



UNIVERSITATEA „VASILE ALECSANDRI”
DIN BACĂU

**MANUALUL
SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

COD: MC

**APROBAT
RECTOR**

PROF.UNIV.DR.ING. CAROL SCHNAKOVSKY

	Numele și prenumele	Semnătura	Data
Verificat	Conf. univ. dr. Cornelia-Marcela Danu		
Elaborat	Dr. ing. Rodica Bucuroiu		

EDIȚIA: 2

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din 01.02.2018 și intră în vigoare începând cu data de 01.02.2018.

**PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UNIVERSITĂȚII „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA ACESTEIA FĂRĂ APROBAREA SCRISĂ A EMITENTULUI
ESTE INTERZISĂ, CONFORM LEGII 8/1996.**

- Document controlat -

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	3/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CUPRINS

Capitolul 1. Informații generale	5
1.1. Informații utile	5
1.1.1. Statutul juridic	5
1.1.2. Evoluția instituțională	5
1.2. Domeniul de activitate	9
Capitolul 2. Domeniul de aplicare	11
Capitolul 3. Documente de referință, termeni și abrevieri	12
3.1. Documente de referință	12
3.2. Definiții și abrevieri	12
3.2.1. Definiții	12
3.2.2. Abrevieri	13
Capitolul 4. Contextul organizației	14
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care acționează	14
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	14
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității	14
4.4. Sistemul de management și procesele sale	15
Capitolul 5. Leadership	16
5.1. Leadership și angajament	16
5.1.1. Leadership-ul și angajamentul conducerii	16
5.1.2. Orientarea către client	16
5.2. Politica referitoare la calitate	16
5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	17
Capitolul 6. Planificare	18
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	18
6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	18
6.3. Planificarea schimbărilor	18
Capitolul 7. Suport	19
7.1. Resurse	19
7.1.1. Generalități	19
7.1.2. Personal	19
7.1.3. Infrastructura	20
7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor	20
7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare	21
7.1.5.1. Generalități	21
7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor	22
7.1.6. Cunoștințe organizaționale	22
7.2. Competență	22
7.3. Conștientizare	23
7.4. Comunicare	23
7.5. Informații documentate	23
7.5.1. Generalități	23
7.5.2. Crearea și actualizarea. Controlul informațiilor documentate	24
Capitolul 8. Operare	25
8.1. Planificarea și controlul operațional	25
8.2. Cerințe pentru produse și servicii	25

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	4/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

8.2.1.	Comunicarea cu clientul	25
8.2.2.	Determinarea cerințelor pentru programele de studii	26
8.2.3.	Analizarea cerințelor pentru serviciile furnizate	26
8.3.	Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	27
8.3.1.	Generalități	27
8.3.2.	Planificarea proiectării și cercetării	27
8.3.3.	Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării	27
8.3.4.	Controale ale proiectării și dezvoltării	28
8.3.5.	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	29
8.3.6.	Modificări ale proiectării și dezvoltării	29
8.4.	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	29
8.4.1.	Generalități	29
8.4.2.	Tipul și amploarea controlului	30
8.4.3.	Informații pentru furnizorii externi	30
8.5.	Producție și furnizare de servicii	31
8.5.1.	Controlul producției și al furnizării de servicii	31
8.5.2.	Identificare și trasabilitate	32
8.5.3.	Proprietatea care aparține clienților și furnizorilor externi	32
8.5.4.	Păstrare	33
8.5.5.	Activități de post-livrare	33
8.5.6.	Controlul modificărilor	33
8.6.	Eliberarea produselor și serviciilor	33
8.7.	Controlul elementelor de ieșire neconforme	34
	Capitolul 9. Evaluarea performanței	34
9.1.	Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	34
9.1.1.	Generalități	34
9.1.2.	Satisfacția clientului	35
9.1.3.	Analiză și evaluare	35
9.2.	Audit intern	35
9.3.	Analiza efectuată de management	36
9.3.1.	Generalități	36
9.3.2.	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	36
9.3.3.	Elemente de ieșire	37
	Capitolul 10. Îmbunătățire	37
10.1.	Generalități	37
10.2.	Neconformitate și acțiune corectivă	37
10.3.	Îmbunătățire continuă	38

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	5/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 1 INFORMAȚII GENERALE

1.1. Informații utile

1.1.1. Statutul juridic

Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este o instituție academică de interes public, apolitică, având caracter nonprofit, cu personalitate juridică și acreditată conform legii, care face parte din sistemul de învățământ superior de stat din România.

Actul de înființare a Universității este reprezentat de H.C.M. 547/1961. Conform acestuia, la 30.08.1961, ia ființă Institutul Pedagogic de 3 ani din Bacău. În anul 1977, pe baza Decretului Consiliului de Stat 209/1977, Institutul Pedagogic devine Institut de Învățământ Superior. O.M. 4894/1991, statuează transformarea Institutului de Învățământ Superior din Bacău în Universitatea din Bacău. În anul 2009, Universitatea din Bacău și-a schimbat numele în **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** (conform H.G. 1093/30.09.2009). Sediul Universității este în Bacău, Calea Mărășești, nr. 157, jud. Bacău, cod 600115, România, telefon +40234-542-411, fax +40234-545-753, site oficial: www.ub.ro, e-mail oficial: rector@ub.ro. Activitatea didactică și de cercetare se desfășoară în Campusul Mărășești (Calea Mărășești, nr.157) și Campusul Spiru Haret (Str. Spiru Haret, nr.8).

1.1.2. Evoluția instituțională

În data de 30 august **1961**, prin H.C.M. 547/1961 a fost înființat Institutul Pedagogic de 3 ani din Bacău. O.M. 688/1961, stabilește profilul Institutului Pedagogic, cu următoarea structură: *Facultatea de Filologie (secția limba și literatura română), Facultatea de Matematică (secția de Matematică) și facultatea de Științe Naturale (secția de Științe naturale și cunoștințe agricole teoretice și practice).*

În anul **1974**, prin Decretul Consiliului de Stat 147/1974, Institutul Pedagogic de 3 ani din Bacău funcționează cu Facultatea de Învățământ Pedagogic care școlarizează studenți în profilurile: *Filologie (specializarea Limbi și literaturi străine), Matematică (specializarea Matematică), Educație Fizică (specializarea Educație Fizică) și Institutori (cu durata de 2 ani).*

Începând cu **1977**, Institutul Pedagogic devine Institut de Învățământ Superior cu profilul de Învățământ Tehnic și Pedagogic, conform Decretului Consiliului de Stat 209/1977. Prima specializare de învățământ tehnic superior la Bacău a fost *Tehnologia Construcțiilor de Mașini.*

Din anul **1984**, prin Decretul Consiliului de Stat 213/1984, Institutul de Învățământ Superior din Bacău trece în subordinea Institutului Politehnic din Iași, funcționând sub denumirea de Institutul de Subingineri din Bacău.

În cadrul Institutului de Subingineri din Bacău, în anul **1985** este înființată specializarea *Tehnologie Chimică Anorganică*, iar în anul următor, specializarea *Rețele Electrice.*

În anul **1990**, conform O.M. 7751/1990, Institutul de Subingineri din Bacău se transformă în Institutul de Învățământ Superior din Bacău, funcționând cu două facultăți: *Facultatea de Litere și Științe și Facultatea de Inginerie.* În acel an, *Facultatea de Inginerie* avea în structură profilurile: *Mecanic (specializările Tehnologia construcțiilor de mașini, Mecanică*

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	6/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

fină, *Utilaj tehnologic pentru industria alimentară și Utilaj tehnologic pentru celuloză și hârtie* și *Energetic (specializarea Energetică industrială)*. În cadrul *Facultății de Litere și Științe* funcționau: profilul *Filologie* (specializarea *limba și literatura română – o limbă și literatură străină (engleză, franceză)*), profilul *Matematică* (specializarea *Matematică - Fizică*), profilul *Biologie* (specializarea *Biologie-ecologie*), profilul *Economic* (specializarea *Turism și servicii*) și profilul *Educație fizică și sport* (specializarea *Educație fizică*).

Schimbările din viața politică, economică și socială intervenite în România după decembrie 1989 au permis Institutului de Învățământ Superior din Bacău să-și regândească statutul și să considere că anii de muncă anteriori, baza materială, creată în acest timp și potențialul uman de care dispune îi permit să-și lărgască profilul și să devină Universitate.

Începând cu anul **1991**, prin O.M. 4894/1991, Institutul de Învățământ Superior din Bacău, devine Universitatea din Bacău. În cadrul *Facultății de Litere și Științe*, la profilul *economic* se înființează specializarea *Marketing*.

