

UATH BUCUREȘTI	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
COD MC-01		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 1



UNIVERSITATEA "ATHENAEUM" DIN BUCUREȘTI  
COMISIA DE EVALUARE INTERNĂ  
ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII  
Str. Giuseppe Garibaldi nr.2A, București, ROMÂNIA  
Tel. 021 2305726; 021 2305738 Fax 021 2317418

---

# *MANUALUL CALITĂȚII*

REVIZIA 2

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data:2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 2</b>

### Lista de difuzare

<b>Exemplar nr.</b>	<b>Destinatar document</b>	<b>Data difuzării</b>	<b>Semnătura de primire</b>
1.	Prof.dr. Nițu Ion	18.12.2009	
2.	Conf.dr. Popescu Marin	18.12.2009	
3.	Lector dr. Mitran Daniela	23.02.2009	

Aprobat: Prof.dr. Vasile Emilia	Semnătura:	Data intrării în vigoare:  01.01.2010
Verificat: Mărgulescu Dumitru	Semnătura:	
Elaborat: Dumitrache Sonia	Semnătura:	

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 3</b>

## CUPRINS

<b>CAPITOLUL 1 .....</b>	<b>5</b>
<b>PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITOLUL 2 .....</b>	<b>.....</b>
<b>DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ȘI OBIECTIVELE GENERALE ALE UNIVERSITĂȚII ÎN DOMENIUL CALITĂȚII .....</b>	<b>.....</b>
<b>CAPITOLUL 3 .....</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>13</b>
3.1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE .....	13
3.1.1. SCOPUL .....	13
3.1.2. DOMENIUL DE APLICARE .....	13
3.2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ .....	13
3.3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI .....	14
3.3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII .....	14
3.3.2. ABREVIERI .....	14
<b>CAPITOLUL 4 .....</b>	<b>15</b>
<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII .....</b>	<b>16</b>
4.1. DESCRIERE GENERALĂ .....	16
4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE .....	19
4.2.1. GENERALITĂȚI .....	19
4.2.2. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII .....	20
4.2.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR .....	21
4.2.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR .....	22
<b>CAPITOLUL 5 .....</b>	<b>23</b>
<b>RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI .....</b>	<b>23</b>
5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI .....	23
5.2. ORIENTARE CĂTRE CLIENT .....	23
5.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE .....	23
5.4. PLANIFICARE .....	24
5.4.1. OBIECTIVELE CALITĂȚII .....	24
5.4.2. PLANIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII .....	25
5.5. RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE .....	26
5.5.1. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE .....	26
5.5.2. REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI .....	26
5.5.3. COMUNICAREA INTERNĂ .....	26
5.6. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT .....	26
5.6.1. GENERALITĂȚI .....	26
5.6.2. ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI .....	27
5.6.3. ELEMENTE DE IEȘIRE ALE ANALIZEI .....	27
<b>CAPITOLUL 6 .....</b>	<b>28</b>
<b>MANAGEMENTUL RESURSELOR .....</b>	<b>28</b>
6.1. ASIGURAREA RESURSELOR .....	28
6.2. ASIGURAREA RESURSELOR UMANE .....	28
6.2.1. GENERALITĂȚI .....	28
6.2.2. COMPETENȚĂ, CONȘTIENȚIZARE ȘI INSTRUIRE .....	28
6.3. ASIGURAREA INFRASTRUCTURII .....	28
6.4. ASIGURAREA MEDIULUI DE LUCRU .....	28
<b>CAPITOLUL 7 .....</b>	<b>29</b>

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 4</b>

<b>REALIZAREA PRODUSULUI.....</b>	<b>29</b>
7.1. PLANIFICAREA.....	29
7.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL.....	29
7.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE.....	30
7.4. APROVIZIONARE.....	30
7.4.1. PROCESUL DE APROVIZIONARE CU MATERIALE.....	30
7.4.2. PROCESUL DE ACHIZIȚIE PUBLICAȚII.....	31
7.5. PRODUCȚIE ȘI PROCESE SUPT ..... 31	31
7.5.1. CONTROLUL PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT.....	31
7.5.2. VALIDAREA PROCESULUI DIDACTIC.....	32
7.5.3. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE.....	33
7.5.4. PROPRIETATEA CLIENTULUI.....	33
7.5.5. PĂSTRAREA PRODUSULUI.....	33
7.6. CONTROLUL PROCESELOR SUPT.....	33
<b>CAPITOLUL 8.....</b>	<b>34</b>
<b>MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂȚĂȚIRE.....</b>	<b>34</b>
8.1. GENERALITĂȚI.....	34
8.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE.....	34
8.2.1. SATISFACTIA CLIENTULUI.....	34
8.2.2. AUDITUL INTERN.....	34
8.2.3. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR.....	35
8.2.4. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI.....	36
8.3. CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM.....	36
8.4. ANALIZA DATELOR.....	38
8.5. ÎMBUNĂȚĂȚIREA SMQ.....	38
8.5.1. ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ.....	38
8.5.2. ACȚIUNI CORECTIVE.....	38
8.5.3. ACȚIUNI PREVENTIVE.....	39

## **ANEXE**

(Lista procedurilor sistemului calității, lista documentelor care descriu procesele relevante ale instituției, lista înregistrărilor calității, lista formularelor cu circulație aprobată etc.)

UATH BUCUREȘTI	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
COD MC-01		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 5

# CAPITOLUL 1

## PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

### COORDONATE: UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” DIN BUCUREȘTI

Adresa: Str. Giuseppe Garibaldi nr.2A, sector 2, București, România

Tel. 021 2305726; 021 2305738; Fax. 021 2317418

www.univath.ro

### Introducere

#### 1. Cadrul juridic de organizare și funcționare a Universității „Athenaeum” din București, misiunea și obiectivele acesteia

Universitatea „Athenaeum” s-a constituit și a funcționat în cadrul Fundației „Academia Universitară Athenaeum”, care a fost înființată și a primit personalitate juridică în baza Sentinței judecătorești nr.526/27.08.1991, în conformitate cu prevederile Legii nr. 21/1924, având ca obiect de activitate desfășurarea de activități de învățământ superior și cercetare științifică.

Universitatea „Athenaeum” este instituție de învățământ superior de drept privat și utilitate publică – parte a sistemului național de învățământ, acreditată în baza **Legii nr.135/2005** și reacreditată în anul 2009 în urma evaluării instituționale de către ARACIS, cu calificativul „**Încredere**”.

*Universitatea „Athenaeum” are ca misiune realizarea de activități de învățământ și cercetare la standarde de excelență internaționale, prin:*

- formarea de specialiști în științe economice și administrative de înaltă performanță, prin oferirea de programe de studii creative care să integreze rezultatele cercetării științifice și să contribuie la dezvoltarea lor intelectuală;
- dezvoltarea la studenți și cursanți a capacității de autogovernare inteligentă bazată pe folosirea cunoștințelor - în mediul economic și social, care este într-o continuă dinamică;
- generarea de calificări competitive în formarea universitară și postuniversitară;
- realizarea de parteneriate durabile cu alte organizații din mediul academic și de afaceri;
- integrarea centrelor de cercetare în rețele europene de excelență și realizarea de cercetări fundamentale și aplicative, generatoare de cunoștințe;

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 6</b>

- formarea unui corp profesoral și de cercetare de înaltă responsabilitate profesională și civică;
- promovarea unui management academic performant;
- consolidarea spiritului de comunitate academică prin cultivarea transparenței, egalității de șanse și credibilității;
- armonizarea și promovarea valorilor științifice, culturale și etice în comunitatea regională, națională și internațională.

Prin programele de învățământ de studii universitare de licență, Universitatea „Athenaeum” asigură societății românești și, în principal, economiei naționale, economiști și specialiști în administrația publică, în conformitate cu cerințele pieței forței de muncă și care pot ocupa funcții încadrate în Grupa majoră II din *Clasificarea ocupațiilor din România*.

*Misiunea Universității "Athenaeum" în ansamblul ei este didactică și de cercetare științifică*, după cum rezultă din *Carta Universității „Athenaeum”*. Ca instituție de învățământ superior, independentă, non-profit, are ca scop instruirea, educarea și pregătirea de specialiști cu cunoștințe și deprinderi la nivel înalt, capabili să răspundă cerințelor vieții economico-sociale.

Universitatea „Athenaeum” are o misiune de învățământ și cercetare științifică specifică, și anume aceea de a forma specialiști cu pregătire superioară în domeniile ce funcționează în prezent (economie, administrație publică) și care se vor înființa și de a organiza și întreprinde cercetare științifică, valorificând potențialul creativ al cadrelor didactice și studenților proprii. Pe lângă cercetarea științifică și crearea de știință, care formează esența ei și îi justifică dreptul la existență, Universitatea trebuie să-și propună încă două ținte și anume: pregătirea pentru o profesiune definită și formarea personalității spirituale a studentului.

