



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI

COD:

MC-01 ed.1/rev0

RECTOR,
Prof. univ.dr. Ionel DIDEA

MANUALUL CALITĂȚII

SR. EN ISO 9001:2008

Cod MC-01

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
Elaborat	Ion IORGA SIMAN	Director CMCPU	15.02.2013	
Verificat	Sebastian PÂRLAC	Prorector RMC	12 03 2013	

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01 ed1 –rev0

INDICATORUL APROBĂRILOR SI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Revizia / Data aplicării	Numărul capitolului și paginilor revizuite	Conținutul modificării	Nume și prenume			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat

Documente de referință

- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/12.07.2005 privind asigurarea calității educației, aprobată cu completări și modificări prin LEGEA nr. 1/ 2011
- SR EN ISO 9001:2008- Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9004:2001 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor; SR EN ISO 19011:2003 - Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau mediului;
- SR EN ISO/TR 10013:2003 - Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității;
- SR EN ISO 10015:2000- Managementul calității. Linii directoare pentru instruire.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01 ed1 –rev0

CUPRINS

1.Scopul și obiectivele

- 1.1. Scopul
- 1.2. Abordarea bazată pe procese
- 1.3. Domeniu de aplicare

2. Politica referitoare la calitate

- 2.1. Preambul
- 2.2. Declarația Rectorului în domeniul calității
- 2.3. Politica referitoare la calitate și obiectivele calității Universității din Pitești

3. Prezentarea Universității din Pitești

- 3.1. Domeniul de activitate al Universității din Pitești
- 3.2. Organizarea Sistemului de Management al Calității
- 3.3. Procesele Universității din Pitești
- 3.4. Responsabilități și autorități individuale
- 3.5. Responsabilități și autorități organisme colective de conducere

4. Terminologie și abrevieri

- 4.1. Terminologie
- 4.2. Abrevieri

5. Elementele Sistemului de Management al Calității

- 5.1. Cerințele SR EN ISO 9001:2008 aplicabile în contextul domeniului de activitate al Universității din Pitești
- 5.2. Elementele Sistemului de Management al Calității

6. Controlul Manualului Calității

- 6.1. Responsabilități
- 6.2. Revizia Manualului Calității

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01 ed1 –rev0

1. Scopul și obiectivele

1.1 Scopul

Prezentul Manual al Calității are drept scop descrierea sistemului de management al calității proiectat, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu în cadrul UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI, sistem ce are ca referențial standardul internațional SR EN ISO 9001:2008.

Implementarea sistemului de management al calității face parte din deciziile strategice ale organizației noastre. Proiectarea lui a ținut seama de situațiile concrete din cadrul instituției noastre, de serviciile noastre și de procesele corespunzătoare acestora.

Prezentul Manual al Calității are în vedere realizarea următoarelor deziderate:

- Comunicarea Declarației Rectorului privind politica în domeniul calității, cât și obiectivele calității UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI, ale personalului propriu și ale partenerilor săi;
- Elaborarea, implementarea și revizuirea documentației asociate sistemului de management al calității în conformitate cu reglementările legislative și misiunea Universității din Pitești;
- Dezvoltarea unei culturi și operaționalizarea politicilor referitoare la calitate în fiecare compartiment funcțional;
- Identificarea unor repere cantitative și calitative, în domeniul evaluării și asigurării calității;
- Inițierea și monitorizarea acțiunilor corective și preventive de îmbunătățire a calității în funcție de neconformitățile identificate;
- Identificarea țințelor educaționale individuale și a măsurilor remediale în caz de nereușită școlară;
- Optimizarea activităților individualizate în evaluarea și monitorizarea progresului educabililor;
- Dezvoltarea cooperării cu parteneri interni și externi la realizarea de programe comune pentru îmbunătățirea calității în Universitatea din Pitești;
- Dezvoltarea și modernizarea condițiilor materiale de desfășurare a activităților didactice, a mijloacelor și a metodelor de predare-învățare;
- Dezvoltarea profesională prin activități științifice;
- Îmbunătățirea continuă a sistemelor de evaluare a satisfacției factorilor interesați și a calității corpului profesoral;
- Perfecționarea proceselor de comunicare internă și externă și de informare a beneficiarilor interni și externi cu privire la oferta educațională a Universității din Pitești;
- Dezvoltarea bazei de date și cunoștințe în domeniul asigurării calității;
- Asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a sistemului de management al calității;
- Instruirea, formarea și calificarea personalului privind cerințele sistemului de management al calității și a metodelor de aplicare;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01 ed1 –rev0

- Orientarea angajaților către beneficiile calității prin luarea la cunoștință și înțelegerea cerințelor sistemului de management al calității prezentate în standard și conștientizarea astfel a impactului muncii fiecăruia asupra calității serviciilor;
- Asigurarea continuității sistemului de management al calității și a condițiilor referitoare la acesta în timpul modificărilor circumstanțelor;
- Demonstrarea conformității sistemului de management al calității cu referențialul ales, respectiv standardul internațional SR EN ISO 9001:2008;
- Îmbunătățirea comunicării în relațiile UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI cu partenerii săi (ARACIS, Ministerul Educației Naționale, studenții, masteranzii, doctoranzii, comunitatea academică și științifică).

În cadrul sistemului de management al calității sunt descrise procesele relevante pentru organizație. Punctul forte constă în îmbunătățirea proceselor, pentru ca, în felul acesta, să se poată optimiza performanțele organizației noastre.

1.2. Abordarea bazată pe procese

Privind școala din perspectiva sistemică, principala ei funcție este de a transforma „intrările” (studenții, profesorii, cunoașterea și valorile culturale, resursele financiare etc.) în „ieșirile” dorite (rezultatele educației universitare, oameni educați cu noi informații și cunoștințe, noi valori, alte elemente culturale, chiar produse și bani). Întreaga structură este subordonată misiunii organizaționale, care este educația. Pentru aceasta, managerul îndeplinește funcțiile manageriale în cadrul domeniilor funcționale prin care sunt atinse finalitățile organizaționale (proiectul, organizarea, conducerea operațională, controlul). Prin urmare, Universitatea este o organizație în comunitate, dar și o instituție care reprezintă o activitate socială structurată printr-un set de norme și modele de comportament socialmente recunoscute.

Pentru a realiza un „produs finit” de calitate, adică omul educat, capital educațional, este necesară o colaborare foarte strânsă între “elementele organizaționale și, ca urmare, trebuie foarte clar definite substructurile organizaționale, precum și rolul fiecăreia (legăturile dintre ele, prin neclaritate ducând la disfuncții majore). Identificarea, conducerea și monitorizarea sistematică a proceselor în cadrul organizației noastre, precum și interfețele dintre acestea, reprezintă abordarea noastră orientată pe procese și am utilizat-o pentru eficacitatea funcționării noastre.

1.3. Domeniu de aplicare

În urma unei decizii strategice a managementului său de vârf, Universitatea din Pitești și-a proiectat, implementat și menținut un sistem de management al calității în anul 2002, conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001, care să dea încredere și să crească gradul de satisfacție al „clienților” noștri (studenții) și să demonstreze capacitatea noastră de a asigura permanent cerințele acestora și ale reglementărilor specifice în vigoare. În prezent, Universitatea din Pitești dorește din nou implementarea unui sistem de management al calității conform standardelor de calitate în vigoare SR EN ISO 9001:2008.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01 ed1 –rev0

În figura 1. este schițat conceptul de asigurare a calității dorit în Universitatea din Pitești.

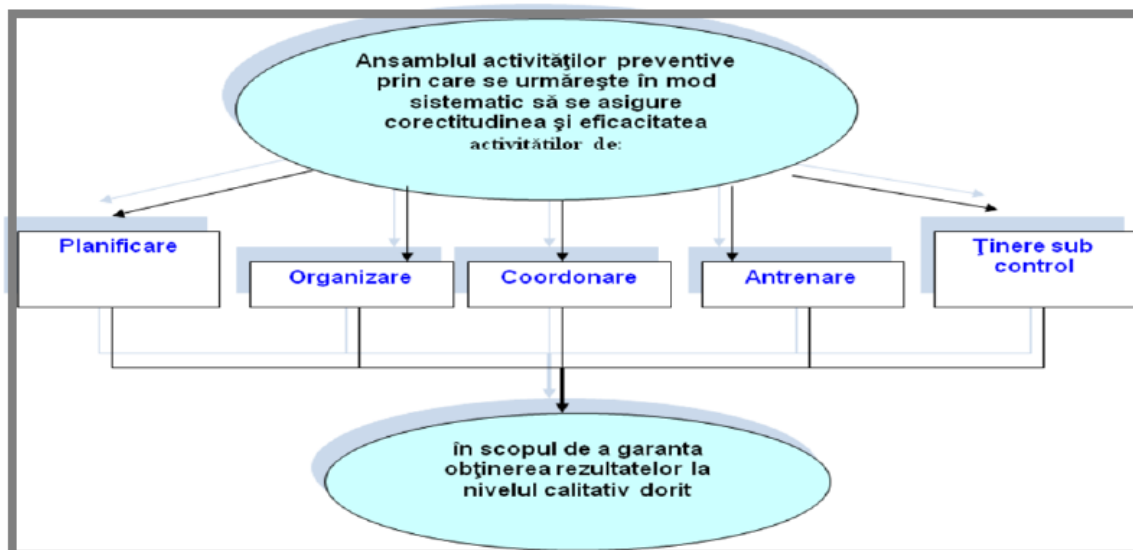


Fig. 1. Conceptul de asigurare a calității

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

- Învățământ superior universitar, în ciclurile de licență, masterat și doctorat, studii postuniversitare și învățământ pe tot parcursul vieții;
- Cercetare-dezvoltare în ingineria industrială și a materialelor avansate;
- Cercetare-dezvoltare în ingineria automobilelor și transporturilor;
- Cercetare-dezvoltare în ingineria mediului și inginerie aplicată;
- Cercetare-dezvoltare în ingineria electrică și electronică;
- Cercetare-dezvoltare în domeniul matematicii și informaticii;
- Cercetare-dezvoltare în alte științe naturale și horticultură;
- Cercetare-dezvoltare în științe sociale, umaniste și ale educației;
- Cercetare în științe economice și juridice;
- Cercetare în domeniul artelor și sportului.

2. Politica referitoare la calitate

2.1. Preambul

Declarația Rectorului în domeniul calității a constituit linia directoare pentru stabilirea obiectivelor asigurării calității în Universitatea din Pitești. Declarația Rectorului, politica referitoare la calitate și obiectivele calității Universității din Pitești, au fost comunicate personalului în cadrul programului de instruire și sunt afișate în toate entitățile organizatorice ale Universității din Pitești și în locurile vizibile special amenajate ale organizației.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01 ed1 –rev0

Politica referitoare la calitate este adecvată scopurilor Universității din Pitești precum și așteptărilor și necesităților clienților, și este parte integrantă a politicii generale a Universității.

Declarația Rectorului în domeniul calității, politica referitoare la calitate și obiectivele asigurării calității în Universitatea din Pitești sunt cunoscute, înțelese și implementate de întreg personalul, la toate nivelurile Universității.

Declarația Rectorului în domeniul asigurării calității este valabilă pe durata mandatului, iar politica referitoare la calitate și obiectivele asigurării calității în Universitate sunt stabilite în fiecare an academic.

2.2. Declarația Rectorului în domeniul calității

DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI

Universitatea din Pitești (UPIT) se plasează la momentul actual în categoria instituțiilor de învățământ superior de educație. Pentru creșterea vizibilității și prestigiului Universității la nivel național și internațional, UPIT și-a stabilit strategii adecvate, în cadrul cărora asigurarea și evaluarea calității ocupă un loc central.

Abordarea calității în cadrul UPIT și standardele de calitate au fost proiectate astfel încât să susțină atingerea principalului obiectiv strategic al Universității de consolidare și creștere a poziției Universității ca instituție de interes național, de educație și cercetare, prin calitatea serviciilor, seriozitate, performanță, loialitate față de studenți și responsabilitate față de societate.

