



Codul de Asigurare a Calității al Universității ”Alexandru Ioan Cuza” din Iași (UAIC) 2014

Preambul

Codul de asigurare a calității reprezintă cadrul de formalizare a regulilor consensuale acceptate cu privire la relația dintre comunitatea universitară și *părțile interesate* acesteia, stabilite în vederea îndeplinirii așteptărilor continue evolutive ale *părților interesate* cu privire la rolul universității și utilitatea serviciilor oferite de aceasta.

Furnizând setul principal de principii și politici în domeniul său, Codul de asigurare a calității este un contract moral între membrii comunității universitare și *părțile interesate* acesteia, cu rol în dezvoltarea relațiilor de colaborare bilaterale.

Universitatea ia în considerare nediferențiat diversele tipuri de relații bilaterale cu *părțile interesate*, prin evitarea utilizării ca referință absolută a conceptelor de *client* - asociat cel mai adesea schimburilor comerciale – și de *beneficiar* – asociat cel mai adesea serviciilor sociale. Universitatea recunoaște rolul de *părți interesate* relevante studenților, angajatorilor, instituțiilor publice locale, regionale, naționale și internaționale, al angajaților și, nu în ultimul rând, organizațiilor non-guvernamentale implicate în creșterea calității educației și a vieții studenților.

Între instituțiile publice naționale, ca *părți interesate principale* sunt recunoscute Ministerul Educației Naționale (MEN) și Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS). Între instituțiile internaționale, ca *părți interesate principale* sunt recunoscute European University Association (EUA) și European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Între organizațiile non-guvernamentale, roluri importante ca *părți interesate* sunt recunoscute asociațiilor studențești, asociațiilor patronale și profesionale, precum și sindicatelor care au membri din comunitatea universitară.

Pentru activitățile didactice și serviciile suport ale vieții studențești, principalele *părți interesate* sunt considerate a fi studenții și angajatorii potențiali ai acestora. Pentru activitățile de cercetare, principalele *părți interesate* sunt considerate a fi companiile și instituțiile din regiunea de Nord-Est.



Capitolul 1

Viziune și principii privind asigurarea calității

Prezentul Cod definește principiile de bază și politicile promovate de UAIC, ca universitate de cercetare avansată și educație, pentru asigurarea calității în cadrul tuturor structurilor funcționale și a relațiilor universității cu *părțile interesate*. Dimensiunea internă a calității academice se construiește în baza legislației în vigoare, ținând cont de specificul Universității, de tradiția și patrimoniul cultural și spiritual al învățământului superior din țara noastră.

1.1. Domeniu de aplicare

UAIC își asumă cultura instituțională a calității ca mijloc de atingere a excelenței academice în educație și cercetare științifică. Principiile și politicile privitoare la calitate sunt aplicabile tuturor relațiilor interne și relațiilor externe ale membrilor comunității universitare și ale structurilor organizate în cadrul universității.

1.2. Misiunea și viziunea universității privind asigurarea calității

Misiunea

Prin acțiunile sale privitoare la asigurarea calității, UAIC urmărește îndeplinirea așteptărilor continue evolutive ale ca *părților interesate* cu privire la necesitatea și utilitatea serviciilor oferite de universitate.

Viziunea

Dezvoltarea politicilor și practicilor privind asigurarea calității serviciilor oferite este un vector cheie al evoluției UAIC spre țintele sale de dezvoltare instituțională.

Între universitate și mediul extern în care aceasta acționează, dorim să existe un echilibru dinamic, o adaptare continuă bazată pe utilizarea feedback-ului intern și extern, pe schimb bidirecțional de informații, pe alinierea strategică a cerințelor partenerilor interni și externi.

