform cerințelor pieței muncii și recomandărilor periodice documentate prin procesul de feed-back.
Furnizori	- Respectarea angajamentelor contractuale; - Stabilitate în relațiile de colaborare. - Stabilitate și transparență în aplicarea reglementărilor specifice ambelor părți. - Respectarea contractelor încheiate. - Stabilitatea financiară a universității. - Relații reciproc avantajoase; Comunicarea eficientă și transparentă.
Universități concurente	- Cunoașterea punctelor tari și a punctelor slabe ale concurenței. - Cunoașterea performanțelor mediului concurențial. - Mediu concurențial bazat pe relații de respect reciproc.
Comunitatea locală	- Creșterea prestigiului Piteștiului prin calitatea serviciilor furnizate de UPIT și a specialiștilor formați în cadrul universității.
Organisme / autorități de certificare, acreditare, autorizare (MEN, MCI)	- Asigurarea cadrului de organizare, funcționare și legal adecvat pentru menținerea certificărilor, acreditărilor, autorizărilor specifice deținute de UPIT. - Respectarea cadrului legal și a documentației necesare pentru evaluare, raportare conform cerințelor organismelor. - Identificarea neconformităților și stabilirea de acțiuni corective. - Asigurarea monitorizării acțiunilor, evaluarea rezultatelor și stabilirea măsurilor de îmbunătățire.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

Pentru stabilirea domeniului de aplicare al SMC, UPIT a determinat limitele și aplicabilitatea acestuia luând în considerare:

- aspectele externe și interne
 - cerințele părților interesate relevante
 - programele de studii autorizate / acreditate și lucrările de cercetare științifică furnizate de UPIT;
- Informație documentată: Domeniul de aplicare MSMC, capitolul II, ed. 2/rev. 2.

4.4 Sistemul de Management al Calității și procesele sale

Sistemul de Management al Calității implementat în cadrul Universității din Pitești este condus de Rector, care stabilește strategia, politica și obiectivele în domeniul calității, urmărește cunoașterea și aplicarea lor în întreaga universitate. SMC este organizat și funcționează cu respectarea cerințelor / prevederilor Legii educației naționale nr. 1/2011, Legii nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G. nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, Metodologiei de evaluare externă a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior (ARACIS); ENQA (Standards and Guidelines for Quality

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

Assurance în the Higher Education Area) și standardului SR EN ISO 9001:2015. SMC adoptat în cadrul instituției se bazează pe implicarea totală a comunității academice în vederea îmbunătățirii continue a proceselor, precum și identificarea neconformităților ce pot să apară pe parcursul derulării unui proces.

UPIT și-a identificat și implementat procesele SMC urmărind atât interacțiunea lor cât și îmbunătățirea continuă a eficacității acestora. Procesele desfășurate în cadrul UPIT și interacțiunile dintre acestea sunt prezentate în Anexa 1 - Harta proceselor SMC din cadrul UPIT. Procesele incluse în SMC sunt structurate în patru categorii:

- procese de management – **PM**
- procese principale – **PP**
- procese auxiliare (suport) – **PA**
- procese de măsurare, analiză și îmbunătățire - **PI**

Descrierea interacțiunilor dintre procese:

- procesele de management interacționează cu toate procesele sistemului; prin ele sunt alocate resursele și se planifică procesele. Procesele de management guvernează procesele SMC și sunt utilizate de conducerea UPIT pentru a supraveghea întregul sistem (angajament conducere, stabilirea contextului organizației și a părților interesate, stabilirea politicii / a obiectivelor, orientarea către client, evaluare etc.)
- procesele principale (educațional și de cercetare științifică, evaluarea performanței, îmbunătățire) sunt subordonate proceselor de management, furnizându-le date;
- procesele auxiliare (suport) interacționează cu toate celelalte procese oferind baza materială și logistică pentru desfășurarea acestora;
- procesele măsurare, analiză și îmbunătățire interacționează cu toate procesele SMC și pot conduce la modificări ale acestora ca urmare a analizării rezultatelor obținute, precum și la stabilirea de acțiuni de îmbunătățire.

CAP. 5 LEADERSHIP

5.1 Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Leadership-ul și angajamentul referitor la SMC este demonstrat de conducerea UPIT prin:

- a. evaluarea eficacității sistemului de management al calității, prin revizuirea periodică a politicii și a obiectivelor în domeniul calității, precum și prin asigurarea resurselor necesare pentru realizarea rezultatelor intenționate;
- b. asigurarea ca politica și obiectivele în domeniul calității sunt stabilite pentru SMC și sunt compatibile cu contextul organizațional și cu direcția strategică a UPIT;
- c. asigurarea ca cerințele SMC sunt integrate în procesele identificate la nivelul UPIT;
- d. promovarea abordării pe baza de procese și a gândirii bazate pe risc;
- e. disponibilitatea resurselor necesare pentru documentarea, implementarea și dezvoltarea SMC;
- f. conformarea cu cerințele legale și comunicarea importanței unui management eficace;
- g. asigurarea că în cadrul SMC sunt obținute rezultatele intenționate;
- h. angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMC;
- i. promovarea îmbunătățirii prin analiza periodică a rezultatelor obținute și stabilirea de măsuri adecvate;
- j. susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora, conform zonelor lor de responsabilitate.



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

5.1.2 Orientarea către client

Conducerea UPIT demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către clientul intern și extern și părțile interesate prin:

- determinarea, înțelegerea și satisfacerea în mod consecvent a cerințelor clientului și a cerințelor legale și reglementate aplicabile;
- determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților care pot influența conformitatea programelor de studii/lucrărilor de cercetare științifică și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
- menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.

Conducerea UPIT este preocupată de satisfacerea cerințelor și așteptărilor angajaților proprii și de crearea unui climat, în care fiecare să se poată dezvolta la cele mai înalte standarde de performanță.

Conducerea UPIT se asigura că cerințele studentului, principalul client, sunt determinate și satisfăcute continuu, pentru creșterea încrederii acestuia în serviciile obținute, respectând în același timp toate cerințele legale și a celor de reglementare aplicabile astfel încât să asigure satisfacția părților interesate de activitatea sa.

UPIT organizează întâlniri cu angajatorii și menține un sistem de feedback permanent. Cerințele și propunerile angajatorilor sunt transpuse în curricula universitară pentru crearea condițiilor de atingere a competențelor cerute de piața muncii.

UPIT se preocupă permanent de respectarea standardelor de calitate impuse de ARACIS în vederea păstrării acreditărilor instituționale și a programelor de studii. În acest sens la nivelul instituției funcționează o Comisie de Evaluare și Asigurare a Calității și la nivelul facultăților. La nivelul departamentelor funcționează Comisiile de Evaluare a Programelor de Studii. Atribuțiile acestor entități conduc la elaborarea anuală a unui Raport CEAC prin care se reflectă situația UPIT și a programelor de studii privind respectarea standardelor și indicatorilor de calitate. (*Informații documentate: Carta Universității din Pitești, Plan strategic 2016 – 2020, Planuri operaționale, Rapoarte CEAC*).

5.2 Politica referitoare la calitate

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

La stabilirea politicii SMC, conducerea UPIT s-a asigurat că aceasta:

- este adecvată scopului și contextului organizației și susține direcția sa strategică;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a SMC.

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica SMC este semnată de către Rector care își asumă responsabilitatea realizării tuturor obiectivelor și este:

- disponibilă pe site-ul UPIT și menținută ca informație documentată;
- este comunicată prin instruirii, înțeleasă și aplicată în cadrul UPIT;
- disponibilă părților interesate relevante (după caz);
- este analizată periodic pentru a se asigura că rămâne relevantă și adecvată pentru Universitate.

(*Informații documentate: Declarația rectorului privind politica de calitate a Universității din Pitești*
cod: D-5.2-01)



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

Principiile politicii de asigurare a calității în cadrul UPIT

Între Universitatea din Pitești și mediul extern, în care aceasta acționează, există un echilibru dinamic, o adaptare continuă bazată pe utilizarea feedbackului intern și extern, pe schimb bidirecțional de informații, pe alinierea strategică a cerințelor partenerilor interni și externi.

