

# MANUALUL CALITĂȚII

## I. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII DIN PETROȘANI

### 1. DATE DE IDENTIFICARE

- a) Denumire: Universitatea din Petroșani.
- b) Emblema și ținută de ceremonie (robă și tocă): stabilite de Senat.
- c) Sediul Rectoratului: Petroșani, Str. Universității, Nr. 20, România.
- d) Adresa web: [www.upet.ro](http://www.upet.ro)

### 2. SCURT ISTORIC AL UNIVERSITĂȚII

Universitatea din Petroșani este continuatoarea tradiției academice din „Școala de Poduri și Șosele, Mine și Arhitectură” înființată la 1 octombrie 1864.

La originea Universității din Petroșani, ca instituție de învățământ superior de sine stătătoare, se află Institutul Cărbunelui din Petroșani înființat în anul 1948 (prin Decizia Ministerului Învățământului Public nr. 263.327 din 25 octombrie 1948 în baza Decretului Consiliului de Miniștri nr. 175 / august 1948 pentru reforma învățământului) și mai târziu, din 1957 Institutul de Mine din Petroșani, înființat în urma concentrării în Petroșani a întregului învățământ superior minier din România, prin comasarea Institutului Cărbunelui cu Institutul de Geologie și Tehnică Minieră București și cu Institutele de Minereuri de la Timișoara și Brad. Continuator al unei tradiții academice datând din 1864, tradiție consolidată în anul 1920 (când s-au înființat primele secții de mine la Școlile Politehnice din Timișoara și București), Institutul de Mine din Petroșani a reprezentat timp de aproape o jumătate de secol singura instituție de învățământ superior cu profil minier din țară.

Ca urmare a diversificării conținutului pregătirii și a înființării de noi specializări din alte domenii ale învățământului universitar tehnic, socio-uman și economic, Institutul de Mine din Petroșani devine în 1991 Universitatea Tehnică din Petroșani iar ulterior, conform Hotărârii de Guvern nr. 568 din 1995, Universitatea din Petroșani.

Având drept fundament această puternică tradiție universitară și prestigiul de care se bucură în țară și în străinătate, Universitatea noastră asigură astăzi condițiile necesare pentru ca studenții săi să dobândească o înaltă calificare în multe și variate domenii, pregătirea desfășurându-se la toate formele de învățământ. Formarea profesională a specialiștilor se efectuează în trei facultăți: Facultatea de Mine, Facultatea de Inginerie Mecanică și Electrică, Facultatea de Științe.

Începând cu anul universitar 2000-2001 Universitatea din Petroșani participă la programele SOCRATES și LEONARDO da VINCI, programe care susțin colaborările în domeniul educațional și profesional.

Din aceeași perioadă, cadre didactice și studenți participă la programe de cercetare, cum sunt programul de cercetare științifică PC6, programe cu Banca Mondială și altele.

Componentă a sistemului național de învățământ superior, Universitatea din Petroșani, este o instituție de stat care oferă programe de studii superioare de licență, de masterat și programe de studii postuniversitare în domeniul învățământului tehnic, socio-uman și de științe. De asemenea, o componentă importantă a activității din Universitate o reprezintă cercetarea științifică.

Instituțional, Universitatea din Petroșani se plasează și evoluează astfel:

- Din punctul de vedere al nivelului/duratei studiilor universitare, este o instituție de stat care îmbină învățământul universitar de lungă durată (3 - 4 ani), învățământul la distanță, învățământul postuniversitar (masterat, doctorat, studii de specializare și cursuri de perfecționare) și învățământul continuu;
- Începând din anul universitar 2005-2006, în Universitatea din Petroșani se aplică regulile de organizare a învățământului promovate în spațiul european al învățământului superior, implementându-se sistemul de învățământ modular, pe trei cicluri – licență, master, doctorat;
- Din punctul de vedere al programelor de studii (cultură generală/specializare), universității îi este caracteristică promovarea îmbinării între învățământul tehnic tradițional și alte domenii de învățământ (socio-uman, economic și de științe), în paralel cu o flexibilizare și modularizare a specializărilor în cadrul aceluiași domeniu;
- Pe axa orientării prioritare spre cercetare/aplicare, Universitatea din Petroșani, dispunând de tradiție și de baza materială și resursele umane necesare, își canalizează eforturile cu precădere către formarea profesională științifică de vârf, către cercetare, mai ales prin dezvoltarea nivelului postuniversitar (studii de masterat și doctorat).

### 3. STATUTUL JURIDIC

Universitatea din Petroșani este o comunitate academică distinctă care funcționează în baza Constituției României din 1991 modificată în 2003, a legislației învățământului, ca universitate de stat cu finanțare de la buget și resurse din venituri proprii.

În prezent, Universitatea din Petroșani funcționează pe baza prevederilor Constituției României, a Legii nr. 88/1993 (privind acreditarea instituțiilor de învățământ superior), a Legii nr. 84/1995 (Legea învățământului), a altor documente și acte normative referitoare la sistemul de învățământ.

În anul 1993 a aderat la Asociația Internațională a Universităților. Prin întreaga ei activitate, această instituție de învățământ superior respectă și promovează convențiile europene și recomandările Consiliului Europei privitoare la statutul universităților, însușindu-și în mod necondiționat prevederile următoarelor documente:

- *The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy Institutions of Higher Education* (1988),
- *The Magna Charta of European Universities* (Bologna, 1988).

### 4. ORGANIZARE

Universitatea din Petroșani funcționează ca instituție publică cu personalitate juridică, având în structura sa: facultăți, colegii, departamente, centre de cercetare, expertiză, servicii tehnice, economice, administrative.

Conform prevederilor legale (Legea 84/1995, Legea 131/1995) organul suprem de conducere este Senatul Universității.

Structura organizatorică generală a Universității din Petroșani, aprobată de Senatul Universității, cu principalele compartimente și subordonarea acestora, este prezentată în **Organigrama** Universității din Petroșani.

## 5. MISIUNEA UNIVERSITĂȚII

În cadrul diferențierii și diversificării instituționale a sistemului de învățământ superior din România, Universitatea din Petroșani se dezvoltă autonom și cu asumarea responsabilă a următoarelor misiuni specifice, distincte și complementare:

- Formarea de cadre cu pregătire superioară și actualizarea continuă a pregătirii acestora, în domeniile: tehnic, economic, socio-uman și de științe, potrivit planurilor de învățământ;
- Producerea de cunoștințe științifice în domeniile specificate mai sus, contribuind la îmbogățirea patrimoniului cunoașterii universale și la menținerea și dezvoltarea capacităților și performanțelor profesionale ale cadrelor didactice și personalului de cercetare;
- Oferirea de servicii sociale și culturale membrilor comunității universitare și celor din afara ei, prin: dezvoltarea și difuzarea valorilor cultural-științifice, cristalizarea culturii politice și civice, schimbarea mentalităților și atitudinilor, promovarea relațiilor internaționale;
- Prestarea de activități specifice, solicitate de beneficiari (proiectare, expertiză, consultanță).

În realizarea misiunii sale, Universitatea din Petroșani urmărește, respectă și promovează principiile și obiectivele cuprinse în **CARTA UNIVERSITĂȚII**.

## 6. OBIECTIVELE MANAGEMENTULUI STRATEGIC AL UNIVERSITĂȚII

Conform **Planului strategic** al Universității din Petroșani obiectivele generale ale activităților specifice din universitate sunt:

### În domeniul activității didactice

- Dobândirea de cunoștințe științifice, tehnice și umaniste, integrate într-un sistem operațional care să asigure competență profesională și socială, în condițiile statului de drept și însușirea de metode, deprinderi și capacități care să permită autoinstruirea pe tot parcursul vieții;
- Perfecționarea continuă a planurilor de învățământ, a programelor analitice și a metodelor didactice, în vederea alinierii lor la standardele existente pe plan european și mondial;
- Dezvoltarea și modernizarea unităților de cercetare și didactice în scopul măririi eficacității formativ-creativă a procesului de învățământ;
- Dezvoltarea, diversificarea și valorificarea preocupărilor legate de informatizarea procesului de învățământ, inclusiv prin dezvoltarea rețelei de învățământ la distanță, care să utilizeze tehnologiile moderne de comunicare și de prelucrare a informațiilor;
- Aprecierea, selecționarea și promovarea cadrelor didactice, prin criterii unice de competență profesională stabilite pe domenii de activitate;
- Creșterea gradului de acoperire cu cadre didactice titulare a posturilor din statele de funcțiuni;
- Promovarea, stimularea și valorificarea aptitudinilor profesionale ale studenților, acordându-se o grijă deosebită valorilor de vârf;
- Cunoașterea realităților și tendințelor din învățământul superior european și mondial, prin extinderea participării membrilor comunității universitare (cadre didactice și studenți) la programele de cooperare internațională;
- Promovarea publicării de cursuri, tratate etc. prin Editura Universității.

### **În domeniul activității științifice**

- Încurajarea participării la competiții de alocare a fondurilor de cercetare științifică după criteriile competitive, în funcție de prioritățile stabilite la nivel național și de performanțele obținute sau anticipate;
- Stimularea participării la programele naționale și internaționale de cercetare științifică, difuzarea și valorificarea rezultatelor științifice obținute prin aceste programe;
- Încurajarea și stimularea activităților de cercetare științifică, de proiecte, expertiză și consultanță, finanțate prin mijloace extrabugetare (contracte încheiate cu agenți economici și cu alte instituții și organisme, din țara noastră și din alte țări);
- Organizarea de colective de cercetare mulți și interdisciplinare, pentru rezolvarea unor probleme complexe care necesită contribuția unor specialiști din domenii diferite (învățământ, cercetare, proiectare și producție);
- Atragerea în activitate de cercetare științifică și cointeresarea materială și morală a studenților care dovedesc aptitudini pentru cercetarea științifică, în vederea formării și recrutării viitoarelor promoții de cercetători;
- Afirmarea și popularizarea performanțelor științifice și de creativitate ale membrilor comunității universitare, pe plan național și internațional. Instruirea și acordarea anuală, a unor premii ale Universității, ca semn de recunoaștere și în scopul stimulării performanțelor științifice.