În vederea îndeplinirii misiunii și concretizării viziunii UAIC:

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

1.3. Principiile asigurării calității

În activitățile de asigurare a calității, universitatea a adoptat și promovează în întreaga comunitate și în relațiile cu *părțile interesate*, principii congruente cu cele prezentate în *Ghidul de aplicare a standardului ISO 2001 în organizații din domeniul educației (ISO IWA 2)*, *Standardele și liniile directe pentru asigurarea calității în Area Europeană a Învățământului superior (ENQA)* și *Metodologia de evaluare externă a calității (ARACIS)*. Acestea sunt:



1. **Valorificarea competențelor principale ale universității**, prin crearea de valoare pentru fiecare **parte interesată**. Acestea își formulează așteptări privind calitatea serviciilor universității pornind de la aprecieri competitive, bazate pe comparația cu alți furnizori de servicii similare. Satisfacerea acestor așteptări se poate realiza doar prin identificarea factorilor care asigură avantaje competitive în comparația cu competitorii relevanți și prin modificarea serviciilor oferite pentru a genera avantaje competitive.
2. **Autonomia universitară**, ca principiu fundamental, este absolut necesară pentru ca deciziile să fie corect fundamentate, pe baza cunoștințelor universității privind situațiile întâlnite și interesele *părților interesate*.
3. **Leadershipul vizionar** al conducerii universității are rolul de a stabili viziunea, de a crea politicile și strategiile necesare pentru a face universitatea capabilă să răspundă cu promptitudine la schimbările din mediul educațional și din societate per ansamblu.
4. **Recunoașterea universității** de către *părțile interesate* are la bază acțiunile de diferențiere și ameliorare facilitate de autonomia universitară. Acreditarea, certificarea, evaluarea externă, premiarea pentru calitate, precum și acceptarea universității în consorții și rețele de parteneri, sunt căi de obținere a recunoașterii calității activității universității.
5. **Crearea de valoare** pentru studenți înseamnă pentru universitate satisfacerea nevoilor acestora de a învăța și de a avea un bun context în care să învețe. Măsurarea satisfacției acestora ajută la creșterea valorii serviciilor oferite prin ameliorarea proceselor implicate.
6. **Promovarea valorilor sociale** (etică, siguranță, protecția mediului), prin includerea lor în procesele de învățare și în procesele interne, contribuie la o apreciere mai largă a societății cu privire la valoarea adăugată de universitate în societate, prin serviciile oferite.
7. **Colaborarea cu partenerii (furnizori, companii sau instituții cu care se încheie parteneriate instituționale)** înseamnă crearea de relații reciproc avantajoase. Scopul primordial al parteneriatelor pe care le încheie universitatea este accesarea, sintetizarea și transferul unor cunoștințe valoroase către cei care învață (studenți, cadre didactice și cercetători).
8. **Transparența** înseamnă accesul liber al fiecărei *părți interesate* la toate informațiile de interes pentru el, cu privire la activitatea universității. Prin transparență, universitatea demonstrează calitatea oferită. Recunoașterea valorii actuale și setarea așteptărilor viitoare depind de transparența universității în relația cu *părțile interesate*.
9. **Focalizarea spre procese**. Activitățile de asigurare a calității din cadrul universității au o abordare pe bază de proces, fiind identificată măsura în care fiecare proces operațional creează valoare pentru o anumită parte interesată. Interacțiunile dintre procese sunt importante pentru a îmbunătăți procesele în timp ce se menține în echilibru sistemul în ansamblu.
10. **Optimizarea proceselor** este necesară pentru a permite fiecărui proces din universitate să își îndeplinească funcțiile dedicate și să contribuie astfel la atingerea obiectivelor privitoare la asigurarea calității (abordarea managementului ca sistem).
11. **Deciziile cu privire la calitate** sunt fundamentate pe date cu caracter factual, obținute din înregistrări relevante și de încredere cu privire la calitatea serviciilor universitare. Autoevaluarea, experiența, gândirea logică și abordarea științifică sunt combinate pentru creșterea calității deciziilor angajaților și managerilor universitari.