Axele politicii UPIT de asigurare a calității

- 1.** Abordarea integrată a educației cu cercetarea științifică și ameliorarea calitativă a proceselor de învățare și predare, prin creșterea calității curriculumului și a proceselor didactice și printr-un efort de cercetare susținut, prin căutarea de soluții de către studenți și cadrele didactice pentru a trece la un învățământ centrat pe student, ce urmărește satisfacția studenților, folosirea eficientă a resurselor, dar și recunoașterea și stimularea performanțelor studentești pe măsura efortului depus. Se va urmări integrarea programelor de studii cu domeniile de cercetare din UPIT și compatibilizarea acestora cu programe de studii similare la nivel național și internațional, pentru a răspunde exigențelor pieței muncii. Programele de studii se evaluează atât intern, anual, cât și extern, pentru autorizare, acreditare și evaluare periodică.
- 2.** Creșterea ponderii cercetării științifice și a calității acesteia, promovarea cercetării interdisciplinare și stimularea activității de cercetare la toate nivelurile, prin îmbunătățirea infrastructurii de cercetare în cadrul UPIT și prin alocarea de resurse financiare sporite pentru recompensarea rezultatelor cercetării științifice.
- 3.** Prin întreaga sa ofertă educațională și de cercetare, UPIT acordă o atenție prioritară identificării și satisfacerii cerințelor societății regionale și naționale și comunicării permanente cu aceasta, pe bază de transparență a informațiilor academice. Angajatorii sunt principalii parteneri de dialog alături de studenți și angajații instituției, toți asigurând feed-backul necesar îmbunătățirii continue a calității serviciilor oferite de UPIT în domeniul educației și cercetării.
- 4.** Promovarea activităților de cooperare europeană și internațională, acordând posibilitatea studenților, cadrelor didactice și nedidactice de a participa la programe de studiu, respectiv de predare și formare profesională.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01 ed1 –rev0

5. Îmbunătățirea calității resurselor umane prin selectarea atentă a personalului, instruirea și perfecționarea profesională și în domeniul calității și dezvoltarea performanțelor acestuia și evaluarea sa periodică bazată pe criterii de calitate instituționale. UPIT se preocupă să satisfacă cerințele și așteptările angajaților, prin crearea și menținerea unei atmosfere corespunzătoare în cadrul instituției, în care fiecare să se poată realiza, la cele mai înalte cote de performanță.

6. Asumarea responsabilității pentru contribuția adusă la realizarea obiectivelor instituției de către toți membrii comunității, prin acceptarea evaluării periodice pe baza unor standarde de performanță privind activitatea personalului, pentru stimularea progresului. Fiecare angajat al UPIT trebuie să fie conștient de importanța calității activităților derulate în instituție în raport cu studenții și cu ceilalți beneficiari.

7. Participarea activă a studenților la procesul de asigurare a calității, prin integrarea reprezentanților lor în structurile de luare a deciziilor la toate nivelurile, implicarea în procesul de predare-învățare și în activitățile de cercetare derulate de către UPIT.

8. Se evidențiază comunicarea permanentă, dialogul și transparența informațiilor referitoare la calitate în raport cu studenții, angajații și angajatorii, adică beneficiarii serviciilor educaționale și de cercetare oferite de UPIT. Aceste deziderate se realizează prin publicarea periodică și actualizarea informațiilor necesare pentru beneficiarii UPIT și pentru întreaga comunitate.

Pentru implementarea și perfecționarea sistemului de management al calității au fost desemnați reprezentanți ai managementului în domeniul calității la nivelul departamentelor administrative și Comisii de evaluare și asigurare a calității la nivel de facultăți și la nivelul UPIT.

Ca Rector al Universității din Pitești, îmi asum responsabilitatea pentru asigurarea resurselor materiale și umane în vederea realizării acestor obiective.

Rector

12.09 2012

prof. univ. dr. Ionel DIDEA

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

2.3. Politica referitoare la calitate și obiectivele calității Universității din Pitești

- **Perioada 2011-2012**

Universitatea din Pitești dispune de capacitatea instituțională de asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității programelor de studii și de susținerea eficientă a învățării studenților. De asemenea, are condiții pentru desfășurarea unei cercetări științifice competitive pe plan național și internațional. Pentru anul universitar 2011-2012 Universitatea din Pitești și-a propus:

- a) Revizuirea structurilor, responsabilitățile resurselor și ale criteriilor de management al calității din universitate.
- b) Reorganizarea structurilor de calitate la nivelul facultăților CEAC-F și la nivelul universității CEAC-U.
- c) Realizarea obiectivelor stabilite la fiecare început de an universitar și analiza unora dintre acestea la nivelul Senatului.
- d) Oferirea studenților a unui climat favorabil de cercetare prin redistribuirea aparaturii existente către laboratoarele care le solicită.
- e) Alegerea disciplinelor opționale se va face de către studenți în baza unei proceduri întocmite de Centrul de management al calității și programe universitare CMCPU.
- f) Instruirea periodică a personalului implicat în asigurarea calității, privind modul în care se implementează SMC în universitate.
- g) Îmbunătățirea continuă a procesului educațional prin introducerea de programe noi cu predare în limbă străină.

- **Perioada 2012-2013**

- a) Proiectarea, documentarea și implementarea unui SMC până la 30.06.2013.
- b) Obținerea certificării SCM până la 30.09.2013.
- c) Dezvoltarea învățământului centrat pe student prin perfecționarea didactică a cadrelor didactice și elaborarea unor proceduri în acest sens.
- d) Realizarea indicatorilor de cercetare științifică care să propulseze universitatea în rândul universităților de educație și cercetare.
- e) Dezvoltarea parteneriatelor cu universități din spațiul european prin activități de master și doctorat în cotutelă.
- f) Intensificarea publicării de către cadrele didactice din universitate în reviste cotate ISI.
- g) Participarea întregului personal al universității la minim patru cursuri de Managementul calității în educație.

- **Structuri și mecanisme pentru asigurarea calității**

Elementele componente ale structurii organizatorice a Sistemului de Management al Calității (SMC) din Universitatea din Pitești sunt următoarele:

- Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității la nivelul universității reprezintă organismul de coordonare a activităților de evaluare și asigurare a calității în cadrul Universității (CEAC-U).

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- Centrul pentru Managementul Calității și Programe Universitare (CMCPU) este un compartiment de specialitate, care sprijină CEAC-U în realizarea și implementarea SMC în Universitatea din Pitești.
- Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității la nivelul facultăților CEAC-F, sunt subordonate CEAC-U, implementează, organizează și ține sub control SMC la nivelul facultăților.
- Responsabilii cu Asigurarea calității din cadrul departamentelor.
- Coordonatorii de calitate pe programe de studii/ compartiment administrativ.

3. Prezentarea Universității din Pitești

3.1. Domeniul de activitate al Universității din Pitești

Date de identificare

Sediul social: Pitești Str. Târgu din Vale Nr 1. cod 110040

Telef. .0348453102

Fax. 0348453123.

Pag.WEB www.upit.ro

Înființată prin OM. nr. 575/1962

Certificat unic de înregistrare nr. 4122183

Puncte de lucru: Pentru desfășurarea activităților didactice, Universitatea din Pitești are locații în municipiul Pitești și filiale în orașele Alexandria, Câmpulung, Râmnicu Vâlcea și Slatina. Locațiile Universității din Pitești sunt prezentate în tabelul 1.2.

Tabelul 1.2 Locațiile Universității din Pitești

Nr. crt.	Adresa	Nr. corpuri	Statutul juridic		
			proprietate	închiriere	comodat
Municipiul Pitești					
1	Str. Târgu din Vale nr. 1	4	x		
2	Str. Doja nr. 41	2	x		
3	Str. Doaga nr. 11	4	x		
4	Str. Fundătura Teilor nr. 4	1	x		
5	B ^{dul} Republicii nr. 21	1	50%		50%
Orașul Ștefănești					
6	Str. Stadionului nr. 232	1			x

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

Municipiul Alexandria					
7	Str. Viitorului nr. 78				x
Municipiul Câmpulung					
8	Str. Marasesti nr.15				x
Municipiul Râmnicu Vâlcea					
9	Vladești, str. Stirbei Vodă nr. 119	2	x		
Municipiul Slatina					
10	Str. Basarabilor nr. 31	1			x

Prezentare

Universitatea din Pitești cuprinde 11 facultăți după cum urmează:

Nr.crt	Facultatea	Anul înființării
1	Facultatea de Științe	1991
2	Facultatea de Litere	1998
3	Facultatea de Mecanică și Tehnologie	1998
4	Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	1998
5	Facultatea de Teologie Ortodoxă	1991
6	Facultatea de Științe Economice	2005
7	Facultatea de Educație Fizică și Sport	2000
8	Facultatea de Matematică Informatică	2000
9	Facultatea de Științe Socio - Umane	2005
10	Facultatea de Științe ale Educației	2005
11	Facultatea de Științe Juridice și Administrative	2005

Cele 11 facultăți desfășoară cu precădere activități didactice, de cercetare științifică și de formare continuă.

Universitatea din Pitești oferă în anul universitar 2012-2013 un număr de 54 de programe de licență zi și 5 programe universitare licență IFR. De asemenea, oferă studenților un număr de 50 de programe de master și 9 programe doctorale. Toate programele oferite sunt acreditate sau autorizate. Diplomele acordate de Universitatea din Pitești sunt recunoscute în majoritatea țărilor europene. În cadrul Universității din Pitești

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

funcționează programe de studii organizate în colaborare cu universități prestigioase din străinătate. Absolvenții acestor programe de master și doctorale primesc diplome din partea Universității din Pitești și a universităților partenere.

Repere istorice

Principalele etape din evoluția Universității din Pitești sunt prezentate mai jos:

anul	Structura instituțională și principalele evenimente
1962	Institutul Pedagogic din Pitești, înființat conform Ordinului Ministrului nr. 575/1962, cu următoarele facultăți: - Facultatea de Matematică; - Facultatea de Științe Naturale; - Facultatea de Filologie;
1969	Institutul de Subingineri Pitești, fără personalitate juridică, subordonat Institutului Politehnic București;
1974	Institutul de Învățământ Superior din Pitești, prin fuzionarea dintre Institutul Pedagogic și Institutul de Subingineri, conform Decretului nr. 147/1974, cu următoarele facultăți: - Facultatea de Învățământ Tehnic; - Facultatea de Învățământ Pedagogic.
1990	Institutul de Învățământ Superior din Pitești își modifică structura academică conform Ordinului MI 7751, fiind compus din două facultăți: - Facultatea de Inginerie; - Facultatea de Științe.
1991	Universitatea din Pitești, înființată conform Ordinului Ministrului nr. 4894/23.03.1991 cu trei facultăți: - Facultatea de Inginerie; - Facultatea de Științe; - Facultatea de Teologie.
1998	Universitatea din Pitești, înființată conform Ordinului Ministrului nr. 4894/23.03.1991 cu șase facultăți: - Facultatea de Mecanică și Tehnologie; - Facultatea de Științe; - Facultatea de Teologie; - Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare; - Facultatea de Litere și Istorie; - Facultatea de Științe Economice și Științe Juridice și Administrative;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

anul	Structura instituțională si principalele evenimente
2000	<p>Universitatea din Pitești, înființată conform Ordinului Ministrului nr. 4894/23.03.1991 cu nouă facultăți</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facultatea de Mecanică și Tehnologie; - Facultatea de Științe; - Facultatea de Educație Fizică și Sport; - Facultatea de Matematică și Informatică; - Facultatea de Științe Socio-Umane; - Facultatea de Teologie; - Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare; - Facultatea de Litere; - Facultatea de Științe Economice și Științe Juridice și Administrative;
2005	<p>Universitatea din Pitești, conform Hotărârii de Guvern nr. 916/11.08.2005, are structura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facultatea de Mecanică și Tehnologie; - Facultatea de Științe; - Facultatea de Educație Fizică și Sport; - Facultatea de Matematică și Informatică; - Facultatea de Științe Socio-Umane; - Facultatea de Teologie; - Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare; - Facultatea de Litere; - Facultatea de Științe Economice; - Facultatea de Științe Juridice și Administrative; - Facultatea de Științe ale Educației.

3.2. Organizarea Sistemului de Management al Calității

Conducerea și personalul Universității din Pitești au conștientizat faptul că implementarea unui sistem de management al calității este o necesitate, în condițiile creșterii exigenței în ceea ce privește asigurarea calității în învățământului superior. Accentul trebuie pus pe managementul strategic al calității bazat pe satisfacția clienților (a studenților), motivarea și satisfacția personalului, munca bine făcută, eficacitatea demersului spre excelență și nu doar exclusiv pe aspectele tehnice ale calității care să demonstreze concordanța cu reglementările din domeniu.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

Documentele sistemului de management al calității sunt reprezentate în figura de mai jos:

Nivelul A: Manualul Calității .

Nivelul B: Procedurile Sistemului de Management al Calității .

Nivelul C: Documentele Calității (formulare, rapoarte, instrucțiuni de lucru).