Desigur, la conturarea misiunii Universității am luat în considerare tradițiile valoroase ale învățământului academic românesc, experiențele și realizările școlii superioare europene și mondiale, pe care le-am raportat la realitățile actuale ale României și la obiectivele și interesele de durată ale acesteia.

#### ➤ **Structura academică**

Universitatea „Athenaeum” organizează pregătirea superioară și cercetarea științifică în domeniile economic și științelor administrative. Pregătirea universitară este realizată pe două cicluri: licență și masterat.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 7

Începând cu anul universitar 2005-2006, Universitatea „Athenaeum” organizează procesul de învățământ pe ciclurile europene de studii, respectiv:

- **studii universitare de licență**, cu o durată de trei ani, organizate în domeniile fundamentale ale Științelor economice și Științelor sociale și politice, pe următoarele programe de studii universitare de licență (specializări): Contabilitate și Informatică de Gestiune, Finanțe și Bănci, Administrarea Afacerilor, Marketing și Administrație Publică.
- **studii universitare de masterat**. În anul universitar 2009-2010, conform Ordinului ministrului educației, cercetării și inovării nr.5394/2009, în Universitatea „Athenaeum”, în cadrul Facultății de Științe Economice, funcționează programele de studii universitare de masterat: „Contabilitate, Audit și Consultanță” și „Eficiență și riscuri în activitatea bancară, asigurări și piețe de capital” iar în cadrul Facultății de Administrație Publică, funcționează programul de studii universitare de masterat „Administrație europeană. Instituții și politici publice”, toate cu o durată de 4 semestre.

În conformitate cu **H.G.nr.749/06.07.2009** pentru aprobarea Nomenclatorului domeniilor, a structurilor instituțiilor de învățământ superior și a specializărilor/programele de studii universitare de licență acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu organizate de acestea, în Universitatea "Athenaeum" își desfășoară activitatea două facultăți - cu învățământ universitar de zi, și 5 specializări acreditate (A) sau autorizate provizoriu (AP). Facultățile legal constituite sunt:

➤ **Facultatea de ȘTIINȚE ECONOMICE**

Domeniul fundamental de știință, artă, cultură	Domeniul de studii universitare de licență	Specializarea	Programul de studiu de master
Științe economice	Finanțe	Finanțe și Bănci - A	Eficiență și riscuri în activitatea bancară, asigurări și piețe de capital
	Contabilitate	Contabilitate și Informatică de Gestiune - A	Contabilitate, Audit și Consultanță
	Administrarea Afacerilor	Administrarea Afacerilor – A	-
	Marketing	Marketing - AP	-

➤ **Facultatea de ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ**

Domeniul fundamental de știință, artă, cultură	Domeniul de studii universitare de licență	Specializarea	Programul de studiu de master
Științe sociale și politice	Științe administrative	Administrație Publică - A	Administrație europeană. Instituții și politici publice

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 8</b>

Funcționând în baza cadrului legislativ existent, Universitatea „Athenaeum” își desfășoară activitatea în conformitate cu principiile Cartei Universitare și cu regulamentele proprii. Autonomia universitară, consacrată prin legislația în vigoare, întemeiată pe prevederile Constituției României și ale Legii Învățământului, se manifestă prin libertatea de decizie a Universității "Athenaeum" față de organisme statale sau politice în probleme care privesc structura, conducerea, administrarea și funcționarea instituției, precum și în raporturile sale cu unități similare din țară și din străinătate. În baza acestei autonomii, există regulamente interne de funcționare privind diversele domenii de activitate: *Regulamentul privind asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, Regulamentul privind evaluarea periodică a calității personalului didactic, Regulamentul privind activitatea profesională a studenților, Codul etic al Universității „Athenaeum”, Regulamentul privind studiile de master.*

Structurile academice, competențele decizionale, modul de alegere a organismelor de conducere la nivelul Universității "Athenaeum", principiile și normele specifice după care își desfășoară activitatea membrii comunității universitare în spațiul universitar propriu, precum și reglementările privind activitatea personalului didactic auxiliar și tehnic-administrativ sunt descrise în *Carta Universității "Athenaeum"* și în *Regulamentul de Organizare Internă*.

Instituția deține o structură flexibilă, adaptată rigorilor învățământului contemporan, fapt reflectat sintetic în *organigrama* acesteia și în *structura de învățământ și cercetare* din cadrul Universității „Athenaeum”.

**Biroul Senatului** are următoarea componență:

RECTOR: Prof.univ.dr. Vasile Emilia

DECAN: Prof.univ.dr. Nițu Ion – Facultatea de Științe Economice

DECAN: Conf.univ.dr. Popescu Marin – Facultatea de Administrație Publică

SECRETAR ȘTIINȚIFIC SENAT: Prof.univ.dr. Deac Aron Liviu

Personalul de conducere al Universității „Athenaeum” sunt cadre didactice titularizate în învățământul superior cu norma de bază în instituție.

## **COMPARTIMENTE DE SUPORT ACADEMIC ALE UNIVERSITĂȚII „ATHENAEUM”**

### **Biblioteca**

Biblioteca asigură baza documentară necesară proceselor de învățământ și cercetare

Este o bibliotecă specializată pe profilul universității și facultăților componente, dar politica de achiziții se conturează pe profil enciclopedic.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data:2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 9</b>

Obiectivul principal al activității bibliotecii este îmbogățirea permanentă a resurselor informaționale pentru a răspunde optim intereselor de studiu ale beneficiarilor bibliotecii.

Dezvoltarea colecțiilor a fost posibilă prin:

- achiziții curente de documente editate în țară și în străinătate;
- donații de la diverse instituții și cadre universitare.

Biblioteca are un fond de carte propriu de aproape 25400 volume, aproape 16200 titluri, precum și abonamente la 26 periodice naționale și străine.

Prin fondul de carte și publicații, biblioteca asigură integral nevoile de documentare pentru toate tipurile de discipline de studiu universitare și de masterat, precum și pentru elaborarea de referate, lucrări de disertație, proiecte de cercetare. Bibliografia disciplinelor prevăzute în planurile de învățământ este acoperită de publicațiile aflate în colecțiile proprii.

Toate documentele sunt depozitate în spații adecvate pentru păstrarea și conservarea lor și sunt organizate științific, pe colecții, ceea ce permite regăsirea lor într-un timp foarte scurt.

Biblioteca este încadrată cu personal de specialitate, având studii superioare sau medii de profil.

#### **CENTRUL DE CERCETARE RECUNOSCUT DE C.N.C.S.I.S.**

**Centrul de Cercetare Științifică al Universității "ATHENAEUM" din Bucuresti este atestat prin Decizia ANCS nr.9692/04.07.2008.**

Consiliul științific este organul care asigură conducerea științifică, definitivează proiectele și programele de cercetare, analizează și avizează aceste proiecte

Centrul dispune de cercetători proprii, cu recunoaștere științifică și funcționează după un regulament propriu. Aspectele organizatorico-funcționale ale activităților de cercetare științifică sunt structurate și detaliate în Regulamentul de organizare și funcționare al Centrului de Cercetare Științifică. De asemenea, la activitatea de cercetare a acestuia participă colaboratori externi, specialiști în domeniu, autori și coautori de cărți, articole, publicații prestigioase.

În Universitate, cadrele didactice și studenții desfășoară o activitate științifică laborioasă, coordonată de către Centrul de Cercetare Științifică al Universității „Athenaeum”. Rezultatele acestei activități se regăsesc în lucrări și manuale publicate.

Centrul de Cercetare Științifică este constituit ca o structură de cercetare fundamentală și aplicativă, propunându-și să dezvolte cercetări multidisciplinare din domenii cum sunt:

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 10</b>

- analiză economico-financiară, evaluarea întreprinderii, analiza și evaluarea capitalului uman, diagnosticul și strategia firmei;
- contabilitate internațională, epistemologie și teorie contabilă, contabilitate și control de gestiune, audit, guvernare corporativă;
- informatică de gestiune, sisteme informatice de asistare a deciziilor, sisteme de gestiune a bazelor de date; e-learning, e-commerce;
- dreptul afacerilor, contracte comerciale.

## **ACORDURI BILATERALE SI CONVENTII INTERNAȚIONALE ALE UNIVERSITĂȚII „ATHENAEUM“ DIN BUCUREȘTI**

### ➤ *Relații internaționale*

Universitatea „Athenaeum” urmărește promovarea printr-o dezvoltare convergentă a parteneriatelor externe în Spațiul European al Învățământului Superior.