12. **Implicarea personalului** universității în toate demersurile privind asigurarea calității, permite valorizarea maximală a competențelor, experienței, abilităților și creativității acestuia.
13. **Îmbunătățirea continuă**, a proceselor didactice și a proceselor prin care universitatea însuși învață, este baza creării continue de cunoștințe valoroase, necesare pentru dezvoltarea sustenabilă a universității.
14. **Agilitatea** este capacitatea de care universitatea are nevoie pentru a răspunde schimbărilor rapide – fie ele amenințări sau oportunități – din lumea educației. Ea se reflectă în viteza de modificare a ofertei universitare ca reacție la modificarea cerințelor *părților interesate*.

1.4. *Principii privitoare la standardele de asigurare a calității*

1. **Relaționarea directă.** Asigurarea calității serviciilor oferite de UAIC are ca determinant principal satisfacerea intereselor *părților interesate*. Relaționarea directă cu aceștia, pentru a le cunoaște nevoile și a obține feedback corectiv, este cea mai bună cale de a asigura calitatea serviciilor UAIC.
2. **Relaționarea cu producătorii de standarde și criterii de evaluare.** Instituțiile publice sau ONG-urile, implicate în asigurarea calității în învățământul superior prin producerea și difuzarea de standarde sau seturi agregate de criterii de evaluare, sunt considerate *părți interesate* cu impact indirect. Standardele de calitate propuse spre utilizare de către acestea sunt considerate ca referințe doar în măsura în care ele nu contravin exigențelor recunoscute ale *părților interesate* cu impact direct (studenți, angajatori, parteneri în domeniul cercetării etc.).
3. **Îndeplinirea cerințelor minimale.** Asigurarea calității, prin raportare la aceste seturi de standarde sau de criterii de evaluare, are la bază principiul îndeplinirii cerințelor minimale prin monitorizarea evoluției acestora și implementarea de acțiuni corective pentru modificarea stării proceselor din universitate implicate.

Asigurarea calității serviciilor universității nu este limitată la îndeplinirea cerințelor minimale propuse de o terță parte care consideră că reușește astfel să sprijine interesele unor *părți interesate*, ci urmărește satisfacerea intereselor *părților direct interesate* prin îmbunătățirea continuă a ofertei de servicii universitare, pe baza relațiilor bilaterale cu aceștia.

4. **Implicare în adaptarea standardelor și criteriilor de evaluare.** În cazul referențialelor care nu sunt în acord cu interesele reale ale *părților interesate*, universitatea se angajează să acționeze în relația cu organizația emitentă, pentru a propune aducerea standardelor și criteriilor în acord cu aceste interese.

1.5. *Principii privind organizarea pentru asigurarea calității*

1. **Asigurarea calității în toate structurile.** În UAIC, organizarea pentru asigurarea calității se face pe principiul includerii sale între responsabilitățile fiecărui membru al comunității academice și al fiecărei structuri funcționale.



Astfel, la nivelul fiecărei structuri funcționale este delimitată o componentă cu roluri privitoare la asigurarea calității, având o dimensiune proporțională cu mărimea structurii funcționale și cu complexitatea problemelor de asigurare a calității implicate. Minimal, acest lucru poate însemna desemnarea unui responsabil cu asigurarea calității, care să aibă o parte dintre atribuții în acest domeniu. Același principiu conduce la numirea unor responsabili privind asigurarea calității la fiecare nivel.

2. **Armonizarea viziunilor privitoare la asigurarea calității** se realizează prin deciziile colective ale structurilor de conducere și ale comisiilor constituite în acest sens.
3. **Reprezentarea părților interesate.** În cadrul comisiilor cu activitate exclusivă în domeniul asigurării calității sunt prezenți reprezentanți ai *părților interesate* relevante, în scopul susținerii directe a intereselor acestora în ceea ce privește modul de funcționare al universității.

Capitolul 2

Sistemul de management al calității

În cadrul UAIC este implementat un sistem de management al calității compus din regulamente și proceduri, responsabili, structuri instituționale cu rol decizional și executiv, resurse și infrastructură dedicate.