UPIT urmărește evoluțiile politicilor și practicilor internaționale și naționale privind asigurarea calității și le aplică în forme adaptate la contextul creat de propriul câmp de influență al părților interesate și promovează principiile și politicile sale cu privire la calitate în relațiile cu toate părțile interesate, asumându-și un rol activ în îmbunătățirea viziunii acestora asupra asigurării calității.

UPIT și-a stabilit standarde proprii de calitate care sunt în acord cu obiectivele dezvoltării sustenabile privind toate procesele și activitățile desfășurate. Politica de calitate a Universității din Pitești este centrată pe o serie de principii definite în concordanță cu direcțiile de dezvoltare conținute în Planul strategic al Universității din Pitești, astfel:

1. îmbunătățirea continuă a sistemului de învățământ, a curriculei universitare și a metodologiei didactice pentru a promova forme de pregătire adaptate cerințelor de schimbare și eficientizare ale societății românești;
2. dezvoltarea cercetării științifice, prin crearea și exploatarea unor structuri de cercetare specifice unui învățământ formativ, performant;
3. promovarea programelor de cercetare științifică, dezvoltarea tehnologică, inovarea educațională, creația științifică, tehnică și culturală, realizate din fonduri proprii sau prin cooperare națională și internațională;
4. implementarea managementului universitar, fundamentat pe cerințele moderne de calitate și de finanțare globală, compatibil cu sistemul de funcționare a procesului de învățământ bazat pe credite transferabile;
5. îmbunătățirea metodologiei de apreciere și de echivalare a studiilor, prin utilizarea unor sisteme acceptate pe plan internațional în învățământul superior;
6. îmbunătățirea sistemului de pregătire continuă și de utilizare a personalului implicat în procesul formativ și de cercetare;
7. organizarea activităților de educație permanentă destinate specialiștilor din domeniile universitare și tehnic și a activităților de perfecționare pentru personalul din învățământul preuniversitar;
8. așezarea criteriilor de competență didactică și științifică la baza procesului de evaluare și de promovare a cadrelor didactice, cu respectarea principiilor de etică academică;
9. participarea la programe didactice internaționale, prin convenții bilaterale cu universități de prestigiu din Europa și de pe alte continente;
10. îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite studenților în procesul de învățământ;
11. modernizarea campusurilor universitare din Pitești și din filiale și îmbunătățirea condițiilor sociale oferite studenților;
12. protejarea patrimoniului și dezvoltarea infrastructurii Universității din Pitești.

Principiile strategice care stau la baza dezvoltării academice și a culturii de calitate în plan managerial sunt:

1. Creșterea competitivității Universității din Pitești și dezvoltarea unei culturi organizaționale care să contribuie la îmbunătățirea gradului de încredere în cadrul evaluărilor instituționale.
2. Îmbunătățirea permanentă a calității programelor de studii, în vederea creșterii performanțelor acestora și a adaptării ofertei educaționale la cerințele pieței muncii.
3. Îmbunătățirea permanentă a calității resursei umane.
4. Asigurarea unei bune comunicări privind dezvoltarea academică și calitatea instituțională.

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Conducerea UPIT se asigura că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației. Au fost desemnate responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că SMC se conformează cu cerințele standardelor ISO 9001:2015;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- raportarea performanței SMC și a oportunității de îmbunătățire, către Consiliul de Administrație;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în toată Universitatea;
- a se asigura că este menținută integritatea SMC atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia.

Organigrama SMC din cadrul UPIT și responsabilitățile și autoritățile în domeniul calității sunt prezentate în : *(Informații documentate: Codul de asigurare a calității în Universitatea din Pitești cod: REG-SUPIT-02).*

CAP. 6 PLANIFICARE

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

La planificarea activității, UPIT ia în considerare contextul organizațional, necesitățile și așteptările clienților și determină riscurile și oportunitățile care necesită să fie tratate pentru a se asigura:

- obținerea în cadrul SMC a rezultatelor intenționate;
- creșterea efectelor dorite;
- prevenirea sau reducerea efectelor nedorite, inclusiv posibilitatea ca Universitatea să fie afectată de condițiile de mediu externe;
- realizarea îmbunătățirilor.

În cadrul UPIT există constituită echipa de gestionare a riscurilor, care coordonează procesul de identificare, analiză și evaluare a riscurilor precum și pentru tratarea riscurilor și oportunităților, monitorizarea și revizuirea acestora, precum și stabilirea măsurilor astfel încât să se asigure menținerea lor la un nivel rezonabil care să asigure îndeplinirea obiectivelor Universității și a SMC într-un mod eficient, eficace și economic. Procesul de management al riscurilor cuprinde identificarea, analiza, evaluarea și stabilirea răspunsului la risc, monitorizarea implementării măsurilor de control al acestora și revizuirea periodică a acestora. Riscurile identificate la nivelul UPIT înregistrate, monitorizate și revizuite în cadrul Registrului riscurilor. UPIT planifică, conform Procedurii de sistem privind Managementul Riscului, Cod: PS-CMCPU-03:

- acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
- modul în care:
 - integrează și implementează acțiunile în procesele SMC;
 - evaluează eficacitatea acestor măsuri.

6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

Rectorul UPIT stabilește obiective referitoare la calitate conform planului strategic și operațional, pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare SMC. Aceste obiective:

- sunt consecvente cu politica în domeniul calității;
- sunt S.M.A.R.T.;
- sunt în concordanță cu cerințele aplicabile;
- asigură conformitatea serviciilor / proiectelor de cercetare / dezvoltare / inovare / asistență tehnică / transfer tehnologic și creșterea satisfacției clientului;

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

- e. sunt monitorizate, comunicate și actualizate, atunci când este cazul.

În cadrul Universității sunt menținute informații documentate referitoare la obiectivele în domeniul calității. Obiectivele în domeniul calității sunt aduse la cunoștința tuturor părților interesate prin afișarea pe site-ul UPIT și prin instruirii. La planificarea realizării obiectivelor referitoare la calitate Consiliul de Administrație a determinat activitățile care trebuie întreprinse și resursele necesare pentru realizarea acestora, responsabilii, termenul de finalizare și modul în care se vor evalua rezultatele. (Informații documentate: *Planul operațional al Universității din Pitești pentru anul ...*)

6.3. Planificarea schimbărilor

În cazul în care, în cadrul UPIT se determină necesitatea de schimbare a sistemului, acesta se face în mod planificat luându-se în considerare:

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

CAP. 7 SUPOORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

Conducerea UPIT determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC, luând în considerare capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente și ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

Strategia de dezvoltare a Universității este stabilită, în primul rând, ținând seama de contextul regional și național și de interesul demonstrat de absolvenții de liceu pentru programele de studii autorizate / acreditate, dezvoltate în cadrul UPIT. De asemenea, o importanță majoră o are și perspectiva de dezvoltare a domeniului programelor de studii oferite studenților.

În scopul stabilirii, implementării, menținerii și îmbunătățirii continue a SMC sunt identificate și alocate resursele necesare pentru realizarea proceselor în condiții optime din punct de vedere tehnic, calitativ, economic și comercial. Resursele sunt formate din: resurse umane, infrastructură, resurse informaționale, documentare, financiare și resurse externe.

Conducerea Universității alocă resursele necesare prin:

- bugetul anual de venituri și cheltuieli;
- planul anual de investiții – infrastructura;
- autorizări și certificări;
- programe privind instruirea, calificarea și specializarea personalului didactic, didactic auxiliar și nedidactic.