Departamentul Relații Internaționale al Universității are în permanență în atenție integrarea europeană, acțiunile departamentului au ca scop cooperarea internațională care se manifestă sub următoarele aspecte:

- participarea la conferințe științifice internaționale
- afilierea la societăți științifice internaționale
- invitarea de specialiști din străinătate
- schimburi de cadre didactice și studenți
- participarea la programe de cercetare și culturale internaționale

In acest sens, Universitatea “Athenaeum” a încheiat *parteneriate internaționale* cu:

- Institute of Agricultural Economics, Belgrade – Serbia
- Centre for International Public Policy and Administration (Cippa), Bruxelles, Belgia
- L’universite Paul Sabatier – Toulouse 3 - Franța
- High Institute for Industrial Business Management & Production Technology – Gharbia, Egypt
- The Higher Institute for Computer Sciences and Business Administration al Zarka - Damietta, Egypt
- University of Rouse – Bulgaria
- Universidad Nacional Autonoma de Mexico
- Szent István University - Ungaria

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data:2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 11</b>

## **PUBLICAȚII**

**Universitatea „ATHENAEUM” din București** este reprezentată în plan editorial de **Revista „Internal Auditing & Risk Management”**, cotate CNCSIS categoria „C”.

<b>Revista</b>	<b>Cod CNCSIS</b>	<b>Nr. înreg.</b>	<b>Categoria</b>
<b>INTERNAL AUDITING &amp; RISK MANAGEMENT</b>	904	9397(10)/16.12	„C”

Rolul revistei este acela de a promova rezultatele activității de cercetare desfășurată în Universitatea „Athenaeum” și a Centrului de Excelență în Managementul Financiar și Auditul Intern.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 12

## CAPITOLUL 2

### DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ȘI OBIECTIVELE GENERALE ALE UNIVERSITĂȚII ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Principalele politici care definesc strategia managerială în perioada 2008-2012 sunt următoarele:

- 1 Consolidarea statutului de universitate de tradiție și plasarea în eșalonul universităților de nivel național, prin creșterea calității activității didactice și de cercetare;
- 2 Stimularea studenților spre o atitudine mai responsabilă, participativă și critic constructivă, ca partener esențial în viața universitară;
- 3 Regândirea serviciilor funcționale ale universității, astfel încât să ușureze activitatea cadrelor didactice, să ofere soluții la problemelor acestora;
- 4 Atragerea și stimularea tinerelor cadre didactice să participe eficient la viața academică, ca o condiție obligatorie pentru asigurarea funcționării corecte a universității pe termen mediu și lung;
- 5 Întărirea activității de cercetare prin:
  - implicarea majorității cadrelor didactice în acest proces, - orientarea cercetării spre rezultate care să confere vizibilitate;
  - asigurarea respectării restricțiilor și criteriilor legate de cercetare, în procesul de promovare;
- 6 Plasarea universității în rețele de universități naționale și mai ales internaționale, în vederea realizării de programe de studii comune sau în cadrul unor programe de cercetare.
- 7 Ofertă educațională la admitere de calitate și flexibilă care să suscite interesul tinerilor.
- 8 Creare de condiții tehnice corespunzătoare pentru realizarea unui mod de predare modern și interactiv.
- 9 Promovarea unor metode de evaluare a studenților practice, obiective și care să descurajeze memorarea.

Starea actuală a universității pune în evidență existența unor caracteristici care determină atitudini și acțiuni manageriale diferite.

Rectorul stabilește și modifică, ori de câte ori este nevoie politica în domeniul calității după analiza acesteia în senat, cuprinse în documentul *Declarația Rectorului Universității privind politica în domeniul calității*. La stabilirea/ modificarea politicii se are în vedere ca aceasta să fie adecvată față de scopul Universității, să includă un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMQ și să asigure un cadru adecvat pentru stabilirea și analizarea obiectivelor în domeniul calității.

Politica în domeniul calității este adusă la cunoștința întregului personal al Universității prin instruire, afișare și publicare, urmărindu-se înțelegerea, însușirea și aplicarea ei în permanență. Întreg personalul Universității este încurajat să propună măsuri de îmbunătățire a politicii și a eficacității acesteia.

Politica în domeniul calității și obiectivele generale în domeniul calității sunt analizate anual în cadrul unei analize efectuate de management pentru a fi în permanență adecvate din punct de vedere al legislației, al modificărilor survenite în structura organizatorică, al schimbărilor mediului înconjurător, al evoluției cerințelor societății, în ansamblu, și ale clienților, în particular.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 13

## **CAPITOLUL 3**

### **INTRODUCERE**

#### **3.1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE**

##### **3.1.1. SCOPUL**

Manualul calității, este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de Universitatea „Athenaeum” din București, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate.

##### **3.1.2. DOMENIUL DE APLICARE**

Sistemul de management al calității implementat și descris în prezentul Manual al Calității, asigură realizarea strategiei și obiectivelor Universității „Athenaeum” din București, în domeniul calității.

Manualul calității este folosit pentru documentarea și controlul politicii, a obiectivelor, a structurii și proceselor sistemului de management al calității din universitate, în scopul verificării și îmbunătățirii continue a acestora.

Conducerea Universității „Athenaeum” din București și personalul utilizează prezentul manual al calității pentru controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității.

Manualul calității este utilizat pentru demonstrarea conformității sistemului de management al calității, cu reglementările și cerințele normelor naționale și europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.

#### **3.2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

1. Ordonanța de urgență nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației.
2. OMEdC Nr.3298/21.04.2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior.
3. LEGEA NR. 87/2006 – pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr 75/2005.
4. Standarde și recomandări ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education).
5. The European Higher Education Area. Achieving the Goals. Communique of the Conference of European Ministers Responsible for the Higher Education, Bergen, 19-20 May 2005.
6. SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității
7. SR EN ISO 9000:2001 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
8. SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
9. Carta Universității

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 14</b>

### **3.3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

#### **3.3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII**

Prezentul Manual al calității adoptă definiții specifice ale unor termeni din documentația de referință. Astfel:

1. Clienții universității sunt: studenții, piața forței de muncă, societatea, instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea formei de muncă.
2. Furnizorii universității sunt: liceele, alte universități, catedre și departamente ale universității.
3. Produsul universității este dat de absolvenții universității, cu o anumită formare profesională, obținută în urma procesului de învățământ, derulat conform planurilor de învățământ și a programelor analitice aprobate.
4. Procesul organizației este procesul de formare profesională.
5. Înregistrările sunt reprezentate de procese-verbale și alte documente care constituie dovezi obiective ale activităților desfășurate și ale rezultatelor obținute.

Notă:

Studenții sunt nu numai clienți ai universității, ci și produse ale universității, în calitate de participanți la procesul de formare profesională, prin asimilarea cunoștințelor și deprinderilor care le formează competențele profesionale, certificate prin diplome universitare. În acest context, studenții participă la toate activitățile de îmbunătățire continuă a calității proceselor, urmărind satisfacerea cerințelor clienților universității.

#### **3.3.2. ABREVIERI**

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

- SMQ – Sistemul de management al calității;
- RMQ - Responsabilul cu managementul calității;
- CEAC – Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;
- MQ - Managementul calității;
- TD – Titular disciplină;
- MC – Manualul calității din Universitatea „Athenaeum” din București;
- PO – Procedură operațională a SMQ;
- PS – Procedură sistem a 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.

#### **3.3.3. Obiectivele calității**

- Universitatea stabilește cifre anuale de școlarizare și criterii 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 atât pentru programele de studiu de la forma ZI (documente: *proiect de buget, metodologia de admitere*);
- Proiectarea Planurilor de învățământ și a fișelor disciplinelor/programeelor analitice se face în conformitate cu cerințele care derivă din cifrele de școlarizare stabilite, precum și cu resursele disponibile;

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 15

- Programarea și derularea activităților didactice se efectuează anual sau semestrial după caz și cuprinde: stabilirea orarului, a încărcării sălilor, planificarea examenelor, restanțele etc. urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice;
- Universitatea planifică adecvat procesul de evaluare internă;
- Universitatea asigură cadrul implementării unui sistem de perfecționare a întregului personal implicat în sistemul educativ și a resurselor de învățământ;
- Analizele de management SMC se realizează la cel mai înalt și la nivel de facultate;
- În universitate se stabilesc acțiuni corective preventive ori de câte ori apar neconformități.

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 strategic al universității.