Nivelul D: Corectarea neconformităților (program de măsuri, audituri).

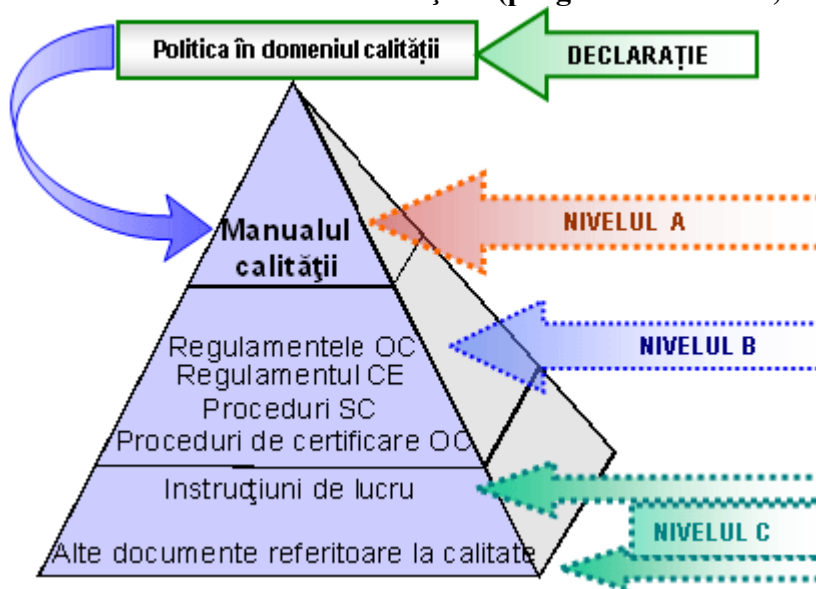


Fig.2. Documentele sistemului de management al calității

Sistemul de management al calității se reduce la:

- Spune ceea ce faciîn Manualul Calității
- Realizează ceea ce spui..... în proceduri / procese
- Dovedește că ceea ce faci, faci bine.....cu auditurile interne și externe
- Acționează și corectează neconformitățile... program de măsuri

3.3. Procesele UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI

Sistemul de management al calității Universității din Pitești a fost proiectat, documentat și pus în aplicare și este menținut în așa fel încât să se asigure respectarea cerințelor standardului de referință SR EN ISO 9001:2008, precum și îmbunătățirea continuă a calității pentru activitățile instituției noastre.

În acest scop:

- S-au identificat procesele necesare;
- S-au determinat etapele proceselor și interacțiunile dintre acestea;
- S-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru asigurarea derulării efective și ținerea sub control a acestor procese;
- S-au asigurat disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru derularea și monitorizarea acestor procese;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- S-au identificat activitățile/procesele necesare de măsurare, monitorizare și analiză și s-au implementat măsurile corespunzătoare pentru diferitele procese, pentru a realiza obiectivele planificate precum și procesul de îmbunătățire continuă.

Procesele Universității din Pitești sunt descrise prin intermediul procedurilor.

Principalele categorii de procese care se desfășoară în Universitatea din Pitești sunt:

a. **Procese cheie** – se consideră acele procese care sunt inițiate și derulate pentru studenți, ca fiind „procesele cheie” ale organizației:

- Procesul de cercetare (proiectare-dezvoltare).
- Procesul de admitere.
- Procesul de predare și învățare.
- Procesul de evaluare a studenților.
- Procesul de organizare și derulare a programelor de licență.
- Procesul de organizare și derulare a programelor de masterat.
- Procesul de organizare și derulare a programelor de doctorat.
- Acordarea titlului de *Doctor Honoris Causa*.

b. **Procese suport.** Aceste categorii de procese asigură condițiile cadru pentru derularea proceselor cheie, și în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008, ele cuprind în parte, următoarele procese principale:

- **Procesele de management** care urmăresc managementul general al organizației, stabilesc politici și obiective pentru calitate, planifică și elaborează documentele SMC, controlează și analizează, alocă responsabilități pentru elaborarea politicii, obiectivelor, viziunii, strategiilor, indicatorilor etc.
- **Procesele de asigurare a resurselor** care contribuie la asigurarea resurselor umane și materiale necesare desfășurării procesului educațional (asigurarea resurselor umane, asigurarea infrastructurii și a mediului de lucru). În cadrul acestor procese regăsim asigurarea resurselor umane, asigurarea infrastructurii și asigurarea mediului de lucru.
- **Procesele principale și de suport:** procesele ce asigură procesul educațional, formarea și perfecționarea profesională, resursele, mentenanța, serviciile financiar-contabile, sistemul informatic de-a lungul unui ciclu educațional. În acest context intră: planificarea calendaristică, proiectul planului de școlarizare, procesul suport de aprovizionare, procesul de învățământ cu componentele sale: admiterea, procesul didactic, promovarea, absolvirea.
- **Procese de control și îmbunătățire:** vizează buna funcționare a sistemului de management al calității, asigurând îmbunătățirea continuă a calității activității educaționale. Se au în vedere procese care urmăresc: auditul, SMC, monitorizarea calității procesului de învățământ, analiza și îmbunătățirea SMC.

Procesele sunt descrise de proceduri ce sunt elaborate de compartimentele în care se desfășoară activitatea. Acestea descriu în mod unitar modul de operare și ținerea sub control a proceselor, stabilind:

- responsabilul de proces;
- obiective măsurabile stabilite pentru procesele respective;
- date de intrare ale procesului;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- activitățile procesului, metodele prin care se asigură măsurarea performanțelor, proceselor și înregistrările asociate monitorizării procesului;

- resursele necesare desfășurării, ținerii sub control și monitorizării proceselor.

Sintetic, **Harta proceselor** care se desfășoară pentru dezvoltarea Sistemului de Management al Calității la Universitatea din Pitești, poate fi redată prin schema din figura 3.

Sistemul de management al calității UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI a luat în considerare abordarea procesuală și sistemică, corelând-o cu specificul organizației și cu structura sa organizatorică. Structura organizatorică a UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI este reprezentată prin Organigrama detaliată în figura 4 și prin Carta Universitară.

PROCESE DE MANAGEMENT

Stabilirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității educației	Planificarea activităților	Comunicarea internă	Audit intern	Acțiuni corective	Acțiuni preventive	Analiza datelor
--	-------------------------------	------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------	--------------------

PROCESE PRINCIPALE ȘI DE SUPT

Asigurarea resurselor materiale și financiare	Definirea și promovarea ofertei educaționale	Promovarea programelor de cercetare, dezvoltare, inovare	Competență, conștientizare, instruire	Întocmirea bugetului de venituri și cheltuieli și a programului de achiziții	Evaluarea activităților didactice și de cercetare
--	---	---	---	---	--

PROCESE DE CONTROL ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

Controlul documentelor	Controlul înregistrărilor	Monitorizare și măsurare produs	Controlul servi- ciului/ produsului neconform	Monitorizare și măsurare proces	Monitorizarea satisfacției clientului
---------------------------	------------------------------	---------------------------------------	---	---------------------------------------	---

Fig. 3 Harta proceselor

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01



PROPUȘI APROBAREA,
RECTOR
Prof. univ. dr. Ionel DIDEA

APROBAT,
PREȘEDINTE SENAT
Pr. Conf. univ. dr. Nicolae BRÎNȚEA

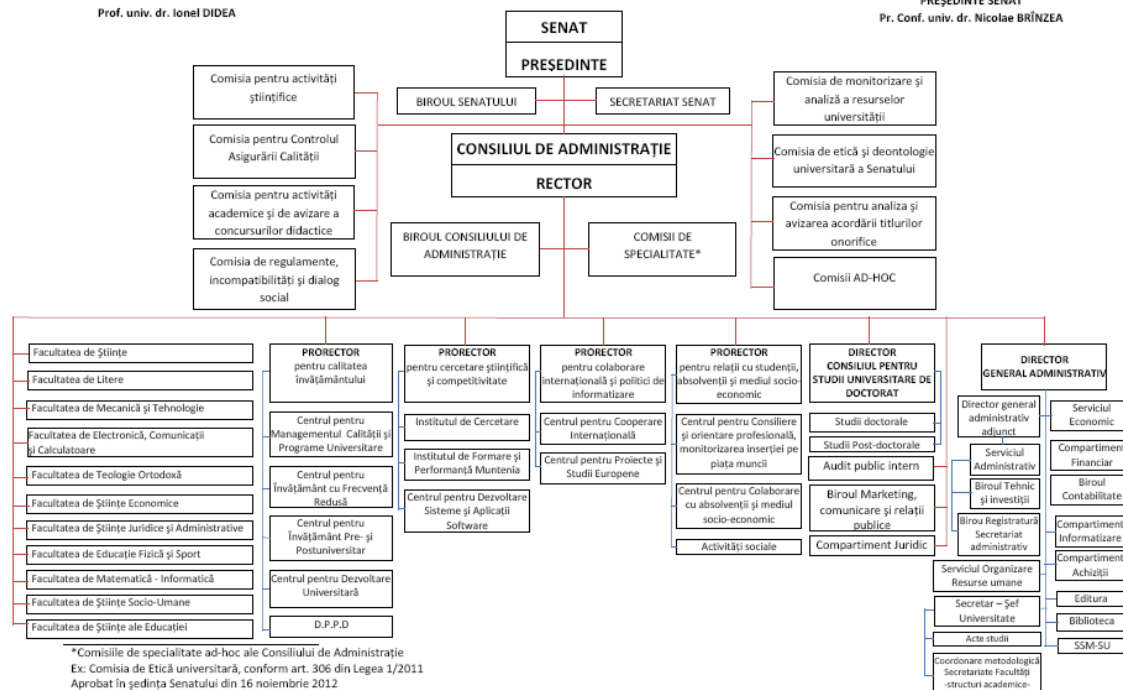


Fig.4 Organigrama Universității din Pitești

3.4. Responsabilități și autorități individuale

3.4.1. Președintele Senatului

Președintele Senatului reprezintă legal Senatul Universității din Pitești în raporturile cu Rectorul și în relațiile cu terții și are următoarele atribuții:

- în numele Senatului, încheie cu Rectorul un contract de management care cuprinde criteriile și indicatorii de performanță managerială, drepturile și obligațiile părților contractuale;
- împreună cu Rectorul stabilește ordinea de zi a ședințelor Senatului;
- conduce ședințele Senatului;
- informează Senatul în legătură cu activitățile și evenimentele importante desfășurate în Universitate în intervalul dintre ședințele Senatului;
- informează Senatul despre modul în care au fost îndeplinite hotărârile Senatului, criteriile și indicatorii de performanță managerială din contractul încheiat cu Rectorul;
- redactează hotărârile Senatului, pe care le transmite structurilor executive și consultative din Universitate și le face publice pe site-ul Universității din Pitești;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- g) coordonează comisiile de specialitate care controlează activitatea conducerii executive și a Consiliului de Administrație;
- h) în perioada activității comisiilor, coordonează activitatea acestora și stabilește conținutul rezoluțiilor care vor fi prezentate Senatului;
- i) îndeplinește alte atribuții încredințate de Senat și/sau rezultate din Regulamentul Senatului ori alte acte normative.

3.4.2. Rectorul

Rectorul realizează conducerea executivă a Universității din Pitești;

Rectorul este ordonatorul de credite al Universității;

Rectorul reprezintă legal Universitatea în relațiile cu terții;

Rectorul acționează pentru aplicarea prevederilor Cartei, a regulamentelor Universității și a hotărârilor adoptate de Senatul universitar;

Rectorul este responsabil în fața Senatului Universității din Pitești.

Rectorul are următoarele atribuții:

- a) încheie, pentru perioada mandatului, un contract de management cu Senatul Universității din Pitești, care cuprinde indicatorii de performanță managerială, drepturile și obligațiile părților contractante;
- b) realizează managementul și conducerea operativă a Universității, pe baza contractului de management;
- c) negociază și semnează contractul instituțional cu ministerul tutelar;
- d) convoacă, împreună cu Președintele Senatului, Senatul universitar;
- e) propune spre aprobare Senatului universitar structura și reglementările de funcționare ale Universității;
- f) înaintează spre soluționare/aprobațiune Senatului universitar proiectul de buget și raportul privind execuția bugetară;
- g) prezintă anual Senatului universitar, cel târziu până în prima zi lucrătoare a lunii aprilie, un raport privind starea Universității. Acest raport, în urma validării de către Senatul universitar, este făcut public pe site-ul Universității și este transmis tuturor părților interesate;
- h) conduce Consiliul de Administrație;
- i) numește și eliberează din funcție personalul angajat al Universității;
- j) dispune înmatriculări, transferuri și exmatriculări ale studenților;
- k) acordă diplome de studii universitare și postuniversitare;
- l) acordă titlul științific de doctor, în urma îndeplinirii procedurilor legale;
- m) dispune comunicarea sancțiunilor disciplinare;
- n) delegă din competențele sale prorectorilor;
- o) îndeplinește alte atribuții aprobate de Senatul universitar, în conformitate cu legislația în vigoare.