### **În domeniul pregătirii postuniversitare**

- Organizarea de cursuri postuniversitare de perfecționare și specializare prin Departamentul de Pregătire a Personalului Didactic al Universității sau prin structuri organizatorice aprobate de Senatul Universității;
- Organizarea cursurilor de reciclare, a examenelor de definitivat și de obținere a gradelor didactice pentru profesorii din învățământul preuniversitar;
- Completarea, dezvoltarea și perfecționarea pregătirii profesionale a tinerilor absolvenți prin studii de masterat, doctorat și studii postuniversitare de specializare;
- Perfecționarea personalului didactic și de cercetare prin: stagii de documentare, schimburi de experiență la alte unități de învățământ similare din țară și în străinătate ș.a.

### **În domeniul activității social-studențești**

- Coordonarea activității de cazare a studenților în căminele universității, precum și coordonarea bunei desfășurări a activității Serviciului cămine-cantine;
- Elaborarea și urmărirea respectării prevederilor *Regulamentelor de organizare și funcționare a căminelor și cantinelor studențești*, precum și a *Regulamentului de acordare a burselor, alte forme de sprijin material, precum și alte ajutoare sociale pentru studenți*;
- Elaborarea și urmărirea realizării Programului de reparații capitale și curente (aprobat de Biroul Senatului) în complexul studențesc;
- Sprijinirea organizației studențești, legal constituită, în activități cu caracter social, cultural, sportiv și de specialitate;
- Sprijinirea activității Casei de Cultură Studențească în organizarea de manifestări cultural-educative, a Clubului Sportiv Universitar și a Catedrei de Educație fizică și sport în vederea obținerii unor performanțe de vârf în sportul universitar;
- Sprijinirea activității Dispensarului Studențesc în vederea aplicării unei medicini profilactice și combaterea factorilor de risc specifici învățământului superior.

### **În domeniul cooperării interuniversitare**

- Participarea la cooperarea interuniversitară, pe plan național și internațional, prin schimburi de cadre didactice, studenți, materiale de învățământ etc.;
- Diseminarea activităților și performanțelor proprii și ale altor universități, institute de cercetare etc., prin participarea cadrelor didactice și a cercetătorilor la sesiuni științifice, simpozioane, colocvii, mese rotunde, conferințe etc., pentru preluarea și valorificarea experiențelor pozitive în scopul dezvoltării și perfecționării propriei activități;
- Crearea unui sistem îmbunătățit de preluare, stocare, producere și difuzare a informației științifice, prin intermediul rețelei INTERNET și dezvoltarea legăturilor cu alte biblioteci academice din Europa și din lume, prin afilierea bibliotecii Universității la rețeaua E.A.R.N. (European Academic and Research Network).

### **În domeniul cooperării cu autoritățile locale**

- Consultarea autorităților locale în stabilizarea deciziilor strategice ale universității;
- Sondarea permanentă a opiniei comunității locale privind orientarea specializărilor necesare, în prezent și în perspectivă;
- Implicarea universității, la cerere ori din proprie inițiativă, în rezolvarea problemelor locale din aria de competență didactică și științifică a universității.

### **În domeniul deontologiei universitare**

- Cunoașterea și respectarea, de către toți membrii comunității universitare, a Cartei și regulamentelor interne ale universității;
- Asumarea datoriei individuale, a tuturor obligațiilor care rezultă din poziția profesională și funcția administrativă pe care membrii comunității universitare le ocupă;
- Promovarea transparenței în luarea deciziilor de către organismele abilitate, în condițiile prevăzute de lege sau normele interne, în circulația informațiilor semnificative pentru viața universității, în comunicarea în timp real a deciziilor adoptate și acordarea dreptului de autonomie în transpunerea lor;
- Promovarea autoexigenței tuturor membrilor comunității universitare, privind atât calitatea prestației profesionale cât și demnitatea personală și corelarea exigenței față de ceilalți cu autoexigența, indiferent de poziția și funcția deținute în structura comunității universitare;
- Descurajarea și eliminarea tuturor formelor de corupție, în toate sferile de activitate și relațiile cu ceilalți membri ai comunității universitare sau cu persoane din afara ei;
- Păstrarea tuturor bunurilor din patrimoniul universității, ca valori care aparțin nu numai generațiilor actuale, ci și celor viitoare;
- Dezvoltarea orizontului de cunoaștere și sensibilitate al membrilor comunității universitare, prin însușirea valorilor culturii naționale și universale;
- Formarea studenților în spiritul respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, al demnității și toleranței;
- Instaurarea unei democrații participative, care să permită pluralismul de opinii, inițiativa și comunicarea între membrii comunității universitare, inclusiv participarea studenților și organizațiilor profesionale studenților la perfecționarea continuă a activității din Universitate.

### **În domeniul protecției sociale**

- Satisfacerea, în limita posibilităților, a nevoilor sociale de bază ale membrilor comunității universitare;

- Îmbunătățirea administrării serviciilor studentești și asigurarea unor condiții decente de masă și de cazare, la cantinele și în căminele studentești;
- Creșterea calității asistenței medicale și psihologice realizată prin Dispensarul Studentesc;
- Negocierea problemelor profesionale și sociale ale membrilor de sindicat de către liderii organizațiilor legal constituite cu ocazia semnării contractelor colective de muncă;
- Discutarea, negocierea și rezolvarea problemelor legate de revendicările specifice organizațiilor studentești.

#### **În domeniul dezvoltării și modernizării bazei materiale**

- Realizarea eșalonată a obiectivelor de investiții stabilite prin planul de dezvoltare;
- Extinderea suprafeței utile a spațiilor de învățământ, prin darea în folosință a unor locații noi, în vederea creșterii spațiului mediu de învățare pe student cel puțin la nivelul celui înregistrat pe plan național;
- Dotarea și modernizarea laboratoarelor existente și amenajarea unor laboratoare didactice și de cercetare noi, prin utilizarea fondurilor alocate, precum și prin utilizarea cotei de până la 40% din veniturile nete obținute în urma realizării contractelor de cercetare științifică;
- Dezvoltarea capacității de editare a cursurilor, îndrumătoarelor și a altor publicații ale cadrelor didactice și studenților, folosind toate posibilitățile tipografiei Universității;
- Dezvoltarea și modernizarea Bibliotecii Universității prin: lărgirea spațiilor aferente diverselor activități specifice; creșterea fondului de publicații; informatizarea activităților specifice de bibliotecă.

## **II. MANUALUL CALITĂȚII**

### **1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE AL MANUALUI CALITĂȚII**

#### **1.1. SCOP**

**Manualul calității**, cod MQ-01, este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de **Universitatea din Petroșani** pentru asigurarea calității prestațiilor către societate.

#### **1.2. DOMENIUL DE APLICARE**

Prezentul manual se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a politicii, obiectivelor, structurii și proceselor sistemului de management al calității din universitate în scopul verificării și îmbunătățirii eficacității acestora.

Manualul calității este utilizat:

- de conducerea și personalul universității ca element de referință pentru ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității în universitate;
- pentru demonstrarea, la cererea organismelor de coordonare și control și a altor părți interesate, a conformității sistemului de management al calității din universitate cu reglementările naționale și cerințele din normele europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.

## 2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

OMEdC Nr.3298/ aprilie 2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior

Standarde și recomandări de asigurare a calității în domeniul învățământului superior european. Quality Assessment ENQA

Towards European Higher Education Area. Joint Declaration of the European Ministers of Education, Bologna, 19 June 1999

Realising the European Higher Education Area. Communiqué of the Conference of Ministers responsible for Higher Education, Berlin, 19 September 2003

The European Higher Education Area. Achieving the Goals. Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for the Higher Education, Bergen, 19-20 May 2005.

SR EN ISO 9000:2001 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme de management al calității. Cerințe  
Carta Universității

## 3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### 3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pe lângă termenii recomandați de documentația de referință, prezentul Manual al calității adoptă definiții specifice pentru **produs** și **client**, prin adaptarea conceptelor fundamentale din managementul calității la învățământul superior:

**Produsul** universității este dat de **COMPETENȚELE UNIVERSITARE** asimilate de către studenți în urma procesului de învățământ, derulat conform planurilor de învățământ și a fișelor specializărilor și disciplinelor.

**Clientul** universității este **SOCIETATEA**, reprezentată prin instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea formei de muncă și în ultimă instanță - contribuabilii.

**Studenții** sunt purtători ai cerințelor clientului dar și ai produsului universității: ei au așteptări proprii în ceea ce privește pregătirea profesională, iar ca participanți la procesul de învățământ achiziționează **cunoștințe și deprinderi** care formează **competențele profesionale**.

**Studenții** sunt *parteneri* ai universității care acționează împreună pentru realizarea produsului final – competența profesională certificată prin diploma universitară. În acest context ei participă la toate activitățile privind îmbunătățirea continuă a calității proceselor, pentru satisfacerea cerințelor societății.

### 3.2. ABREVIERI

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

SMQ – Sistemul de management al calității;

CEAC – Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;

RMQ – Responsabil cu asigurarea calității;

CS – Coordonator de specializare;

TD – Titular disciplină;

MQ – Manualul calității din Universitatea din Petroșani;

PG – Procedură generală SMQ;

- PS – Procedură specifică SMQ;  
IL – Instrucțiune de lucru SMQ;  
RAI – Raport de audit intern;  
RNC – Raport de neconformități;  
RAC – Raport de acțiuni corective;  
RAP – Raport de acțiuni preventive.