7.1.2. Personal

UPIT pune la dispoziție necesarul de resurse umane, materiale și financiare pentru implementarea și funcționarea eficace a Sistemului de Management al Calității. Prin politica de resurse umane stabilită, Rectorul urmărește ca personalul care efectuează activități ce influențează calitatea programelor de studii / proiectelor de cercetare / dezvoltare / inovare / asistență tehnică / transfer tehnologic să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilității și al experienței necesare. Angajarea personalului și promovarea acestuia pe post, în cadrul UPIT este reglementată la nivel național prin legi, hotărâri de guvern, ordonanțe și ordine de ministru. Resursele umane alocate - din punct de vedere al competenței și numărului -

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

corespund cu prevederile organigramei aprobată, cu fișele de post și cu cerințele documentelor SMC aplicabile.

(Informații documentate: REG-55-00 Regulamentul de organizare și funcționare a Universității din Pitești, Organigrama UPIT, REG-55-02 Regulamentul de organizare și funcționare a Senatului Universității din Pitești, Metodologie privind organizarea și desfășurarea alegerilor academice pentru mandatul 2016-2020, Metodologie privind organizarea și desfășurarea procesului de selectare și numire a decanilor 2016-2020, MET-CMCPU-01- Metodologia de evaluare a rezultatelor și performanțelor activității personalului didactic și de cercetare din UPIT, MET-CMCPU-02- Metodologie privind concursul pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din UPIT, MET-CMCPU-03- Metodologie privind organizarea și desfășurarea examenului de promovare în cariera didactică în cadrul Universității din Pitești; PL-62-01 – Perfecționarea și instruirea cadrelor didactice și auxiliare, PO-CCDI-01 - Procedură operațională privind stimularea activității de cercetare și creație universitară de excelență din UPIT.

7.1.3. Infrastructura

Consiliul de Administrație al UPIT este preocupat permanent pentru a pune la dispoziție și a menține infrastructura necesară operării proceselor incluse în SMC și pentru realizarea conformității serviciilor oferite. Activitățile didactice în cadrul Universității din Pitești se desfășoară în bune condiții în spații și imobile destinate activităților didactice specifice programelor de studii (spații de învățământ, baze didactice, terenuri de sport, cămine, cantine). Spațiile sunt în concordanță cu normele tehnice, de siguranță și igienico-sanitare în vigoare.

De asemenea, infrastructura pusă la dispoziție de Universitate constă și în:

- infrastructura tehnologică (mijloace fixe care asigură desfășurarea activităților);
- echipament hardware și software;
- servicii suport, formate din: echipament de comunicare (telefoane, fax, e-mail), mijloace;
- de transport.

7.1.4 Mediul pentru operarea proceselor

Conducerea UPIT este preocupată de menținerea unui mediu de lucru adecvat care să asigure funcționarea programelor de studii și realizarea unor proiecte de cercetare, expertize și transfer tehnologic și realizarea conformității serviciilor furnizate și a lucrărilor științifice.

Mediul adecvat este constituit dintr-o combinație de factori cum ar fi:

- a. sociali (nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări);
- b. psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională);
- c. fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot).

Factorii fizici asigurați pentru toate compartimentele sunt: condiții termice adecvate anotimpului, iluminat corespunzător, curățenie.

Universitatea se preocupă permanent de dotarea spațiilor alocate procesului de predare-învățare și de cercetare, inclusiv a bibliotecilor, a laboratoarelor și centrelor de cercetare, cu echipamente specifice (calculatoare, laptopuri, imprimante și multifuncționale, copiatoare, videoproiectoare, retroproiectoare, aparatură de laborator). Alte aspecte ale UPIT care contribuie la condițiile de desfășurare a muncii includ:

- accesul la informații;
- relațiile cu furnizorii, clienții și cu alte părți interesate;
- resursele financiare.

**7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare****7.1.5.1. Generalități**

Necesarul de măsurări și monitorizări pentru verificarea conformității datelor din lucrările de cercetare cu cerințele specificate sunt stabilite în contracte / comenzi sau prin ghiduri / teme de cercetare / proiectare; în funcție de acestea sunt alocate resursele necesare pentru a asigura rezultate valide și de încredere.

Resursele pentru monitorizare și măsurare sunt alocate pe tipuri de încercări și sunt menținute pentru a se asigura că acestea rămân adecvate pentru utilizare.

Conducerea UPIT se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

- a. adecvate pentru tipul de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- b. menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul utilizării.

În acest sens, sunt păstrate dovezi ale adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

(Informații documentate: lista licențelor deținute de UPIT, lista RMM-urilor utilizate în cadrul lucrărilor de cercetare și stadiul etalonărilor / verificărilor metrologice)

7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor

Dacă trasabilitatea este o cerință sau este considerată de UPIT ca o parte esențială pentru furnizarea încrederii în validitatea rezultatelor măsurărilor, echipamentele de măsurare sunt:

- a. verificate sau etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile la etaloane naționale sau internaționale; atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este păstrată ca informație documentată;
- b. identificate pentru a determina stadiul lor;
- c. protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurărilor ulterioare.

Conducerea UPIT, prin responsabilitățile alocate, determină dacă validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare a fost influențată negativ atunci când un echipament de măsurare este găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat și întreprinde acțiuni, după caz.

(Informații documentate: lista echipamentelor de măsurare și monitorizare, lista licențelor pentru softurile utilizate)

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Conducerea UPIT a determinat cunoștințele organizaționale necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității programelor de studii proiectelor de cercetare, precum și pentru menținerea și punerea lor la dispoziție, atât cât este necesar.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (proprietate intelectuală, cunoștințe obținute din experiență, eșecuri, proiecte de succes, centre de cercetare, brevete, asimilarea și diseminarea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate, rezultatele îmbunătățirilor proceselor și serviciilor);
- surse externe (legislație, reglementări, standarde, participări la conferințe, congrese, alte evenimente speciale, obținerea de cunoștințe de la colaboratori sau furnizori externi).

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, Universitatea ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care se pot obține sau accesa orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

7.2 Competență

UPIT determină:

- competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul sau și pot să influențeze performanța și eficacitatea SMC;
- nivelul de competență al angajaților pe baza studiilor, instruirilor și experiențele adecvate;
- acțiunile necesare de dobândire a competenței necesare și eficacitatea acțiunilor întreprinse, atunci când este cazul.

Pentru personalul care lucrează în cadrul Universității și care are influență asupra performanței și eficacității SMC, în fișele de post sunt stabilite competențele necesare.

În scopul dobândirii și menținerii competenței necesare, sunt identificate, planificate și desfășurate instruirii (interne și externe), pentru toate categoriile de personal implicate în realizarea proceselor SMC. Instruirile se desfășoară în domeniul profesional, al managementului calității; eficacitatea acestor instruirii este verificată prin examinări orale, teste, probe practice și monitorizări ale activității.

(Informații documentate: programul anual de instruire, fișe de instruire, diplome, certificate, adeverințe de absolvire a cursurilor)

7.3 Conștientizare

Persoanelor care lucrează în cadrul UPIT, le sunt aduse la cunoștință politica referitoare la calitate, obiectivele în domeniul SMC. Conducerea Universității urmărește contribuția personalului la eficacitatea SMC, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite și implicațiile neconformării cu cerințele SMC.

(Informații documentate: programul anual de instruire, fișa de instruire)

7.4 Comunicare

În cadrul UPIT s-a stabilit metodologia de comunicare în cadrul SMC, ceea ce presupune:

- comunicarea internă între nivelurile ierarhice și funcții ale Universității;
- comunicarea externă cu părțile interesate.

Prin comunicarea internă se informează angajații cu privire la:

- declarația de politică în domeniul calității și obiectivele generale și specifice ale funcțiilor și nivelurilor relevante în domeniul calității;
- cerințele legale și alte cerințe aplicabile;
- informațiile documentate ale SMC;
- analizele efectuate de Consiliul de Administrație și măsurile dispuse de acesta pentru îmbunătățirea continuă;
- informații relevante pentru SMC;
- rezultatele auditurilor interne și externe;
- situația reclamațiilor/sesizărilor.

În cadrul Universității sunt utilizate următoarele modalități de comunicare externă: verbală, în cadrul întâlnirilor sau dezbaterilor și scrisă (contracte / comenzi / sesizări / reclamații etc).