3.4.3. Prorectorii

Prorectorii îndeplinesc funcțiile delegate de către rector prin fișa postului;

Prorectorii răspund în fața rectorului și a Senatului universitar.

Atribuțiile *prorectorului pentru calitatea învățământului* sunt următoarele:

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- a) elaborarea de standarde proprii pentru asigurarea calității;
- b) elaborarea de strategii de implementare a standardelor;
- c) evaluări ARACIS;
- d) coordonarea Procesului Didactic (elaborare Planuri de învățământ, Fișe de discipline și State de funcții);
- e) coordonarea procesului de promovare a cadrelor didactice;
- f) coordonarea dezvoltării de noi programe de studii (licență și masterat).

Atribuțiile **prorectorului pentru cercetare științifică și competitivitate** sunt următoarele:

- a) evaluarea cercetării științifice la nivel individual, la nivelul departamentelor și raportarea la nivel național;
- b) elaborarea de strategii de promovare a cercetării științifice în universitate și în parteneriate cu ale universității, instituții etc.;
- c) sprijinirea manifestărilor științifice organizate în universitate sau în colaborare cu ale universității, instituții etc.;
- d) crearea și implementarea unui sistem integrat de promovare a imaginii universității, în vederea creșterii competitivității pe plan intern și internațional;
- e) sprijină organizarea și desfășurarea activităților de formare în universitate;
- f) coordonează managementul Institutului de Cercetare;
- g) coordonează managementul Institutului de Formare și Performanță *Muntenia*;
- h) coordonează managementul Centrului pentru Dezvoltare Sisteme și Aplicații Software.

Atribuțiile **prorectorului pentru colaborare internațională și politici de informatizare** sunt următoarele:

- a) crearea și implementarea unui sistem integrat de promovare a imaginii Universității pe plan intern și internațional;
- b) coordonarea activității studenților străini din Universitatea din Pitești;
- c) monitorizarea mobilităților studenților și ale cadrelor didactice în străinătate;
- d) derularea activităților de practică;
- e) monitorizarea activităților desfășurate împreună cu firme, organizații non-profit etc.;
- f) coordonarea departamentului Informatizare;
- g) atragerea foștilor absolvenți în Asociația *ALUMNI*;
- h) îndrumarea comisiei de organizare a orarului Universității;
- i) monitorizează realizarea și actualizarea site-ului Universității;

Atribuțiile **prorectorului pentru relații cu studenții, absolvenții și mediul social economic** sunt următoarele:

- a) îndrumarea în vederea realizării unui sistem integrat de comunicare cu studenții;
- b) coordonarea activităților privind condițiile sociale ale studenților și monitorizarea activităților specifice cămine-cantine;
- c) dezvoltarea de strategii de promovare a activităților de „timp liber” ale studenților;
- d) monitorizarea activităților de acordare de burse și ajutoare materiale studenților;
- e) consilierea și monitorizarea inserției pe piața muncii;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

f) colaborarea cu absolvenții și cu mediul social economic în vederea dezvoltării Universității din Pitești;

g) sprijină organizarea și desfășurarea activităților sociale.

3.4.4. Decanul

Decanul reprezintă facultatea și răspunde de managementul și conducerea operativă a facultății.

Decanul este responsabil în fața Consiliului Facultății, a Rectorului și a Senatului Universitar.

Decanul are următoarele atribuții:

- a) propune Consiliului Facultății structura, organizarea și funcționarea facultății;
- b) conduce ședințele Consiliului Facultății;
- c) aplică hotărârile Rectorului, ale Consiliului de Administrație și ale Senatului Universitar;
- d) prezintă anual Consiliului Facultății, cel târziu până la 10 martie, un raport privind starea facultății;
- e) asigură coerența acțiunilor privitoare la dezvoltarea strategică a facultății;
- f) propune înmatricularea, exmatricularea și transferul studenților facultății;
- g) semnează diplomele de studii universitare, suplimentele la diplome și alte documente ce implică facultatea, conform prevederilor legale;
- h) numește prodecanii și stabilește atribuțiile acestora;
- i) răspunde pentru buna desfășurare a concursurilor pentru ocuparea posturilor, în condițiile respectării normelor de calitate, de etică universitară și a legislației în vigoare;
- j) participă la ședințele Consiliului de Administrație și ale Senatului Universitar.

3.4.5. Directorul de Departament

Directorul de Departament realizează managementul și conducerea operativă a Departamentului.

În exercitarea funcției sale, Directorul de Departament este ajutat de Consiliul Departamentului.

Directorul de Departament răspunde în fața Decanului, a Consiliului Facultății și, după caz, a Directorului Școlii Doctorale.

Directorul de Departament are următoarele atribuții și responsabilități:

- a) contribuie la elaborarea și implementarea planurilor de învățământ, ale programelor de studii universitare și postuniversitare și răspunde de respectarea obligațiilor ce revin Departamentului privitoare la planurile de învățământ și la programele analitice ale disciplinelor;
- b) întocmește și semnează statele de funcții didactice și de cercetare ale Departamentului;
- c) urmărește îndeplinirea sarcinilor prevăzute în statele de funcții;
- d) răspunde de managementul cercetării și al calității în cadrul Departamentului;
- e) răspunde de managementul financiar al resurselor atrase ale Departamentului;
- f) propune scoaterea la concurs a posturilor didactice și de cercetare;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- g) stabilește modul în care se efectuează orele didactice din posturile vacante ale catedrei;
- h) asigură autoevaluarea periodică a departamentului în vederea clasificării acestuia conform legii;
- i) propune Consiliului Facultății mărirea normei didactice a personalului care nu desfășoară activități de cercetare științifică sau echivalente acestora precum și, în cazuri de excepție, diminuarea normei didactice minime și completarea acesteia cu activități de cercetare științifică;
- j) participă la ședințele Consiliului Facultății.

3.4.6. Prorectorul responsabil cu Managementul în domeniul calității (PR- RMC)

- se asigură că procesele sistemului de management al calității sunt stabilite și menținute;
- raportează către top management situația performanței sistemului de management al calității, având în vedere și măsurile remediabile;
- promovează conștientizarea asupra cerințelor clientului (studentilor) în întreaga organizație;
- coordonează activitatea Centrului pentru Managementul Calității și Programe Universitare CMCPU;
- asigură cunoașterea, înțelegerea și implementarea Politicii referitoare la calitate și la obiectivele calității Universității din Pitești de către personalul organizației;
- urmărește aplicarea documentelor de sistem în cadrul organizației;
- avizează programele de acțiuni corective și preventive;
- aprobă planificarea auditurilor interne și a rapoartelor de audit;
- participă la analiza periodică a funcționării SMC în cadrul Universității din Pitești și propune măsuri de îmbunătățire.

3.4.7. Directorul Centrului pentru Managementul Calității și Programe Universitare

- coordonează activitatea Centrului de pentru Managementul Calității și Programe Universitare;
- avizează documentele sistemului de management al calității;
- monitorizează toată documentația sistemului de management al calității;
- asigură cunoașterea, înțelegerea și implementarea Politicii referitoare la calitate și la obiectivele calității Universității din Pitești de către personalul organizației;
- urmărește aplicarea documentelor de sistem în cadrul organizației;
- menține evidența neconformităților la nivelul Universității din Pitești;
- verifică programele de acțiuni corective și preventive;
- efectuează planificarea auditurilor interne;
- coordonează și participă la realizarea auditurilor interne ale calității;
- participă la analiza periodică a funcționării SMC în cadrul Universității din Pitești și propune măsuri de remediere.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

3.4.8. Responsabilul cu calitatea la nivel de Departament (RC)

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

3.5. Responsabilități și autorități organisme colective de conducere

3.5.1. Departamentul

Departamentul organizează și coordonează activitatea de învățământ și cercetare științifică în domenii academice specifice.

Departamentul are următoarele competențe:

- propune planurile de învățământ pentru specializări;
- întocmește, aprobă și evaluează programele disciplinelor de studiu și ale activităților de pregătire practică;
- fundamentează și propune cifrele de școlarizare pentru specializările pe care le coordonează;
- stabilește modalitățile de evaluare a studenților în acord cu normele generale stabilite de Consiliul Facultății;
- analizează și avizează cererile de recunoaștere sau echivalare a creditelor de studii;
- întocmește statele de funcții ale personalului didactic;
- evaluează activitatea corpului profesoral și a personalului de cercetare din catedră;
- asigură realizarea de către corpul profesoral și de către personalul de cercetare a obligațiilor din statele de funcții;
- propune recompense și sancțiuni pentru corpul profesoral și pentru personalul de cercetare din catedră;
- propune scoaterea la concurs a posturilor didactice și de cercetare;
- organizează concursurile pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare;
- propune cadrele didactice asociate și avizează cererile de acordare a titlului de profesor consultant și cererile de prelungire a activității peste vârsta de pensionare;
- coordonează activitatea de cercetare din departament și organizează manifestări științifice;
- avizează funcționarea centrelor și a unităților de cercetare care utilizează infrastructura facultății;
- coordonează activitatea de pregătire prin doctorat în domeniul lor de competență;
- utilizează resursele materiale și financiare puse la dispoziție cu respectarea prevederilor legale;
- participă la competițiile pentru obținerea de fonduri suplimentare;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- propune stabilirea unor acorduri de colaborare cu parteneri din țara sau din străinătate;
- asigură respectarea și aplicarea legislației în vigoare;
- își desfășoară activitatea conform procedurilor aplicabile și a Manualului Calității;
- consultă și analizează documentele de sistem și urmărește implementarea lor.

3.5.2. Consiliul Departamentului

Consiliul Departamentului este un organ deliberativ, alcătuit din 3-5 membri, reprezentanți aleși ai cadrelor didactice și de cercetare titulare din departament, aleși prin votul universal, direct și secret al personalului didactic și de cercetare titular în departamentul respectiv.

Consiliul Departamentului are următoarele atribuții:

- a) monitorizează activitatea didactică și de cercetare din departament și face propuneri pentru asigurarea bazei logistice necesare;
- b) urmărește îndeplinirea sarcinilor de serviciu de către personalul didactic auxiliar și nedidactic al departamentului;
- c) avizează scoaterea la concurs a posturilor didactice și de cercetare din departament;
- d) avizează dosarele întocmite de către membrii departamentului în vederea obținerii gradăției de merit;
- e) avizează propunerile de sancționare pentru neîndeplinirea obligațiilor profesionale sau încălcarea normelor de etică și deontologie profesională;
- f) face propuneri de utilizare a resurselor materiale și financiare de care dispune departamentul, cu respectarea prevederilor legale;
- g) întocmește Raportul anual de activitate al departamentului și îl înaintează Consiliului Facultății;
- h) organizează manifestări științifice;
- i) îndeplinește alte atribuții stabilite de Consiliul Facultății.

3.5.3. Consiliul Facultății

Consiliul Facultății reprezintă organismul decizional și deliberativ al facultății;

Consiliul Facultății are următoarele atribuții:

- a) aprobă, la propunerea Decanului, structura, organizarea și funcționarea facultății;
- b) definește misiunea și obiectivele facultății;
- c) adoptă planul strategic de dezvoltare a facultății și planurile operaționale anuale ale facultății;
- d) fundamentează și propune oferta educațională a facultății și avizează formațiile de studiu (serii de predare, grupe, subgrupe);
- e) propune condiții specifice de admitere și organizează admiterea la studii universitare, la nivelul facultății;
- f) evaluează periodic activitatea didactică și de cercetare din facultate;
- g) avizează statele de funcții ale personalului didactic și de cercetare din facultate;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- h) stabilește criteriile și standardele specifice pentru ocuparea prin concurs a posturilor didactice, cu respectarea reglementărilor existente la nivel național;
- i) avizează propunerile departamentelor pentru acordarea titlurilor onorifice;
- j) avizează acordarea gradațiilor de merit;
- k) avizează componența comisiilor pentru examenele de finalizare a studiilor;
- l) aprobă programele de studii gestionate de facultate;
- m) controlează activitatea Decanului;
- n) aprobă rapoartele anuale ale Decanului, privind starea generală a facultății, asigurarea calității și respectarea eticii universitare la nivelul facultății;
- o) stabilește lista studenților care beneficiază de burse și de alte forme de sprijin material;
- p) organizează manifestări științifice;
- q) îndeplinește alte atribuții aprobate de Senatul Universitar, în conformitate cu legislația în vigoare.