În anul **1992**, în baza OM 5591/1992, în cadrul *Facultății de Inginerie* este înființată specializarea *Tehnologia și controlul calității produselor alimentare*, iar la *Facultatea de Litere și Științe* sunt lansate 2 specializări: la profilul *Filologie* - specializarea *Limba și literatura engleză - Limba și literatura română sau Limba și literatura franceză*) iar la profilul *Educație Fizică și Sport* - specializarea *Kinetoterapie*.

În anul **1993**, în baza O.M. 5430/1993, la *Facultatea de Litere și Științe*, specializarea *Biologie - Ecologie* se transformă în *Biologie – Chimie*. În același an, se desființează specializarea *Turism – servicii*.

În anul **1995**, specializarea *Biologie – Chimie* se transformă în *Biologie* - O.M. 3018/1995. Conform H.G. 568/1995, au fost acreditate următoarele specializări: *Limba și literatura română – O limbă și literatură străină (engleză, franceză)*, *Limba și literatură engleză – Limba și literatura română sau Limba și literatura franceză*, *Biologie*, *Matematică - fizică*, *Educație fizică și sport (zi și fără frecvență)* și *Tehnologia construcțiilor de mașini*. De asemenea, au fost autorizate provizoriu următoarele specializări: *Utilaj tehnologic pentru industria alimentară*, *Utilaj tehnologic pentru industria celulozei și hârtiei*, *Energetică industrială*, *Tehnologia și controlul calității produselor alimentare*, *Marketing* și *Kinetoterapie*.

În anul **1996**, specializarea *Mecanică fină* din cadrul *Facultății de Inginerie* se desființează. La *Facultatea de Litere și Științe*, conform H.G. 294/1997, se înființează specializările: *Contabilitate și informatică de gestiune*, *Limba și literatura franceză – limba și literatura română/Limba și literatura engleză*. Tot în anul 1996, secția *Educație fizică și sport* devine facultate separată, purtând în momentul de față numele de *Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății*.

În anul **1998**, în cadrul *Facultății de Inginerie*, conform H.G. 442/1998, se înființează specializarea *Inginerie economică în domeniul mecanic*, iar la profilul *Filologie* specializările se redenumesc. Tot în acest an, se înființează *Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic*, care asigură pregătirea psiho-pedagogică a studenților și absolvenților care doresc să urmeze o carieră didactică și perfecționarea cadrelor didactice.

În anul **1999**, se lansează forma de învățământ la distanță pentru specializările *Biologie*, *Marketing*, *Educație fizică și sport*, *Limba și literatura română - O limbă și literatură străină (engleză, franceză)* și *Limba și literatura engleză – Limba și literatura română sau Limba și literatura franceză* (O.M.E.N. 3354/1999). La *Facultatea de Inginerie* este inițiată specializarea *Ingineria și Managementul calității*, conform H.G. 535/1999). În cadrul *Facultății de Litere și Științe* este înființat profilul *Sociopsiho - Pedagogie* cu specializările:

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	7/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

Institutori - O limbă străină (engleză - zi și ID), Institutori - O limbă străină (franceză - zi și ID), Institutori – Educație fizică (zi și ID).

În anul **2000**, în cadrul *Facultății de Inginerie* se înființează specializările: *Ingineria mediului industrial, Mecatronică, Inginerie biochimică și Tehnică de calcul*, conform H.G. 696/2000.

În anul **2002**, *Facultatea de Litere și Științe* se divide în: *Facultatea de Științe și Facultatea de Litere*. În cadrul *Facultății de Litere* este instituit profilul *Pedagogic* (H.G. 1336/2001) cu specializările *Institutori – Învățământ preșcolar și Institutori – Învățământ primar*.

În anul **2003**, prin H.G. 682/2003 și H.G. 1082/2003, au fost create specializările: *Istorie - Limbi străine (engleză, franceză, germană)* în cadrul *Facultății de Litere*, *Inginerie economică în domeniul electric, electronic și energetic* respectiv *Design industrial* în cadrul *Facultății de Inginerie*, *Biologie - Geografie și Marketing ID* în cadrul *Facultății de Științe*.

În anul **2004**, din *Facultatea de Științe* se desprinde *Facultatea de Științe Economice*. În același an, prin H.G. 1609/2004, în cadrul *Facultății de Științe* este inițiată specializarea *Matematică - Informatică*.

În anul **2005**, prin H.G. 916/2005, sunt instituite specializările: *Managementul energiei și Inginerie fizică*, în cadrul *Facultății de Inginerie*. *Istorie – Limbi străine* se transformă în *Istorie* la *Facultatea de Litere*, *Matematică – Fizică* se transformă în *Matematică*. De asemenea, se înființează specializarea *Informatică* în cadrul *Facultății de Științe*.

Anul **2006** aduce, în cadrul *Facultății de Litere*, specializarea *Comunicare și Relații publice*, înființată prin H.G. 1175/2006.

În anul **2008**, prin H.G. 635/2008, în cadrul *Facultății de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății* este inițiat învățământul cu frecvență redusă la programele de studii *Educație fizică și sportivă și Kinetoterapie și motricitate specială* și la programul de studii *Sport și performanță motrică*, învățământ cu frecvență. De asemenea, în cadrul *Facultății de Științe* este inițiat învățământul cu frecvență redusă la programul de studii *Informatică* și iau ființă programele de studii: *Pedagogia învățământului primar și preșcolar și Ecologia și protecția mediului*. În cadrul *Facultății de Științe Economice* este inițiat învățământul cu frecvență redusă, la programul de studii *Contabilitate și informatică de gestiune*. În acest an, conform O.M.E.C.T. 5538/2008, în cadrul ciclului de studii universitare de master, au fost acreditate 26 de programe de studii, astfel: 15 la *Facultatea de Inginerie*, 4 la *Facultatea de Litere*, 2 la *Facultatea de Științe*, 2 la *Facultatea de Științe Economice* și 3 la *Facultatea de Științe ale Mișcării Sportului și Sănătății*.

În anul **2009**, prin H.G. 749/2009, la *Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății*, se înființează programul de studii *Terapie ocupațională*, iar în cadrul *Facultății de Științe Economice*, programul de studii *Administrarea afacerilor*. Tot în acest an, au fost acreditate 3 programe de studii de master, astfel: *Mecatronică avansată*, la *Facultatea de Inginerie*, *Culturi și literaturi anglofone - practici discursive*, la *Facultatea de Litere*, *Modele matematice și sisteme informatice în domeniul financiar – bancar*, la *Facultatea de Științe*.

În anul **2010**, prin H.G. 631/2010, obțin autorizare de funcționare provizorie programele de studii: *Controlul și securitatea produselor alimentare*, în cadrul *Facultății de Inginerie*, *Traducere și Interpretare (engleză, franceză)*, în cadrul *Facultății de Litere*. În același an, se desființează specializarea *Istorie*. La *Facultatea de Litere* a fost acreditat programul de studii de master *Discurs și comunicare*.

În anul **2011**, la *Facultatea de Inginerie* se desființează specializările: *Inginerie economică în domeniul electric, electronic și energetic* respectiv *Inginerie fizică*. În același an, conform

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	8/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

O.M.E.C.T.S. 5483/2011, în cadrul *Facultății de Inginerie* a fost acreditat programul de master *Echipamente pentru reabilitare și tehnologii asistive (interdisciplinar cu domeniile Inginerie industrială, Ingineria mediului, Mecatronică și robotică)*, iar în cadrul *Facultății de Științe* programul de master *Informatică aplicată în științe, tehnologie și economie*.

În anul **2013**, conform H.G. 493/2013, este inițiat programul de studii de licență *Ingineria dezvoltării rurale durabile*.

În anul **2014**, conform H.G. 827/2014, în cadrul *Facultății de Litere* este acreditat programul de studii de master *Comunicare în spațiul public*.

În anul **2015**, conform H.G. 778/2015, au fost acreditate 2 programe de studii de master la *Facultatea de Științe*, respectiv *Biologie medicală* și *Strategii inovative în educație*, iar la *Facultatea de Științe Economice*, programul de studii de master *Managementul și administrarea afacerilor mici și mijlocii*. De asemenea, s-a acordat autorizarea de funcționare provizorie, conform O.M.E.C.Ș. 5175/2015 pentru Colegiul cu învățământ terțiar nonuniversitar, începând cu anul universitar 2015-2016.