Comunicarea externă implică:

- comunicarea cu autoritățile locale;
- informarea publicului privind politica UPIT;
- comunicarea cu organisme de reglementare, acreditare și / sau de certificare;
- comunicarea cu clienții și cu alte părți interesate;
- comunicarea cu furnizorii de materiale, servicii / produse.



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

Înregistrările aferente proceselor de comunicare internă și externă sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate, pentru a asigura trasabilitatea informațiilor și responsabilizarea privind actul de informare publică.

În cadrul Universității se utilizează ca suporturi pentru comunicare: telefoanele fixe și mobile, fax-ul, internetul, panouri de afișare, materiale promoționale etc. Informațiile publice sunt disponibile pe pagina de web a UPIT și sunt constant revizuite și updatate, oferind transparență și imparțialitate.

Responsabilitățile și autoritățile privind comunicarea sunt conform Regulamentelor în vigoare, fișelor de post.

(Informații documentate: REG-BCRPR-01 Regulament privind organizarea și funcționarea a Biroului de Comunicare, Relații Publice și Registratură, adrese, mail-uri, fax-uri)

7.5 Informații documentate

7.5.1 Generalități

Informațiile documentate în cadrul Universității din Pitești reprezintă totalitatea informațiilor formalizate care reglementează modul de organizare și desfășurare a activităților / proceselor la nivel global (universitate) și la nivelul subdiviziunilor organizatorice (facultăți, departamente academice, direcții / structuri administrative), pentru asigurarea controlului nivelului de calitate la care se desfășoară activitatea / procesul, pentru a controla riscurile care pot conduce la neconformități în desfășurarea activității / procesului,

În cadrul UPIT au fost stabilite categoriile de informații documentate, respectiv:

- informații documentate cerute de SR EN ISO 9001, ediția în vigoare;
- informații documentate determinate de conducerea UPIT ca fiind necesare pentru eficacitatea SMC.

Aceste informații documentate includ:

- declarația rectorului privind politica de calitate a Universității din Pitești;
- manualul SMC;
- regulamente, metodologii, coduri, proceduri și instrucțiuni;
- harta proceselor;
- organigrama, fișele de post etc.;
- documente de proveniență externă (cerințe legale și reglementate, standarde);
- formulare utilizate pentru înregistrarea rezultatelor activităților desfășurate.

La stabilirea nivelului de detaliere a informațiilor documentate s-au avut în vedere următoarele aspecte:

- mărimea Universității și tipul de activități, procese, servicii/produse;
- complexitatea proceselor și interacțiunea lor;
- competența personalului.

7.5.2 Crearea și actualizarea. Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate cerute de SMC sunt identificate și descrise (titlu, dată, emitent, cod etc.). Pentru fiecare informație documentată, la nivelul UPIT, s-a stabilit formatul și nivelul de analiză și aprobare. Informațiile documentate cerute de standardele de referință sunt controlate pentru a se asigura ca sunt disponibile și potrivite pentru utilizare (pe site-ul Universității, pe paginile web ale facultăților) și sunt protejate în mod adecvat (împotriva încălcării confidențialității, utilizării neadecvate sau pierderii integrității).

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

- a. difuzarea, accesul, regăsirea și utilizarea;
- b. depozitarea și păstrarea, inclusiv păstrarea caracterului lizibil;
- c. controlul modificărilor (versiunea);

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

d. pastrarea și eliminarea.

Informațiile documentate din surse externe, determinate de conducerea UPIT ca fiind necesare pentru planificarea și funcționarea SMC, sunt înregistrate la registratura Universității și distribuite de rector persoanelor autorizate pentru a le pune în aplicare. Cerințele referitoare la modul de elaborare (inclusiv identificare, redactare, difuzare), actualizare și control a informațiilor documentate se regăsesc în *Procedura de sistem PS-CMCPU-01 Controlul documentelor*.

CAP. 8 OPERARE

8.1 Planificarea și controlul operațional

În cadrul UPIT procesele educaționale și de cercetare (care adaugă valoare și sunt determinante pentru SMC) sunt planificate, implementate și controlate.

Universitatea planifică, implementează, controlează și menține procesele, activitățile și acțiunile necesare pentru a îndeplini cerințele SMC și aplică acțiunile de tratare a riscurilor și oportunităților și acțiunile de realizare a obiectivelor, prin stabilirea criteriilor de funcționare și implementarea controlului proceselor, în conformitate cu acestea.

UPIT controlează schimbările planificate pentru a reevalua consecințele și ia măsuri pentru a diminua efectele adverse, dacă este necesar.

Cerințele de planificare și control a proceselor (inclusiv a celor externalizate) în proceduri de sistem și instrucțiuni. Acțiunile pentru tratarea riscurilor și a oportunităților determinate în cadrul universității sunt integrate în procese și sunt menținute înregistrările aferente.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

În cadrul UPIT sunt identificate două tipuri de clienți, și anume:

- studenții și doctoranzii – clienți interni;
- angajatori, parteneri în proiecte de cercetare (universități naționale și internaționale, institute de cercetare), autorități locale, regionale și naționale – clienți externi.

Comunicarea cu aceștia include:

- furnizarea de informații referitoare la programele de studii dezvoltate în cadrul UPIT;
- furnizarea de informații referitoare la domeniile de cercetare (pentru doctoranzi);
- furnizarea de informații referitoare la dotările de care dispune Universitatea, pentru dezvoltarea de parteneriate, transfer tehnologic etc.;
- obținerea feedback-ului de la client și modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor;
- tratarea sau controlul proprietății clientului (acte de studii, produse);
- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiuni de urgență, atunci când este relevant.

Funcțiile implicate în comunicarea cu clientul sunt:

- în relația cu studenții / doctoranzii: prorectorul pentru relații cu studenții, absolvenții și mediul socio-economic, prorector pentru relații internaționale, directorul general administrativ, decanii și directorii de departamente;
- prorectorul pentru cercetare științifică și informatizare, directorii / responsabili de proiect, cadrele didactice (pentru activitatea de cercetare individuală – articole / cărți / suporturi de curs).
- în relația cu autoritățile locale / regionale / naționale: rectorul sau, cu delegare din partea acestuia, pe domeniul lor de competență, prorectorii sau decanii.

De asemenea, UPIT prin site-ul oficial www.upit.ro controlat de către compartimentul specializat IT comunică permanent mediului intern și extern: informații privind oferta serviciilor sale educaționale, sistemul de organizare și funcționare al UPIT, informații utile pentru studenții și angajații proprii, informații

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

privind strategiile de dezvoltare instituțională și toate informațiile prevăzute de legislația în vigoare pentru o comunicare transparentă.

(Informații documentate: REG-BCRPR-01 Regulament privind organizarea și funcționarea a Biroului de Comunicare, Relații Publice și Registratură)

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru programele de studii

Pentru a demonstra că cerințele ARACIS pentru programele de studii autorizate / acreditate sunt îndeplinite, sunt efectuate periodic analize ale acestora, rezultatul fiind prezentat în „rapoarte de autoevaluare”, întocmite de comisia de evaluare, nominalizată de Directorul de Departament și avizată de Consiliul Facultății, pentru fiecare program de studii în parte.

Raportul de autoevaluare reprezintă dovada că UPIT se asigură că cerințele sunt definite și îndeplinite; cele legale și de reglementare sunt aplicate și alte cerințe necesare sunt definite. De asemenea, este demonstrat faptul că UPIT își respectă declarațiile sale referitoare la programele de studii furnizate.

(Informații documentate: REG-CMCPU-01 Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, REG-55-22-Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității din Universitatea din Pitești, rapoarte CEACU și CEACF, raport evaluare internă program de studii licență /master.