3.5.4. Consiliul de Administrație

Consiliul de Administrație, prezidat de Rector, asigură conducerea operativă a Universității. Consiliul de Administrație aplică hotărârile strategice ale Senatului Universitar;

Consiliul de Administrație are următoarele atribuții:

- a) propune Senatului Universitar strategii ale Universității pe termen lung și mediu, precum și politici pe domenii de interes ale Universității;
- b) stabilește în termeni operaționali bugetul instituțional;
- c) aprobă execuția bugetară și bilanțul anual;
- d) aprobă operațiunile financiare care depășesc plafoanele stabilite de Senatul Universitar;
- e) avizează propunerile de programe noi de studii;
- f) formulează propuneri către Senatul Universitar de lichidare a acelor programe de studii care nu se mai încadrează în misiunea Universității sau care sunt ineficiente financiar;
- g) aprobă propunerile de scoatere la concurs a posturilor didactice și de cercetare;
- h) aprobă comisiile de analiză numite de Rector pentru investigarea abaterilor disciplinare săvârșite de membrii comunității universitare.

3.5.5. Senatul Universitar

Senatul Universitar este cel mai înalt for de decizie și deliberare la nivelul Universității din Pitești. Competențele Senatului se referă la toate aspectele vieții academice din universitate referitoare la strategia de îndeplinire a misiunii și obiectivelor acesteia și asigură reprezentativitatea comunității universitare.

Senatul Universitar are următoarele atribuții:

- a) garantează libertatea academică și autonomia universitară;
- b) elaborează și adoptă, în urma dezbaterii cu comunitatea universitară, Carta universitară;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- c) aprobă, la propunerea Rectorului: planul strategic de dezvoltare instituțională și planurile operaționale; structura, organizarea și funcționarea universității; proiectul de buget și execuția bugetară; sancționarea personalului cu rezultate profesionale slabe - în baza unei metodologii proprii și a legislației în vigoare;
- d) elaborează și aprobă Codul de etică și deontologie profesională universitară;
- e) încheie contractul de management cu Rectorul;
- f) controlează activitatea Rectorului și a Consiliului de Administrație prin comisii de specialitate;
- g) validează concursurile publice pentru funcțiile din Consiliul de Administrație;
- h) aprobă rezultatele concursurilor pentru angajarea personalului didactic și de cercetare;
- i) aprobă, la propunerea Consiliului de Administrație, regulamentele și metodologiile privitoare la: admiterea, organizarea, desfășurarea și finalizarea programele de studii universitare și postuniversitare; conferirea titlurilor și ocuparea posturilor didactice și de cercetare; conferirea calității de membru al comunității universitare; taxele de școlarizare, administrative și cuantumul acestora precum și scutirea sau reducerea de plată acestora; recunoașterea și echivalarea studiilor sau a perioadelor de studii efectuate în țară sau în străinătate; evaluarea periodică a rezultatelor și performanțelor personalului didactic și de cercetare din universitate; cuantificarea în ore convenționale a diferitelor activități prevăzute în norma didactică, sau a activităților de voluntariat, în conformitate cu legea; organizarea și funcționarea structurilor academice; alte aspecte ale activității profesionale și științifice;
- j) aprobă, anual, programele de studii universitare de licență și de master pe care le oferă Universitatea din Pitești, conform legii;
- k) aprobă înființarea, funcționarea, divizarea, comasarea și desființarea structurilor proprii de învățământ și cercetare;
- l) aprobă modalitățile în care pot să se desfășoare acțiunile de cooperare internă și internaționale;
- m) aprobă înființarea, ca universitate singură sau prin asociere, de societăți comerciale, fundații sau asociații, și acordarea, prin contract, a dreptului de administrare și folosință asupra activelor patrimoniale;
- n) aprobă anual, cu cel puțin 3 luni înainte de începerea anului universitar, structura anului universitar, regulamentul privind activitatea profesională a studenților, precum și calendarul activităților educaționale specifice semestrelor universitare de studiu;
- o) aprobă planurile de învățământ ale programelor de studii universitare;
- p) aprobă anularea de către rector a certificatelor sau diplomelor de studii, atunci când se dovedește că acestea s-au obținut prin mijloace frauduloase sau prin încălcarea prevederilor Codului de etică și deontologie universitară;
- q) stabilește numărul membrilor și componența comisiei desemnate să coordoneze procesul de alegeri pentru structurile și funcțiile de conducere;
- r) aprobă, în situații speciale, la propunerea conducătorului de doctorat și în limita fondurilor disponibile, prelungirea cu 1-2 ani a duratei programului de studii universitare de doctorat;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- s) aprobă statele de funcții ale personalului didactic și de cercetare și numărul posturilor pentru personalul didactic și de cercetare auxiliar;
- t) poate decide mărirea, prin regulament, a normei didactice săptămânale minime, cu respectarea standardelor de asigurare a calității, fără a depăși limita maximă prevăzută de lege;
- u) aprobă o reducere a normei didactice de cel mult 30% pentru personalul care exercită o funcție de conducere în cadrul universității sau de îndrumare și control în cadrul ministerului de resort;
- v) aprobă, pe baza propunerilor Consiliului de Administrație, susținerea de activități de predare și cercetare în alte instituții de învățământ superior sau de cercetare de către personalul titular al universității;
- w) aprobă acordarea anului sabatic, conform legii;
- x) aprobă acordarea distincțiilor onorifice;
- y) stabilește formațiile de studiu și dimensiunile acestora, cu respectarea standardelor de calitate, conform legii;

4. Terminologie si abrevieri

4.1. Terminologie

Managementul calității (conform SR EN ISO 9000:2008) – activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație în ceea ce privește calitatea.

Sistem de management al calității (conform SR EN ISO 9000:2008) – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Prezintă liniile directoare pentru aplicarea ISO 9001 în domeniul educației.

Politica referitoare la calitate (conform SR EN ISO 9000:2008) – intenții și orientări generale ale unei organizații privind calitatea așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Obiectiv al calității (conform SR EN ISO 9000:2008) – ceea ce se urmărește sau spre care se tinde, referitor la calitate.

Informație (conform SR EN ISO 9000:2008) – date semnificative.

Document (conform SR EN ISO 9000:2008) – informație sau suport.

Procedura (conform SR EN ISO 9000:2008) - mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

Nota: Atunci când o procedură este documentată, se utilizează termenul de “procedură scrisă” sau de “procedură documentată”. Documentul care conține o procedură poate fi denumit ca “document procedură”.

Calitate (conform SR EN ISO 9000:2008) – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele.

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

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

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

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

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

Procedura generală - procedură documentată care stabilește modul de elaborare a altor tipuri de proceduri sau de desfășurare a unor procese/activități cu caracter general.

Procedura de sistem - procedură documentată cerută de standardul SR EN ISO 9001:2008 care stabilește regulile și responsabilitățile de ținere sub control a unui proces/unei activități corespunzător/corespunzătoare uneia sau mai multor cerințe ale standardului.

Procedura specifică - procedură documentată necerută de standardul SR EN ISO 9001:2008 care stabilește regulile și responsabilitățile de ținere sub control a unui proces/unei activități corespunzător/corespunzătoare uneia sau mai multor cerințe ale standardului, cerințe pentru care s-a considerat necesar de a fi procedurate.

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

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

Manualul calității (conform SR EN ISO 9001:2008) – document care descrie sistemul de management al calității unei organizații.

Client (conform SR EN ISO 9001:2008) – organizație sau persoană care primește un produs-serviciu.

Capabilitate (conform SR EN ISO 9001:2008) – abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs.

Proces (conform SR EN ISO 9001:2008) – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri.

Produs (conform SR EN ISO 9001:2008) – rezultat al unui proces.

Exista patru categorii generice de produse: servicii, software, hardware, materiale procesate.

Trasabilitate (conform SR EN ISO 9001:2008) – abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

Identificare - activitate de constatare sau atribuire a identității unui produs prin care se stabilesc și se consemnează tipul sau calitatea în raport cu un document tehnic aplicabil.

Furnizor (conform SR EN ISO 9001:2008) – organizație sau persoană care furnizează un produs.

Audit (conform SR EN ISO 9001:2008) – proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Auditor (conform SR EN ISO 9001:2008) – persoana care are competența de a efectua un audit.

Auditat (conform SR EN ISO 9001:2008) – organizație care este auditată.

Dovezi de audit (conform SR EN ISO 9001:2008) – înregistrări, declarații ale faptelor sau alte observații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit.

Criterii de audit (conform SR EN ISO 9001:2008) – ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

Conformitate (conform SR EN ISO 9001 :2008) – îndeplinirea unei cerințe.

Neconformitate (conform SR EN ISO 9001 :2008) - neîndeplinirea unei cerințe.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

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

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

Reclamație (conform DEX) – faptul de a reclama, plângere, prin care se cere ceva sau se aduc anumite invinuiți cuiva.

Reclamație (în accepțiunea Universității din Pitești) - neconformitate identificată de student sau de altă parte interesată sau de organele de control (petiționar) și acceptată de Universitatea din Pitești pentru serviciile prestate de Universitatea din Pitești și care se aduce la cunoștința Universității din Pitești printr-o sesizare (petiție) a clientului sau a organelor de control către Universitatea din Pitești.

Inregistrare (conform SR EN ISO 9001 :2008) – document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

Acțiune corectivă (conform SR EN ISO 9001:2008) – acțiune de eliminare a cauzelor unei neconformități detectate sau a altei situații identificate.

Acțiune preventivă (conform SR EN ISO 9001:2008) – acțiune de eliminare a unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.

Instruire – activitate sistematică organizată de Universitatea din Pitești pentru perfecționarea nivelului de cunoștințe profesionale și pentru asigurarea calității personalului.

Verificare (conform SR EN ISO 9001:2008) – confirmare prin furnizare de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele specificate.

Restul terminologiei este conform SR EN ISO 9001:2008 și standardelor aplicabile

4.2. Abrevieri

- **RMC** - Reprezentant al managementului în domeniul calității la nivelul Universității din Pitești
- **DDEP** - Director Departament
- **SEO** - Șef entitate organizatorică
- **RC -F/D-** Responsabil cu calitatea la nivel de facultate/departament
- **CEAC -UP** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității a Universității din Pitești
- **CEAC- F** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (a Facultății X)
- **CMCPU**– Centrul pentru Managementul Calității și Programe Universitare
- **CEA** - Conducător al echipei de audit
- **EA** - Echipa de audit
- **SMC** - Sistem de management al calității
- **RU** - Resurse umane
- **RN** - Raport de neconformitate
- **RI** - Regulament Intern
- **MC** - Manualul Calității
- **CV** - Curriculum Vitae
- **PV** – Proces-verbal
- **EL** - Echipa de lucru

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- **PG** - Procedură generală
- **PS** - Procedură de sistem
- **PSP** - Procedură specifică
- **PO** - Procedură operațională
- **PL** - Procedură de Lucru
- **CFC** - Centrul de Formare Continua
- **IFPM**- Institutul de Formare și Performanță *Muntenia*
- **DPPD**- Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic
- **BR** - Bursieri
- **CIOCP** - Centrul de Informare, Orientare și Consiliere Profesională
- **CNCSIS** - Consiliul Național al Cercetării Științifice din Învățământul Superior
- **CPNV** - Cont Propriu Nevalutar
- **CPV** - Cont Propriu Valutar
- **ICTT** – Institutul de Cercetare și Transfer Tehnologic
- **DHC** - Doctor Honoris Causa
- **MAE** - Ministerul Afacerilor Externe
- **MEN**- Ministerul Educației Naționale
- **ORUS** - Oficiul Resurse Umane și Salarizare
- **RE** - Relații Externe
- **RP** - Relații Publice / Biroul de Relații Publice
- **(S)CFP** - (Serviciul) Controlul Financiar Preventiv
- **TVA** - Taxa pe Valoare Adăugată
- **UP** - Universitatea din Pitești
- **NIR** - Nota de inventar
- **NR** - Nota de intrare recepție
- **PVDO** – Proces-Verbal de Deschidere a Ofertelor
- **RPA** - Raportul Procedurii de Atribuire
- **PVN** – Proces-Verbal de Negociere
- **SEAP** - Sistem Electronic de Achiziție Publică
- **Ed** - Ediție
- **R** - Revizie
- **F** - Formular
- **E** - Eticheta