În anul **2016**, conform HG 376/18.05.2016, modificată de HG 654/14.10.2016 privind învățământul universitar de licență și HG 402/16.06.2016, actualizată prin HG 664/14.09.2016 privind învățământul universitar de master, la *Facultatea de Inginerie*, programul de studii de licență *Controlul și securitatea produselor alimentare (IF)* nu a solicitat acreditare deoarece nu au existat solicitări pentru formațiile de studii; *Ingineria dezvoltării rurale durabile (IF)*, *Inginerie economică în domeniul mecanic (IF)* – au fost acreditate. La *Facultatea de litere: Limba și literatura română - O limbă și literatură modernă (engleză, franceză) (IF)* și *Comunicare și relații publice (IF)* au fost acreditate. La *Facultatea de Științe Economice* a fost acreditat programul de studii de licență *Contabilitate și informatică de gestiune (IF)*. La *Facultatea de Științe* programul de studii *Informatică (IFR)* a fost acreditat. La *Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății* a fost acreditat programul de studii *Kinetoterapie și motricitate specială (IFR)*. La master, a fost acreditat programul de studii *Tehnologia informației aplicată în industrie* (*Facultatea de Inginerie*).

De asemenea, conform evaluării instituționale de către ARACIS (Hotărârea ARACIS 4116/29.09.2016), Universitatea „Vasile Alecsandri” a fost acreditată cu calificativul „încredere”.

În anul **2017**, au fost depuse dosarele pentru reacreditarea programelor de studii de licență *Tehnologia informației și Design industrial* (*Facultatea de Inginerie*) și autorizarea provizorie a programului de studii de licență *Fizică informatică* (*Facultatea de Științe*). În ceea ce privește programele de master, a fost acreditat programul *Informatică aplicată* (*Facultatea de Științe*).

Denumirile specializărilor/programelor de studii s-au schimbat în decursul anilor, în funcție de modificările legislative.

Începând cu anul 2007, Universitatea din Bacău, prin *Facultatea de Inginerie* are calitatea de *Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat (I.O.S.U.D.)*. Ia naștere *Școala doctorală* în domeniile: *Inginerie industrială* (O.M.E.C. 667/2007, reconfirmat prin HG 595/22.07.2015), *Inginerie mecanică* (O.M.E.C.T. 1436/2007) și *Ingineria mediului* (O.M.E.C.I. 3675/2009, reconfirmat prin HG 595/22.07.2015).

În data de 13 octombrie 2009, Universitatea din Bacău și-a schimbat numele în **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** (conform H.G. 1093/2009), publicată în Monitorul Oficial 684/12.10.2009).

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	9/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

1.2. Domeniul de activitate

Misiunea **Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău**, prevăzută în Carta Universității, este didactică și de cercetare științifică și este centrată pe necesitățile regionale, cu deschidere către parteneriatele cu mediul academic, economic și social național și internațional. Universitatea pregătește viitorii licențiați în domeniile fundamentale de științe și realizează certificarea în domeniile și programele de licență. Perfecționarea pregătirii profesionale și de cercetare a absolvenților de licență se realizează prin programe universitare de master și doctorat acreditate la Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău. De asemenea, Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează învățământ postuniversitar prin programe postdoctorale de cercetare avansată și prin programe postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă. Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează și cursuri de formare profesională a adulților, precum și studii postuniversitare de formare și dezvoltare profesională. Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează, în cadrul Colegiului pentru învățământ terțiar nonuniversitar, cursuri de învățământ terțiar nonuniversitar, în condițiile legii.

În **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** a fost implementat Procesul Bologna, contribuind la facilitarea mobilității studenților și la dezvoltarea curriculumului.

Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău a fost evaluată extern de către Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și a obținut calificativul *Încredere*, conform certificatului 4116/29.09.2016.

Din punct de vedere organizatoric, **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** are structuri de învățământ, cercetare și servicii tehnico-administrative.

Ca urmare a cererii de educație din partea absolvenților de liceu, dar și a solicitărilor venite din partea mediului economic și social, oferta educațională a **Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău** a fost actualizată și diversificată în ultimii ani. Procesul de înființare și de adaptare a programelor de studii este dinamic, analizându-se de fiecare dată oportunitatea social – economică, respectiv nevoile regiunii, solicitările absolvenților de liceu și ale altor categorii de public precum și potențialul Universității, în raport cu fiecare program de studii și cu direcțiile strategice.

Universitatea s-a preocupat și se preocupă de menținerea programelor de studii înființate și de acreditarea sau reacreditarea acestora pentru ciclul de studii de licență și de master.

În **anul universitar 2017-2018**, în **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** funcționează 5 facultăți la care sunt organizate 37 de programe de studii de licență acreditate/autorizate provizoriu, în baza HG 140/13.05.2017, modificată de HG 615/30.08.2017 și 38 de programe de studii de master acreditate conform HG 117/16.03.2017, actualizată prin HG 614/30.08.2017.

Prin facultățile sale și Departamentul ID-IFR, Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează și studii universitare de licență la formele de Învățământ la Distanță (ID) și Învățământ cu Frecvență Redusă (IFR).

Studiile universitare de licență au o durată de trei, respectiv patru ani (180 sau 240 de credite) și sunt organizate în domeniile fundamentale ale științelor ingineresti, științelor umaniste și artelor, științelor sociale, matematică și științe ale naturii, științelor biologice și biomedicale, științei sportului și educației fizice, pe următoarele domenii de licență: Calculatoare și Tehnologia informației, Ingineria mediului, Ingineria produselor alimentare, Inginerie chimică, Inginerie energetică, Inginerie industrială, Inginerie mecanică, Inginerie și Management, Mecatronică și Robotică, Limbă și literatură, Limbi moderne aplicate,

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	10/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

Științe ale comunicării, Matematică, Informatică, Biologie, Știința mediului, Științe ale educației, Administrarea afacerilor, Contabilitate, Marketing, Educație fizică și sport, Kinetoterapie și Psihologie.

La forma de învățământ cu frecvență, finanțarea se face, atât de la buget, cât și prin taxe de școlarizare, iar la forma de învățământ cu frecvență redusă și la distanță, finanțarea este asigurată exclusiv prin taxe de școlarizare.

Fiecare program de studii universitare de licență, organizat la nivelul facultăților din cadrul **Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău**, se desfășoară pe baza planurilor de învățământ și a fișelor disciplinelor având definite competențele profesionale și transversale, precum și descriptorii calificărilor universitare obținute la absolvirea acestuia. Informațiile sunt făcute publice pe paginile web ale facultăților.

Studiile universitare de master au o durată de 1,5/2 ani (90/120 credite). Absolvenții dobândesc competențe profesionale și transversale, obținând calificări cu un grad înalt de specializare. De asemenea, curricula universitară este corelată cu necesitățile vieții economice și sociale.

Fiecare program de master se desfășoară pe baza planurilor de învățământ și a fișelor disciplinelor având definite competențele profesionale și transversale, precum și descriptorii calificărilor universitare obținute la absolvirea acestuia. Informațiile sunt făcute publice pe paginile web ale facultăților.

Studiile universitare de doctorat constituie ciclul al III-lea de studii universitare, a căror finalitate constă în dezvoltarea resursei umane competente în realizarea cercetării științifice, aplicabile pe piața muncii. Doctoratul are două componente: program de pregătire bazat pe studii universitare avansate și program individual de cercetare științifică, conform HG 681/2011, publicat în M.O., Partea I, nr. 551 din 03.08.2011, cu modificările și completările ulterioare, privind aprobarea Codului studiilor universitare de doctorat. **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** organizează studii doctorale în domeniul fundamental Științe Inginerești. În anul universitar 2017-2018, studiile la Școala doctorală se desfășoară în două domenii: Ingineria Mediului și Inginerie Industrială, la forma de învățământ cu frecvență, în regim de finanțare de la bugetul de stat și în regim cu taxă.

Universitatea desfășoară și activități din cadrul **programelor de pregătire postuniversitară**.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	11/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 2 DOMENIUL DE APLICARE

Domeniul de aplicare la nivel de universitate îl constituie:

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și la distanță), master (învățământ cu frecvență) și doctorat (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă), programe de formare continuă și specializare postuniversitară/postdoctorală și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*
- *activități sociale și administrative.*

Domeniul de aplicare la nivelul fiecărei facultăți:

Facultatea de Inginerie:

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență), master (învățământ cu frecvență) și doctorat (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă), programe de formare continuă și specializare postuniversitară/postdoctorală și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Litere

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență) și master (învățământ cu frecvență), programe de formare continuă și specializare postuniversitară și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Științe

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă) și master (învățământ cu frecvență), programe de formare continuă și specializare postuniversitară și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Științe Economice

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și la distanță) și master (învățământ cu frecvență), programe de formare continuă și specializare postuniversitară și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă), master (învățământ cu frecvență) și doctorat (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă), programe de formare continuă și specializare postuniversitară/postdoctorală și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Sistemul de Management al Calității adoptat în UBc satisface toate cerințele din SR EN ISO 9001:2015.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	12/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ, TERMENI ȘI ABREVIERI

3.1. Documente de referință

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii și vocabular;
- ISO 9004:2010 – Conducerea unei organizații către un succes durabil – o abordare bazată pe managementul calității;
- SR ISO 10001:2008 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru coduri de conduită în organizație;
- SR ISO 10002:2015 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru soluționarea reclamațiilor în cadrul organizației;
- SR ISO 10003:2008 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru soluționarea litigiilor în afara organizațiilor;
- SR ISO 10004:2013 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru monitorizare și măsurare;
- SR ISO 10008:2014 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru tranzacții comerciale electronice de tipul de la afacere la consumator;
- SR ISO 10015: 2000 – Managementul calității – Linii directoare pentru instruire;
- SR EN ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management;

3.2. Definiții și abrevieri

3.2.1. Definiții

Termenii și definițiile utilizați/ utilizate sunt specificate în standardele SR EN ISO 9000:2015 și SR EN ISO 9001:2015.