Pentru asigurarea controlului și continuarea îmbunătățirii a eficienței proceselor planificarea SMC presupune:

- planificarea actualizării documentelor SMC;
- planificarea instruirii personalului universității privind continua îmbunătățire a SMC, conform procedurii specifice *Instruirea și Perfecționarea Personalului ID*;
- planificarea evaluării programelor de studiu și disciplinelor universitare, conform procedurilor specifice;
- planificarea auditurilor calității;
- planificarea analizelor SMC efectuată de management.

#### 3.3.4. Orientarea catre client

Managementul de la nivelul cel mai înalt al UB promovează principiul orientării către client prin măsuri organizatorice și alocarea de resurse umane și materiale. Organizațiile depind de clienții lor și din acest motiv trebuie să înțeleagă cerințele prezente și viitoare ale clienților, să răspundă cerințelor clientului și să se străduiască să devanseze așteptările clienților.

Aplicarea acestui principiu implică următoarele:

- înțelegerea întregii game de necesități și așteptări ale studenților și ale altor părți interesate cu privire la produse și servicii, prețuri, încredere, etc.;
- asigurarea unei abordări echilibrate a necesităților și așteptărilor clienților și a celorlalte părți interesate (familia, ARACIS, MEdCT, furnizori, societatea în general);
- comunicarea acestor necesități și așteptări în întreaga Universitate;
- urmărirea creșterii satisfacției clienților și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Conducerea universității urmărește permanent modul în care cerințele clienților direcți și indirecti cât și așteptările tuturor părților interesate sunt identificate și satisfăcute. În acest scop, sunt stabiliți indicatori care definesc satisfacția clienților. Pe baza analizei periodice a acestor indicatori, se stabilesc planuri de îmbunătățire a activității din Universitate.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 16

## CAPITOLUL 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

### 4.1. DESCRIERE GENERALĂ

La Universitatea „Athenaeum” din București, sistemul de management al calității (SMQ) a fost implementat începând cu anul universitar 2005/2006. Acesta urmărește aplicarea principiilor de bază ale managementului calității.

La proiectarea SMQ s-au avut în vedere reglementările naționale, cerințele din standardele europene de referință, particularitățile Universității „Athenaeum” din București, precum și cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.

SMQ conține referiri la responsabilitatea conducerii universității, la modul în care aceasta și-o asumă prin definirea și urmărirea strategiei, a politicii și obiectivelor privind calitatea, prin asigurarea resurselor necesare realizării acestora, la orientarea instituționalizată a activităților din organizație spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor părților interesate externe și interne, la crearea în instituție a unui mediu în care întregul personal este încurajat spre performanță, la asumarea responsabilității individuale pentru îndeplinirea misiunii și obiectivelor acesteia, la identificarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor derulate în instituție, la introducerea unor mecanisme de evaluare internă a performanțelor pe toate dimensiunile activității, astfel încât să poată fi corectate neconformitățile existente și puse în operă posibilitățile de îmbunătățire.

Considerând universitatea ca un sistem complex, alcătuit din facultăți, catedre, departamente, centrul de cercetare, biblioteca, servicii suport pentru procesul de învățământ, conducerea Universității „Athenaeum” din București, realizează o abordare sistemică a managementului calității. Fiecare compartiment/ facultate/ departament/ catedră are un statut bine definit și constituie o entitate în cadrul sistemului de management al calității, fiind caracterizată 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 acționând în scopul satisfacerii acestora.

Abordarea bazată pe proces în implementarea sistemului de management al calității presupune desfășurarea următoarelor activități:

- identificarea proceselor necesare pentru obținerea rezultatului dorit;
- stabilirea succesiunii și interacțiunii proceselor;
- identificarea interacțiunilor dintre procese și structurile funcționale ale organizației;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de proces;
- stabilirea metodelor de urmărire, analiză, control și îmbunătățire a performanțelor;
- îmbunătățirea continuă conform ciclului PDCA (*Plan – Do – Check – Act*).

Procesele SMQ din Universitatea „Athenaeum” din București sunt grupate astfel:

1. Procese de management al activităților;
2. Procese de asigurare resurse;
3. Procese de realizare produs și procese suport;
4. Procese de control și îmbunătățire.

În **Tabelul 1** sunt prezentate procesele de management al activității, cu alocarea responsabilităților și lista documentelor asociate.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 17

Tabelul 1. Proceele SMQ, responsabilități și documente asociate.

DENUMIRE PROCES		RESPONSABILITĂȚI	DOCUMENTE ASOCIATE
<b>A. PROCESE DE MANAGEMENT AL ACTIVITĂȚILOR</b>			
1	Managementul general al proceselor	Rectorul	Manualul calității, MC-01
2	Documentare SMQ și controlul documentelor SMQ	CEAC Consiliul calității	Elaborarea documentelor SMQ, PO 4.2-01 Controlul documentelor, PS 4.2-01 Controlul înregistrărilor, PS 4.2-02 Elaborarea și eliberarea actelor de studii, PO 4.2-02
3	Stabilirea politicii și obiectivelor calității	Rectorul	Declarația la calitate, Politica și obiectivele calității
4	Planificarea SMQ	CEAC Consiliul calității	Programul de proiectare și implementare a SMQ
5	Alocarea responsabilităților și autorităților	Rectorul	Carta Universității, Regulamentul de funcționare internă, REG UATH-01  Elaborarea fișei postului, IL 5.5-01 Manualul calității, MC-01
6	Comunicarea	Prorector relații externe Decani Șefi departamente	Manualul calității, MC-01 Comunicare internă, PO 5.5-01
7	Analiza SMQ efectuată de management	Rectorul	Analiza SMQ efectuată de management, PO 5.6-01
<b>B. PROCESE DE ASIGURARE RESURSE</b>			
1	Asigurarea resurselor umane	Rectorul Director resurse umane Coordonator CEAC	Manualul calității, MC-01 Instruire și perfecționare personal, PO 6.2-01
2	Asigurarea infrastructurii	Prorector cercetarea științifică Director general administrativ	Manualul calității, MC-01
3	Asigurarea mediului de lucru	Prorector cercetarea științifică Director general administrativ	Identificarea și asigurare mediului de lucru, IL 6.4 - 01
<b>C. PROCESE DE REALIZARE PRODUS ȘI PROCESE SUPORT</b>			
1	Planificarea și dezvoltarea programelor de	Prorector activitatea didactică	Specializarea universitară, PO 7.3-01 Disciplina universitară,

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 18

	învățământ		PO 7.3-02 Elaborarea materialelor suport în tehnologia învățământului la distanță, PO 7.3-03
2	Încheierea contractului instituțional	Rectorul	Stabilirea cifrei de școlarizare, IL 7.1-01 State de funcții, PO 7.1-02
3	Procesul de aprovizionare	Prorector cercetarea științifică Bibliotecar	Aprovizionarea cu materiale, PO 7.4-01 Achiziția publicațiilor, PO 7.4-02
4	Componentele procesului de învățământ: -Admiterea; -Procesul didactic; -Promovarea; -Absolvirea.	Prorector activitatea didactică	Admiterea, REG UATH-04 Procesul didactic, PO 7.5-02 Promovarea și absolvirea, PO 7.5-03 Programarea procesului didactic. Orar și examene, IL 7.5-01 Examinarea și notarea studenților, IL 7.5-02
5	Procese de mentenanță și servicii	Prorector cercetarea științifică Director general administrativ Bibliotecar	Controlul aparatelor de laborator, PO 7.6-01 Împrumut publicații, PO 7.6-02
<b>D. PROCESE DE CONTROL ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>			
1	Controlul intern SMQ	CEAC Consiliul calității	Auditul intern al SMQ, PS 8.2-01
2	Ținerea sub control a calității programelor de învățământ	Consiliul calității Decani	Măsurarea satisfacției clientului, PO 8.2 -01 Evaluare specializare, PO 8.2-02 Evaluare disciplină, PO 8.2-03 Controlul produsului neconform, PS 8.3-01
3	Analiza și îmbunătățirea SMQ	CEAC Consiliul calității Decani	Analiza datelor, PO 8.4-01 Acțiuni corective, PS 8.5-01 Acțiuni preventive, PS 8.5-02

Procesele SMQ sunt interconectate, existentând **conexiuni pe verticală**, care se referă la responsabilitatea managementului, la managementul resurselor, la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport și la evaluarea performanțelor prin măsurare și analiză și **conexiuni pe orizontală**, care se referă la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport, precum și contribuția clienților și gradului de satisfacție a acestora.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 19

Fiecare proces din cadrul SMQ al Universității „Athenaeum” din București este alcătuit din mai multe activități a căror succesiune este prezentată în procedurile documentate.