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

5. Elementele sistemului de management al calității

5.1. Clauzele SR EN ISO 9001:2001 aplicabile în contextul domeniului de activitate al Universității din Pitești

Nr. Crt.	Clauza SR EN ISO 9001:2008	Denumirea clauzei	Aplicabilă (X)/ Neaplicabilă (-)
A	4	Sistem de management al calității	X
	4.1	Cerințe generale	X
	4.2	Cerințe referitoare la documentație	X
	4.2.1	Planificarea cerințelor referitoare la documentație	X
	4.2.2	Manualul calității	X
	4.2.3	Controlul documentelor	X
	4.2.4	Controlul înregistrărilor	X
B	5	Responsabilitatea managementului	X
	5.1.	Angajamentul managementului	X
	5.2.	Orientarea către client	X
	5.3.	Politica referitoare la calitate	X
	5.4.	Planificare	X
	5.5.	Responsabilitate, autoritate, comunicare	X
	5.6.	Analiza efectuată de management	X
C	6.	Managementul resurselor	X
	6.1.	Asigurarea resurselor	X
	6.2.	Resurse umane	X
	6.3.	Infrastructură	X
	6.4.	Mediul de lucru	X
D	7	Realizarea produsului	X
	7.1.	Planificarea realizării produsului	X
	7.2.	Procese referitoare la relația cu clientul	X
	7.3.	Proiectare și dezvoltare	X
	7.4.	Aprovizionare	X
	7.5.	Producție și furnizare de servicii	X
	7.5.2.	Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii	X
	7.5.4.	Proprietatea clientului	X
	7.6.	Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare	X
E	8	Măsurare, analiză și îmbunătățire	X
	8.1.	Generalități	X
	8.2.	Monitorizare și măsurare	X
	8.2.1.	Satisfacția clientului	X
	8.2.2.	Audit intern	X
	8.2.3.	Monitorizarea și măsurarea proceselor	X

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

	8.2.4.	Monitorizarea și măsurarea produsului	X
	8.3	Controlul produsului neconform	X
	8.4.	Analiza datelor	X
	8.5.	Îmbunătățire	X
	8.5.1.	Îmbunătățire continuă	X
	8.5.2.	Acțiune corectivă	X
	8.5.3.	Acțiune preventivă	X

5.2. Elementele Sistemului de Management al Calității

A. CERINȚA 4.- Sistemul de Management al Calității

A4.1. Cerințe generale privind sistemul de management al calității

Declarația Rectorului privind politica în domeniul calității la Universitatea din Pitești a stabilit și implementat un Sistem de Management al Calității, care asigură faptul că toate activitățile/procesele desfășurate în organizație au ca rezultat prestarea de activități educaționale corespunzătoare calitativ și cu respectarea legislației din domeniu în vigoare. Începând cu această dată, Sistemul de Management al Calității (SMC) este obligatoriu pentru toți angajații și se aplică în întreaga organizație.

A4.2. Cerințe privind documentația Sistemului de Management al Calității

A4.2.1. Generalități

Principalele documente ale SMC-ului Universității din Pitești sunt:

- Declarația Rectorului în domeniul calității ;
- Politica Universității din Pitești referitoare la calitate;
- Obiectivele calității Universității din Pitești;
- Manualul Calității cod MC-01;
- Procedurile de sistem (PS) cerute de standardul SR EN ISO 9001: 2008;
- Procedurile operaționale (PO);
- Procedurile de lucru (PL);
- Fișele postului;
- Înregistrările calității, atât cele cerute de standardul SR EN ISO 9001:2008 pentru demonstrarea conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a sistemului de management al calității, precum și cele stabilite de organizație.

Declarația Rectorului în domeniul calității reprezintă angajamentul managementului organizației cu privire la implementarea și menținerea unui sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001: 2008.

Politica referitoare la calitate și Obiectivele calității Universității din Pitești sunt afișate în toate entitățile organizatorice și locurile vizibile din Universitatea din Pitești și disponibile tuturor angajaților, cât și altor părți interesate.

Procedurile de sistem sunt elaborate pentru cerințele standardului SR EN ISO 9001: 2001 care cer proceduri documentate, iar **procedurile specifice** descriu restul cerințelor

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

standardului SR EN ISO 9001: 2008 care nu prevăd existența de proceduri documentate pentru acestea.

Procedurile operaționale documentate au fost elaborate pentru procesele și subprocesele specifice organizației.

Proiectarea și documentarea documentelor SMC sunt prezentate în detaliu în procedurile cod PL-42-01. Documentația SMC și PS-42-01, Controlul documentelor.

Fisele postului stabilesc responsabilitățile fiecărui post din organigrama organizației cu privire la activitatea pe care o desfășoară.

Înregistrările calității sunt documentele întocmite pentru a dovedi că au fost îndeplinite și verificate cerințele stabilite.

A4.2.2. Manualul Calității

Manualul Calității, MC 01, prezintă sistemul de management al calității în cadrul Universității din Pitești, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate.

Manualul Calității Universității din Pitești este structurat conform cerințelor standardului SR ISO/TR 10013:2003 linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității.

Acest document urmează să fie folosit de către unitatea noastră pentru următoarele scopuri, fără a se limita la acestea:

- comunică personalului și clienților - politica și obiectivele în domeniul calității;
- servește drept referință pentru implementarea efectivă a sistemului calității;
- definește structura organizatorică și responsabilitățile diferitelor departamente;
- prezintă tuturor angajaților elementele sistemului calității și îi face conștienți de impactul muncii lor asupra calității produsului furnizat;
- servește la instruirea angajaților ce desfășoară activități care influențează calitatea;
- reprezintă o bază documentată pentru auditarea sistemului calității;
- demonstrează conformitatea sistemului calității cu condițiile referitoare la calitate în situații contractuale.

A4.2.3. Controlul documentelor

În procedurile PL-42-01 „Documentație SMC și PS-42-01 Controlul documentelor” sunt prezentate toate detaliile legate de conținutul și forma documentelor ținute sub control, precum și regulile privind:

- identificarea și codificarea documentelor;
- aprobarea, emiterea, analiza, actualizarea și difuzarea documentelor;
- retragerea documentelor nevalabile, identificarea modificărilor și a reviziilor, asigurarea disponibilității edițiilor/reviziilor în vigoare și prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate, perioadele de păstrare și modul de eliminare al documentelor perimate.

Documentele ținute sub control conform PS- 42-01 „Controlul documentelor” sunt:

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- Documentele generate intern: Declarația Rectorului în domeniul calității, Politica referitoare la calitate, cât și obiectivele calității Universității din Pitești, manualul calității, procedurile generale, procedurile de sistem, procedurile specifice, procedurile operaționale, fișele postului, diagramele de flux etc.;
- Documentele generate extern pot fi dintre următoarele: standarde de calitate, legislație, Hotărâri de Guvern, ordonanțe, contracte, documentații tehnice, cărți, reviste etc.

A4.2.4. Controlul înregistrărilor

Toate activitățile legate de identificarea, păstrarea, arhivarea, regăsirea și eliminarea înregistrărilor calității sunt descrise în procedura cod PS-42-02 “Controlul înregistrărilor”, care face referire la înregistrările utilizate în activitatea organizației. Înregistrările calității sunt stabilite și păstrate pentru demonstrarea conformității cu cerințele și pentru a face dovada funcționării eficiente a SMC.

Înregistrările calității sunt păstrate și arhivate în condiții corespunzătoare și pentru perioade de timp prestabilite, astfel încât să se prevină deteriorarea, distrugerea, pierderea și astfel încât să fie regasite cu ușurință în orice moment. Se precizează modul de eliminare a acestora când este cazul.

La completarea înregistrărilor calității fiecare angajat are în vedere că acestea trebuie să fie lizibile, complete și corecte. Înregistrările calității sunt păstrate la departamente/facultăți pentru demonstrarea conformității cu condițiile specificate și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității.

Înregistrările calității pot fi puse la dispoziția clienților, pentru consultare, în situația în care acest lucru este prevăzut prin contract. De asemenea, înregistrările sunt puse la dispoziția organismelor de certificare, în cadrul auditurilor efectuate de către acestea.

B. CERINȚA 5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

B5.1. Angajamentul managementului

Rectorul s-a angajat să dezvolte și să implementeze sistemul de management al calității și să urmărească îmbunătățirea continuă a acestuia, prin:

- stabilirea și comunicarea către toți angajații a Declarației Rectorului în domeniul calității și a politicii referitoare la calitate;
- comunicarea în interiorul organizației, prin intermediul Declarației Rectorului în domeniul calității, a politicii referitoare la calitate, a importanței îndeplinirii cerințelor „clientului”, a cerințelor legale și de reglementare aplicabile pentru serviciile de educație prestate;
- stabilirea obiectivelor calității;
- asigurarea disponibilității resurselor necesare;
- conducerea analizelor efectuate de management.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

B5.2. Orientarea către client

Managementul de la nivelul cel mai înalt al organizației acordă o importanță deosebită îndeplinirii cerințelor declarate și implicite ale studenților („clientului”), evident în acord cu cerințele legale.

Clienții Universității din Pitești mai pot fi organizații care apelează la servicii diverse prin contract direct. Pentru a putea fi îndeplinite, cerințele clienților sunt mai întâi determinate și apoi analizate în cadrul procesului de planificare a realizării produsului și procesele referitoare la relația cu clientul în cadrul procedurii cod PL-72-02 „Relația UPIT cu clienții”. Satisfacția clienților este permanent monitorizată în cadrul proceselor cod PS-82-02 „Satisfacția clientului”.

B5.3. Politica referitoare la calitate

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

Politica referitoare la calitate este comunicată întregului personal prin instruire și este afișată în toate departamentele/facultățile și în locurile vizibile ale organizației și sunt disponibile tuturor angajaților.

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

Întelegerea și implementarea politicii referitoare la calitate de către angajați este verificată de către RMC, RC, CEAC-F și CEAC-UPIT prin testare, precum și cu ocazia auditurilor interne ale calității.

B5.4. Planificarea

B5.4.1. Obiectivele calității

Conform procedurii cod PS-56-01 „Analiza efectuată de management”, obiectivele calității la nivelul organizației sunt stabilite de către top management în urma analizelor efectuate de management. Obiectivele calității sunt orientate spre satisfacerea cerințelor explicite și implicite ale clienților, cerințele legale aplicabile.

B5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Planificarea SMC se referă la planificarea proceselor, conform descrierii din procedura cod PS-56-01 „Analiza efectuată de management”, cu scopul de a asigura identificarea și aplicarea proceselor necesare pentru SMC, de a determina succesiunea și interacțiunea acestor procese, de a asigura operarea și controlul efectiv al acestora și resursele necesare.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

B5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

B5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Responsabilitatea și autoritatea întregului personal angajat al organizației sunt definite conform fișelor postului și a organigramei organizației. Fiecare responsabilizare se face prin decizie aprobată în Senat. Întocmirea/actualizarea fișelor postului este realizată de către Serviciul organizare, salarizare, personal, conform procedurii cod PL-62-02 „Fișa postului” și cod PL-62-03 „Instruirea personalului angajat”.

B5.5.2. Reprezentantul managementului

Reprezentantul managementului în domeniul calității (RMC) este desemnat de către Rector și aprobat de Senat și are definite responsabilitatea și autoritatea pentru:

- a se asigura că cerințele și procesele necesare pentru sistemul de management al calității sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel cu privire la performanțele sistemului de management al calității și ia orice măsuri de îmbunătățire;
- a asigura promovarea conștientizării asupra cerințelor clientului în întreaga organizație;
- a asigura comunicarea cu clienții și alte părți interesate în ceea ce privește sistemul de management al calității.

B5.5.3. Comunicarea internă

Comunicarea internă are ca scop :

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

Procesul de comunicare internă este documentat în procedura cod PL-72-03 „Comunicarea internă și externă”.