- *context al organizației* – combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care organizația abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale;
- *parte interesată* – persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau de o activitate;
- *client* – persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta;
- *furnizor* – organizație care furnizează un produs sau un serviciu;
- *furnizor extern* – furnizor care nu face parte din organizație;
- *îmbunătățire* – activitate pentru creșterea performanței;
- *îmbunătățire continuă* – activitate repetată pentru creșterea performanței;
- *proces* – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat;
- *a externaliza* – a face un angajament prin care o organizație externă efectuează o parte dintr-o funcție sau un proces al unei organizații;
- *contract* – acord obligatoriu;
- *mediu de lucru* – ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea;
- *cerință* – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	13/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

- *cerință legală* – cerință obligatorie specificată de un organism legislativ;
- *cerință reglementată* – cerință specificată de o autoritate mandatată de un organism legislativ;
- *neconformitate* – neîndeplinirea unei cerințe;
- *defect* – neconformitate referitoare la o utilizare intenționată sau specificată;
- *produs* – element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client;
- *serviciu* – element de ieșire al unei organizații cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar între organizație și client;
- *performanță* – rezultat măsurabil;
- *risc* – efect al incertitudinii;
- *eficiență* – relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate;
- *eficacitate* – gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute;
- *informații documentate* – informații care necesită a fi controlate și menținute de organizație împreună cu mediul care le conține.

3.2.2. Abrevieri

SMQ – sistem de management al calității
 UBc - Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău
 DGA - Direcția Generală Administrativă
 DM – Departamentul de Management
 MEN - Ministerul Educației Naționale
 MCI – Ministerul Cercetării și Inovării
 EMM - echipamentelor de monitorizare și măsurare
 MEN - Ministerul Educației Naționale
 ARACIS - Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
 CNATDCU - Consiliul Național de Atestare a Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor
 Universitare
 RSVTI – Responsabil cu supravegherea și verificarea tehnică a instalațiilor

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	14/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care acționează

Determinarea aspectelor externe și interne relevante este necesară pentru a stabili direcția strategică a UBc care influențează capacitatea de a furniza programe de studii de licență/master/doctorat și proiecte de cercetare (de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului de management al calității). Aceste aspecte sunt monitorizate și analizate anual în cadrul analizei efectuate de management.

Informație documentată: Contextul extern/intern al universității. Factori care pot influența rezultatele SMQ, riscurile potențiale și acțiunile de tratare a acestora - Anexa 1.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Consiliul de administrație stabilește părțile interesate și cerințele acestora, care sunt relevante pentru SMQ având în vedere următoarele aspecte:

- analiza impactului (sau potențialului impact) asupra capacității universității de a furniza consecvent competențe/lucrări de cercetare științifică care îndeplinesc atât cerințele studenților/angajatorilor/autorităților locale/regionale/naționale, partenerilor și institutelor de cercetare științifică, cât și pe cele legale și reglementate aplicabile;
- analiza anuală a acestor părți interesate, precum și a cerințelor lor, deoarece se pot schimba în timp.

Părțile interesate relevante pentru SMQ sunt:

- studenți/doctoranzi/cursanți;
- angajatori;
- MEN, MCI, ARACIS, CNATDCU;
- autorități locale;
- furnizorii de materiale, echipamente, utilaje, piese de schimb, servicii de mentenanță, execuție lucrări;
- laboratoare de încercări;
- angajații și cadre didactice asociate care lucrează în numele universității.

Cerințele acestora sunt specificate în: cerințe legale și reglementate, cerințe ale autorităților locale, contracte/comenzi.

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

Pentru stabilirea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității, Universitatea a determinat limitele și aplicabilitatea acestuia luând în considerare:

- aspectele externe și interne (*Anexa 1 – Contextul extern/intern al Universității. Factori care pot influența rezultatele SMQ, riscurile potențiale și acțiunile de tratare a acestora*);
- cerințele părților interesate relevante (studenți/ doctoranzi, angajatori/autorități etc.);
- programele de studii autorizate/acreditate și lucrările de cercetare științifică furnizate de Universitate.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	15/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

Informație documentată: Domeniul de aplicare MC, capitolul II, ed. 2/rev. 0

4.4. Sistemul de management și procesele sale

Sistemul de management al calității este supus continuu unui proces de îmbunătățire a eficacității acestuia, prin planificare, monitorizare și analiza datelor, urmate de acțiuni adecvate la nivelul tuturor funcțiilor relevante din Universitate.

Procesele desfășurate în cadrul UBc și interacțiunile dintre acestea sunt prezentate în *Anexa 2 - Harta proceselor*.

Tipurile de procese identificate sunt:

- leadership;
- planificare;
- suport și operare;
- evaluarea performanței;
- îmbunătățire

Descrierea interacțiunilor dintre procese

- procesele suport și de furnizare a produselor și serviciilor sunt în succesiune directă și în relație de client/furnizor;
- procesele principale (educațional și cercetare științifică, evaluarea performanței, îmbunătățire) sunt subordonate proceselor de management, furnizându-le date;
- procesele de management interacționează cu toate procesele sistemului; prin ele sunt alocate resursele și se planifică procesele. Procesele de management guvernează procesele SMQ și sunt utilizate de conducerea Universității pentru a supraveghea întregul sistem.
- procesele suport interacționează cu toate celelalte procese oferind baza materială și logistică pentru desfășurarea acestora;
- procesele de monitorizare și măsurare interacționează cu toate procesele sistemului și pot conduce la modificări ale acestora, ca urmare a analizării rezultatelor obținute, precum și la stabilirea de necesități de îmbunătățire.

Toate procesele sunt descrise în *Anexa 3 - Determinarea proceselor*, prin care se stabilește modul în care se realizează managementul procesului respectiv și de abordarea PDCA recomandată de standardul de referință; documentul răspunde cerințelor referitoare la determinarea proceselor prin:

- **identificare** – denumirea procesului;
- **autoritate responsabilă**;
- **intrările și ieșirile procesului**;
- **criterii/metode de operare și control** - definite în funcție de etapele procesului și de indicatorii de performanță stabiliți.
- **modul de monitorizare și/sau măsurare**;
- **indicatori de performanță**;
- **riscuri și oportunități**

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	16/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 5 LEADERSHIP

5.1. Leadership și angajament

5.1.1. Leadership-ul și angajamentul referitor la sistemul de management al calității este demonstrat de conducerea Universității prin:

- a) asumarea răspunderii pentru eficacitatea SMQ;
- b) asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite și sunt compatibile cu contextul intern și extern în care aceasta își desfășoară activitatea și direcția ei strategică;
- c) asigurarea că cerințele SMQ sunt integrate în procesele de afaceri ale Universității;
- d) promovarea abordării bazate pe proces și a gândirii bazate pe risc;
- e) disponibilitatea resurselor necesare pentru documentarea, implementarea și dezvoltarea SMQ;
- f) conformarea cu cerințele legale și comunicarea importanței unui management eficace;
- g) obținerea rezultatelor intenționate;
- h) angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMQ;
- i) promovarea îmbunătățirii;
- j) susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora conform zonelor lor de responsabilitate.

5.1.2. Orientarea către client

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

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

5.2. Politica referitoare la calitate

5.2.1. Stabilirea politicii referitoare la calitate

Rectorul UBc a stabilit, implementat și menține o politică referitoare la calitate care:

- a) este adecvată scopului și contextului Universității și susține planul strategic;
- b) asigură cadrul pentru stabilirea obiectivelor SMQ;
- c) include angajamentul pentru satisfacerea cerințelor aplicabile și pentru îmbunătățirea continuă a sistemului.