### 1. Documentarea proceselor

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Procedura descrie în mod unitar, modul de operare și ținere sub control a fiecăruia dintre procesele SMQ, precizând:

- responsabilitățile;
- obiectivele cuantificabile;
- datele de intrare ale procesului;
- datele de ieșire ale procesului;
- activitățile procesului;
- metodele de măsurare a performanțelor procesului și înregistrărilor;
- 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.

### Alocarea responsabilităților

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.

Înregistrările performanțelor proceselor constituie date de intrare pentru analizele de management.

Prin SMQ stabilit prin prezentul manual se asigură:

- definirea și documentarea structurii organizatorice, a responsabilităților funcționale, a nivelurilor de autoritate în cadrul facultăților și compartimentelor independente;
- comunicarea și însușirea efectivă a responsabilităților de către entitățile organizatorice și persoanele individuale;
- identificarea persoanelor responsabile pentru stabilirea și implementarea cerințelor SMQ;
- asigurarea condițiilor necesare pentru îndeplinirea responsabilității încredințate de către entitatea organizatorică responsabilă cu evaluarea independentă a SMQ;
- independența dintre persoanele care efectuează activități de execuție, de control sau de audit.

## 4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

### 4.2.1. GENERALITĂȚI

Documentația SMQ de la Universitatea „Athenaeum” din București, include: politica și obiectivele instituției referitoare la calitate, Manualul Calității, proceduri ale SMQ și ale proceselor principale ale instituției, documente necesare instituției pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale, precum și înregistrările necesare pentru demonstrarea funcționării eficiente a instituției și SMQ.

<b>UATH</b> <b>BUCUREȘTI</b> <b>COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data:2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 20</b>

Documentele SMQ oferă un cadru organizatoric și metodologic acțiunilor, proceselor și interfețelor dintre zonele de activitate, asigurând și coerența documentației de referință cu procesele de măsurare, analiză control și îmbunătățire, definirea criteriilor de acceptare, evidența tuturor înregistrărilor calității.

Documentele SMQ structurate ierarhic sunt:

1. Hotărârea Senatului universității;
2. Politica și obiectivele calității;
3. Manualul calității;
4. Proceduri (sistem și operaționale);
  - Procedurile sistem descriu procesele manageriale necesare funcționării SMQ;
  - Procedurile operaționale se referă la procesele de bază (de derulare a procesului de învățământ) și procesele suport (resurse umane, aprovizionare, bibliotecă etc.).
5. Instrucțiuni de lucru
  - Instrucțiunile de lucru documentează modul în care se execută o activitate specifică și reprezintă documente de lucru pentru personalul executiv.
6. Documentație suport
  - Documentația suport cuprinde documente 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.
7. Înregistrări
  - Formularele și fișele tipizate incluse în proceduri și instrucțiuni, constituie înregistrări și demonstrează că procesele s-au desfășurat, prezentând rezultatele obținute.

Notă:

Acțiunile și responsabilitățile pentru elaborarea formei, conținutului și codificării documentelor aferente SMQ din universitate, sunt descrise în procedura *Elaborarea documentelor sistemului de management al calității*, cod PO 4.2-01.

#### 4.2.2. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII

Manualul calității este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2001 și armonizat cu reglementările naționale și cerințele standardelor de asigurare a calității în domeniul învățământului superior european.

Procedura sistem *Controlul documentelor*, cod PS 4.2-01 descrie și modul în care se realizează controlul Manualului Calității.

##### 1. Elaborare 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 PO 4.2-01.

Manualul calității este revizuit periodic. Revizia este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei. Modificările sunt ținute sub control prin înscrierea modificării pe *Fișa de evidență a reviziilor* (F 4.2-01-A3), conform procedurii *Elaborarea documentelor SMQ*, cod PO 4.2-01.

Fiecare exemplar va avea înscris un număr de ordine.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 21</b>

## 2. 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.

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

## 3. Exemplare în evidență

Difuzarea exemplarelor în evidență se face controlat în interiorul și exteriorul universității, persoanelor cu responsabilități deosebite privind sistemul de management al calității.

Cei care dețin exemplare ale manualului calității, răspund de păstrarea în siguranță și trebuie să-l poată pune oricând la dispoziția CEAC pentru actualizare sau revizie.

## 4. Exemplare informative

Manualul calității poate fi difuzat și în regim informativ, cu evidențiere în lista de difuzare și cu menționarea expresă a caracterului informativ în rubrica „Exemplar”.

Exemplarele informative au regim confidențial și nu se actualizează.

## 5. Modificări

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

Descrierea sumară a modificărilor se regăsește în *Lista de control a edițiilor/reviziilor*, formular cod F 4.2-01-A3.

Orice modificare atrage după sine o nouă revizie.

Numărul reviziilor este limitat la maxim 4.

Modificările majore ale conținutului manualului calității atrag o nouă editare a acestuia.

O nouă ediție a manualului calității se va elabora după 4 revizii.

### 4.2.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR

Ținerea sub control a documentelor SMQ este reglementată în procedura sistem *Controlul documentelor*, cod PS 4.2-01 care stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților legate de pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de SMQ.

Ațiunile și responsabilitățile pentru elaborarea documentelor interne aferente SMQ din universitate este reglementată de procedura specifică *Elaborarea documentelor SMQ*, cod PO 4.2-01, prin care se stabilește și un sistem de codificare a documentelor. Sistemul de codificare nu se aplică documentelor externe.

Difuzarea documentelor SMQ se face numai pentru ediția în vigoare. Modificările documentelor se fac în urma analizelor și urmează același regim ca și documentul original.

Retragerea în arhivă a documentelor perimate ale SMQ se face de personalul specializat din CEAC.

Universitatea „Athenaeum” din București ține sub control următoarele documente:

#### A. Documente interne:

Hotărârea Senatului privind politica și obiectivele calității;

Manualul calității;

Procedurile documentate (sistem și operaționale);

Instrucțiunile de lucru;

Înregistrările.

#### 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 și Cercetării etc.

Instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 22</b>

Procesul de control al documentelor externe ale SMQ este documentat în procedura generală *Controlul documentelor*, cod PS 4.2-01 și se realizează prin ținerea sub control a documentelor din *Inventarul documentelor SMQ*. Toate documentele externe sunt ținute sub control de responsabilul desemnat 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**

Controlul înregistrărilor este reglementat printr-o procedură sistem *Controlul înregistrărilor*, cod PS 4.2-02 care stabilește responsabilitățile și modul în care se realizează identificarea, colectarea, îndosărirea, arhivarea și distrugerea înregistrărilor calității.

Înregistrările calității pentru verificarea conformității proceselor SMQ de la Universitatea „Athenaeum” din București, se regăsesc pe formulare tipizate, în registre, în procese verbale, rapoarte, analize etc.

CEAC gestionează formularele în original, le sortează și le clasează. Modul de acces la înregistrări și durata de stocare sunt reglementate prin procedura *Controlul înregistrărilor*. Păstrarea documentelor trebuie să se facă în condiții care să asigure integritatea acestora.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 23

## CAPITOLUL 5

### RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

#### **5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI**

Conducerea Universității „Athenaeum” din București reprezentată prin Rector, se implică în mod responsabil în susținerea, promovarea și îmbunătățirea continuă a SMQ prin: comunicarea în cadrul instituției a importanței SMQ și a îndeplinirii cerințelor părților interesate, stabilirea politicii și obiectivelor referitoare la calitate, conducerea analizelor efectuate de management și alocarea resurselor necesare.

#### **5.2. ORIENTARE CĂTRE CLIENT**

Conducerea Universității „Athenaeum” din București se asigură că cerințele clientului și părților interesate sunt identificate, determinate și satisfăcute. Responsabilitățile și modul de măsurare și analiză a satisfacției clienților universității sunt reglementate prin procedura operațională *Măsurarea satisfacției clientului*, cod PO 8.2-01.

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

Conducerea Universității „Athenaeum” din București stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMQ, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor calității. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

Orientarea generală a organizației privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel.