2.1. *Obiective privitoare la calitate*

În vederea îndeplinirii misiunii și concretizării viziunii privitoare la asigurarea calității, UAIC urmărește următoarele obiective privitoare la calitate:

- a) stabilirea și implementarea de mecanisme și proceduri instituționale de evaluare, analiză și îmbunătățire continuă a calității;
- b) îndeplinirea standardelor de calitate specifice pentru învățământul superior românesc, așa cum sunt acestea prevăzute în documentele de referință ale instituțiilor relevante (ARACIS – Metodologia de evaluare externă a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior; ENQA - *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the Higher Education Area*);
- c) producerea și diseminarea de informații sistematice privind calitatea serviciilor oferite de UAIC (educaționale, de cercetare, sociale etc.) către *părțile interesate*;
- d) dezvoltarea unei culturi a calității care să implice toți membrii comunității academice.

2.2. *Leadershipul și răspunderea conducerii pentru asigurarea calității*

- a) Rectorul universității, împreună cu echipa sa de prorectori, formulează politica referitoare la calitate și stabilește strategia instituției în domeniul calității. Acestea sunt supuse spre aprobare Senatului și Consiliului de Administrație în funcție de competențele fiecăruia.



- b) Unul dintre proectori este desemnat ca responsabil al sistemului de management al calității, fiind coordonatorul sistemului de management al calității, al Comisiei pentru Managementul Calității și al Departamentului Asigurarea Calității.
- c) Subcomisiile din cadrul tuturor compartimentelor din Universitate sunt responsabile de aplicarea politicilor, implementarea strategiei și menținerea sistemului de management al calității.

2.3. *Sistemul de management al calității este reglementat prin următoarele documente:*

- a) Carta Universității și Regulamentele incluse
- b) Regulamentul de organizare și funcționare al Departamentului Asigurarea Calității
- c) Regulamentele Subcomisiilor de Management al Calității la nivel de facultăți
- d) Manualul calității cu procedurile aferente

2.4. *Sistemului de management al calității funcționează pe baza structurilor de conducere ale UAIC și a structurilor specializate în asigurarea și evaluarea calității*

- a) Senat
- b) Consiliul de Administrație
- c) Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași
- d) Comisia pentru Managementul Calității
- e) Departamentul Asigurarea Calității

Capitolul 3

Dispoziții finale

- a) Senatul UAIC aprobă Codul de asigurare a calității, constatând elaborarea sa în conformitate cu legislația în vigoare:
 - a. *Legea Educației Naționale nr. 1/10.01.2011 (cu modificările și completările ulterioare)*
 - b. *Legea nr. 87/10.04.2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/12.07.2005 privind asigurarea calității educației (cu modificările și completările ulterioare)*
 - c. *Legea nr. 287/2004 privind consorțiile universitare (cu modificările și completările ulterioare);*
 - d. *Legea nr. 288/2004 privind organizarea studiilor universitare (cu modificările și completările ulterioare)*
 - e. *Hotărârea nr. 404/2006 privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat;*
 - f. *Hotărârea Guvernului Nr. 890/2008, privind denumirile calificărilor și titlurile conferite absolvenților învățământului universitar de licență înmatriculați în anul I;*
 - g. *Hotărârea Guvernului nr. 1418 / 2006;*



- h. Metodologia aprobată prin Hotărârea Guvernului 1418 / 2006;*
- i. Hotărârea Guvernului nr. 1512 / 2008;*
- j. Hotărârea Guvernului nr. 943-2009;*
- k. Hotărârea Guvernului nr. 749/2009;*
- l. Hotărârea Guvernului nr. 631/2010;*
- m. Ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 4630/2010;*
- n. Ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 5239/2010;*
- o. Ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 3928/21.04.2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior.*
- p. Declarația comună a Miniștrilor Europeni din cadrul Spațiului European de Învățământ Superior de la Bologna, din 1999;*
- q. Declarația Summit-ului de la Praga, privind implementarea Declarației de la Bologna și Declarația Summit-ului de la Berlin privind învățământul superior 2003;*

b) Prezentul Cod a fost aprobat în ședința Senatului Universității „Alexandru Ioan Cuza” Iași, din data de 18 decembrie 2014.