## 4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

### 4.1. CERINȚE GENERALE

**Sistemul de management al calității** de la Universitatea din Petroșani, proiectat și implementat începând cu anul universitar 2008-2009, urmărește satisfacerea cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001 și aplicarea principiilor de bază ale managementului calității. La realizarea sistemului s-au avut în vedere reglementările naționale și cerințele din standardele europene de referință, precum și particularitățile Universității din Petroșani, cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.

Conducerea Universității din Petroșani **abordează sistemic** managementul calității considerând universitatea ca un sistem, compus din facultăți, catedre, departamente, centre de cercetare, biblioteci, o serie de servicii suport pentru procesul de învățământ. Fiecare compartiment, facultate/ departament/ catedră, are un statut bine definit și constituie o entitate în cadrul sistemului de management al calității, fiind caracterizat prin legături funcționale cu celelalte entități și sisteme. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMQ, prin înțelegerea nevoilor clienților și reflectarea acestora în calitatea prestațiilor.

#### Identificarea proceselor

Realizarea sistemului de management al calității are la bază abordarea bazată pe proces, care implică:

- identificarea proceselor necesare pentru obținerea rezultatului dorit;
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese;
- identificarea interfețelor proceselor cu entitățile funcționale ale organizației;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de performanță, pentru a se asigura că operarea și controlul acestor procese sunt eficiente;
- stabilirea metodelor de monitorizare, analiză și îmbunătățire a performanțelor;
- abordarea proceselor conform metodologiei Deming PDCA (*planifică – efectuează - verifică – acționează*) aplicată în managementul calității.

Procesele SMQ din cadrul Universității din Petroșani sunt grupate în următoarele patru categorii generice:

- A. Procese de management al activităților,
- B. Procese de asigurare resurse,
- C. Procese de realizare produs și procese suport,
- D. Procese de control și îmbunătățire.

Procesele ținute sub control, pentru care s-au creat documente și instrumente specifice, conform standardelor de referință pentru SMQ, sunt prezentate în Tabelul 1.

Tabelul 1. Procesele SMQ, responsabili și documente asociate.

<b>Cerința ISO 9001</b>	<b>Denumire proces</b>	<b>Responsabil de proces</b>	<b>Document asociat</b>
<b>A. Procese de management al activităților</b>			
4.1	Managementul general al proceselor	Rectorul	Manualul calității, MQ-01
4.2	Documentare SMQ și controlul documentelor SMQ	Coordonator CEAC	Elaborarea documentelor SMQ, PS 4.2-01 Controlul documentelor, PG 4.2-01 Controlul înregistrărilor, PG 4.2-02 Elaborarea și controlul documentelor de studii universitare, PS 4.2-02
5.3	Stabilirea politicii și obiectivelor calității	Rectorul	Declarația la calitate Politica și obiectivele calității
5.4	Planificarea SMQ	Coordonator CEAC	Programul de proiectare și implementare a SMQ
5.5	Alocarea responsabilităților și autorităților	Rectorul	Carta Universității, Regulamentul intern al universității Elaborarea fișei postului, IL 5.5-01 Manualul calității, MQ-01, cap.5.5
5.5	Comunicarea	Prorector relații internaționale Șefi departamente	Manualul calității, MQ-01 Comunicare internă, PS 5.5-01
5.6	Analiza SMQ efectuată de management	Rectorul	Analiza SMQ efectuată de management, PS 5.6-01 Consiliul calității, IL 5.6-01
<b>B. Procese de asigurare resurse</b>			
6.1 6.2	Asigurarea resurselor umane	Rectorul Șef serviciu resurse umane Coordonator CEAC	Manualul calității, MQ-01, cap. 6.2 Instruire și perfecționare personal, PS 6.2-01 Perfecționare prin cercetare științifică - doctoratul, PS 6.2-02 Specificații privind activitatea de doctorat, IL 6.2-01 Publicarea lucrărilor în Buletinul Universității, IL 6.2-02
6.3	Asigurarea infrastructurii	Prorector cercetare Director general administrativ	Manualul calității, MQ-01, cap. 6.3
6.4	Asigurarea mediului de lucru	Prorector cercetare Director general administrativ	Identificarea și asigurare mediului de lucru, IL 6.4 – 01

<b>C. Procese de realizare produs și procese suport</b>			
7.1 7.3	Planificarea și dezvoltarea programelor de învățământ	Prorector probleme învățământ	pe de Specializarea universitară, PS 7.3-01 Disciplina universitară, PS 7.3-02 Elaborarea materialelor suport în tehnologia învățământului la distanță, PS 7.3-03
7.2	Încheierea contractului instituțional	Rectorul	Stabilirea cifrei de școlarizare, PS 7.2-01 State de funcțiuni, PS 7.2-02
7.4	Procesul suport de aprovizionare	Prorector cercetare Director bibliotecă	Aprovizionarea cu materiale, PS 7.4-01 Achiziția publicațiilor, PS 7.4-02
7.5	Procesul de învățământ, cu componentele: - Admiterea - Procesul didactic - Promovarea și absolvirea	Prorector probleme învățământ	pe de Admiterea, PS 7.5-01 Procesul didactic, PS 7.5-02 Promovarea și absolvirea, PS 7.5-03 Programarea procesului didactic Orar și examene, IL 7.5-01 Examinarea și notarea studenților, IL 7.5-02
7.6	Procese suport de mentenanță și servicii	Prorector cercetare Director general administrativ Director bibliotecă	Controlul aparatelor de laborator, PS 7.6-01 Împrumut publicații, PS 7.6-02
<b>D. Procese de control și îmbunătățire</b>			
8.2	Auditul SMQ	Coordonator CEAC	Auditul intern al SMQ, PG 8.2-01
8.2 8.3	Monitorizarea calității programelor de învățământ	Coordonator CEAC Decani	Măsurarea satisfacției clientului, PS 8.2 -01 Evaluare specializare, PS 8.2-02 Evaluare disciplină, PS 8.2-03 Controlul produsului neconform, PG 8.3-01
8.2 8.4 8.5	Analiza și îmbunătățirea SMQ	Coordonator CEAC DAC Decani	Analiza datelor, PS 8.4-01 Acțiuni corective, PG 8.5-01 Acțiuni preventive, PG 8.5-02

### **Identificarea interconexiunilor**

Conexiunile existente între procesele SMQ cuprind:

- Conexiuni pe verticală, care consideră: responsabilitatea managementului, managementul resurselor, managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport și evaluarea performanțelor prin măsurare și analiză;
- Conexiuni pe orizontală, care consideră managementul procesului de realizare produs și al proceselor suport, precum și contribuția clienților prin cerințele pe care le impun și prin evaluarea gradului de satisfacție.

Principalele procese identificate și ținute sub control sunt prezentate în *Harta proceselor*.

Fiecare proces din cadrul SMQ al Universității din Petroșani este alcătuit din mai multe activități a căror succesiune este prezentată în procedurile documentate prin diagrama de flux a procesului.

#### **Documentarea proceselor**

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Aceasta planifică (descrie) în mod unitar, pe baza metodologiei PDCA, modul de operare și ținere sub control a fiecăruia dintre procesele SMQ, stabilind:

- responsabilul de proces,
- obiective măsurabile stabilite pentru procesul respectiv,
- date de intrare ale procesului,
- date de ieșire ale procesului,
- activitățile procesului (diagrama de flux), metodele prin care se asigură măsurarea performanțelor procesului și înregistrările asociate monitorizării procesului,
- resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfășurării, Ținerii sub control și monitorizării proceselor,

Fiecare responsabil de proces este în același timp client și furnizor pentru celelalte procese. Astfel, documentația asigură comunicarea cerințelor clientului conform lanțului de procese din universitate.

#### **Alocarea responsabilităților**

Având ca suport harta proceselor, diagramele flux ale proceselor și procedurile care le documentează, conducerea universității și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru cadrele didactice și personalul TESA, prin Fișa postului.

#### **Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor**

Procesele sunt măsurate în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor, iar rezultatele sunt consemnate în înregistrările stabilite de acestea. Rezultatele măsurării performanțelor proceselor constituie date de intrare pentru analizele de management.

## **4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE**

### **4.2.1. Generalități**

Documentele sistemului de management al calității de la Universitatea din Petroșani, structurate ierarhic, includ:

Hotărârea Senatului Universității, Politica și obiectivele calității,

- Manualul calității,
- Proceduri (generale și specifice),
- Instrucțiuni de lucru,
- Documentație suport,
- Înregistrări.

**Manualul calității** este utilizat pentru demonstrarea aplicării politicii referitoare la calitate, pentru prezentarea universității și a SMQ adoptat, pentru a furniza date în vederea auditării SMQ, ca document de lucru al conducerii în ceea ce privește calitatea.

**Procedurile generale** descriu procesele manageriale necesare funcționării SMQ în universitate, conform SR EN ISO 9001:2001.

**Proceduri specifice** se referă la procesele de bază (de derulare a procesului de învățământ) și procesele suport (resurse umane, aprovizionare, bibliotecă etc.).

**Instrucțiunile de lucru** documentează modul în care se execută o activitate specifică (CUM?) și reprezintă documente de lucru pentru personalul executiv.

**Documentația suport** cuprinde documentele referitoare la structuri și reguli de funcționare aplicate în universitate (Carta Universității, Regulamente de ordine interioară, Statute de funcționare etc.) și alte documente de proveniență internă și externă.