Obiectivele principale privind calitatea, adecvate misiunii universității, sunt următoarele:

1. Universitatea „Athenaeum” din București, are ca obiectiv principal îmbunătățirea continuă a competențelor absolvenților săi, prin proiectarea unor programe educaționale dinamice, adaptate continuu la cerințele societății;
2. Extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și perfecționarea cadrelor didactice se realizează și prin cercetarea științifică, prin realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate;
3. Universitatea trebuie să evalueze satisfacția beneficiarului final al serviciilor sale, societatea (prin organizațiile angajatoare), pe care trebuie să le atragă în sprijinirea îmbunătățirii programelor de studiu prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul economic și social;
4. Universitatea trebuie să evalueze satisfacția studenților și să asigure cadrul organizatoric și metodele de participare eficiente a studenților la realizarea proceselor de instruire, de cercetare și la îmbunătățirea acestora;
5. Nivelul serviciilor educaționale depinde de pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice. Universitatea „Athenaeum” din București trebuie să evalueze satisfacția personalului și eficiența muncii și să încurajeze 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, a cărei funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data:2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 24</b>

Atingerea obiectivelor calității se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea la toate nivelurile.

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) coordonează activitățile aferente managementului calității, prin Serviciul de Asigurare a Calității aflat în subordine, ale căror atribuții sunt reglementate prin *Regulamente de funcționare*.

Sistemul de management al calității este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității:

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

Universitatea identifică, ține sub control și îmbunătățește continuu procesele ce se desfășoară în interiorul acesteia.

5. Abordarea ca sistem

Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMQ, prin înțelegerea nevoilor clienților și acționând în scopul satisfacerii acestora.

6. Îmbunătățire continuă

SMQ din universitate conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor, asociate programelor educaționale.

7. Luarea deciziilor pe bază de fapte

Deciziile se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și ale SMQ, aferente domeniului în cauză.

8. Relațiile cu furnizorii

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**

Conducerea instituției se asigură că obiectivele calității sunt stabilite pentru funcțiile și la nivelurile relevante, că există și este aplicat un plan de implementare, menținere și îmbunătățire a SMQ.

### **5.4.1. OBIECTIVELE CALITĂȚII**

Obiective referitoare la calitate, pentru toate unitățile funcționale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, șefii de catedră/departament, împreună cu toți angajații

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 25

universității, sunt stabilite de către managementul de la cel mai înalt nivel de la Universitatea „Athenaeum” din București.

Obiectivele calității sunt în concordanță cu politica referitoare la calitate:

- Cifrele anuale de școlarizare și criteriile de admitere se stabilesc în concordanță cu resursele universității și cerințele societății și în comun acord cu ministerul tutelar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare (instrucțiunea de lucru *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod IL 7.1-01);
- Proiectarea planurilor de învățământ, a domeniilor de licență și a programelor analitice ale disciplinelor se face în conformitate cu cerințele care rezultă din cifrele de școlarizare stabilite, precum și cu resursele disponibile (procedurile *Specializare universitară*, cod PO 7.3-01, *Disciplină universitară*, cod PO 7.3-02);
- Programarea și derularea activităților didactice se efectuează semestrial și cuprinde: stabilirea orarului, a încărcării sălilor, planificarea examenelor, a restanțele etc., urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice (procedurile *Admiterea*, REG UATH-04, *Procesul didactic*, cod PO 7.5-02, *Promovarea și absolvirea*, cod PO 7.5-03);
- Procesul de evaluare a satisfacției clientului se planifică adecvat (procedurile *Măsurarea satisfacției clientului*, cod PO 8.2-01, *Evaluarea specializării*, cod PO 8.2-02, *Evaluare disciplină*, cod PO 8.2-03);
- Procesul de evaluare internă se planifică adecvat (procedurile *Evaluarea specializării*, cod PO 8.2-02, *Evaluare disciplină*, cod PO 8.2-03);
- Analizele de managementul SMQ se realizează la cel mai înalt nivel și la nivel de facultate (procedura operațională *Analiza SMQ efectuată de management*, cod PO 5.6-01);
- Se stabilesc acțiuni corective și acțiuni preventive ori de câte ori apar neconformități (procedurile *Acțiuni corective*, cod PS 8.5-01 și *Acțiuni preventive*, cod PS 8.5-02).

#### 5.4.2. PLANIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Planificarea SMQ este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității precum și pentru integrarea SMQ în sistemul de management strategic al universității. 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 PO 5.6-01. Principalele acțiuni vizează:

1. Planificarea actualizării documentelor SMQ, conform procedurilor sistem *Controlul documentelor*, cod PS 4.2-01 și *Controlul înregistrărilor SMQ*, cod PS 4.2-02;
2. Planificarea instruirii personalului universității privind continuă îmbunătățire a SMQ, conform procedurii operaționale *Instruire și perfecționare personal*, cod PO 6.2-01;
3. Planificarea evaluării domeniilor de licență și disciplinelor universitare, conform procedurilor operaționale *Evaluarea specializării*, cod PO 8.2-02, și *Evaluare disciplină*, cod PO 8.2-03;
4. Planificarea auditurilor interne ale calității, conform procedurii sistem *Auditul intern al SMQ*, cod PS 8.2-01;
5. Planificarea analizelor SMQ efectuată de management, conform procedurii operaționale PO 5.6-01.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 26</b>

## **5.5. RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE**

### **5.5.1. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE**

Conducerea universității se asigură că responsabilitățile și autoritatea sunt definite, comunicate și funcționează în cadrul instituției, că există și funcționează procese adecvate de comunicare, astfel încât întregul personal să cunoască măsura în care au fost atinse obiectivele calității. Conducerea numește un reprezentant al acesteia pentru SMQ.

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în Universitatea „Athenaeum” din București sunt stabilite în Carta Universității, Regulamentul Intern al Universității și Fișa postului.

Autoritatea și responsabilitățile managementului la vârf sunt stabilite pe baza Organigramei Universității „Athenaeum” din București și sunt cuprinse în Fișa postului.

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**

Reprezentantul managementului pentru calitate, este unul dintre prorectori, numit de către Rectorul Universității „Athenaeum” din București, ale cărui responsabilități și autorități sunt:

1. Să se asigure că procesele necesare SMQ sunt stabilite, implementate și menținute;
2. Să raporteze managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea SMQ și despre orice necesitate de îmbunătățire;
3. Să se asigure că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului;
4. Să reprezinte Universitatea în legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la sistemul de management al calității.

### **5.5.3. COMUNICAREA INTERNĂ**

Comunicarea internă este reglementată prin procedura operațională *Comunicare internă*, cod PO 5.5-01, răspunderea pentru crearea unui sistem funcțional de comunicare internă revenindu-i rectorului Universității „Athenaeum” din București.

Toate documentele SMQ se difuzează în mod controlat, conform procedurilor *Controlul documentelor*, cod PS 4.2-01 și *Controlul înregistrărilor*, cod PS 4.2-02.

Comunicarea hotărârilor, a dispozițiilor și a altor informații care se referă la eficacitatea SMQ către persoanele implicate este responsabilitatea Consiliului Calității.

Comunicarea datelor privind documentele de studii universitare este reglementată în procedura operațională *Elaborarea și eliberarea actelor de studii*, cod PO 4.2-02.

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

### **5.6.1. GENERALITĂȚI**

Conducerea universității analizează la intervale planificate funcționarea SMQ și a proceselor considerate relevante. Trebuie menținute înregistrări ale analizelor efectuate de

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 27

management. Elementele de intrare ale analizei sunt informații referitoare la: rezultatele auditurilor, feedback-ul de la clienți, performanța proceselor și conformitatea produsului, stadiul acțiunilor corective și preventive, acțiuni de urmărire de la analizele anterioare, schimbări care ar putea să influențeze SMQ și recomandări pentru îmbunătățire. Elementele de ieșire ale analizei includ necesarul de resurse, decizii și acțiuni referitoare la îmbunătățirea eficacității SMQ, a proceselor relevante și a produselor instituției.

Procedura *Analiza SMQ efectuată de management*, cod PO 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/ 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

*Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management* este întocmit de către responsabilii SMQ folosind ca date de intrare:

- Stadiul implementării SMQ;
- Rezultatele auditurilor interne și externe efectuate în cadrul universității, stadiul implementării acțiunilor corective și preventive;
- Costurile calității;
- Situația reclamațiilor cu privire la procesul didactic;
- Situația evaluărilor domeniilor de licență 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, consemnate de către cancelarul universității în *Raportul analizei efectuate de management* la nivel de universitate.

Aceste decizii și hotărâri fundamentează *Planul de îmbunătățire* care se difuzează în mod controlat către persoanele implicate. Responsabilii SMQ răspund de gestionarea documentelor și de consemnarea îndeplinirii acțiunilor propuse.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2 Data:2 decembrie 2009 Pag. 28</b>
---	---------------------------	---

## **CAPITOLUL 6 MANAGEMENTUL RESURSELOR**

### **6.1. ASIGURAREA RESURSELOR**

Universitatea determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă a SMQ, a proceselor relevante și a produselor instituției, pentru a crește satisfacția angajatorului privind cerințele legate de competențele profesionale ale absolventului.