B5.6. Analiza efectuată de management

B5.6.1. Generalități

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

La sfârșitul anului academic se analizează de regulă realizările din întregul an și se stabilesc noi direcții de acțiune pentru anul viitor; se analizează inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

B5.6.2. Elementele de intrare ale analizei

- Elementele de intrare ale analizei efectuate de management sunt: Rapoartele de autoevaluare;
- Rezultatele auditurilor (interne și externe);
- Feedback-ul de la clienți;
- Rezultatele monitorizării satisfacției clienților;
- Reclamații;

Alte informații legate de feedback-ul de la clienți;

Analiza datelor (pentru a demonstra, adecvarea și eficacitatea SMC și pentru a se evalua posibilitățile de îmbunătățire) cu privire la:

- Satisfacția clientului;
- Cauzele apariției neconformităților și a reclamațiilor;
- Conformitatea cu cerințele referitoare la serviciu,
- Conformitatea cu prevederile legale și alte cerințe;
- Caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive;
- Furnizori.
- Recomandări pentru îmbunătățire.

B5.6.3. Elementele de ieșire ale analizei

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

- Îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor/activităților sale;
- Îmbunătățirea serviciului în raport cu cerințele clientului și a celor legale;
- Necesitatea de resurse.

C. CERINȚA 6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

C6.1. Asigurarea resurselor

Rectorul asigură alocarea resurselor necesare, care pot fi:

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

C6.2. Resurse umane

Conform regulamentelor pentru ocuparea posturilor vacante se stabilesc cerințele necesare ocupării fiecărui post din organigrama organizației. Aceste cerințe sunt

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

documentate în Fișa postului și se referă la educația, instruirea, calificările, abilitățile și experiența necesară pentru ocuparea fiecărui post, respectând reglementările în vigoare conform procedurii PL / de întocmire a fișei postului.

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

C6.3. Infrastructura

Managementul Universității din Pitești, pune la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru realizarea serviciilor în conformitate cu cerințele.

Infrastructura asigurată include:

- Clădiri, sedii ale facultăților, spații de lucru și pentru depozitare, utilități asociate;
- Echipamente (echipamente de laborator, computere, imprimante, copiatoare etc.) întreținute corespunzător, pentru desfășurarea proceselor;
- Echipamente hardware și software necesare desfășurării în bune condiții a tuturor proceselor organizației, inclusiv a proceselor de comunicare (telefonie fixă, mobilă, fax, Internet, rețea de calculatoare).

C6.4. Mediul de lucru

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

D. CERINȚA 7. REALIZAREA PRODUSULUI (PRESTAREA SERVICIILOR)

D7.1. Planificarea realizării produsului

Planificarea realizării produsului (prestării serviciilor) se face prin elaborarea și aprobarea de către funcțiile și forurile competente și abilitate a planurilor de învățământ (a programelor de licență, a programelor de masterat, a programelor de doctorat, a programelor pentru cursurile de formare profesională) și a celor de cercetare dezvoltare.

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

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

D7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

D7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs (serviciu)

Identificarea cerințelor referitoare la serviciile de educație și de cercetare-dezvoltare se realizează conform procedurilor aplicabile.

D7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la produs (serviciu)

Analiza cerințelor referitoare la serviciile de educație și de cercetare-dezvoltare se realizează conform procedurilor aplicabile.

D7.2.3. Comunicarea cu clientul (beneficiarul unui contract sau studenții)

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

- transmiterea informațiilor referitoare la serviciu (programe de școlarizare, informații despre admitere etc.);
- feedback-ul de la client privind gradul de satisfacție al acestuia;
- răspunsuri la reclamațiile (privind calitatea) primite conform procedurii cod PL-72-04.

Principalele metode de comunicare cu clientul sunt:

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

Responsabilitățile și autoritățile privind comunicarea sunt conform capitolului *Reguli de procedură și responsabilități din procedurile aplicabile.*

D7.3. Cercetare, proiectare și dezvoltare

Procesul de cercetare se desfășoară conform procedurii cod PL-71-01 „Procesul de cercetare (proiectare și dezvoltare)” și este susținută conform procedurilor de lucru din cadrul Centrelor de Cercetare și Transfer Tehnologic.

Procesul de cercetare desfășurat în cadrul Universității din Pitești este de două categorii:

- a. Cercetarea realizată de cadrele didactice în vederea publicării unor articole tehnico-științifice sau umaniste, propunerea unor comunicări științifice în vederea participării la manifestări științifice naționale și internaționale, elaborarea unui suport de curs, publicarea unui suport de curs sau a unei cărți etc. Acest tip de cercetare se finalizează cu documentația aferentă.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- b. Cercetarea științifică realizată în cadrul unor proiecte de cercetare-dezvoltare derulate și finanțate în cadrul unor programe naționale sau internaționale, dar și proiecte finanțate de Universitatea din Pitești.

D7.3.1. Planificarea cercetării, proiectării și dezvoltării

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

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

În procedura cod sunt menționate detaliile referitoare la:

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

D7.3.2. Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării (cercetării)

În procedura cod PL-71-01 „Procesul de cercetare (proiectare și dezvoltare)” sunt specificate elementele de intrare ale cercetării. Aceste date sunt analizate de factorii responsabili desemnați prin procedură, pentru a asigura că sunt în conformitate cu cerințele.

D7.3.3. Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării (cercetării)

În procedura cod PL-71-01 „Procesul de cercetare (proiectare și dezvoltare)” sunt specificate elementele de ieșire ale cercetării. Aceste date sunt într-o formă care permite verificarea în raport cu elementele de intrare.

D7.3.4. Analiza cercetării, proiectării și dezvoltării

Conform procedurii cod PL-71-01 ”Procesul de cercetare (proiectare și dezvoltare)” se asigură analiza cercetării în diferite etape de realizare a proiectului, cu scopul evaluării rezultatelor, verificării dacă elementele de intrare concordă cu rezultatele în faza de execuție respectiva și identificării oricăror probleme posibile. Aceste analize sunt stabilite de la începutul procesului de cercetare și cuprind atât analize efectuate în cursul proiectării (pe faze), cât și la final, conform planului/schemei de realizare a proiectului.

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

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

D7.3.5. Verificarea cercetării proiectării și dezvoltării

Conform procedurii PL-71-01 „Procesul de cercetare (proiectare și dezvoltare)” se asigură verificarea documentației rezultate din cercetare, în cadrul entității organizatorice și de către Comisia de avizare, cu scopul de a urmări dacă elementele de ieșire ale cercetării satisfac cerințele impuse prin elementele de intrare.

D7.3.6. Validarea cercetării, proiectării și dezvoltării

Conform PL-71-01 „Procesul de cercetare (proiectare și dezvoltare)” în situația în care rezultatele cercetării au trecut favorabil de faza de verificare, se trece la faza de validare a proiectului.

D7.3.7. Controlul modificărilor cercetării, proiectării și dezvoltării

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

D7.4. Aprovizionare

D7.4.1. Procesul de aprovizionare

Conform procedurii cod PL-74-01 „Aprovizionare și evaluarea furnizorilor” și altor proceduri de lucru din Direcția Administrativă, procesul de aprovizionare se desfășoară în condiții controlate, în acord cu legislația privind achizițiile publice în vigoare aplicabilă, astfel încât să se asigure că numai produsele/serviciile conforme cu condițiile specificate sunt comandate și achiziționate. Se achiziționează numai produse/servicii incluse în Planul de achiziții care se actualizează trimestrial.

Conform procedurii cod PL-74-01 „Aprovizionare și evaluarea furnizorilor”, Universitatea din Pitești își evaluează și selectează furnizorii pe baza abilității acestora de a furniza produse/servicii conforme cu cerințele organizației și cu legislația aplicabilă. Criteriile de evaluare și selecție a furnizorilor sunt menționate în caietele de sarcini/documentația de atribuire. Administratorul Financiar din Biroul Aprovizionare întocmește Fișa furnizorului cod PL-74-01, pentru furnizorii la care se aplică achiziția directă.

În funcție de răspunsurile care se bifează (DA/NU) din fișa furnizorului, furnizorul poate fi:

- admis, situație în care furnizorul va fi înscris în “Lista furnizorilor de produse/servicii acceptați de universitate” cod PL-74-01;
- respins.

Șeful Biroului întocmește Lista furnizorilor de produse/servicii acceptați de Universitatea din Pitești cod PL-74-01, pe care o actualizează semestrial. În aceste liste (întocmite separat pentru furnizorii de produse și separat pentru furnizorii de servicii) sunt înscrși furnizorii cu care s-a încheiat contracte de achiziție/prestări servicii. În aceste liste

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

nu se includ partenerii din consorțiile contractelor de finanțare a proiectelor de cercetare, aceștia fiind considerați evaluați și acceptați prin însăși competiția de proiecte.

Reevaluarea furnizorilor se realizează cu ocazia fiecărei noi achiziții.

Comandarea produselor/serviciilor se face numai de la furnizorii înscrși în Lista furnizorilor de produse/servicii acceptați de Universitatea din Pitești cod PL-74-01.

D7.4.2. Informații pentru aprovizionare

Conform reglementărilor din procedura cod PL-74-01 aprovizionarea de produse și servicii se realizează conform legislației de achiziție în vigoare. După contractare, dacă este cazul, se întocmesc Note de comandă, când este cazul. În Notele de comandă sunt specificate toate datele de identificare ale produselor/serviciilor comandate.

Pentru a se asigura că cerințele de aprovizionare specificate în comandă/contract sunt adecvate, înainte de transmiterea acestora la furnizor, comenzile/contractelor sunt verificate și aprobate de funcții conform procedurii cod PL-74-01.

D7.4.3. Verificarea produsului aprovizionat

Produsele aprovizionate sunt recepționate conform procedurii cod PL-74-01, de Responsabilul de Achiziție și conform clauzelor contractuale/cerințelor din Nota de comandă pentru recepția produselor.

Serviciile aprovizionate sunt recepționate conform procedurii cod PL-74-01 și clauzelor contractuale sau din Nota de comandă.

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

D7.5. Producție și furnizarea de servicii

D7.5.1. Controlul producției și al furnizării serviciului

Planificarea, desfășurarea și monitorizarea proceselor și serviciilor se desfășoară în condiții controlate, conform descrierii din procedura cod PL-82-04 „Inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii”, cât și prin intermediul altor proceduri de lucru corespunzătoare.

Condițiile controlate includ:

- disponibilitatea informațiilor privind caracteristicile proceselor și produselor/serviciilor, în procedura cod PL-82-04 „Inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii”, disponibilitatea informațiilor privind responsabilitatea pentru analiza și verificarea proceselor și produselor conform procedurilor operaționale aplicabile.
- disponibilitatea, la locul de muncă, a procedurilor operaționale aplicabile necesare pentru prestarea serviciilor;
- disponibilitatea și utilizarea echipamentelor (echipamente de laborator, birotica etc. după caz), întreținute corespunzător;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- disponibilitatea echipamentului hardware și software necesar, asigurat conform procesului cod PS-56-01 „Analiza efectuată de management”, monitorizări și măsurări adecvate ale serviciilor, în toate etapele de realizare, conform prevederilor procedurilor aplicabile.

D7.5.2. Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii

În cadrul sistemului de management al calității Universității din Pitești procesele care pot fi supuse unei validări sunt experimentele realizate în cadrul unor contracte/proiecte de cercetare.

Validarea acestora se realizează prin analize de laborator.

D7.5.3. Identificare și trasabilitate

Universitatea din Pitești asigura identificarea și trasabilitatea produselor/serviciilor în toate etapele de prestare.

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

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

D7.5.4. Proprietatea clientului

Produsul furnizat de client poate fi constituit numai din diplomele candidaților în original depuse la admitere. Pe perioada păstrării acestora se iau toate măsurile de manipulare, depozitare și conservare pentru a nu se pierde sau deterioara, până la absolvirea studiilor când primește documentele înapoi.

D7.5.5. Păstrarea produsului

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

D7.6. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare

Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare se aplică pentru echipamentele de laborator utilizate în centrele de cercetare, conform procedurii cod PI-82-07 „Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare”. Dispozitivele de măsurare și monitorizare și aparatele sunt identificate în listele cod PI-82-07, în baza acestora planificându-se verificările metrologice/etalonările prin Planul cod PI-82-07 și respectiv mentenanța acestora prin Planul cod PI-82-07. Aceste înregistrări se mențin la nivelul centrului de cercetare sau al laboratorului, după caz.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

E. CERINȚA 8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

E8.1. Generalități

Universitatea din Pitești a planificat și implementat procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire necesare pentru:

- demonstrarea conformității serviciilor;
- asigurarea conformității SMC;
- continua îmbunătățire a eficacității SMC.

În cadrul acestor procese se folosesc metode adecvate, specifice.

E8.2. Monitorizare și măsurare

E8.2.1. Satisfacția clientului

Una dintre metodele prin care Universitatea din Pitești măsoara performanța SMC este măsurarea și monitorizarea gradului de satisfacție a clienților.