**Înregistrările**, completate pe formularele incluse în proceduri și instrucțiuni, demonstrează că procesele s-au desfășurat și prezintă rezultatele obținute.

Documentele SMQ, pe lângă rolul lor de a oferi un cadru organizatoric și metodologic acțiunilor, proceselor și interfețelor dintre zonele de activitate, asigură:

- coerența documentației de referință cu procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire,
- definirea criteriilor de acceptare pentru toate etapele proceselor,
- evidența păstrării înregistrărilor calității.

Procedura *Elaborarea documentelor sistemului de management al calității*, cod PS 4.2-01, reglementează acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea ca formă, conținut și codificare a documentelor aferente SMQ din universitate.

#### **4.2.2. Controlul Manualului calității**

Manualul calității este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2001 și este ținut sub control conform cerințelor descrise în procedura generală *Controlul documentelor*, cod PG 4.2-01.

##### **Emitere și revizie**

Manualul calității este elaborat în conformitate cu cerințele din standardele de referință și regulile de redactare specificate în procedura *Elaborarea documentelor sistemului de management al calității*, cod PS 4.2-01.

Manualul calității este revizuit periodic. Revizia este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei, la rubrica corespunzătoare „Revizie” de pe foaia de prezentare. Modificările sunt ținute sub control prin înscrierea modificării pe *Lista de control a edițiilor/reviziilor*, formular cod F03-PS 4.2-01, conform procedurii *Controlul documentelor*, cod PG 4.2-01.

Fiecare exemplar va avea înscris un număr de ordine în dreptul rubricii „Exemplar”.

##### **Multiplicare și difuzare**

Multiplicarea Manualului calității se face cu acordul Rectorului.

Arhivarea se face de către responsabilul din CEAC și se consemnează în Registrul de evidență documente, cod R-DOC.

Difuzarea se face pe bază de „Listă de difuzare”.

##### **Exemplare în evidență**

Exemplarele în evidență sunt difuzate în mod controlat în interiorul și exteriorul universității, persoanelor cu responsabilități deosebite privind sistemul de management al calității și sunt actualizate cu prilejul oricărei schimbări aduse sistemului.

Deținătorul unui exemplar în evidență răspunde de păstrarea sa în siguranță și trebuie să-l poată pune oricând la dispoziția CEAC pentru actualizare sau revizie.

Fiecare exemplar controlat va fi marcat citeț cu numărul exemplarului în dreptul rubricii „Exemplar”.

##### **Exemplare informative**

Manualul calității poate fi difuzat și în regim informativ, cu evidențiere în lista de difuzare. În acest caz se marchează citeț mențiunea „Informativ” în dreptul rubricii „Exemplar”. Aceste exemplare nu se actualizează. Exemplarele informative au regim confidențial.

##### **Modificări**

Modificările au același regim de avizare și aprobare ca și documentul original.

Descrierea sumară a modificărilor se regăsește în pe *Lista de control a edițiilor/reviziiilor*, formular cod F03-PS 4.2-01.

Orice modificare atrage după sine o nouă revizie. Numărul de revizii este limitat la maxim 4.

O nouă ediție a manualului calității se va elabora atunci când se fac modificări majore a conținutului manualului sau după 4 revizii.

#### **4.2.3. Controlul documentelor**

Procesul de ținere sub control al documentelor SMQ este reglementat în procedura generală *Controlul documentelor*, cod PG 4.2-01. Procedura stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților privind pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de sistemul de management al calității.

Universitatea din Petroșani efectuează controlul asupra următoarelor documente:

##### **A. Documente interne:**

- Hotărârea Senatului, politica și obiectivele calității,
- Manualul calității,
- Proceduri documentate (generale și specifice),
- Instrucțiunile de lucru,
- Înregistrări.

##### **B. Documente externe:**

- Documente privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior, ca: Legi, Hotărâri de guvern, Ordonanțe, Ordonanțe de urgență, Ordine ale Ministerului Educației, Cercetării și Tineretului etc.
- Instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

Procesul de control al documentelor externe ale SMQ este documentat în procedura generală *Controlul documentelor*, cod PG 4.2-01 și se realizează prin ținerea sub control a documentelor din *Inventarul documentelor SMQ*. Toate documentele externe sunt ținute sub control de Oficiul Juridic al Universității care răspunde de actualizarea și arhivarea lor.

Procedura specifică *Elaborarea documentelor SMQ*, cod PS 4.2-01, reglementează acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea ca formă și conținut a documentelor interne aferente SMQ din universitate. Pentru identificarea și regăsirea ușoară a documentelor SMQ procedura stabilește un sistem de codificare a documentelor. Sistemul de codificare nu se aplică documentelor externe.

Difuzarea documentelor SMQ se face numai pentru ediția în vigoare și dacă sunt aprobate.

Modificarea unui document se efectuează numai după analiză și aprobare, urmând același regim ca și documentul original.

Documentele perimate se retrag din punctele de lucru de către personalul elaborator. Retragerea în arhivă a documentelor SMQ se face de către personal specializat din CEAC.

#### **4.2.4. Controlul înregistrărilor**

Procesul de ținere sub control a înregistrărilor, ca dovezi ale conformității cu cerințele și ale funcționării eficiente a sistemului de management al calității, este reglementat în procedura generală *Controlul înregistrărilor*, cod PG 4.2-02.

Procedura stabilește responsabilitățile și modul în care se realizează identificarea, colectarea, îndosărirea, arhivarea și distrugerea înregistrărilor calității.

Înregistrările calității efectuate în cadrul proceselor SMQ de la Universitatea din Petroșani se regăsesc pe/în:

- Formulare tipizate,

- Registre,
- Procese verbale, rapoarte, analize etc.

Toate înregistrările au o identitate unică. *Lista formularelor SMQ în vigoare* se păstrează la CEAC, care gestionează și formularele în original.

Toate înregistrările trebuie să rămână lizibile și regășibile cu ușurință și să fie păstrate în condiții care să asigure integritatea lor.

Procedura stabilește modul de acces la date și reglementează modul și durata de păstrare a acestora.

## **5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI**

### **5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI**

Conducerea Universității din Petroșani, reprezentată prin Rector, se angajează să asigure funcționarea eficientă a sistemului de management al calității implementat în universitate, respectiv dezvoltarea sistemului și îmbunătățirea continuă a eficacității lui, prin:

- Comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților, precum și a cerințelor legale și reglementare;
- Stabilirea politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității;
- Conducerea eficientă a analizelor efectuate de management;
- Asigurarea resurselor necesare.

### **5.2. ORIENTARE CĂTRE CLIENT**

Cerințele societății sunt continuu identificate, determinate și stau la baza funcționării SMQ, în vederea satisfacției clienților. Procedura specifică *Măsurarea satisfacției clientului*, cod PS 8.2-01, reglementează responsabilitățile și modul de măsurare și analiză a satisfacției clienților universității.

### **5.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**

La Universitatea din Petroșani calitatea este un obiectiv central al strategiei generale a organizației, această orientare fiind în concordanță cu direcțiile de reformare a învățământului superior din Uniunea Europeană, ce are calitatea ca axă centrală.

Orientarea generală a organizației privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel, care trebuie să se asigure că serviciile realizate de universitate sunt corespunzătoare cerințelor clienților și continuu îmbunătățite în scopul creșterii satisfacției clientului. Principalele obiective privind calitatea, adecvate misiunii universității, sunt următoarele:

- Universitatea din Petroșani, instituție de învățământ superior acreditată din rețeaua universitară de stat, are ca obiectiv principal îmbunătățirea continuă a profilului de competențe ale absolvenților prin proiectarea unor programe educaționale adaptate continuu la cerințele societății;
- Accentul pe cercetarea științifică, realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate este o altă latură importantă a activității, ce contribuie la extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și la perfecționarea cadrelor didactice;
- Beneficiarul final al serviciilor realizate de universitate, programe educaționale și de cercetare, este societatea (prin organizațiile angajatoare). Universitatea trebuie să evalueze satisfacția firmelor angajatoare și să le atragă sprijinul la îmbunătățirea

programele de studiu prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul economic și social;

- Calitatea proceselor educaționale depinde și de relațiile cu studenții: universitatea trebuie să evalueze satisfacția studenților și să asigure cadrul organizatoric și metodele de participare eficientă a studenților la realizarea proceselor de instruire și de cercetare și la îmbunătățirea acestora;
- Nivelul serviciilor universității este în relație directă cu pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice. Universitatea din Petroșani trebuie să evalueze satisfacția personalului și eficiența muncii și să sprijine eforturile corpului academic și a întregului personal pentru perfecționare.

Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent în universitate.

Universitatea va implementa și certifica un sistem de management al calității conform cu SR EN ISO 9001:2001, a cărui funcționare eficientă și îmbunătățire este responsabilitatea managementului de la cel mai înalt nivel.

Realizarea calității se face cu participarea întregului personal, atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea fiind stabilite la nivel de catedră și funcție prin documentele ce descriu structura organizatorică.

Coordonarea activităților aferente managementului calității revine Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC), ale cărei atribuții sunt reglementate *prin Regulamentul de funcționare*.

Alcătuirea și funcționarea sistemului de management al calității are la bază principiile managementului calității, care sunt cunoscute și aplicate de întregul personal. Acestea sunt:

#### **1. Orientarea spre client**

În categoria clienților universității intră clienții externi (ministerul, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și clienții interni (studenții, angajații). Universitatea trebuie să-și dezvolte procese referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția clienților.

#### **2. Leadership**

Conducerea universității stabilește misiunea și obiectivele de ansamblu (strategia) și creează mediul (structuri, instrumente, resurse) necesar implicării personalului la realizarea obiectivelor.