8.2.3 Analizarea cerințelor pentru serviciile furnizate

Pe parcursul funcționării programelor de studii autorizate / acreditate, UPIT se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele impuse de ARACIS. La începutul fiecărui an universitar, după încheierea procesului de admitere, sunt realizate analize referitoare la programele de studii care urmează a fi pornite, ținând cont de faptul că acestea trebuie să funcționeze în condiții de economicitate, eficacitate și eficiență. Aceste analize includ cerințele ARACIS, cerințele studenților / doctoranzilor, competențele obținute în urma absolvirii. De asemenea, prin această analiză, conducerea Universității se asigură că cerințele modificate de ARACIS pot fi respectate și confirmă cerințele studenților / doctoranzilor și cele ale angajatorilor.

În cazul în care apar modificări ale cerințelor, funcțiilor implicate se asigură că documentele la care se face referire sunt modificate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la acestea. Conștientizarea personalului implicat se face prin transmiterea modificărilor și luarea la cunoștință, prin ședințe ale Consiliului de Administrație, Consiliului Facultății și / sau prin instruiri.

(Informații documentate: planurile de învățământ, documentațiile de acreditare / evaluare periodică a programelor de studii (de către ARACIS), metodologiile de evaluare și standarde ARACIS, REG-DGS-02 Regulament privind activitățile profesionale studențești studii universitare de licență, REG-DGS-04 Regulament privind activitățile profesionale studențești studii universitare de masterat, REG-CSUD-02 Regulament privind activitățile profesionale studii universitare de doctorat, REG-CSUD-01 Regulament privind organizarea și desfășurare studiilor universitare de doctorat în cadrul IOSUD UPIT)

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1 Generalități

UPIT stabilește, implementează și menține un proces de proiectare și de dezvoltare a proceselor educaționale, suport, astfel încât să se asigure furnizarea consecventă a serviciilor.

8.3.2 Planificarea proiectării și cercetării

La determinarea etapelor și controalelor pentru cercetare / proiectare / elaborare UPIT ia în considerare următoarele:

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: “Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT”



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

- a. natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- b. etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile în anumite etape;
- c. activitățile necesare de verificare și validare;
- d. responsabilitățile și autoritățile implicate;
- e. resursele interne și externe necesare;
- f. necesitatea de control al interfețelor între persoanele implicate;
- g. necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor;
- h. cerințe pentru furnizarea ulterioară;
- i. nivelul de control al procesului de cercetare/proiectare/elaborare așteptat de client și alte părți interesate;
- j. informațiile documentate necesare pentru a demonstra că cerințele au fost îndeplinite.

Informații documentate: Plan de cercetare științifică și creație universitară, planul de cercetare științifică la nivelul facultății / departamentului, plan de elaborare a documentelor necesare pentru întocmirea dosarului în vederea autorizării creditării programului de studii)

Planurile interne de cercetare-dezvoltare și inovare ale facultăților sunt aprobate de Consiliile facultăților și cuprind direcții de cercetare și teme de cercetare care se înscriu în ariile științifice ale domeniilor de studii coordonate de departamente, inclusiv din domeniul studiilor de doctorat.

8.3.3 Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

Pentru toate programele de studii / lucrările de cercetare UPIT determină cerințele esențiale, luând în considerare:

- a. cerințele funcționale și de performanță;
- b. informații provenite din activitățile de cercetare / proiectare anterioare, similare;
- c. cerințele legale și reglementate;
- d. standarde / gulamente / metodologii / coduri / proceduri pe care universitatea le-a implementat;
- e. consecințele potențiale ale eșecului produs de funcționarea defectuoasă a acestora.

Elementele de intrare stabilite sunt adecvate, complete și fără ambiguități, iar cele care sunt în conflict sunt rezolvate. Aceste elemente de intrare sunt păstrate ca informații documentate.

1. La înființarea unui program de studii, directorul de departament, împreună cu cadrele didactice, testează piața, organizează întâlniri cu angajatorii, cu reprezentanți ai autorității locale și regionale, cu absolvenți, în vederea stabilirii necesității acestuia. În plus, pentru programele de studii de master, cerințele angajatorilor sunt prioritate, deoarece fișele disciplinelor trebuie elaborate având în vedere competențele specifice și transversale. De asemenea, un rol important în autorizarea / acreditarea unui program de studii îl are și: analiza desfășurată în cadrul liceelor / universităților, referitoare la numărul de studenți interesați de absolvirea acestuia; cerințele legale și reglementate aplicabile; resursa umană; dotările necesare.

2. Elementele de intrare pentru proiecte de cercetare din fonduri europene sau naționale sunt: ghidurile de aplicare; resursele umane și financiare de care dispune universitatea; dotările existente.

3. Elementele de intrare pentru transfer tehnologic sunt cele specificate în contractele/comenzile clientului, cele nespecificate, dar identificate de directorul de proiect ca fiind necesare, cerințele legale și reglementate aplicabile.

4. Pentru elaborarea articolelor, lucrărilor științifice / cărților / îndrumărilor de laborator / suporturilor de curs etc, datele de intrare sunt materialele bibliografice și rezultatele cercetărilor întreprinse în domeniu.

(Informații documentate: procese-verbale ale întâlnirilor, statistici ale numărului de absolvenți de liceu / studii universitare de licență / studii universitare de master, lista cerințelor legale și reglementate aplicabile; ghidurile de aplicare, listele de dotări ale laboratoarelor, contracte / comenzi)

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării

În procesul de cercetare/ proiectare sunt efectuate controale în diferite etape, impuse de client și/sau de directorul de proiect, pentru a se asigura că:

- sunt definite rezultatele care urmează a fi obținute;
- sunt efectuate analize pentru a se evalua capacitatea rezultatelor de a satisface cerințele;
- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că rezultatele cercetării / proiectării sunt în concordanță cu elementele de intrare stabilite;
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că proiectele (curricula, proiectul de cercetare, articolul etc.) rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare, referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.

(Informații documentate: raport autoevaluare program de studii, raport de evaluare program de studii, proces-verbale, recenzii etc)

8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

UPIT se asigură că elementele de ieșire ale noilor programe de studii / lucrărilor de cercetare:

- satisfac cerințele elementelor de intrare;
- sunt adecvate pentru procesele ulterioare;
- includ sau fac referire la cerințe pentru monitorizare și măsurare și, după caz, criterii de acceptare (criterii ARACIS, standarde și indicatori de performanță, criterii impuse de clienți);
- precizează caracteristicile programelor de studii/lucrărilor de cercetare care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

Activitatea de cercetare științifică și creație universitară s-a desfășurat în fiecare an universitar pe baza planurilor interne de cercetare-dezvoltare-inovare (PICDI) ale unităților de cercetare, departamentelor și facultăților, care au fost elaborate în luna ianuarie, în conformitate cu procedura operațională specifică, sunt disponibile pe platforma SIIMADC.

(Informații documentate: dosarele de autorizare/acreditare programe de studii, dosarul proiectului de cercetare, articole, cărți, îndrumare de laborator, suporturi de curs etc)

8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării

Directorii programelor de studii, directorii proiectelor de cercetare, cadrele didactice urmăresc, identifică, analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior elaborării dosarelor programelor de studii, proiectelor de cercetare științifică etc.

Sunt păstrate informații documentate, referitoare la:

- modificările aduse;
- rezultatele analizelor;
- autoritatea modificărilor;
- acțiuni întreprinse pentru a preveni eventuale impacturi negative.

Responsabilitățile și modul de ținere sub control a modificărilor sunt specificate în Procedura de sistem PS-CMCPU-01 Controlul documentelor.

(Informații documentate: lista reviziilor, procese-verbale ale analizelor)

**8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior****8.4.1 Generalități**

În procedurile *PO-Aprovizionarea și evaluarea furnizorilor*, *PO-Achiziții* sunt stabilite, în mod explicit, tipul de control la furnizorii externi și criteriile de evaluare, selectare și monitorizare a performanțelor și reevaluare a acestora; se au în vedere furnizorii de procese, produse și servicii din exterior.