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

#### **6.2.1. GENERALITĂȚI**

Personalul implicat în procesele relevante ale universității trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței. Universitatea identifică necesitățile de instruire a personalului, planifică și realizează instruirea periodică a acestuia în domenii adecvate. Trebuie menținute înregistrări privind efectuarea instruirii.

#### **6.2.2. COMPETENȚĂ, CONȘTIENȚIZARE 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. Instruirea personalului didactic se face și la nivel individual. *Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat*, REG UATH-02, documentează procesul de admitere, derulare și susținere a tezei de doctorat.

Procedura *Instruire și perfecționare personal*, cod PO 6.2-01, 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.

### **6.3. ASIGURAREA INFRASTRUCTURII**

Universitatea identifică, pune la dispoziție și menține infrastructura (clădiri, spațiu de lucru și utilități asociate, echipamente, software, și servicii suport) necesară pentru realizarea produselor sale în condiții adecvate. Pentru derularea în bune condiții a activităților, Universitatea „Athenaeum” din București 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 de mentenanță, servicii cu problemele studentești.

Evidența spațiilor de învățământ ale universității este ținută sub control prin *Lista spațiilor destinate procesului didactic și cazării studenților*, cuprinsă în instrucțiunea de lucru *Identificarea și asigurarea mediului de lucru*, cod IL 6.4-01.

### **6.4. ASIGURAREA MEDIULUI DE LUCRU**

Instituția determină și menține sub control mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele. 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*, cod D-AUT-01. Asigurarea calității mediului de lucru este documentată în instrucțiunea de lucru *Identificarea și asigurarea mediului de lucru*, cod IL 6.4-01.

UATH BUCUREȘTI	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
COD MC-01		Data:2 decembrie 2009
		Pag. 29

## CAPITOLUL 7

### REALIZAREA PRODUSULUI

#### 7.1. PLANIFICAREA

În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul la vârf al Universității „Athenaeum” din București 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 sunt următoarele:

- 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 operaționale: *Specializare universitară*, cod PO 7.3-01, *State de funcții*, cod PO 7.1-02, *Admiterea*, REG UATH-04, *Procesul didactic*, cod PO 7.5-02, *Promovarea și absolvirea*, cod PO 7.5-03 și instrucțiunea de lucru *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod IL 7.1-01, 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 „Athenaeum” din București are un proces specific bine definit pentru **analiza cerințelor** de școlarizare anuală, documentat în instrucțiunea de lucru *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod IL 7.1-01 și procedura *State de funcții*, cod PO 7.1-02. Oferta de specializări a universității este prezentată în *Ghidul admiterii*.

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

Procesul de învățământ la Universitatea „Athenaeum” din București 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 „Athenaeum” din București 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 instrucțiunea de lucru *Stabilirea cifrei de școlarizare*, cod IL 7.1-01 și în procedura operațională *State de funcții*, cod PO 7.1-02.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 30

### 7.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

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

Procedurile *Specializarea universitară*, cod PO 7.3-01, și *Disciplina universitară*, cod PO 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 capabilitatea universității de a le îndeplini, resursele disponibile, sugestii din interior/ exterior.

Consiliul Facultății prin Decanul facultății/ Directorul de departament 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 șefii de la catedre 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 (MEC). Coordonatorul de specializare răspunde de gestionarea *Planului de învățământ* și a documentelor aferente.

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

**Validarea proiectării** de face prin evaluarea specializării, realizate conform procedurilor operaționale, *Evaluarea specializării*, cod PO 8.2-02 și *Evaluare disciplină*, cod PO 8.2-03. În cazul în care, în urma evaluării specializării, se constată neconformități se inițiază acțiuni corective/ preventive.

### 7.4. APROVIZIONARE

#### 7.4.1. PROCESUL DE APROVIZIONARE CU MATERIALE

Universitatea „Athenaeum” din București se asigură că materialele aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Pentru aceasta anual se va întocmi necesarul de materiale și apoi se vor evalua și selecta furnizorii, pe baza capabilității acestora de a furniza materiale necesare procesului didactic în concordanță cu cerințele specificate și legislația în vigoare.

Procedura *Aprovizionarea cu material didactic*, cod PO 7.4-01, documentează procesul de aprovizionare cu materiale necesare desfășurării activităților didactice din Universitatea „Athenaeum” din București. 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

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 31

proces. Indicatorul de performanță a procesului, tendința scăzătoare a ponderii materialelor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

Achiziționarea resurselor materiale se efectuează în concordanță cu reglementările în vigoare ale Universității.

Procedurile de achiziționare au rolul de a asigura și controla calitatea bunurilor și serviciilor achiziționate care au o legătură directă cu calitatea activităților didactice și de cercetare științifică. Bunurile și serviciile achiziționate sunt selectate și ulterior comandate printr-o comandă specială care specifică datele tehnice și de identificare exacte. Înainte de lansarea comenzii oficiale, selecția este aprobată de către departamentele autorizate ale Universității.

#### 7.4.2. PROCESUL DE ACHIZIȚIE PUBLICAȚII

Pentru buna desfășurare a procesului educațional, Universitatea „Athenaeum” din București se asigură că secțiile bibliotecii universitare sunt în permanență aprovizionate cu cele mai noi publicații din domeniile/specializările existente în universitate.

Procedura operațională *Achiziția publicațiilor*, cod PO 7.4-02, stabilește responsabilitățile 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 a procesului, tendința scăzătoare a ponderii publicațiilor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

### 7.5. PRODUCȚIE ȘI PROCESE SUPORT

#### 7.5.1. CONTROLUL PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Universitatea „Athenaeum” din București 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.

Procesul de admitere (înscrierea candidaților, derularea probelor de concurs, corectarea tezelor precum și întocmirea listelor finale) este reglementat în regulamentul *Admiterea*, REG UDJ- 04. Acest regulament stabilește 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.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 32</b>

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

Desfășurarea curentă a activității didactice în Universitatea „Athenaeum” din București se bazează pe documentele Ministerului Educației și Cercetării, privind reglementările învățământului superior, precum și pe documentele specifice proprii elaborate în contextul autonomiei universitare (MC). Astfel, pe baza planurilor de învățământ se întocmesc: programele orare semestriale; planificarea sesiunilor de examene; planificarea practicii și a stagiilor; repartizarea sarcinilor didactice pentru corpul profesoral.

**Promovarea și absolvirea** este faza finală a procesului de învățământ. Procedura *Promovarea și absolvirea*, cod PO 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.

**Finalizarea studiilor** - Studiile în învățământul universitar se încheie cu examen. Comisiile de examen se stabilesc pe specializări, prin decizia Rectorului Universității „Athenaeum” din București, la propunerea consiliilor de facultate cu aprobarea Biroului Senatului universității, astfel încât membrii unei comisii de examen să fie în număr de minimum 3, să aibă gradul didactic de cel puțin lector universitar, cu excepția președintelui – care trebuie să fie profesor universitar sau conferențiar universitar. În plus, din comisie face parte și un secretar de comisie care poate fi asistent universitar sau preparator universitar și care are doar atribuții de administrare a documentelor, PO 6.2 – 0.1.

Conținutul, tematica și bibliografia examenului se stabilesc de către Consiliul facultății în conformitate cu planurile și programele de învățământ după care au studiat absolvenții din promoția curentă și se face cunoscut prin afișare la sediul facultății.

## **7.5.2. VALIDAREA PROCESULUI DIDACTIC**

Nivelul de pregătire al studenților se evaluează conform instrucțiunii de lucru *Examinarea și notarea studenților*, cod IL 7.5-02.

Pe parcursul derulării procesului didactic, decanul sau 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 în urma verificărilor se constată aspecte necorespunzătoare se procedează conform procedurii sistem *Controlul produsului neconform*, cod PS 8.3-01.

**Organizarea activității didactice** - Universitatea „Athenaeum” din București este organizată pe facultăți, catedre, departamente, centre de cercetare și deține baza logistica necesară desfășurării activității acestora. Procesul de instruire a studenților are caracter deschis și este organizat astfel: *învățământ universitar de licență*; *învățământ universitar de master*; *învățământ postuniversitar*: studii de specializare; cursuri de perfecționare, PO 8.6 – 0.1;

Procesul de instruire la învățământul universitar de licență este structurat pe durata înscrisă în Hotărârea de Guvern privind autorizarea provizorie și acreditarea specializărilor, în vigoare la data admiterii seriei respective.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 33

### 7.5.3. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul *Planului de învățământ*, cod UATH-08 PIL pentru studii de licență și cod UATH-02 PIM pentru studii de masterat.

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, *Fișa de activitate zilnică* (F 7.5-02-A1).

Activitățile didactice efectuate se înregistrează în *Fișa de activitate zilnică* (FAZ) atât pentru norma de bază cât și pentru activitățile suplimentare de cumul sau plată 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 „Athenaeum” din București 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 „Athenaeum” din București. Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea **Contractului de școlarizare**.

### 7.5.5. PĂSTRAREA PRODUSULUI

Universitatea „Athenaeum” din București 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

Activitățile practice se desfășoară în laboratoarele didactice și de cercetare care utilizează numai echipamente și aparate de măsură care sunt verificate și întreținute corespunzător, atât pentru asigurarea unei calități deosebite a procesului de învățământ cât și pentru a nu periclita siguranța participanților la aceste activități..

Procedura *Controlul aparatelor de laborator*, cod PO 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.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2 Data:2 decembrie 2009 Pag. 34</b>
---	---------------------------	---

Tehnicianul de laborator efectuează verificarea și întreținerea aparaturii de laborator, urmărește efectuarea verificărilor, reviziilor și întreținerii aparatelor conform planificării existente. Este verificată adecvat și capacitatea programelor software utilizate.

## **CAPITOLUL 8**

### **MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE**

#### **8.1. GENERALITĂȚI**

Universitatea „Athenaeum” din București 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 cu reglementările în vigoare;
- a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității.

#### **8.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE**

##### **8.2.1. SATISFAȚIA CLIENTULUI**

Universitatea „Athenaeum” din București monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

Procedura *Măsurarea satisfacției clientului*, cod PO 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.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori prin intermediul cărora este caracterizat 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**

Pentru creșterea continuă a calității procesului educațional, Universitatea „Athenaeum” din București 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 modului în care neconformitățile identificate anterior au fost corectate;
- verificarea funcționalității SMQ precum și identificarea posibilităților de îmbunătățire a eficacității SMQ al universității.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 35

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

În cadrul universității, 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 comisiei 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*. 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

În Universitatea „Athenaeum” din București se va asigura îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procedura *Evaluare specializare*, cod PO 8.2-02, stabilește responsabilitățile pentru controlul procesului de evaluare a calității în procesul de învățământ la o specializare universitară, în scopul:

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

Etapele evaluării specializării includ următoarele activități:

- planificarea evaluării specializărilor universitare;
- numire Comisie de evaluare specializare (CES);
- programarea activităților de evaluare;
- interviewarea 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 CES a înlăturării neconformităților și a realizării tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management.

Performanța procesului didactic aferent unei discipline universitare este evaluată utilizând procedura *Evaluare disciplină*, cod PO 8.2-03. Procedura urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele,

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 36</b>

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;
- numire Comisiei de evaluare disciplină (CED);
- programarea activităților de evaluare;
- derularea activității de evaluare disciplină;
- întocmire 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 „Athenaeum” din București monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare. Procedura *Promovarea și absolvirea*, cod PO 7.5-03 și instrucțiunea de lucru *Examinarea și notarea studenților*, cod IL 7.5-02 documentează procesul de evaluare a cunoștințelor și capacităților acumulate de studenți. Procedura specifică faptul că dovada conformității cu criteriile de acceptare sunt menținute.

Procedura operațională *Elaborarea și eliberarea actelor de studii*, PO 4.2-02, stabilește responsabilitățile secretarului șef al facultății/ universității în gestionarea actelor de studii universitare.

Evaluarea calității procesului educațional se realizează prin evaluarea fiecărei discipline din planul de învățământ aferent unei specializări, PO 8.7 – 0.1. Aplicarea procedurii de evaluare internă a disciplinelor presupune:

- numirea comisiei de analiză a activităților aferente disciplinei în cauză (curs, seminar, laborator etc), care are în vedere: programa disciplinei aprobată în raport cu necesitățile studenților la specializarea respectivă; conținutul laboratoarelor și/sau seminariilor; rezultatele examinărilor; evaluarea disciplinei de către studenți; discuții cu studenții.

- raportul comisiei care este prezentat în cadrul ședinței de catedră/departament de către unul din membri.

- propunerea de măsuri pentru creșterea calității disciplinei analizate. Implementarea acestor măsuri (dacă există) se face de către titularul disciplinei și se verifică de către șeful de catedră/departament.

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

Universitatea „Athenaeum” din București 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.

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data: 2 decembrie 2009
		Pag. 37

**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 operaționale, *Admiterea*, REG UATH-04, *Promovarea și absolvirea*, cod PO 7.5-03, precum și instrucțiunea de lucru *Examinarea și notarea studenților*, cod IL 7.5-02, furnizează date pentru identificarea produsului neconform, indicatorii fiind furnizați de rezultatele la examenele de admitere, de an și finale.

Procedura sistem *Controlul produsului neconform*, cod PS 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, caz în care se propune întreruperea procesului în care a fost identificată NC.

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt consemnate în *Fișa de neconformitate* (F 8.3-01-A1). Datele din *Fișa de neconformitate* constituie mărimi de intrare pentru procesul de stabilire a acțiunilor corective/ preventive, documentat în procedurile sistem *Acțiuni corective*, cod PS 8.5-01 și *Acțiuni preventive*, cod PS 8.5-02. Procedurile prevăd 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.

<b>UATH</b> <b>BUCUREȘTI</b> <b>COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 38</b>

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

Universitatea „Athenaeum” din București determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate interveni pentru 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 PO 8.4-01, documentează acțiunile și metodele pentru analiza datelor și stabilește responsabilitățile pentru fiecare etapă a procesului de analiză a datelor.

#### **8.5. ÎMBUNĂTĂȚIREA SMQ**

##### **8.5.1. ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ**

Universitatea „Athenaeum” din București urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității 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.

Îmbunătățirea continuă a eficacității SMQ, se realizează prin efectuarea ciclului PDCA (*Plan – Do – Check – Act*):

*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**

În cadrul Universității „Athenaeum” din București, prin SMQ, se inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reapariția acestora. Procedurile *Acțiuni corective*, cod PS 8.5-01, și *Acțiuni preventive*, cod PS 8.5-02, 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-PS 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 pot face 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:

UATH BUCUREȘTI COD MC-01	MANUALUL CALITĂȚII	Rev. 2
		Data:2 decembrie 2009
		Pag. 39

- analizează documentele de intrare și documentele asociate și stabilește cauzele NC semnalate;
- stabilește acțiunile corective în vederea eliminării neconformității și inițiază completarea *Raportul de acțiuni corective/preventive*, formular cod -F 8.5-01-A1.

*Rapoartele de acțiuni corective/preventive* sunt completate de Comisia de analiză NC și sunt înregistrate de către RMQ în *Registrul rapoarte de acțiuni corective/preventive*. Un exemplar al *Raportului de acțiuni corective/preventive* se difuzează comisiei CEAC, iar altul rămâne la departamentul respectiv.

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

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în *Rapoartele de acțiuni corective* și în *Registrele de rapoarte acțiuni corective* ale 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 comisia 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 „Athenaeum” din București menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Procedura sistem *Acțiuni preventive*, cod PS 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.

Rezultatele acestor analize sunt înregistrate *Raportul de reuniune al analizei efectuate de management*, conform procedurii *Analiza SMQ efectuată de management*, cod PO 5.6-01. Acțiunile preventive inițiate în cadrul universității au drept scop prevenirea apariției neconformităților. În urma analizei posibilelor cauze de neconformitate Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității propune un plan de acțiuni preventive, pe formular cod F 8.5-01-A1.

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.

<b>UATH BUCUREȘTI COD MC-01</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Rev. 2</b>
		<b>Data: 2 decembrie 2009</b>
		<b>Pag. 40</b>

Informațiile rezultate în urma verificării realizării acțiunilor preventive se regăsesc în *Raportul de acțiuni corective/preventive*, formular cod F 8.5-01-A1.

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și prin intermediul analizelor efectuate de management. Constatările referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt efectuate de responsabilul RMQ sau comisia CEAC (după caz) și completate în rapoarte ce conțin date de intrare pentru analizele de management.

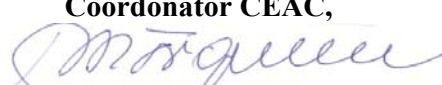
**Data intrării în vigoare: 01.01.2010**

**Aprobat**

**Rector,**  
  
**Prof. univ. dr. Emilia Vasile**



**Avizat**

**Coordonator CEAC,**  
  
**Prof. univ. dr. Mărgulescu Dumitru**