#### **3. Implicarea personalului**

Realizarea obiectivelor calității presupune implicarea întregului personal. Acțiunile ce trebuie întreprinse în universitate, în acest scop, sunt instruirea în managementul calității și motivarea personalului.

#### **4. Abordarea prin procese**

Presupune ca universitatea să identifice, să țină sub control și să îmbunătățească continuu procesele ce contribuie la calitate. Acestea sunt ilustrate în *Harta proceselor*.

#### **5. Abordarea ca sistem**

Procesele realizate în universitate sunt privite în interdependența lor, prin legăturile dintre ele realizându-se transmiterea *vocii clientului* atât pe lungimea procesului de realizare a produsului (instruire, cercetare, alte servicii pentru comunitate, de la identificarea cerințelor și feedback), cât și pe verticala conducerii (de sus în jos și invers).

#### **6. Îmbunătățire continuă**

Sistemul de management al calității din universitate conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire a proceselor și serviciilor. Principalele aplicații sunt asociate programelor educaționale (specializare).

#### **7. Luarea deciziilor pe bază de fapte**

Principala funcție a managementului, **decizia**, se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și sistemul de management al calității, aferente domeniului în cauză.

## **8. Relații mutuale cu furnizorii**

Realizarea obiectivelor de îmbunătățire continuă a calității serviciilor educaționale presupune dezvoltarea unor relații de parteneriat cu furnizorii universității, reprezentați de instituțiile de învățământ preuniversitar și superior, de organizații din diverse medii administrative și de afaceri din care provin participanții la programele de studiu dezvoltate de universitate.

## **5.4. PLANIFICARE**

### **5.4.1. Obiectivele calității**

La Universitatea din Petroșani managementul de la cel mai înalt nivel stabilește obiective referitoare la calitate pentru toate unitățile funcționale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, șefii de catedră, împreună cu toți angajații universității.

Obiectivele calității sunt în concordanță cu politica referitoare la calitate:

- Universitatea stabilește cifre anuale de școlarizare și criteriile de admitere realiste, în concordanță cu resursele universității și cerințele societății și de comun acord cu ministerul tutelar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare (procedura specifică *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod PS 7.1-01);
- Proiectarea planurilor de învățământ a specializărilor și a fișelor disciplinelor se face în conformitate cu cerințele care derivă din cifrele de școlarizare stabilite, precum și cu resursele disponibile; (procedurile *Specializare universitară*, cod PS 7.3-01, *Disciplină universitară*, cod PS 7.3-01);
- Programarea și derularea activităților didactice se efectuează anual sau semestrial după caz și cuprinde: stabilirea orarului, a încărcării sălilor, planificarea examenelor, restanțelor etc., urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice (procedurile *Admiterea*, cod PS 7.5-01, *Procesul didactic*, cod PS 7.5-02, *Promovarea și absolvirea*, cod PS 7.5-03);
- Universitatea planifică adecvat procesul de evaluare a satisfacției clientului (procedurile *Măsurarea satisfacției clientului*, cod PS 8.2-01, *Evaluarea specializării*, cod PS 8.2-02, *Evaluarea disciplinei*, cod PS 8.2-03);
- Universitatea planifică adecvat procesul de evaluare internă (procedurile *Evaluarea specializării*, cod PS 8.2-02, *Evaluarea disciplinei*, cod PS 8.2-03);
- Analizele de managementul SMQ se realizează la cel mai înalt nivel și la nivel de facultate (procedura specifică *Analiza SMQ efectuată de management*, cod PS 5.6-01);
- În universitate se stabilesc acțiuni corective și acțiuni preventive ori de câte ori apar neconformități (procedurile *Acțiuni corective*, cod PG 8.5-01, *Acțiuni preventive*, cod PG 8.5-02).

### **5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității**

Planificarea sistemului de management al calității este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității precum și pentru integrarea sistemului de management al calității în sistemul de management strategic al universității.

Pentru asigurarea controlului și continuei îmbunătățiri a eficienței proceselor din Universitatea din Petroșani, CEAC asigură planificarea SMQ prin:

- Planificarea actualizării documentelor SMQ, conform procedurilor generale *Controlul documentelor*, cod PG 4.2-01 și *Controlul înregistrărilor SMQ*, cod PG 4.2-02;

- Planificarea instruirii personalului universității privind continua îmbunătățire a SMQ, conform procedurii specifice *Instruire și perfecționare personal*, cod PS 6.2-01;
- Planificarea evaluării specializărilor și disciplinelor universitare, conform procedurilor specifice *Evaluarea specializării universitare*, cod PS 8.2-02, *Evaluarea disciplinei universitare*, cod PS 8.2-03;
- Planificarea auditurilor calității, conform procedurii generale *Auditul intern al SMQ*, cod PG 8.2-01;
- Planificarea analizelor SMQ efectuată de management, conform procedurii specifice PS 5.6-01.

În faza de planificare, CEAC analizează situația existentă, stabilește prioritățile de abordare și elaborează planul de îmbunătățire. Toate planificările sunt analizate în Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității și supuse spre aprobare Consiliului Academic, conform procedurii *Analiza SMQ efectuată de management*, cod PS 5.6-01.

## 5.5. RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE

### 5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în Universitate sunt stabilite în Carta Universității din Petroșani, Regulamentul Intern al Universității și Fișa postului.

Autoritatea și responsabilitățile managementului la vârf sunt stabilite pe baza Organigramei Universității din Petroșani și sunt cuprinse în Fișa postului. La începutul fiecărui an universitar în ședința de Birou de Senat distribuția responsabilităților este reanalizată, aprobată și comunicată întregului personal al universității prin Hotărâre de Birou de Senat.

Responsabilitățile structurii specializate privind calitatea, CEAC, sunt precizate în Regulamentele de funcționare, respectiv în Fișa postului, și sunt comunicate prin Decizii de numire, pentru: Coordonatorul CEAC, expert calitate și responsabilul cu asigurarea calității.

Responsabilitățile privind calitatea pentru toate categoriile de personal sunt precizate în Fișa postului. Instrucțiunea de lucru *Elaborarea fișei postului*, cod IL 5.5-01, documentează procesul de elaborare și actualizare a Fișei postului.

### 5.5.2. Reprezentantul managementului

Rectorul a numit ca **Reprezentant al managementului pentru calitate**, un prorector, care are responsabilitate și autoritate pentru:

- a asigura că procesele necesare sistemului de management al calității sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea sistemului de management al calității și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului.

Reprezentantul managementului pentru calitate reprezintă Universitatea în legătura cu părți externe în aspecte referitoare la sistemul de management al calității.

### 5.5.3. Comunicarea internă

Rectorul Universității din Petroșani poartă răspunderea pentru crearea unui sistem adecvat de comunicare internă. Comunicarea internă este reglementată prin procedura specifică *Comunicare internă*, cod PS 5.5-01.

Toate Hotărârile de Birou Senat/ Senat/ Colegiu Academic sunt identificate prin antetul Rectoratului, numerotate, datate și transmise tuturor compartimentelor universității.

Pentru conformitate, aceste documente sunt semnate de Secretarul Științific al Universității. Decanii răspund de transmiterea Hotărârilor de Senat către Catedre.

Toate documentele SMQ se difuzează în mod controlat, conform procedurilor *Controlul documentelor*, cod PG 4.2-01 și *Controlul înregistrărilor*, cod PG 4.2-02. De comunicarea hotărârilor, dispozițiilor și a altor informații care se referă la eficacitatea sistemului de management al calității către persoanele implicate este responsabilul CEAC.

Comunicarea datelor privind documentele de studii universitare este reglementată în instrucțiunea de lucru *Documente de studii universitare*, cod IL 4.2-01.

## **5.6. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT**

### **5.6.1. Generalități**

Managementul la vârf efectuează sistematic analize pentru a evalua eficacitatea și eficiența SMQ și a stimula dezvoltarea de proiecte de îmbunătățire continuă a proceselor din universitate.

Procedura *Analiza SMQ efectuată de management*, cod PS 5.6-01, documentează procesul de analiză SMQ efectuată de management.

Analiza SMQ efectuată de management la nivel de universitate se face anual, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau, ori de câte ori este necesar, la propunerea Rectorului sau a Prorectorului responsabil cu calitatea.

Analiza SMQ efectuată de management la nivel de facultate/ colegiu/ departament se face anual, la finalizarea auditului intern sau, ori de câte ori este necesar, după caz.

### **5.6.2. Elemente de intrare ale analizei**

Înainte de reuniune, responsabilii RMQ întocmesc *Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management*, folosind ca date de intrare:

- Stadiul implementării sistemului de management al calității;
- Rezultatele auditurilor interne și externe efectuate în cadrul universității, stadiul implementării acțiunilor corective și preventive;
- Raport asupra costurilor calității;
- Situația reclamațiilor cu privire la procesul didactic;
- Situația evaluărilor specializărilor și disciplinelor universitare;
- Stadiul implementării acțiunilor corective;
- Stadiul implementării deciziilor și hotărârilor luate la reuniunile anterioare;
- Alte probleme.

*Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management* la nivel de universitate utilizează ca date de intrare înregistrările analizei de *management* la nivel de facultăți, consemnate în *Rapoartele de reuniune ale analizei efectuate de management* și *Planurile de îmbunătățire*, și alte date furnizate de responsabilii de procese, de auditurile externe etc.

### **5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei**

Datele de ieșire sunt deciziile și hotărârile reuniunii, consemnate de către cancelarul universității în *Raportul de reuniune a analizei efectuate de management* la nivel de universitate și de către RMQ la nivel de facultate/ departament.

În urma reuniunii, se întocmește *Planul de îmbunătățire ca urmare a analizei efectuate de management*.