Biroul Achiziții întocmește Planul anual al achizițiilor publice, conform cerințelor legale și reglementate, pe baza datelor primite de la Ministerul Educației Naționale. Alocarea bugetului pe facultăți/departamente / servicii / birouri este realizată de Consiliul de Administrație, funcție de prioritățile stabilite în planurile strategice și operaționale. Planul anual al achizițiilor publice se întocmește pe baza propunerilor făcute de directorii de departamente / șefii de servicii / birouri, în baza bugetului alocat.

UPIT determină tipul de control care urmează a fi aplicat proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior atunci când:

- a. produsele și serviciile de la furnizorii externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale Universității;
- b. produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului în numele organizației;
- c. un proces, sau o parte a unui proces, livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a rectorului universității.

Respectând cerințele legale și reglementate aplicabile, sunt stabilite, funcție de natura produsului / serviciului aprovizionat, criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele.

(Informații documentate: PO-Aprovizionarea și evaluarea furnizorilor, PO-Achiziții)

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Pentru fiecare proces, produs sau serviciu furnizat din exterior au fost stabilite (funcție de importanță) tipul și amploarea controlului, pentru a se asigura că acestea sunt sub controlul sistemului de management al calității implementat în cadrul UPIT și satisfac cerințele standardului.

De asemenea, au fost definite controalele pe care factorii interesați din cadrul Universității urmează să le aplice asupra unui furnizor extern, cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat, luând în considerare:

- impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capacității UPIT de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- eficacitatea controalelor aplicate furnizorului extern.

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

Cerințele referitoare la procesele, produsele și serviciile care trebuie aprovizionate sunt specificate în caietele de sarcini, comenzi și contracte după ce, în prealabil, au fost analizate pentru a stabili gradul de adecvare al acestora. Recepția produselor aprovizionate este realizată de o comisie de recepție, numită prin decizia rectorului, funcție de tipurile produselor aprovizionate. Pentru procesele speciale sunt solicitate dovezi de validare a acestora (sudare / vopsire / revizii echipamente ISCIR etc.). Cadrele didactice asociate sunt evaluate de către studenți, pe baza chestionarelor de evaluare. Toate acestea sunt aduse la cunoștința furnizorilor externi prin caietele de sarcini/contracte.



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Procesul educațional (include admiterea, organizarea și desfășurarea procesului de învățare, finalizarea studiilor) se desfășoară în condiții controlate, cu respectarea cerințelor legale și reglementate, conform regulamentelor / metodologiilor / codurilor / procedurilor proprii.

Condițiile controlate includ:

- a. disponibilitatea informațiilor documentate, care definesc:
 1. modul de organizare, desfășurare, verificare, validare;
 2. rezultatele care urmează a fi obținute.
- b. disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- c. implementarea activităților de monitorizare și măsurare (examene / verificări / colocvii), pentru a se verifica îndeplinirea criteriilor stabilite în fișele disciplinelor și criteriile de acceptare stabilite prin regulamente (nr. credite necesare promovării în anul următor);
- d. utilizarea infrastructurii corespunzătoare (săli de curs / eminerii / laboratoare, echipamente / utilaje / instalații / echipamente IT) și a mediului de lucru corespunzător;
- e. desemnarea unor persoane competente, inclusiv calificări cerute (cadre didactice titulare, cu titlul de doctor);
- f. validarea / revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate (evaluarea externă periodică a programelor de studii și instituțională de către ARACIS);
- g. implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- h. implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare (eliberare acte de studii, monitorizarea inserției pe piața muncii).

(Informații documentate: regulamente / metodologii / coduri / proceduri aplicabile procesului educațional (REG-CMCPU-04 - Regulament privind organizarea și desfășurarea concursului de admitere pentru anul universitar...la Universitatea din Pitești, REG-CSUD-01 - Regulament de organizare și desfășurare a studiilor universitare de doctorat din cadrul IOSUD Universitatea din Pitești, REG-CRI-0 - Regulament privind desfășurarea mobilităților Erasmus+ în Universitatea din Pitești, REG- CMCPU – 05 Regulament Privind organizarea și desfășurarea finalizării studiilor pentru anul universitarla Universitatea din Pitești, REG – CMCPU – 01 - Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, REG-CMCPU-09 Regulament privind examinarea și notarea studenților, REG- CMCPU – 02 – Regulament privind elaborarea, revizuirea, avizarea și aprobarea planurilor de învățământ, REG-CAS-01 - Regulament privind acordarea burselor la ciclurile de studii de licență și masterat, MET-CSUD-05 - Metodologie de finalizare studii doctorale și susținere a tezei de doctorat în cadrul Universității din Pitești etc)

8.5.2 Identificare și trasabilitate

În cadrul UPIT sunt utilizate mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire pentru a se asigura conformitatea cu cerințele legale și reglementate.

După emiterea deciziei de înmatriculare (la începutul anului universitar 01.10) se completează registrele matricole (pe facultăți domenii / programe de studii) în conformitate cu planurile de învățământ, respectând cerințele legale și reglementate aplicabile. Fiecare student primește un număr matricol unic. Toate datele din cataloage sunt trecute în registrul matricol care este completat de un secretar de facultate și validat de decan.

Notele obținute pe parcursul anilor de studii și nota de la examenul de finalizare a studiilor sunt transcrise în suplimentul la diplomă. Identificarea și trasabilitatea sunt verificate prin audit intern, controale periodice.

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



(Informații documentate: cataloage, registre matricole, suplimente la diplomă, foaie matricolă, adeverință absolvire studii universitare de licență / master, proces verbal predare – primire dosare absolvenți studii universitare de licență/master, situația studenților cu note echivalate, adeverință absolvire etc)

8.5.3 Proprietatea care aparține clienților și furnizorilor externi

Sunt stabilite reguli clare pentru păstrarea proprietății clientului (acte de studii originale) și a furnizorilor externi (atunci când este cazul) pe perioada în care aceasta se află sub controlul UPIT sau sunt utilizate de aceasta.

Au fost stabilite locurile de păstrare și regulile de protejare actelor de studii. Atunci când este pierdută, deteriorată sau când se constată că este inaptă pentru utilizare, secretariatul raportează acest lucru conducerii UPIT în vederea anunțării studentului.

În cazul proprietății furnizorului, atunci când este identificată o astfel de situație, sunt stabilite și asigurate măsuri de protejare, împreună cu acesta.

(Informații documentate: procesele-verbale ale ședințelor Consiliului de Administrație)

8.5.4 Păstrare

Toate informațiile referitoare la studenți sunt păstrate o perioadă de timp la secretariatele facultăților, după care sunt arhivate, conform termenului prevăzut în nomenclatorul arhivistic, pentru a se putea asigura conformitatea cu cerințele.

8.5.5 Activități de post-livrare

În cadrul UPIT, activitățile post-livrare se referă la eliberarea actelor de studii, tipărirea cărților/suporturilor de curs / îndrumărilor de laborator pentru procesul educațional și la predarea proiectelor de cercetare la autoritățile contractante, prezentarea și tipărirea articolelor științifice în vederea publicării pentru procesul de cercetare științifică.

Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute UPIT ia în considerare:

- cerințele legale și reglementate;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu serviciile și produsele sale;
- natura, utilizarea și durata serviciilor/produselor;
- cerințele clientului;
- feedback-ul de la client.

(Informații documentate: procese-verbale predare-primire dosare absolvenți, registrul de evidență a formularelor și de eliberare a actelor de studii, recenzii, referate științifice, comenzi pentru tipărire, referate de necesitate etc)

8.5.6 Controlul modificărilor

Orice modificare apărută după predarea actelor de studii este făcută conform cerințelor legale și reglementate aplicabile. Rezultatele analizării modificărilor sunt evidențiate în Raportul privind gestionarea, completarea și eliberarea diplomelor. Acest raport este prezentat în Consiliul de Administrație.

(Informații documentate: rapoarte CEACU și CEACF, rapoarte ale comisiilor de analiză și evaluare ale programelor de studii, fișe post, regulamente, procese verbale departamente / facultăți / CA / Senat, rapoarte comisii acreditare ARACIS)

**8.6 Eliberarea produselor și serviciilor**

Programele de studii pot funcționa numai dacă au fost autorizate / acreditate și evaluate periodic de către ARACIS și dacă respectă criteriile de eficacitate, eficiență și economicitate.