5.2.2. Politica referitoare la calitate este:

- a) disponibilă părților interesate relevante pe site-ul Universității și menținută ca informație documentată;

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	17/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

b) este comunicată prin instruiți, înțeleasă și aplicată în cadrul UBc;

Document: Politica în domeniul calității, cod P

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Rectorul UBc stabilește, comunică și asigură, prin intermediul fișelor de post și deciziilor, responsabilitățile și autoritățile pentru prorectori, directorul general administrativ, decani, directorul ȘSD și directorii departamentelor funcționale din subordine. Pentru toate celelalte funcții de conducere, responsabilitățile și autoritățile sunt stabilite de decani, directorul DGA și conducătorii de servicii și birouri.

Au fost desemnate responsabilități și autorități pentru:

- a)** a se asigura că SMQ se conformează cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015;
- b)** a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- c)** raportarea către Consiliul de administrație a performanței SMQ și oportunității de îmbunătățire;
- d)** a se asigura că orientarea către client este promovată în toată Universitatea;
- e)** a se asigura că este menținută integritatea SMQ atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	18/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 6 PLANIFICARE

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

La planificarea SMQ, UBc a luat în considerare aspectele menționate la 4.1. și cerințele menționate la 4.2. și a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a) a da asigurări că SMQ poate obține rezultatul/rezultatele intenționat/e;
- b) a crește efectele dorite;
- c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) a realiza îmbunătățirea.

UBc planifică, conform procedurii PS 13 „Managamentul riscului. Identificarea, evaluarea, monitorizarea și tratarea riscurilor”:

- a) acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
- b) modul în care:

- integrează și implementează acțiunile în procesele SMQ;
- evaluează eficacitatea acestor măsuri.

Informații documentate: lista obiectivelor, activităților și acțiunilor, fișe alertă la risc, registrul riscurilor, planul de implementare a măsurilor de control.

6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

Rectorul UBc stabilește obiective referitoare la calitate, conform planurilor strategice și operaționale, pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare SMQ. Aceste obiective:

- a) sunt consecvente cu politica în domeniul calității;
- b) sun S.M.A.R.T.;
- c) sunt în concordanță cu cerințele aplicabile;
- d) asigură conformitatea serviciilor/proiectelor de cercetare/dezvoltare/inovare/asistență tehnică/consultanță/transfer tehnologic și creșterea satisfacției clientului;
- e) sunt monitorizate, comunicate și actualizate, atunci când este cazul.

În cadrul Universității sunt menținute informații documentate referitoare la obiectivele în domeniul calității. Obiectivele în domeniul calității sunt aduse la cunoștința tuturor părților interesate prin afișarea pe site-ul UBc și prin instruire.

La planificarea realizării obiectivelor referitoare la calitate, Consiliul de administrație a determinat activitățile care trebuie întreprinse și resursele necesare pentru realizarea acestora, responsabili, termenul de finalizare și modul în care se vor evalua rezultatele.

Informații documentate: Obiectivele în domeniul calității OC pentru anul universitar

6.3. Planificarea schimbărilor

În cazul în care, în cadrul Universității, se determină necesitatea de schimbare a sistemului, aceasta se face în mod planificat (conform pct. 4.4.) luându-se în considerare:

- a) scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- b) integritatea SMQ;
- c) disponibilitatea resurselor;
- d) alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	19/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 7 SUPPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

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

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

În scopul stabilirii, implementării, menținerii și îmbunătățirii continue a SMQ sunt identificate și alocate resursele necesare pentru realizarea proceselor în condiții optime din punct de vedere tehnic, calitativ, economic și comercial.

Resursele sunt formate din: resurse umane, infrastructura, resurse informaționale, documentare, financiare și resurse externe.

Conducerea Universității alocă resursele necesare prin:

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

7.1.2. Personal

Prin politica de resurse umane stabilită, rectorul urmărește ca personalul care efectuează activități ce influențează calitatea programelor de studii/proiectelor de cercetare/dezvoltare/inovare/asistență tehnică/consultanță/transfer tehnologic să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilității și al experienței necesare. Angajarea personalului și promovarea acestuia pe post, în cadrul Universității, este reglementată la nivel național prin legi, hotărâri de guvern, ordonanțe și ordine de ministru.

Resursele umane alocate - din punct de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele de post și cu cerințele documentelor SMQ aplicabile.

Informații documentate: R-01-02 „Regulamentul de organizare și funcționare a Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, Organigrama UBc, R-02-01 „Regulamentul de organizare și funcționare a Senatului Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-02-03 „Regulamentul privind alegerile structurilor și funcțiilor de conducere din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-06-02 „Regulamentul de autoevaluare a performanțelor în cercetare a cadrelor didactice de la Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-12.01-03 „Regulamentul privind ocuparea posturilor didactice și de cercetare în Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-12.01-04 „Regulamentul privind ocuparea posturilor vacante și promovarea în grade sau trepte profesionale a

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	20/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

personalului didactic auxiliar și administrativ”; R-12.01-05 „Regulamentul cadru privind acordarea gradației de merit pentru personalul didactic și personalul didactic auxiliar din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-12.01-06 „Regulamentul privind acordarea gradației de merit pentru personalul didactic auxiliar și personalul administrativ cu funcții de conducere din Universitatea "Vasile Alecsandri" din Bacău”, R-12.01-07 „Regulamentul de ocupare a posturilor vacante prin transfer intern”, PS 08 „Competență, instruire și constientizare”, PO 04 „Procesul de ocupare a posturilor didactice”, PO 05 „Procesul de evaluare a cadrelor didactice”, PO 09 „Procesul de ocupare a posturilor pentru personalul didactic auxiliar și administrativ, PO 10 „Perfecționarea întregului personal didactic și administrativ implicat în programele ID/IFR”, PO 11 „Evaluarea periodică a performanțelor profesionale ale coordonatorilor de discipline și tutorilor/cadrelor didactice implicate în programele de studii ID/IFR”.

7.1.3. Infrastructura

Infrastructura este determinată de către Consiliul de administrație având în vedere programele de studii acreditate și resursele financiare de care dispune Universitatea; ea este asigurată, menținută și dezvoltată corespunzător în funcție de evoluția ulterioară a acestora și de cerințele specifice domeniilor și programelor de studii.

Infrastructura pusă la dispoziție de Universitate constă în:

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

7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor

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

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

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

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

Suplimentar, la acești factori se adaugă și acele aspecte ale Universității care contribuie la condițiile de desfășurare a muncii incluzând:

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

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	21/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1. Generalități

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

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

Responsabilitatea pentru ținerea sub control a echipamentelor de monitorizare și măsurare (EMM) utilizate în cadrul lucrărilor de cercetare/proiectare/consultanță/expertize/transfer tehnologic, revine directorului de departament, coordonator al acestor lucrări. Responsabilitatea pentru ținerea sub control a EMM-urilor instalate pe echipamentele din infrastructura Universității, revine șefului serviciului tehnic (echipamente ISCIR – lifturi, vase sub presiune, manometre etc.).

EMM-urile sunt identificate pentru a determina stadiul lor, verificate/etalonate inițial și periodic, la intervale planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile la etaloane naționale sau internaționale (atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este păstrată ca informația documentată) și protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurărilor ulterioare.

Stadiul verificării EMM-urilor este evidențiat în „Lista de control a echipamentelor de măsurare și monitorizare” ținută sub control de directorul de departament/șeful serviciului tehnic.

În cazul în care un EMM este găsit necorespunzător, se izolează și se trimite la verificat/etalonat.

Directorul/responsabilul de proiect determină dacă validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare a fost influențată negativ atunci când un echipament de măsurare este găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat și întreprinde acțiuni, după caz (analizează consecințele/întocmește raport de neconformitate și acțiuni corective/aduce la cunoștință clientului/reface măsurările/revalidează lucrarea). UBc a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Licențele softurilor utilizate sunt actualizate de către Serviciul informatizare și comunicații digitale.

Conducerea Universității se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

În acest sens, sunt păstrate dovezi ale adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor. Necesitatea etalonării/verificării EMM-urilor și costurile necesare sunt analizate în cadrul facultăților/DGA și aduse la cunoștința conducerii Universității. Deciziile privind actualizarea licențelor, etalonarea/verificarea EMM-urilor, acreditarea/autorizarea laboratoarelor sunt luate de către conducerea universității, ținând cont de bugetul pe care aceasta îl are la dispoziție și de prioritățile stabilite.

Informații documentate: lista licențelor deținute de UBc (SICD), lista EMM-urilor utilizate în cadrul lucrărilor de cercetare și stadiul etalonărilor/verificărilor metrologice (la nivelul departamentelor și DGA).

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	22/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor

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

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

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

Informații documentate: lista echipamentelor de măsurare și monitorizare, lista licențelor, softurile utilizate.

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Conducerea UBc a determinat cunoștințele organizaționale necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității programelor de studii/lucrărilor de cercetare, precum și pentru menținerea și punerea lor la dispoziție, atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, Universitatea ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care se pot obține sau accesa orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (proprietatea intelectuală, cunoștințe obținute din experiență, eșecuri, proiecte de succes, asimilarea și diseminarea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate, rezultatele îmbunătățirilor proceselor și serviciilor);
- surse externe (standarde, participări la conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

Satisfacerea acestor cerințe este necesară pentru a proteja Universitatea de pierderea cunoștințelor prin fluctuația personalului și eșecul în ceea ce privește captarea și împărtășirea informațiilor și pentru a încuraja personalul din cadrul acesteia să dobândească cunoștințe prin învățarea din experiență, mentor și/sau benchmarking.

7.2. Competență

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

În dosarele de personal, întocmite conform legislației în vigoare, se păstrează dovezile adecvate ale competenței (referitoare la studii, instruire, abilități și experiență – certificate/diplome/adeverințe, dovezi referitoare la îndeplinirea criteriilor impuse de cerințele legale etc.). Instruirile realizate în cadrul Universității sunt evaluate în fișele de instruire, acestea fiind disponibile în cadrul entității care a furnizat acea instruire.

În scopul dobândirii și menținerii competenței necesare sunt identificate, planificate și desfășurate instruirii (interne și externe), pentru toate categoriile de personal implicate în realizarea proceselor SMQ.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	23/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

Instruirile se desfășoară în domeniul profesional, al managementului calității, eficacitatea acestora fiind verificată prin examinări orale, teste, probe practice și monitorizări ale activității.

Informații documentate: programul anual de instruire și perfecționare, fișa de instruire, diplome, certificate, adeverințe de absolvire a cursurilor.

7.3. Conștientizare

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

Informații documentate: programul anual de instruire și perfecționare, fișa de instruire.

7.4. Comunicare

În cadrul Universității se utilizează ca suporturi pentru comunicare: telefoanele fixe și mobile, fax- ul, internetul, panouri de afișare, corespondența internă și externă.

Prin comunicarea internă se informează angajații cu privire la:

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

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

Comunicarea externă implică:

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

Autoritățile pentru comunicarea externă sunt prevăzute în fișele de post.

Informații documentate: adrese, mail-uri, fax-uri

7.5. Informații documentate

7.5.1. Generalități

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

- informații documentate cerute de SR EN ISO 9001:2015;
- informații documentate determinate de conducerea UBc ca fiind necesare pentru eficacitatea SMQ.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	24/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

Aceste informații documentate includ:

- declarația de politică în domeniul calității;
- obiectivele în domeniul calității;
- manualul sistemului de management al calității;
- regulamente, metodologii, coduri, proceduri și instrucțiuni;
- determinarea proceselor;
- organigrama, fișe de post etc.;
- documente de proveniență externă (cerințe legale și reglementate, standarde);
- formulare utilizate pentru înregistrarea rezultatelor activităților desfășurate.

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

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

7.5.2. Crearea și actualizarea. Controlul informațiilor documentate

Cerințele referitoare la modul de elaborare (inclusiv identificare, redactare, difuzare), actualizare și control a informațiilor documentate se regăsesc în procedura de sistem PS 01, „*Informații documentate. Creare, actualizare și control*” și PO 01 „*Elaborarea, modificarea și difuzarea documentelor sistemului integrat*”.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	25/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL 8 OPERARE

8.1. Planificarea și controlul operațional

Procesele educaționale și de cercetare (care adaugă valoare și sunt determinate pentru SMQ) sunt planificate, implementate și controlate.

Universitatea planifică, implementează și controlează procesele, activitățile și acțiunile necesare pentru a îndeplini cerințele serviciilor furnizate și proiectelor de cercetare realizate. Cerințele de planificare și control a proceselor (inclusiv a celor externalizate) sunt definite în Anexa 3 - „Determinarea proceselor” (intrări, ieșiri, resurse, controale, criterii, monitorizare și măsurare, indicatori de performanță) și în proceduri și instrucțiuni.

Acțiunile pentru tratarea riscurilor și a oportunităților determinate în cadrul universității sunt integrate în procese și sunt menținute înregistrările aferente.

Informații documentate: planul de implementare a măsurilor de control, PS 01 „Informații documentate. Creare, actualizare și control”, R 05.12 ”Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de master și de doctorat și la cursurile de specializare pentru anul universitar...”, planuri de învățământ, PO 20 ”Elaborarea planului de cercetare”, programul anual al achizițiilor publice.

8.2. Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1. Comunicarea cu clientul

În cadrul Universității sunt identificate două tipuri de clienți și anume:

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

Comunicarea cu aceștia include:

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

Funcțiile implicate în comunicarea cu clientul sunt:

- în relația cu studenții/ doctoranzii: prorector pentru programe de învățământ și activități studentești, prorector pentru relații naționale și internaționale, directorul general administrativ și decanii;

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	26/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

- prorectorul pentru programe de cercetare, directorii/responsabilii de proiect, cadrele didactice (pentru activitatea de cercetare individuală – articole/cărți/suporturi de curs).
- în relația cu autoritățile locale/regionale/naționale: rectorul sau cu delegare din partea acestuia, pe domeniul lor de competență, prorectorii sau decanii.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru programele de studii

Pentru a demonstra că cerințele ARACIS pentru programele de studii autorizate/acreditate sunt îndeplinite, sunt efectuate periodic analize ale acestora, rezultatul fiind prezentat în „rapoarte de autoevaluare”, întocmite de comisia de evaluare, nominalizată de directorul de departament și avizată de Consiliul Facultății, pentru fiecare program de studiu în parte. Raportul de autoevaluare reprezintă dovada că Universitatea se asigură că cerințele sunt definite și îndeplinite; cele legale și de reglementare sunt aplicate și alte cerințe necesare sunt definite.

De asemenea, este demonstrat faptul că Universitatea își respectă declarațiile sale referitoare la programele de studii furnizate.

Informații documentate: R-05-03 "Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii", R-11.11-01 "Regulament de organizare și funcționare a Comisiilor pentru evaluarea și asigurarea calității în Universitatea "Vasile Alecsandri" din Bacău", PO 12 "Inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii", Rapoarte CEACU și CEACF, Raport evaluare internă program de studii licență/master.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru serviciile furnizate

Pe parcursul funcționării programelor de studii autorizate/acreditate, Universitatea se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele impuse de ARACIS. La începutul fiecărui an universitar, după încheierea procesului de admitere, sunt realizate analize referitoare la programele de studii care urmează a fi pornite, ținând cont de faptul că acestea trebuie să funcționeze în condiții de economicitate, eficacitate și eficiență.

Aceste analize includ cerințele ARACIS, cerințele studenților/ doctoranzilor, competențele obținute în urma absolvirii.

Deasemenea, prin această analiză, conducerea Universității se asigură că cerințele modificate de ARACIS pot fi respectate și confirmă cerințele studenților/doctoranzilor și cele ale angajatorilor.

Responsabilitățile și modul de determinare și analiză a cerințelor referitoare la programele de studii și la lucrările de cercetare științifică sunt prevăzute în Carta universitară, regulamente/metodologii/coduri/ghiduri/proceduri/instrucțiuni.

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

Informații documentate: Planurile de învățământ, documentațiile de acreditare/ evaluare periodică a programelor de studii (de către ARACIS), metodologiile de evaluare și standarde ARACIS, R 05.10 "Regulament privind activitatea didactică și activitatea profesională a studenților din Universitatea "Vasile Alecsandri" din Bacău - ciclul de studii

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	27/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

universitare de licență”, R 05.11 ”Regulament privind activitatea didactică și activitatea profesională a studenților din Universitatea ”Vasile Alecsandri” din Bacău - ciclul de studii universitare de masterat”, R-13-01 ”Regulament privind organizarea și desfășurarea programelor de studii universitare de doctorat în cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-13-05 ”Regulamentul de organizare și funcționare al Școlii Doctorale din cadrul IOSUD-UBc”, R-05-17 ”Regulamentul de admitere și frecvență a programelor de studii pentru studenții internaționali”.

8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1. Generalități

Universitatea a stabilit, implementat și menține procese de cercetare/proiectare/elaborare a:

- curriculei;
- studiilor de expertiză tehnică, transfer tehnologic, consultanță;
- proiectelor de cercetare;
- articolelor științifice, cărți, suporturi de curs, îndrumare de laborator etc.

8.3.2. Planificarea proiectării și cercetării

La determinarea etapelor și controalelor pentru cercetare/proiectare/elaborare se au în vedere următoarele:

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

Informații documentate: Grafic de realizare a proiectului, planul de cercetare științifică la nivelul departamentului/facultății/universității, plan de elaborare a documentelor necesare pentru întocmirea dosarului în vederea autorizării/acreditării programului de studii.

8.3.3. Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

Pentru toate programele de studii/lucrările de cercetare sunt determinate cerințele esențiale, luând în considerare:

- cerințele funcționale și de performanță;
- informații provenite din activitățile de cercetare/proiectare anterioare, similare;
- cerințele legale și reglementate;
- standarde/regulamente/metodologii/coduri/proceduri pe care universitatea le-a implementat;

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	28/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

- consecințele potențiale ale eșecului produs de funcționarea defectuoasă a acestora.

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

a) La înființarea unui program de studii, directorul de departament împreună cu cadrele didactice, testează piața, organizează mese rotunde cu angajatorii, cu reprezentanți ai autorității locale și regionale, cu absolvenți, în vederea stabilirii necesității acestuia. În plus, pentru programele de studii de master, cerințele angajatorilor sunt prioritate, deoarece fișele disciplinelor de specialitate trebuie elaborate ținând cont de competențele specifice și transversale. De asemenea un rol important în autorizarea/acreditarea unui program de studii îl are și:

- analiza desfășurată în cadrul liceelor/universităților referitoare la numărul de studenți interesați de absolvirea acestuia;
- cerințele legale și reglementate aplicabile;
- resursa umană;
- dotările necesare.

b) Elementele de intrare pentru proiecte de cercetare din fonduri europene sau naționale sunt:

- ghidurile de aplicare;
- resursele umane și financiare de care dispune universitatea;
- dotările existente.

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

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

Informații documentate:

- *proces-verbale ale întâlnirilor/minute;*
- *statistici ale numărului de absolvenți de liceu/studii universitare de licență/studii universitare de master;*
- *lista cerințelor legale și reglementate aplicabile;*
- *ghidurile de aplicare;*
- *competențele demonstrate ale cadrelor didactice, ale personalului didactic-auxiliar și nedidactic;*
- *listele de dotări ale laboratoarelor;*
- *dovezile de verificare metrologică/etalonare a echipamentelor de monitorizare și măsurare;*
- *bibliografia;*
- *contracte/comenzi;*

8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării

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

- sunt definite rezultatele care urmează a fi obținute;
- sunt efectuate analize pentru a se evalua capacitatea rezultatelor de a satisface cerințele;

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	29/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

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

Informații documentate: raport autoevaluare program de studii, raport de evaluare program de studii, proces-verbal CTE, procese-verbale încheiate cu clienții, recenzii, etc.

8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

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

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

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

8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

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

Sunt păstrate informații documentate referitoare la:

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

Responsabilitățile și modul de ținere sub control a modificărilor sunt specificate în procedura de sistem PS 01 „Informații documentate. Creare, actualizare și control” și în procedura operațională PO 01 „Elaborarea, modificarea și difuzarea documentelor sistemului integrat”.

Informații documentate: lista reviziilor, procese-verbale ale analizelor

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

În procedurile PO 23 „Aprovizionarea” și PO 24 „Desfășurarea procesului de achiziții publice și urmărirea derulării contractelor”, sunt stabilite, în mod explicit, tipul de control

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	30/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

la furnizorii externi și criteriile de evaluare, selectare și monitorizare a performanțelor și reevaluare a acestora; se au în vedere furnizorii de procese, produse și servicii din exterior.

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

Este stabilit tipul de control care urmează a fi aplicat proceselor, produselor și serviciilor aprovizionate atunci când:

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

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

Un caz particular de furnizor extern este cadrul didactic asociat, care este selectat de o comisie constituită la nivelul departamentului, în urma unui interviu, pe baza dovezilor de competență deținute, a experienței și a îndeplinirii cerințelor legale și reglementate impuse.

Informații documentate: PO 23 "Aprovizionarea", PO 24 "Desfășurarea procesului de achiziții publice și urmărirea derulării contractelor".

8.4.2. Tipul și amploarea controlului

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

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

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

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Cerințele referitoare la procesele, produsele și serviciile care trebuie aprovizionate sunt specificate în caietele de sarcini, comenzi și contracte, după ce, în prealabil, au fost analizate pentru a stabili gradul de adecvare al acestora.

Recepția produselor aprovizionate este realizată de o comisie de recepție numită prin decizia rectorului, funcție de tipurile produselor aprovizionate.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	31/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

Lucrările realizate sunt urmărite de RSVTI și validate de comisia de recepție numită prin decizia rectorului. De asemenea, sunt solicitate furnizorilor dovezi referitoare la competențele/calificările personalului. Atunci când furnizorul utilizează echipamente speciale pentru realizarea lucrărilor, sunt solicitate informații despre modul de operare și autorizațiile deținute.

Pentru procesele speciale sunt solicitate dovezi de validare a acestora (sudare/vopsire/revizii echipamente ISCIR etc.)

Cadrele didactice asociate sunt evaluate de către studenți, pe baza chestionarelor de evaluare.

Toate acestea sunt aduse la cunoștința furnizorilor externi prin caietele de sarcini/contracte.

8.5. Producție și furnizare de servicii

8.5.1. Controlul producției și al furnizării de servicii

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

Condițiile controlate includ:

a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:

- modul de organizare, desfășurare, verificare, validare;
- rezultatele care urmează a fi obținute.

b) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;

c) implementarea activităților de monitorizare și măsurare (examene/verificări/colocvii), pentru a se verifica îndeplinirea criteriilor stabilite în fișele disciplinelor și criteriile de acceptare stabilite prin regulamente (nr. credite necesare promovării în anul următor);

d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare (săli de curs/seminarii/laboratoare, echipamente/utilaje/instalații/echipamente IT) și a mediului de lucru corespunzător;

e) desemnarea unor persoane competente, inclusiv calificări cerute (cadre didactice titulare cu titlul de doctor);

f) validarea/revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate (evaluarea externă periodică a programelor de studii și instituțională de către ARACIS);

g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;

h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare (eliberare acte de studii, monitorizarea inserției pe piața muncii).

Informații documentate: regulamente/ metodologii/coduri/proceduri aplicabile procesului educațional (R 05.12 "Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de master și de doctorat și la cursurile de specializare pentru anul universitar....", R 05.13 "Regulament de organizare a examenelor de finalizare a programelor de studii universitare și postuniversitare și a altor cursuri ...", R 05.14 "Regulament de organizare a examenelor de finalizare a programelor de studii universitare și postuniversitare și a altor cursuri", R 05.15 "Regulament de recunoaștere a perioadelor de studii efectuate în străinătate", R 05.17 "Regulamentul de admitere și frecventare a programelor de studii pentru studenții internaționali", PO 12 „Inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii”, PO 14 „Procesul de selectare a candidaților”, PO 15 „Desfășurarea activităților didactice”, PO 16 „Procesul de desfășurare a activităților de practică”, PO 17 „Procesul evaluare și

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	32/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

notare a studenților și cursanților”, PO 18 „Desfășurarea examenului de finalizare a studiilor, PO 43 „Organizarea, desfășurarea și evaluarea examenelor pentru acordarea gradului didactic I”, PO 44 „Organizarea, desfășurarea și evaluarea examenelor pentru acordarea gradului didactic II”, PO 39 „Reactualizarea periodică a programelor de studiu și materialelor de studiu, pe baza experienței anterioare”, PO 37 „Procedură privind distribuirea resurselor necesare procesului educațional de la programele de studii ID/IFR”, PO 38 „Monitorizarea planurilor de învățământ ID/IFR”, PO 40 „Monitorizarea sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională în sistemul ID/IFR”, PO 34 „Selecția studenților pentru mobilitățile Erasmus+ de studii (SMS) și de plasament (SMP) cu țările programului, PO 48 „Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate”, PO 49 „Monitorizarea integrării absolvenților pe piața muncii și la ciclul de master”

8.5.2. Identificare și trasabilitate

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

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

Notele obținute pe parcursul anilor de studii și nota de la examenul de finalizare a studiilor sunt transcrise în suplimentul la diplomă.

Identificarea și trasabilitatea sunt verificate prin audit intern, controale periodice efectuate de prorectorul pentru programe de învățământ și activități studentești.

Informații documentate: *cataloage, registrele matricole, suplimentele la diplomă, foaie matricolă, adeverință absolvire studii universitare de licență/master, proces verbal predare-primire dosare absolvenți studii universitare de licență/master, situația studenților cu note echivalente, adeverință absolvire cursuri universitare de profesionalizare didactică, adeverință definitivat/grad II/grad I, adeverință perfecționare periodică, proces verbal predare – primire acte absolvenți DPPD în vederea editării și eliberării diplomelor, proces verbal predare – primire acte definitivat/gradul II/gradul I în vederea editării și eliberării certificatelor.*

8.5.3. Proprietatea care aparține clienților și furnizorilor externi

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

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

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

Informații documentate: procesele-verbale ale ședințelor Consiliului de administrație

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	33/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

8.5.4. Păstrare

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

8.5.5. Activități de post-livrare

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

Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute se iau în considerare:

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

Informații documentate: procese-verbale predare-primire dosare absolvenți, registrul de evidență a formularelor și de eliberare a actelor de studii, R-11.06-01, „Regulamentul privind organizarea și funcționarea Editurii Alma Mater a Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, recenzii, referate științifice, comenzi pentru tipărire, referate de necesitate, etc.

8.5.6. Controlul modificărilor

Orice modificarea apărută după predarea actelor de studii este făcută conform cerințelor legale și reglementate aplicabile.

Rezultatele analizării modificărilor sunt evidențiate în Raportul privind gestionarea, completarea și eliberarea diplomelor, întocmit de responsabilul acte de studii și avizat de secretarul șef al Universității. Acest raport este prezentat în Consiliul de administrație.

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

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor

Programele de studii pot funcționa numai dacă au fost autorizate/acreditate și evaluate periodic (odată la 5 ani) de către ARACIS și dacă respectă criteriile de eficacitate, eficiență și economicitate.

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

Proiectele de cercetare, cărțile, suporturile de curs/îndrumările de laborator, articolele, sunt predate factorilor interesați la termenul specificat în planul de cercetare și/sau în graficul de

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	34/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

realizare al activităților, păstrându-se informațiile documentate referitoare la criteriile de acceptare și la trasabilitatea persoanei/persoanelor care autorizează eliberarea.

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

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

În cadrul Universității, abaterile de la cerințele de funcționare ale programelor de studii sunt identificate și controlate. Sunt întreprinse acțiuni adecvate în funcție de natura lor și de efectele asupra conformității procesului educațional.

Eliminarea neconformității se face prin corecție, informațiile documentate fiind păstrate la Secretariatul general al Universității

Controlul neconformităților este detaliat în procedura PS 03.

Informații documentate: PS 03 „Controlul produsului și serviciului neconform, neconformități, acțiuni corective”, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, sesizări, reclamații, rapoarte de audit, analiza efectuată de management.

CAPITOLUL 9 EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

9.1.1. Generalități

În cadrul Universității au fost determinate:

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

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

Informații documentate: PO 03 „Analiza efectuată de management”, PO 05 „Procesul de evaluare a cadrelor didactice”, PO 48 „Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate”, PS 02 „Audit intern”, raport analiză de management, rapoarte evaluare personal didactic, rapoarte de audit (intern și extern), rapoarte ARACIS, fișe de autoevaluare a performanțelor în cercetare, fișe de autoevaluare a serviciilor aduse

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	35/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

instituției și comunității, formulare de evaluare (colegială, de către studenți, de către conducere), rapoarte de evaluare a activității de cercetare, anchete DCP

9.1.2. Satisfacția clientului

Monitorizarea percepției studenților (clienților externi) referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor este o preocupare permanentă a cadrelor didactice. Pentru obținerea, monitorizarea și analizarea satisfacției clientului au fost determinate anumite metode, funcție de proces.

Astfel, pentru monitorizarea satisfacției studenților au fost elaborate chestionare pentru evaluarea la curs și seminar/laborator/practică.

Evaluarea cadrelor didactice de către studenți se face semestrial (pe baza unei planificări a directorului de departament), rezultatele acestora fiind făcute publice pe site-ul universității.

Evaluarea satisfacției clientului pentru procesul de cercetare se realizează prin sondaje, feedback de la client, întâlniri cu aceștia, analiza veniturilor la nivelul universității pe acest proces, daune solicitate etc.

Pentru proiectele de cercetare pe programe naționale și internaționale, sunt întocmite rapoarte de progres, de către directorul de proiect. Autoritatea contractantă analizează proiectul și acceptarea acestuia la plată, pe etape, reprezintă dovada satisfacției clientului.

Pentru contractele de expertiză tehnică, consultanță și transfer tehnologic, încheiate cu agenți economici, dovada satisfacției clientului o constituie minutele încheiate cu aceștia și acceptarea la plată a lucrării științifice.

Informații documentate: PO 03 „Analiza efectuată de management”, PO 05 „Procesul de evaluare a cadrelor didactice”, PO 48 „Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate”, PS 02 „Audit intern”, raport analiză de management, rapoarte evaluare personal didactic, rapoarte de audit (intern și extern), rapoarte ARACIS, fișe de autoevaluare a performanțelor în cercetare, fișe de autoevaluare a serviciilor aduse instituției și comunității, formulare de evaluare (colegială, de către studenți, de către conducere), rapoarte de evaluare a activității de cercetare, anchete DCP.

9.1.3. Analiză și evaluare

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

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

Pentru analiza datelor sunt utilizate uneori și tehnici statistice.

Informații documentate: raportul de activitate al rectorului UBc.

9.2. Audit intern

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	36/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

În cadrul Universității, procesul de audit se desfășoară conform procedurii de sistem PS 02 „Audituri interne”.

Auditurile interne au scopul de a furniza informații referitoare la faptul că SMQ:

a) este conform cu:

- cerințele proprii stabilite la nivel de UBc și cerințele legale și reglementate;
- cerințele SR EN ISO 9001:2015.

b) este implementat și menținut în mod eficace.

Auditurile interne sunt planificate în toate entitățile Universității, luând în considerare importanța proceselor, modificările care influențează procesele și rezultatele auditurilor precedente. Programul de audit include frecvența, metodele, responsabilitățile și cerințele de planificare și raportare și criteriile de audit.

Auditorii sunt selectați astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit.

Rezultatele auditurilor sunt raportate rectorului și sunt întreprinse corecții și acțiuni corective adecvate, fără întârziere nejustificată.

Informațiile documentate sunt păstrate, ca dovadă a implementării programului de audit, 5 ani la DM.

Informații documentate: programul de audit intern, planurile de audit, rapoartele de audit, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, planul de măsuri pentru rezolvarea observațiilor reținute în rapoartele de audit, dovezi privind susținerea unor constatări ale auditului intern

9.3. Analiza efectuată de management

9.3.1. Generalități

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

9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management este planificată. Raportul privind stadiul SMQ este întocmit de Reprezentantul managementului (prorectorul pentru strategii economice și de calitate) și este difuzat pe mail tuturor membrilor Consiliului de administrație cu 3 zile calendaristice înainte de sedința planificată.

Raportul conține informații despre:

a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;

b) modificări ale cerințelor legale și reglementate și documentele proprii ale Universității;

c) informații despre performanța și eficacitatea SMQ, inclusiv tendințele referitoare la:

- satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
- măsura în care au fost îndeplinite obiectivele în domeniul calității (obiective cuprinse în planul strategic și operațional);
- performanța proceselor și conformitatea serviciilor furnizate;
- neconformități și acțiuni corective;
- rezultatele monitorizării și măsurării;

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	37/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

- rezultatele auditurilor;
 - performanța furnizorilor externi.
- d) adecvarea resurselor;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) oportunități de îmbunătățire.

9.3.3. Elemente de ieșire

În urma analizării stadiului SMQ, Consiliul de administrație, prin decizii și acțiuni stabilește:

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

Informațiile documentate referitoare la analiza efectuată de management sunt păstrate timp de 5 ani la DM.

Informații documentate: raport privind SMQ, plan de măsuri de îmbunătățire, planul de implementare a măsurilor de control.

CAPITOLUL 10 ÎMBUNĂȚĂȚIRE

10.1. Generalități

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

Oportunitățile de îmbunătățire se referă la:

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

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

La apariția unei neconformități, inclusiv reclamații/sesizări întemeiate, funcție de importanță și de zona de responsabilitate, Consiliul de administrație/Consiliul Facultății/ DGA o analizează și, după caz, întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia și evaluează consecințele și necesitatea întreprinderii de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) cu scopul de a preveni apariția acesteia (acestora) și în altă parte (acțiuni corective).

În urma implementării acțiunilor corective este analizată eficacitatea acestora și sunt actualizate riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod document MC	
		Pag./Total pag.	38/ 38
		Data	09.01.2018
		Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

Rapoartele de neconformitate și acțiuni corective sunt păstrate timp de 5 ani la DM ca dovadă pentru:

- a)** natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- b)** rezultatele oricărei acțiuni corective.

Informații documentate: PS 03 „Controlul produsului și serviciului neconform, neconformități, acțiuni corective”, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, formular alertă la risc, reclamații, sesizări, rapoarte ale Comisiei de etică și deontologie profesională, registru evidență sesizări, registrul de evidență audiențe președinte senat, rector, decani.

10.3. Îmbunătățire continuă

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