După verificarea de către moderatorul reuniunii, *Rapoartele de reuniune a analizei efectuate de management* și *Planurile de îmbunătățire ca urmare a analizei efectuate de management* se difuzează în mod controlat la persoanele implicate. Responsabilii RMQ răspund de gestionarea documentelor și de consemnarea îndeplinirii acțiunilor propuse.

## **6. MANAGEMENTUL RESURSELOR**

### **6.1. ASIGURAREA RESURSELOR**

Pentru a implementa și menține sistemul de management al calității și pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea acestuia, precum și pentru a crește satisfacția angajatorului privind cerințele sale legate de competențele profesionale ale absolventului, Universitatea din Petroșani dezvoltă continuu baza de resurse umane și materiale.

### **6.2. ASIGURAREA RESURSELOR UMANE**

#### **6.2.1. Generalități**

Managementul la vârf al Universității din Petroșani se preocupă pentru asigurarea de resurse umane (cadre didactice și personal TESA) cu competențe și abilități adecvate activităților prestate.

#### **6.2.2. Competență, conștientizare și instruire**

Nivelul de competență cerut de Fișa postului se asigură prin angajarea/ promovarea personalului didactic și TESA prin concurs, conform Cartei Universității și a legislației în vigoare.

Cadrele didactice se instruiesc permanent prin activitatea de cercetare. Procedura *Perfecționare prin cercetare științifică – Doctoratul*, cod PS 6.2-02, documentează procesul de admitere, derulare și susținere a tezei de doctorat.

Susținerea doctoratului condiționează promovarea la grade didactice superioare. Condițiile minime de promovare sunt adoptate în concordanță cu reglementările în vigoare, pentru fiecare grad didactic în parte.

Instruirea personalului didactic se face și la nivel individual, conform normei din Statul de Funcții, precum și prin participarea la cursuri, conferințe, simpozioane organizate de alte instituții.

La Universitatea din Petroșani, CEAC are responsabilitatea instruirii întregului personal în domeniul managementului calității. Procedura *Instruire și perfecționare personal*, cod PS 6.2-03, documentează procesul de planificare, instruire, testare și certificare a achiziției de cunoștințe și formarea de deprinderi pentru implementarea sistemului de management al calității conform standardelor de referință și pentru realizarea obiectivelor calității.

CEAC gestionează înregistrări adecvate referitoare la studii, instruire, abilități și experiență pentru responsabilii RMQ și auditorii interni ai SMQ.

### **6.3. ASIGURAREA INFRASTRUCTURII**

Pentru derularea în bune condiții a activităților, Universitatea din Petroșani dispune de o infrastructură adecvată: clădiri, spații de lucru și utilități asociate, echipamente hardware și software pentru laboratoare, baze de cercetare, secretariate și servicii suport, cum sunt cele desfășurate de biblioteca universitară, serviciul de aprovizionare, servicii cu problemele studențești.

Partea din infrastructura reprezentată de spațiile de învățământ ale universității este ținută sub control prin *Lista spațiilor destinate procesului didactic și cazării studenților* la Universitatea din Petroșani, cuprinsă în instrucțiunea de lucru *Identificarea și asigurarea mediului de lucru*, cod IL 6.4-01.

## 6.4. ASIGURAREA MEDIULUI DE LUCRU

În universitate sunt întreprinse măsuri pentru a se asigura condiții adecvate de derulare a proceselor. Autorizațiile de funcționare sunt ținute sub control prin *Lista autorizațiilor de funcționare*, cuprinse în *Dosarul cu autorizări*, cod D-AUT-01, din cadrul Serviciului Tehnic.

Asigurarea calității mediului de lucru este documentată în instrucțiunea de lucru *Identificarea și asigurare mediului de lucru*, cod IL 6.4-01.

## 7. REALIZAREA PRODUSULUI

### 7.1. PLANIFICAREA

Pe baza politicii și obiectivelor calității, anual, managementul la vârf al Universității din Petroșani planifică și dezvoltă programe educaționale care să fie compatibile cu cerințele societății și cu resursele disponibile.

Planificarea inițierii și dezvoltării de programe educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la bază Planul strategic al universității.

Etapele planificării dezvoltării de programe educaționale includ:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale,
- stabilirea resurselor necesare, studiu de fezabilitate,
- proiectarea specializării universitare,
- încheierea contractului cu ministerul tutelar,
- derularea procesului didactic,
- promovarea și absolvirea.

Procedurile specifice *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod PS 7.1-01, *Specializare universitară*, cod PS 7.3-01, *State de Funcții*, cod PS 7.1-02, *Admiterea*, cod PS 7.5-01, *Procesul didactic*, cod PS 7.5-02, *Promovarea și absolvirea*, cod PS 7.5-03, documentează planificările managementului calității acestor procese.

### 7.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

**Cerințele generale și specifice** ale programelor educaționale sunt precizate în:

- Documentația de referință a prezentului Manual;
- Lista de indicatori de calitate, elaborată de ministerul tutelar;
- Cartea albă a educației și instruirii, Comunitatea Europeană, Bruxelles, 1996;
- Declarația Comună a Miniștrilor Educației din Europa, Bologna, 1999.

Universitatea din Petroșani are un proces specific bine definit pentru **analiza cerințelor** de școlarizare anuală, documentat în procedura *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod PS 7.1-01 și instrucțiunea de lucru *State de Funcții*, cod IL 7.1-01.

Oferta de specializări a universității este prezentată în *Ghidul candidatului*.

Încheierea contractului de școlarizare cu ministerul tutelar are loc numai în urma analizei cerințelor referitoare la programele educaționale propuse spre derulare.

Procesul de învățământ al Universității din Petroșani este dimensionat în raport cu cifra de școlarizare anuală, stabilită de către ministerul tutelar și aprobată prin Hotărâre de Guvern.

După publicarea Hotărârii de Guvern, cifrele stabilite reprezintă baza contractuală dintre universitate și ministerul tutelar, privind numărul de înmatriculări și finanțarea pentru seria respectivă de studenți.

În raport cu acestea, în Universitatea din Petroșani se garantează existența resurselor interne necesare, a autorizărilor/ acreditărilor aferente precum și conformitatea cu standardele minimale de autorizare /acreditare. Indicatorii de calitate sunt precizați de ministerul tutelar.

Procesul de stabilire a contractului cu ministerul tutelar este documentat în procedura *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod PS 7.1-01 și în instrucțiunea de lucru *State de Funcții*, cod PS 7.1-02.

### 7.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

Programele educaționale de la Universitatea din Petroșani au ca scop specializarea universitară, proces de învățământ prin care se dobândesc competențelor necesare practicării unei activități complexe și specifice, cerute de societate.

Procedurile *Specializarea universitară*, cod PS 7.3-0, și *Disciplina universitară*, cod PS 7.3-02 documentează procesul de elaborare/ dezvoltare (proiectarea, verificarea, modificarea și aprobarea) a Planului de învățământ pentru o specializare universitară având în vedere reglementările naționale și cerințele societății.

**Datele de intrare** pentru inițierea procesului de proiectare/ dezvoltare a unei specializări universitare sunt rezultatele analizelor de management, a studiilor preliminare privind cerințele clienților (grupuri țintă, parteneri sociali, organizații potențial angajatoare) și capacitatea universității de a le îndeplini, resursele disponibile, sugestii din interior/ exterior.

Consiliul Facultății prin Decanul facultății/ Directorul de departament (de program) numește coordonatorul de specializare (CS), cu responsabilități de coordonare a întregului proces de stabilire a profilului, fixare și atingere a obiectivelor și întocmirea documentației specializării.

**Datele de ieșire** sunt: *Planul de învățământ*, *Fișa disciplinelor de studiu* și *Centralizatorul disciplinelor*.

**Verificarea/ completarea Planului de învățământ** se face prin difuzarea acestuia, împreună cu *Lista disciplinelor* către catedrele ce urmează a presta activități în cadrul acestei specializări. Pe baza prelucrării datelor primite de la catedrele implicate se depistează suprapunerile și lipsurile în raport cu obiectivele specializării. Echipa de lucru a specializării stabilește și operează modificările necesare în Planul de învățământ .

**Validarea Planului de învățământ** este făcută în ședință de catedră, în Consiliul facultății/ departamentului, în ședință de Birou de Senat și apoi, în final, planul este înaintat spre aprobare la ministerul tutelar. Coordonatorul de specializare răspunde de gestionarea Planului de învățământ și a documentelor aferente.

Proiectarea disciplinei de studiu se realizează conform procedurii specifice *Disciplina universitară*, cod PS 7.3-02. Șeful de catedră numește un titular de disciplină, care are responsabilitatea pentru proiectarea/ dezvoltarea disciplinei universitare.

**Validarea proiectării** se face prin evaluarea specializării, realizate conform procedurilor specifice, *Evaluare specializare*, cod PS 8.2-02 și *Evaluare disciplină*, cod PS 8.2-03. În cazul în care, în urma evaluării specializării, se constată neconformități se inițiază acțiuni corective/ preventive și se reia procesul de proiectare specializare universitară.

### 7.4. APROVIZIONARE

#### 7.4.1. Procesul de aprovizionare cu materiale

Universitatea din Petroșani se asigură că materialele aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Pentru aceasta anual se vor evalua și selecta furnizorii, pe baza capacității acestora de a furniza materiale necesare procesului didactic în concordanță cu cerințele specificate și legislația în vigoare.

Procedura *Aprovizionarea cu material didactic*, cod PS 7.4-01, documentează procesul de aprovizionare cu materiale necesare desfășurării activităților didactice din Universitatea din Petroșani. Sunt stabilite responsabilități pentru întocmirea *Planului anual al necesarului de materiale*, selectarea furnizorilor, elaborare și analiza *Referatelor de necesitate*, achiziție, recepție, distribuire materiale, monitorizare și îmbunătățire proces. Indicatorul de performanță a procesului, tendința scăzătoare a ponderii materialelor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

#### **7.4.2. Procesul de achiziție publicații**

Universitatea din Petroșani se asigură că publicațiile aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate.

Procedura specifică *Achiziția publicațiilor*, cod PS 7.4-02, stabilește responsabilități pentru întocmirea *Planului anual de achiziție publicații*, selectarea editurilor și centrelor de achiziție a publicațiilor, efectuarea comenzilor, achiziția publicațiilor, recepția, distribuirea spre secțiile bibliotecii universitare, monitorizarea și îmbunătățirea procesului de achiziție. Indicatorul de performanță al procesului, tendința scăzătoare/crescătoare a ponderii publicațiilor achiziționate cu neconformități, sunt monitorizate și evaluate anual.

### **7.5. PRODUCȚIE ȘI PROCESE SUPT**

#### **7.5.1. Controlul procesului de învățământ**

Universitatea planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele SMQ asigură că:

- sunt desemnate responsabilitățile și autoritățile pentru managementul procesului de învățământ, în toate etapele: admitere, derularea procesului didactic, promovare și absolvire;
- sunt disponibile informațiile și documentele necesare derulării activităților didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul didactic;
- sunt controlate procesele suport de mentenanță și servicii care asigură creșterea eficienței procesului de învățământ.

Procedura *Admiterea*, cod PS 7.5-01, documentează procesul de admitere (înscrierea candidaților, derularea probelor de concurs, corectarea tezelor precum și întocmirea listelor finale) stabilind responsabilitățile și căile de îmbunătățire continuă a calității acestui proces. Subiectele stabilite de comisia de subiecte reflectă cerințele referitoare la nivelul cunoștințelor/ capacităților pe care trebuie să le aibă candidații la concursul de admitere. Notele obținute de candidații admiși reflectă nivelul de pregătire preuniversitară și sunt date de intrare pentru procesul didactic.

**Programarea procesului didactic** se face pentru fiecare specializare pe baza *Planului de învățământ*, sub coordonarea facultății, de către catedra coordonatoare de specialitate, în conformitate cu orarul întocmit. Instrucțiunea *Programarea procesului didactic - Orar și examene*, cod IL 7.5-01, documentează etapele de întocmire a orarului activităților didactice, urmărind cu precădere optimizarea timpului studenților, dar și al cadrelor didactice.

**Derularea procesului didactic**, cu specificarea condițiilor de desfășurare a activităților didactice (curs, seminar, laborator, practică) este reglementată în procedura specifică *Procesul didactic*, cod PS 7.5-02. Pe parcursul semestrului cadrul didactic ține evidența activității prestate și a activităților de evaluări pe parcurs.

**Promovarea și absolvirea** este faza finală a procesului de învățământ. Procedura *Promovarea și absolvirea*, cod PS 7.5-03, precizează responsabilitățile, modalitățile și

condițiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, a examenului final precum și absolvirea facultății.

#### **7.5.2. Validarea procesului didactic**

**Evaluare pregătirii studenților** se realizează conform instrucțiunii de lucru *Examinarea și notarea studenților*, cod IL 7.5-01.

Pe parcursul derulării procesului didactic, decanul, RMQ sau, după caz, coordonatorul de specializare efectuează verificări la fiecare activitate didactică specifică disciplinei, pentru toți parametrii specifici procesului didactic și pentru fiecare etapă în parte. Înregistrările acestor verificări sunt gestionate de coordonatorul de specializare.

Dacă rezultatele verificărilor nu sunt corespunzătoare se procedează conform procedurii generale *Controlul produsului neconform*, cod PG 8.3-04.

#### **7.5.3. Identificare și trasabilitate**

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul *Planului de învățământ*, cod F03-PS 7.3-01.

Specializările și disciplinele sunt codificate încă de la proiectare, conform procedurilor PS 7.3-02 și PS 7.3-03. Deoarece programele analitice se pot modifica anual (îmbunătățiri, optimizări), codificarea disciplinelor trebuie să includă acronimul, specializarea, anul de studiu și anul în care programa analitică aferentă va fi valabilă.

Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: Note de curs, Suport de curs, *Raport de activitate*, cod F07-PS 7.5-01.

Activitățile didactice efectuate se înregistrează în condicile de normă de bază, cumul și plata cu ora. Conducerea catedrei, facultății sau a universității poate organiza prin sondaj controlul respectării orarului și a înregistrării corecte a orelor efectuate. Șeful de catedră gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

#### **7.5.4. Proprietatea clientului**

Universitatea trebuie să identifice, să verifice, să protejeze și să pună în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului cuprinde documentele din **Dosarul personal** întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal cuprinde documentele menționate în Regulamentul privind activitatea profesională a studentului elaborat de Universitatea din Petroșani. Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea Contractului de școlarizare.

#### **7.5.5. Păstrarea produsului**

Universitatea păstrează conformitatea produsului – achiziția de informații, capacități și aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaților la admitere, a evaluărilor studenților și a cadrelor didactice, diplome, certificate ș.a, pe tot parcursul procesării interne și al livrării la destinația intenționată conform Reglementărilor în vigoare și a documentelor sistemului de management al calității. Această păstrare include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea acestor documente.

#### **7.6. CONTROLUL PROCESELOR SUPORT**

În laboratoarele didactice și de cercetare se utilizează echipamente și aparate de măsură care sunt verificate și întreținute corespunzător.

Procedura *Controlul aparatelor de laborator*, cod PS 7.6-01, definește responsabilitățile și documentează activitățile efectuate (etalonarea/verificarea, ajustarea/reajustarea, identificarea stadiului etalonării verificării, protejarea la ajustare, protecția la degradare) în vederea stabilirii măsurii în care aparatura de laborator folosită în procesul didactic răspunde cerințelor specifice.

Șeful de departament, ca responsabil de proces, verifică periodic efectuarea de către persoanele desemnate în acest scop, a întreținerilor curente și a celor programate conform fișei aparatului.

Tehnicianul de laborator efectuează verificarea și întreținerea aparaturii de laborator, urmărește efectuarea verificărilor, reviziilor și întreținerii aparatelor conform planificării existente.

Este verificată adecvat și capabilitatea programelor software utilizate.

## **8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE**

### **8.1. GENERALITĂȚI**

Universitatea din Petroșani planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

- a demonstra performanțele procesului didactic,
- a se asigura conformitatea sistemului de management al calității,
- a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității.

### **8.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE**

#### **8.2.1. Satisfacția clientului**

Universitatea din Petroșani monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații trebuie determinate.

Procedura *Măsurarea satisfacției clientului*, cod PS 7.8.2-01, descrie procesul de evaluare a calității luând ca parametru de măsurare satisfacția clientului. Absolventul este purtător al produsului universității (cunoștințe/ capacități/ competențe) care, activând în societate, aplică cu o anumită eficiență volumul de cunoștințe dobândite în timpul studiilor oferite de universitate. Societatea, prin angajatori, reprezintă clientul universității.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori care caracterizează gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spirit de echipă/ comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare.

Procedura definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente.

Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clientului sunt date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

#### **8.2.2. Auditul intern**

Universitatea își planifică și organizează audituri ale calității la intervale planificate pentru:

- verificarea conformității SMQ cu cerințele standardului de referință;
- identificarea neconformităților SMQ, evidențierea potențialelor neconformități și verificarea dacă neconformitățile identificate au fost corectate;
- verificarea funcționalității SMQ precum și identificarea posibilităților de îmbunătățire a eficacității SMQ al universității.

Procedura *Auditul intern al SMQ*, cod PG 8.2-01, documentează procesul de audit intern al SMQ.

La universitate, auditul intern al SMQ este efectuat de personal al universității, instruit și atestat în acest scop, sub coordonarea CEAC.

Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de audit intern.

Monitorizarea, analiza și îmbunătățirea programelor de audit al SMQ revin CEAC, care pe baza observațiilor echipelor de audit propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern al SMQ la cerințele documentelor de referință. Monitorizarea constatărilor din *Raportul de audit intern al SMQ* se realizează prin urmărirea obligatorie de către RMQ și CEAC a constatărilor, notate în *Registrul de evidență a rapoartelor de audit* și în *Rapoartele de audit*.

Responsabilii RMQ monitorizează toate neconformitățile pentru facultatea/departamentul pentru care au decizie de numire și consemnează datele în *Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate*, cod R–RNC. CEAC monitorizează neconformitățile pentru întreaga universitate și consemnează datele în *Registrul centralizator al rapoartelor de neconformitate*.

Atingerea indicatorilor de performanță a managementului procesului de audit intern se asigură prin desfășurarea corespunzătoare a activităților, însușirea responsabilităților și alocarea de resurse.

### **8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor**

Universitatea din Petroșani asigură îmbunătățirea continuă a calității, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procedura *Evaluarea specializării*, cod PS 8.2-02, stabilește responsabilitățile pentru controlul procesului de evaluare a calității în procesul de învățământ la o specializare (program de studiu), pentru:

- stabilirea nivelului de performanță realizat prin parcurgerea procesului didactic al unui program de studiu;
- întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student;
- furnizarea de informații relevante pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor de specializare.

Etapele evaluării programului de studiu includ:

- Planificarea evaluării specializărilor universitare,1
- Numire Comisie de evaluare program de studiu (CEPS),
- Programarea activităților de evaluare,
- Studiarea Manualului,
- Intervievarea întreprinderilor de profil/ asociațiilor profesionale/ absolvenților,
- Analiza documentelor și redactarea *Raportului de evaluare specializare*,
- Analiza efectuată de management,
- Finalizarea procesului de evaluare specializare.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul CEPS a înlăturării neconformităților și a realizării tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management.