ARACIS transmite universității, Horărârea Consiliului ARACIS în care se specifică calificativul acordat în urma evaluării, gradul de încredere, forma de învățământ, numărul de studenți/an și numărul de credite și, ulterior, transmite Raportul de evaluare întocmit de comisie.

Proiectele de cercetare, cărțile, suporturile de curs/îndrumările de laborator, articolele sunt predate factorilor interesați la termenul specificat în planul de cercetare păstrându-se informațiile documentate referitoare la criteriile de acceptare și la trasabilitatea persoanei/persoanelor care autorizează eliberarea.

Informații documentate: registre matricole, foaie matricolă, adeverință absolvire studii universitare de licență, adeverință absolvire studii universitare de master, diplome, certificate, regulamente proces didactic, proces verbal de avizare internă, proces verbal recepție definitivă, raport de activitate, raport de neconformitate și acțiuni corective, procese-verbale ale ședințelor Consiliului de Administrație etc)

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

În cadrul UPIT, abaterile de la cerințele de funcționare ale programelor de studii sunt identificate și controlate. Sunt întreprinse acțiuni adecvate în funcție de natura lor și de efectele asupra conformității procesului educațional. Eliminarea neconformităților se face prin corecție, informațiile documentate fiind păstrate la Secretariatul general al Universității. Controlul neconformităților este detaliat în procedura PS – 83 – 01 - *Procedura privind controlul neconformităților*.

(Informații documentate: PS – 83 – 01 - Procedura privind controlul neconformităților, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, sesizări, reclamații, rapoarte de audit, analiza efectuată de management)

CAP 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI**9.1. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare****9.1.1 Generalități**

În cadrul Universității au fost determinate:

- procesele care trebuie monitorizate și măsurate;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- când trebuie efectuată monitorizarea și măsurarea;
- când sunt analizate și evaluate rezultatele de la monitorizare și măsurare.

UPIT monitorizează, măsoară, analizează și evaluează: programele de studii din oferta educațională, calitatea competențelor acumulate de către studenți prin examinare și promovare, activitatea practică a studenților, activitatea de cercetare științifică, activitatea cadrelor didactice, activitatea secretariatelor, așteptările studenților, satisfacția studenților, satisfacția angajatorilor, SMC, inserția pe piața muncii, atractivitatea ofertei educaționale, implementarea programului de mobilități Erasmus+, aplicarea la competiții de proiecte / programe internaționale, promovarea UPIT în străinătate.

UPIT evaluează performanța și eficacitatea SMC și comunică informațiile relevante atât în interiorul cât și în exteriorul universității, conform celor stabilite în procesul de comunicare și obligațiilor de conformare.

Performanța și eficacitatea SMC este evaluată anual în cadrul analizei efectuate de management pe baza rezultatelor obținute din evaluarea personalului, constatărilor auditului intern și extern, evaluărilor periodice ale programelor de studii de către ARACIS, evaluării procesului de cercetare științifică. Toate aceste informații documentate sunt păstrate.



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

(Informații documentate: PS –56 – 01 Analiza efectuată de management, MET-CMCPU-01- Metodologia de evaluare a rezultatelor și performanțelor activității personalului didactic și de cercetare din UPIT, PL-82-11 - Evaluarea satisfacției studenților, PS – 82 – 01 Procedura privind auditurile interne, raport analiză de management, rapoarte evaluare personal didactic, rapoarte de audit (intern și extern), rapoarte ARACIS, fișe de autoevaluare a performanțelor în cercetare, formulare de evaluare (colegială, de către studenți, de către conducere), rapoarte de evaluare a activității de cercetare etc.)

9.1.2 Satisfacția clientului

Monitorizarea percepției studenților (clienților externi) referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor este o preocupare permanentă a cadrelor didactice.

Pentru obținerea, monitorizarea și analizarea satisfacției clientului au fost determinate anumite metode, funcție de proces.

Astfel, pentru monitorizarea satisfacției studenților au fost elaborate chestionare pentru evaluarea la curs și seminar / laborator și se realizează conform MET-CMCPU-01- Metodologia de evaluare a rezultatelor și performanțelor activității personalului didactic și de cercetare din UPIT. De asemenea, prin Metodologia de evaluare a satisfacției studenților în raport cu produsul educațional global - MET-CMCPU-04 studenții evaluează: serviciile administrative, procesul de învățământ, serviciile bibliotecii, serviciile căminului studentesc, resursele și spațiile de învățare, serviciile cantinei studentești, activitățile extracurriculare, serviciile de informare și consiliere, aspecte generale privind universitatea.

Pentru proiectele de cercetare pe programe naționale și internaționale sunt întocmite rapoarte de progres, de către directorul de proiect.

Informații documentate: PS –56 – 01 Analiza efectuată de management, MET-CMCPU-01- Metodologia de evaluare a rezultatelor și performanțelor activității personalului didactic și de cercetare din UPIT, PL-82-11 - Evaluarea satisfacției studenților, PS – 82 – 01 Procedura privind auditurile interne, raport analiză de management, rapoarte evaluare personal didactic, rapoarte de audit (intern și extern), rapoarte ARACIS, fișe de autoevaluare a performanțelor în cercetare, formulare de evaluare (colegială, de către studenți, de către conducere), rapoarte de evaluare a activității de cercetare etc.

9.1.3 Analiză și evaluare

În raportul rectorului sunt prezentate rezultatele obținute în toate procesele. Acestea sunt utilizate pentru a evalua:

- a. conformitatea procesului educațional și de cercetare;
- b. gradul de satisfacție al clientului;
- c. performanța și eficacitatea SMC;
- d. dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- e. eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f. performanța furnizorilor;
- g. necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management al calității.

Pentru analiza datelor sunt utilizate, uneori, și tehnici statistice.

(Informații documentate: Raportul de activitate al rectorului UPIT)

9.2. Audit intern

În cadrul UPIT procesul de audit se desfășoară conform procedurii PS – 82 – 01 Procedura privind auditurile interne, Auditurile interne au scopul de a furniza informații referitoare la faptul că SMC:

- a. este conform cu:
 1. cerințele proprii, stabilite la nivel de UPIT și cerințele legale și reglementate;

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

2. cerințele SR EN ISO 9001 ediția în vigoare;
- b. este implementat și menținut în mod eficace.

Auditurile interne sunt planificate în toate entitățile Universității luând în considerare importanța proceselor, modificările care influențează procesele și rezultatele auditurilor precedente. Programul de audit include frecvența, metodele, responsabilitățile și cerințele de planificare și raportare și criteriile de audit. Auditorii sunt selectați astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit. Rezultatele auditurilor sunt raportate rectorului și sunt întreprinse corecții și acțiuni corective adecvate, fără întârziere nejustificată. Informațiile documentate sunt păstrate ca dovadă a implementării programului de audit.

(Informații documentate: program de audit intern, planuri de audit, rapoarte de audit, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, plan de măsuri pentru rezolvarea observațiilor reținute în rapoartele de audit, dovezi privind susținerea unor constatări ale auditului intern)

9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1 Generalități

Consiliul de Administrație analizează, anual, sau ori de câte ori este necesar, SMC sau părți din acesta, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat la planul strategic al UPIT.

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management este planificată și se realizează conform *PS -56 – 01 Analiza efectuată de management*. Raportul privind stadiul SMC conține informații despre:

- a. stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- b. modificări referitoare la:
 1. cerințele legale și reglementate și documentele proprii ale Universității;
 2. problemele externe și interne care sunt relevante pentru SMC;
 3. nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare;
 4. riscuri și oportunități.
- c. informații despre performanța și eficacitatea SMC inclusiv tendințele referitoare la:
 1. satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
 2. măsura în care au fost îndeplinite obiectivele în domeniu;
 3. performanța proceselor și conformitatea serviciilor furnizate;
 4. neconformități și acțiuni corective;
 5. rezultatele monitorizării și măsurării;
 6. rezultatele auditurilor;
 7. performanța furnizorilor externi.
- d. adecvarea resurselor;
- e. eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f. oportunități de îmbunătățire;
- g. comunicări relevante de la părțile interesate, inclusiv reclamații.