Metodele utilizate pentru obținerea și prelucrarea informațiilor referitoare la percepția clientului privind modul în care i-au fost îndeplinite cerințele sunt definite în procedura cod PS-82-02 „Evaluarea satisfacției clientului”.

Prestația serviciilor Departamentelor Administrative este monitorizată între altele și prin Chestionarul de satisfacție cod PS-82-02, care se depune de către “clienți” în cutia inscripționată “Chestionar de satisfacție”. Cheia de la această cutie stă la Rector care periodic interpretează datele din chestionar și întocmește Raportul de evaluare a satisfacției clienților Departamentelor Administrative. Când este necesar stabilește acțiuni de îmbunătățire. Raportul se prezintă spre analiză Consiliului de Administrație. Rectorul poate delega interpretarea rezultatelor RMC sau Directorului CMCPU.

Satisfacția studenților privind satisfacția serviciilor de educație se realizează în doua maniere:

- La finele unei discipline primesc chestionare de evaluare a satisfacției studenților privind prestația cadrelor didactice. Directorul de departament le interpretează și întocmește un raport. Acest raport este utilizat și la evaluarea cadrelor didactice.
- Periodic se evaluează satisfacția studenților privind serviciile în ansamblu ale Universității din Pitești prin intermediul „Chestionarului de evaluare a satisfacției studentului”, cod PS-82-02. Președinții CEAC de la nivelul facultăților colectează aceste chestionare și le interpretează.

Întocmesc rapoarte de evaluare și stabilesc acțiuni de îmbunătățire când este cazul, pe care le prezintă spre analiză Consiliilor facultăților și Consiliului de Administrație.

E8.2.2. Auditul intern

Conform procedurii cod PS-82-01 „Audit intern”, se efectuează anual audituri interne în scopul:

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

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

La începutul fiecărui an, Șeful CMCPU planifică auditurile interne ale calității pentru anul în curs. Fiecare proces al SMC este auditat cu o frecvență anuală. În funcție de necesități se pot efectua și audituri neplanificate.

Directorul CMCPU selectează, pe baza Listei auditorilor calificați, cod PS-82-02, auditorii care pot efectua audituri interne. Pentru a fi selectați, auditorii interni trebuie să îndeplinească următoarele condiții de competență:

- privind educația;
- privind experiența profesională;
- privind instruirea ca auditor;
- privind experiența de audit.

Auditul se desfășoară pe baza planului de audit cod PS -82-02 întocmit de către CEAC-U și în care se precizează componența echipei de audit și programul auditului. Directorul CMCPU înștiințează SEO prin intermediul Notificării cod PS -82-02 .

Fiecare audit se desfășoară parcurgându-se următoarele etape:

- ședința de deschidere, la care participă echipa de audit și SEO ce urmează a fi auditați și în care se informează asupra scopului auditului și tehnicilor de audit;
- examinarea propriu-zisă a dovezilor obiective, pe baza fișei chestionar cod PS-82-02, cu scopul de a determina conformitatea practicilor existente cu prevederile documentelor de referință aplicabile.

Neconformitățile și observațiile sesizate sunt înregistrate.

- ședința de sinteză a auditorilor în care are loc sinteza rezultatelor auditului cu stabilirea concluziilor. Auditorii răspund de corectitudinea evaluării dovezilor obiective, de păstrarea confidențialității și de protejarea informațiilor.
- ședința de închidere, la care participă echipa de audit și șefii entităților organizatorice ce au fost auditate și în care se prezintă constatările și concluziile echipei de audit.

După încheierea auditului, CEAC-U și echipa de audit întocmesc Raportul de audit cod PS-82-02 și-l transmit SEO și Directorului CMCPU.

În urma auditului, sunt stabilite, implementate și verificate Programe de acțiuni corective și preventive, conform procedurii cod PS-85-01 și cod PS-85-02” Acțiuni corective și preventive”.

RMC și Directorul CMCPU prezintă anual stadiul de implementare a acțiunilor corective/preventive, în analiza efectuată de management la nivel de organizație conform procedurii cod PS-56-01, analiza efectuată de management ” în urma cărora se stabilesc acțiuni de îmbunătățire.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

E8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor și produsului

Conform **procedurii cod PL-82-03** „Inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii” se monitorizează și măsoară calitatea serviciului prin verificările și/sau analizele specificate în procedurile aplicabile (procedurile generale, de sistem, specifice și operaționale).

Funcțiile de conducere monitorizează și măsoară calitatea serviciului prin verificările și/sau analizele specificate în procedurile aplicabile (procedurile generale, de sistem, specifice și operaționale, regulamentelor) sau prevăzute de legislația în vigoare.

Monitorizarea și măsurarea serviciului se realizează prin intermediul:

- Analizelor, controalelor, verificărilor și/sau inspecțiilor realizate în conformitate cu procedurile și legislația aplicabile.
- Analizele efectuate de management.

Monitorizarea și măsurarea proceselor se realizează prin intermediul:

- Obiectivelor calității;
- Auditurilor interne și externe;
- Analizele efectuate de management.

Sunt păstrate înregistrările adecvate demonstrării conformității cu criteriile de acceptare. Sunt stabilite persoanele responsabile pentru analizele și verificările planificate pe parcursul derulării serviciului, iar înregistrările menținute identifică aceste persoane.

SMC al Universității din Pitești a luat în considerare abordarea procesuală și sistemică, corelând-o cu specificul organizației și cu structura sa organizatorică.

Sistemul de procese al Universității din Pitești (prezentat figurativ prin Harta proceselor) este gândit să se desfășoare astfel încât pe de o parte să se îndeplinească cerințele clienților universității, și pe de altă parte, să se respecte legislația aplicabilă în vigoare.

E8.3. Controlul produsului neconform

Procedura cod PS-83-01 “Controlul neconformităților”, descrie regulile și responsabilitățile pentru controlul produsului neconform/serviciului, care constau în identificare, înregistrare, izolare, analiză, tratare și corecție, precum și stingerea neconformităților.

Procedura se aplică pentru toate neconformitățile, cu excepția celor identificate la auditul intern, pentru care se întocmește Program de acțiuni corective și preventive cod PS-85.

Conform procedurii cod PS-83-01 “Controlul neconformităților”, orice produs este identificat, izolat, analizat și tratat astfel încât să nu fie posibilă utilizarea sau livrarea neintenționată a acestuia.

Neconformitățile pot fi constatate:

- la primire pentru produse/servicii;
- la analiză și verificare pe flux și la final a serviciilor, inclusiv a celor academice;
- la analiză și verificare pe flux și la final a cercetării și a proiectelor de cercetare;
- prin realizarea auditurilor interne ale calității;
- prin realizarea auditurilor externe ale calității.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

Neconformitățile pot fi, după caz:

- neconformități de produs/serviciu;
- neconformități de proces;
- neconformități de documente și înregistrări;
- neconformități de personal;
- neconformități ale sistemului de management al calității.

Pentru toate aceste situații sunt identificate responsabilitățile corespunzătoare fiecărei etape în Diagrama matricială a responsabilităților privind identificarea și stingerea neconformităților, conform procedurii cod PS-83-01 „Controlul neconformităților”.

Pentru neconformitățile identificate la documentația fazelor/proiectului final nu se întocmesc rapoarte de neconformitate, acestea rezolvându-se prin corespondența cu directorul de proiect/contractorul.

Pentru serviciile neconforme identificate după finalizarea serviciului, deci a reclamațiilor clienților se acționează conform procedurii cod PL-72-04 „Răspuns la reclamațiile clienților”.

E8.4. Analiza datelor

Universitatea din Pitești a identificat datele necesare a fi colectate și analizate pentru a demonstra funcționarea eficientă a SMC și pentru a evalua unde poate fi făcută îmbunătățirea acestuia, ca fiind:

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

Pe baza rezultatelor analizelor sunt inițiate acțiuni de îmbunătățire, concluziile analizelor fiind prezentate în cadrul analizelor efectuate de management, conform procedurii cod PS-56-01.

E8.5. Îmbunătățire

E8.5.1. Îmbunătățire continuă

Conform procedurii cod PS-56-01 „Analiza efectuată de management”, Universitatea din Pitești urmărește îmbunătățirea continuă a SMC, precum și a calității serviciilor și proceselor sale.

Îmbunătățirea continuă are loc sub diferite forme:

- îmbunătățirea continuă prin utilizarea politicii de calitate;
- îmbunătățirea continuă prin obiectivele calității;
- îmbunătățirea continuă prin audituri interne;
- îmbunătățirea continuă prin analiza efectuată de management;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- îmbunătățirea continuă prin analiza datelor;
- îmbunătățirea continuă prin acțiuni corective, acțiuni preventive și de îmbunătățire.

Acțiunile de îmbunătățire sunt menționate în Programul de îmbunătățire.

E8.5.2. Acțiuni corective

Conform procedurii cod PS-83-01 “Controlul neconformităților” se stabilesc acțiuni corective în Rapoartele de neconformitate cod PS-85-01 pentru stingerea neconformităților identificate în activitatea curentă.

Conform procedurii cod PS-85-01 “Acțiuni corective” se realizează Programul de acțiuni corective, întocmit pentru stingerea neconformităților identificate în urma auditurilor interne ale calității sau pentru propunerea de acțiuni corective când se consideră necesar.

Directorul CMCPU și RC din departamente verifică implementarea acțiunilor corective, prin înregistrare în Programul de acțiuni corective cod PS-85-01.

E8.5.3. Acțiuni preventive

Conform procedurii cod PS-83-01 “Controlul neconformităților” se stabilesc acțiuni preventive în Rapoartele de neconformitate cod PS-83-02 pentru stingerea neconformităților identificate în activitatea curentă.

Conform procedurii cod PS-85-02 “Acțiuni preventive” se realizează Programul de acțiuni preventive, întocmit pentru stingerea neconformităților identificate în urma auditurilor interne ale calității sau pentru propunerea de acțiuni preventive când se consideră necesar.

Directorul CMCPU și RC din departamente verifică implementarea acțiunilor preventive, prin înregistrare în Programul de acțiuni preventive cod PS-85-02.

6. Controlul Manualului Calității

6.1. Responsabilități

Manualul Calității a fost elaborat de Consultant, avizat de RMC și aprobat de Rectorul Universității din Pitești.

Consultantul poartă întreaga răspundere pentru elaborarea primei ediții a Manualului Calității SR EN ISO 9001:2008, iar Șeful BAC și RMC pentru actualizările/reviziile ulterioare ale acestuia, atât în ceea ce privește modul în care acesta răspunde la nevoile Universității din Pitești, cât și la cerințele externe.

Directorul CMCPU are și următoarele responsabilități:

- păstrează copia de arhivă (exemplarul 0) al manualului;
- întocmește dosarul de istorie al MC SR EN ISO 9001:2001;
- difuzează manualul, paginile revizuite și completează listele de difuzare-retragere ale acestora;

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	MANUALUL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2008
CENTRUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: MC-01

- retrage din uz, după ștampilare “ANULAT” manualele sau paginile neactuale, ieșite din uz;
- atașează lista de difuzare-retragere la copia 0 a manualului sau paginilor difuzate.

RMC avizează și Rectorul aprobă manualul revizuit și paginile revizuite.

Funcțiile din cadrul Universității din Pitești la care manualul se difuzează sunt obligate să examineze capitolele aplicabile ale acestuia și să transmită în scris Directorului CMCPU orice propunere de modificare pe care o consideră necesară.

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

6.2. Revizia Manualului Calității

Manualul se va revizui la fiecare 3 ani sau ori de câte ori este necesar, în funcție de evoluția sistemului. Se reeditează întregul manual la revizia a cel puțin o treime din manual.

Când se realizează revizia oricărei pagini din manual, se rescrie și i se dă un nou număr de revizie.

Evidența difuzării paginilor revizuite sau a manualului reeditat, precum și a copiilor retrase se confirmă prin semnarea de către detinator în Lista de difuzare-retragere.

În exteriorul Universității din Pitești revizia la manual se transmite printr-o scrisoare care constituie evidența difuzării acesteia, când se consideră necesar (dacă s-a difuzat o copie controlată).

Se notifică de către Directorul CMCPU numărul de înregistrare al scrisorii, în Lista de difuzare-retragere.

Evidența ediției, a reviziei și a aprobărilor se menține în Evidența aprobărilor și a reviziilor.

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

În cazul în care se revizuieste întregul manual, acesta se reeditează cu un număr nou de ediție. În acest caz stadiul reviziilor capitolelor individuale se reia de la zero.