Monitorizarea performanței procesului didactic aferent unei discipline universitare este documentat în procedura *Evaluare disciplină*, cod PS 8.2-03.

Procedura urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/ verificare utilizate și întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student.

Procedura se aplică la evaluarea tuturor disciplinelor universitare din Planurile de învățământ pentru specializările acreditate/ autorizate din universitate și stabilește responsabilitățile privind conducerea tuturor etapelor procesului de evaluare a unei discipline de studiu:

- Planificarea evaluării disciplinelor universitare,
- Numirea Comisiei de evaluare disciplină (CED),
- Programarea activităților de evaluare,
- Derularea activității de evaluare disciplină,
- Întocmirea Raportului de evaluare disciplină,
- Analiza efectuată de management,
- Finalizarea procesului de evaluare disciplină.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul CED a înlăturării neconformităților.

#### **8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului**

Universitatea monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare.

Procedura *Promovare și absolvire*, cod PS 7.5-03 și instrucțiunea de lucru *Examinarea și notarea studenților*, cod IL 7.5-01 documentează procesul de monitorizare a cunoștințelor și capacităților acumulate de studenți. Procedura specifică faptul că dovada conformității cu criteriile de acceptare sunt menținute.

Instrucțiunea de lucru *Documente de studii universitare*, cod IL 4.2-01, stabilește responsabilitățile secretarului șef al facultății/ colegiului/ universității în gestionarea actelor de studii universitare.

### **8.3. CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM**

Universitatea tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ.

În cazul procesului didactic, produsul este achiziția de informații, capacități și aptitudini, care în practica socială vor face dovada competențelor câștigate. Aceste produse sunt evaluate calitativ prin examinare, colocvii, proiecte etc., în conformitate cu cerințele programelor de învățământ.

**Produsul neconform** este ansamblul de informații, cunoștințe, capacități al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere/ promovare/ absolvire.

**Identificarea produsului neconform.** care poate apărea în procesul de selecție și instruire a studenților, se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- Controlul efectuat la admitere;
- Controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale/ anuale, evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- Controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor - examen de licență/ absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- Controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.

Procedurile specifice, *Admiterea*, cod PS 7.2-01, *Promovarea și absolvirea*, cod PS 7.5-03, precum și instrucțiunea de lucru *Examinarea și notarea studenților*, cod IL 7.5-01, furnizează date pentru identificarea produsului neconform, indicatorii fiind furnizați de rezultatele la examenele de admitere, de an și finale.

Procedura generală *Controlul produsului neconform*, cod PG 8.3-01, stabilește responsabilitățile și autoritățile pentru conducerea și îmbunătățirea tuturor etapelor procesului de tratare a produsului neconform: Identificarea produsului neconform; Inițierea Raportului de neconformitate; Înregistrarea/comunicarea neconformității; Examinarea produsului neconform și luarea deciziei; Stabilirea de corecții; Verificarea după corectare; Închiderea Raportului de neconformitate.

**Cauzele obținerii unor produse neconforme** (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menționăm: admiterea în universități a unor studenți cu un nivel scăzut de cunoștințe sau a unor studenți care nu reușesc să se adapteze și să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student și cadrul didactic, a elaborării unor planuri de învățământ și programe analitice necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborării unei documentații SMQ neconformă cu cerințele.

Indiferent de etapa în care se depistează, produsul neconform se identifică prin documente specifice în funcție de etapa în care este depistat.

Produsele neconforme sunt analizate de persoane autorizate (după caz), ținându-se cont de cerințele de calitate specificate. După examinare și evaluare efecte, aceste persoane decid asupra celor trei cazuri posibile:

- Readucerea la conformitate, propunând măsuri corective;
- Acceptarea neconformității, propunând autorizarea prin derogare a neconformității;
- Neconformitatea este critică, în care caz se propune întreruperea procesului în care a fost identificată NC.

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt consemnate în *Raportul de neconformitate*, pe formular cod F01-PG 8.3-01.

Datele din *Raportul de neconformitate* constituie mărimi de intrare pentru procesul de stabilire a acțiunilor corective, documentat în procedura generală *Acțiuni corective*, cod PG 8.5-01. Procedura prevede ca pe parcursul tratării neconformității, să se înregistreze stadiul corecției realizate.

Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție se iau în considerare pentru îmbunătățire și sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management, atunci când se au în vedere obiective de reduceri și necesități de resurse.

#### **8.4. ANALIZA DATELOR**

Universitatea determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității.

Sunt incluse date rezultate din activitățile de măsurare, evaluare și monitorizare și din alte surse relevante.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului; conformitatea cu cerințele referitoare la produs; caracteristicile și tendințele proceselor inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

Procedura specifică *Analiza datelor*, cod PS 8.4-01, documentează acțiunile și metodele pentru analiza datelor și stabilește responsabilitățile pentru fiecare etapă a procesului de analiză a datelor.

## 8.5. ÎMBUNĂTĂȚIRE SMQ

### 8.5.1. Îmbunătățire continuă

Universitatea își îmbunătățește continuu eficacitatea sistemului de management al calității, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Procesul de îmbunătățire continuă a eficacității SMQ, prin efectuarea ciclului PDCA de îmbunătățire continuă, cuprinde:

*Planifică* – se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;

*Efectuează* – prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;

*Verifică* – prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de performanță specificați în proceduri aplicabile și a produselor, care se raportează la cerințe specificate;

*Acționează* – pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

### 8.5.2. Acțiuni corective

Universitatea din Petroșani prin SMQ inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauza neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reapariția acestora.

Procedura *Acțiuni corective*, cod PG 8.5-01, documentează modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces.

După raportarea de către RMQ către CEAC a situației produselor neconforme și înscrierea în *Registrul centralizator de neconformități*, formular cod F03-PG 8.5-01, coordonatorul CEAC desemnează și emite *Decizii de numire a membrilor Comisiei de analiză a neconformităților*, conform formular cod F01-PS 8.5-01. Din comisie fac parte, după caz: coordonatorul CEAC, RMQ, responsabilul de proces, participanți la proces.

La convocarea responsabilului de proces, se întrunește Comisia de analiză a NC, care:

- Analizează documentele de intrare și documentele asociate și stabilește cauzele NC semnalate;
- Stabilește acțiunile corective în vederea eliminării neconformității și inițiază completarea *Raportului de acțiuni corective/preventive*, formular cod F02-PS 8.5-01.

*Rapoartele de acțiuni corective/preventive* sunt completate de Comisia de analiză NC și sunt înregistrate de către responsabilul RMQ în *Registrul rapoarte de acțiuni corective/preventive*, cod RAC/RAP, pe formular cod F03-PS 8.5-01, al departamentului de care răspunde.

Un exemplar al RAC se difuzează CEAC, iar altul rămâne la departamentul respectiv.

Implementarea (programare/ monitorizare) acțiunilor corective este coordonată de către responsabilii de proces/ șefii de compartimente care raportează finalizarea lor responsabilului RMQ și CEAC.

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în *Rapoartele de acțiuni corective* și în *Registrele de rapoarte acțiuni corective* ale catedrelor/departamentelor/ CEAC. Păstrarea înregistrărilor RAC se face respectându-se condițiile de păstrare /arhivare stabilite.

Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management. În urma analizei de management sau a unor audituri interne programate de

departamentul CEAC, se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective și se vor întocmi RAC.

### **8.5.3. Acțiuni preventive**

Universitatea din Petroșani menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate.

Procedura *Acțiuni preventive*, cod PG 8.5-02, stabilește responsabilitățile managementului la vârf și a persoanelor cu responsabilități în procesul de învățământ și procesele suport privind inițierea și implementarea de acțiuni preventive.

Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- datele de analiză a necesităților și a satisfacției clienților,
- datele de ieșire de la analiza efectuată de management,
- elementele de ieșire de la analiza datelor, date de măsurare a proceselor,
- înregistrările relevante ale SMQ, rezultate ale autoevaluărilor.

Aceste date sunt culese și sistematizate la nivel de facultate/ departament de către RMQ, în *Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management anual* privind calitatea și centralizate de către CEAC la nivel de universitate.

Analizele și identificarea cauzelor potențiale ale neconformităților se efectuează anual și atunci când este nevoie la toate nivelurile, de către Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității(CEAC).

Rezultatele acestor analize sunt înregistrate pe formular cod F02-PS5.6-01 (*Raportul de reuniune al analizei efectuate de management*), conform procedurii Analiza SMQ efectuată de management, cod PS 5.6-01.

Acțiunile preventive inițiate în cadrul universității au drept scop prevenirea apariției neconformităților.

urma analizei posibilelor cauze de neconformitate Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității propune un plan de acțiuni preventive, pe formular cod F03-PS5.6-01 (*Plan de îmbunătățire ca urmare a analizei efectuate de management*).

De fiecare dată când se inițiază și se implementează o acțiune preventivă se parcurg următoarele etape:

- stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- stabilirea acțiunii preventive, a responsabilităților și a termenelor;
- implementarea eficienței acțiunii preventive;
- evaluarea eficienței acțiunii preventive.

Informațiile rezultate în urma verificării realizării acțiunilor preventive se regăsesc în *Raportul de acțiuni corective/ preventive*, formular cod F02-PS8.2-01.

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și prin intermediul analizelor efectuate de management.

Constatățile referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt efectuate de responsabilul RMQ sau CEAC (după caz) și completate în rapoarte ce conțin date de intrare pentru analizele de management.