9.3.3 Elemente de ieșire ale Analizei efectuate de management

În urma analizării stadiului SMC, Consiliul de Administrație, prin decizii și acțiuni stabilește:

- a. oportunități de îmbunătățire;
- b. orice necesități de modificare a SMC;
- c. necesități de resurse.

UPIT păstrează informațiile documentate referitoare la analiza efectuată de management.



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

(Informații documentate: RAP-CMCPU-06 raport privind asigurarea calității în cadrul Universității din Pitești)

CAP. 10 ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1. Generalități

Consiliul de Administrație determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și stabilește și implementează acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele studenților/ doctoranzilor și clienților externi și pentru a crește satisfacția acestora.

Oportunitățile de îmbunătățire includ:

- îmbunătățirea serviciilor pentru a satisface cerințele studenților și părților interesate relevante, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității SMC.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

La apariția unei neconformități, inclusiv reclamații / sesizări întemeiate, funcție de importanță și de zona de responsabilitate, Consiliul de Administrație / Consiliul Facultății o analizează și, după caz, întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia și evaluează consecințele. Este necesară atât realizarea de acțiuni pentru eliminarea cauzei/ cauzelor (cu scopul de a preveni apariția acesteia / acestora și în altă parte (acțiuni corective)) cât și pentru a face față consecințelor, inclusiv personalului angajat.

În urma implementării acțiunilor corective este analizată eficacitatea acestora și sunt actualizate riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar. Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite. Rapoartele de neconformitate și acțiunile corective sunt păstrate ca dovadă pentru:

- natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- rezultatele oricărei acțiuni corective.

(Informații documentate: PS – 83 – 01 Procedura de sistem: Controlul neconformitatilor rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, formular alertă la risc, reclamații, sesizări, rapoarte ale Comisiei de etică și deontologie profesională, registru evidență sesizări, registrul de evidență audiențe președinte senat, rector, decani)

10.3. Îmbunătățire continuă

Conducerea UPIT este preocupată permanent de îmbunătățirea, adecvarea și eficacitatea SMC. Pentru acest lucru se iau în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire ale analizei efectuate de management, pentru a se determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.

HARTA PROCESELOR SMC DIN CADRUL UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI

PROCESE DE MANAGEMENT

Stabilirea contextului organizației și a SMC cu procesele sale (4.1, 4.2, 4.4) - Carta UPIT - Manualul Calității MC-01	Stabilirea politicii referitoare la calitate (5.2.1) - Declarația Rectorului în domeniul calității; - Politica UPIT referitoare la calitate; - Obiectivele calității UPIT;	Stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și planificarea realizării lor (6.2) - Codul de asigurare a calității în UPIT	Stabilirea rolurilor organizaționale, responsabilități și autorități (5.3) - Carta UPIT - ROF UPIT, Senat, CA, CEAC-U, CMCPU, Șc. - Doctorală, Facultăți, Direcții și Birouri - PS-Controlul documentelor - PO- Planificarea activităților și raportarea în sistemul de evaluare și asigurare a calității
Suport (personal, infrastructură, mediu pentru operarea proceselor) (7.1.2, 7.1.3, 7.1.4) - REG DGA și PO-ADM - REG și PO -SSM-SU - PO RUS - REG DE și PO DE	Tratate riscuri și oportunități -PO-SCIM	Analiza efectuată de management (9.3) PS-56-01- Analiza efectuată de management	Comunicare (7.4) - ROF BCRPR, DSG - PS- Soluționarea petițiilor în cadrul UPIT - PO - Comunicarea internă și externă - PL- Îndrumarea studenților(facultăți)

PROCESE PRINCIPALE

Identificare și analiză cerințe clienți (8.2.1, 8.2.3) - PO- Relația UPIT cu clienții - Ghidul studentului - REG-admitere licență/master/doctore/conservie/programme psihopedagogice - REG- privind elaborarea, revizuirea, avizarea și aprobarea planurilor de învățământ - REG-privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii - Documente SMC facultăți	Proiectare și dezvoltare (8.3) -Carta UPIT -ROF CCDI -REG și PO-CCDI -ROF CRC&D-AUTO -ROF CTT	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior (8.4) - PO-Aprovizionarea și evaluarea furnizorilor -PO-Achiziții -ROF câmine și cantine	Controlul realizării serviciilor - REG-71-02 – Regulament întocmire state de funcții - REG-75-06 – Regulament activități studențești - REG-75-01 – Regulament de organizare și desfășurare a studiilor universitare de doctorat - PL-75-01 – Elaborarea planului de învățământ - PL-75-03 – Organizarea stagiilor de practică în cadrul programelor de studii universitare de licență și de masterat - PL-75-07 – Elaborarea și reactualizarea periodică a materialelor de studiu - PL75-08 – Actualizarea programelor analitice și a fișelor de disciplină de la programele de studii - PL-75-09 – Desfășurarea procesului educațional la programele de studiu de licență și masterat
--	--	--	--

PROCESE AUXILIARE (SUPPORT)

Trasabilitatea măsurătorilor-Control E.M.M. (7.1.5.2) - PO- Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare	Manipularea, depozitarea și livrarea documentelor - PL-secretariate facultăți - PL-biblioteca -PL-birou acte studii	Controlul documentelor (7.5) - PS-42-01 – Controlul documentelor	Controlul înregistrărilor (7.5) - PS-42-02 – Controlul înregistrărilor	Instruire, conștientizare, competență (7.1.2, 7.2, 7.3) - PL-62-01 – Perfecționarea și instruirea cadrelor didactice și auxiliar - PO– Instruire SSM-SU
---	--	---	---	---

PROCESE DE MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

Evaluarea satisfacției studenților MET-CMCPU-04 - Metodologia de evaluare a satisfacției studenților în raport cu produsul educațional global	Controlul serviciilor, produselor neconforme (8.3) PS-82-01 - Controlul neconformatilor	Acțiuni corective și preventive(8.5.2, 8.5.3) PS-81-01 – Acțiuni corective PS-85-02 – Acțiuni preventive	Măsurarea și monitorizarea proceselor (8.2.3) PO-CMCPU-02 - Monitorizarea, evaluarea și revizuirea procesului educațional la programele de studiu de licență și masterat
Analiza datelor (8.4) Măsurarea și monitorizarea serviciilor, produselor (8.2.4) - PL-CCOC	Îmbunătățirea continuă a SMC (10)		

Student
(cerințe)

Student
(satisfacție)



MANUALUL CALITĂȚII

COD:MC-01
Ed.2 –Rev.2

LISTA DE DIFUZARE

Nr.	Facultate/ Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii	Semnătură
1.	Senatul universității					
2.	CMCPU	Doicuța Napolețanu	18.12.19	clăduș		
3.	Direcția Generală Secretariat	Ștefan	9.03.2020			
4.	Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	Doicuța Napolețanu	9.03.2020			
5.	Facultatea de Mecanică și Tehnologie	Neocnu Cristina	18.12.19	clăduș		
6.	Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	Neocnu Cristina	18.12.19	clăduș		
7.	Facultatea de Științe Economice și Drept	Loisne Ștefan	10.03.2020			
8.	Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	Grigoriu Ionela	09.03. 2019			
9.	Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	Georgescu Codina	10.03. 2020			
10.	Colegiul Terțiar Nonuniversitar	Ionela Denica	19.12.2019			
11.	Direcția Administrativă	ION BROȘTESCU	19.12.2019			
12.	Direcția economică	Stan Lucica	19.12.2019			
13.	Direcția juridică și resurse umane	Bratu Victor	19.12.2019			
14.	Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare	Doicuța Napolețanu	18.12.19			

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717

Titlul proiectului: "Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT"