

Alexa la 112/25.10.2023



BMC, OGA  
UNIVERSITATEA „ALEXANDRU IOAN CUZA” din IAȘI

ALEXANDRU IOAN CUZA” DIN IAȘI  
INTRARE NR. 16055  
IEȘIRE  
ziua 25 luna 07 2023

39

CĂTRE CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE ȘI SENATUL UNIVERSITĂȚII

CĂTRE BIROUL EXECUTIV AL CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE

Ref. Actualizarea Manualului Calității UAIC

Biroul Executiv al  
Consiliului de Administrație  
în ședința din 30A 26 IUL. 2023

probat cu notința  
notinței din 25.10.2023  
"REDED"

Avizat în ședința CA  
- din data de 27.09.2023  
RECTOR,

HOTĂRĂȘTE

SE APROBĂ  
RECTOR

Vă înaintăm spre aprobare Manualul Calității UAIC, varianta actualizată în cadrul Proiectului UniQualitas Asigurarea și evaluarea calității la Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, Cod proiect: CNFIS-FDI-2023-F-0637, FONDUL DE DEZVOLTARE INSTITUȚIONALĂ - FDI 2023, Domeniul 5: Îmbunătățirea calității activității didactice, inclusiv a respectării deontologiei și eticii academice.

Echipa proiectului implicată în actualizarea Manualului Calității UAIC:

Lect. univ. dr. Sorin MOCANU - Expert evaluare și asigurare a calității

Prof. univ. dr. Lucian Dragoș GORGAN - Expert evaluare și asigurare a calității

Prof. univ. dr. Laurențiu STOLERIU - Expert evaluare și asigurare a calității

Conf. univ. dr. Lucia IRINESCU - Expert evaluare și asigurare a calității

Ligia BOCA- Expert managementul calității

Alexandra VOSNIUC - Expert managementul calității

Vă mulțumim.

Întocmit:

Alexandra Vosniuc



Avizat de membrii Consiliului de Administrație  
în ședința din data de 27.09.2023

# Manualul Calității

## Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași

Actualizat în cadrul **Proiectului UniQualitas: Asigurarea și evaluarea calității la Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, Cod proiect: CNFIS-FDI-2023-F-0637**  
**FONDUL DE DEZVOLTARE INSTITUȚIONALĂ - FDI 2023**  
**Domeniul 5: Îmbunătățirea calității activității didactice, inclusiv a respectării deontologiei și eticii academice**



Nr.	Denumire capitol	Ediție/Revizie
0		2/0
0	<b>Cuprinsul MC</b>	2/0
1	<b>Declarația Rectorului privind Managementul Calității în UAIC</b>	2/0
2	<b>Politica universității privind calitatea</b>	2/0
3	<b>Generalități</b>	2/0
3.1	Prezentarea universității	2/0
3.2	Scop și domeniu de aplicare ale MC în universitate	2/0
3.3	Documente de referință	2/0
3.4	Definiții și abrevieri	2/0
4	<b>Structura Sistemului de Management al Calității (SMC)</b>	2/0
4.1	Descrierea SMC	2/0
4.1.1	Generalități	2/0
4.1.2	Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate	2/0
4.2	Documentele SMC	2/0
4.2.1	Structura documentelor SMC	2/0
4.2.2	Controlul și revizuirea MC	2/0
4.2.3	Controlul informațiilor documentate	2/0
5	<b>Responsabilitatea managementului universității</b>	2/0
5.1	Angajamentul pentru calitate al conducerii universității	2/0
5.2	Responsabilități și autoritate în domeniul calității	2/0
5.3	Planificarea calității	2/0
6	<b>Managementul resurselor</b>	2/0
6.1	Resurse Umane	2/0
6.2	Infrastructura pentru calitate (baza materială)	2/0
6.3	Parteneriate UAIC	
6.4	Resurse Financiare	2/0
7	<b>Realizarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor din universitate</b>	2/0
7.1	Categoriile de procese și servicii realizate de universitate	2/0
7.2	Planificarea realizării proceselor și serviciilor	2/0
7.3	Procesele referitoare la relația cu părțile interesate	2/0
7.4	Proiectarea și dezvoltarea serviciilor universitare	2/0
7.5	Realizarea serviciilor universitare	2/0
7.6	Monitorizarea și măsurarea proceselor	2/0
7.7	Analiza datelor	
7.8	Controlul neconformităților	2/0
7.8.1	Informații documentate	
7.8.2	Structuri	
7.9	Acțiuni corective și preventive	2/0
7.10	Auditul intern	2/0
7.11	Îmbunătățirea continuă a calității	2/0
8	<b>Anexe</b>	
	Anexa 1 Harta SMC	1/0



## CUPRINS

<b>Capitolul 1. Declarația Rectorului cu privire la Managementul Calității</b> .....	5
<b>Capitolul 2. Politica universității privind calitatea</b> .....	6
3.1 Prezentarea universității .....	8
3.2 Scop și domeniu de aplicare ale Manualului Calității (MC) în universitate .....	10
3.3 Documente de referință .....	10
3.4 Definiții și abrevieri .....	11
<b>Capitolul 4. Structura Sistemului de Management al Calității (SMC)</b> .....	13
4.1. Descrierea SMC .....	13
4.1.1 Generalități .....	13
4.1.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate .....	13
4.2 Documentele SMC .....	14
4.2.1 Structura documentelor SMC .....	15
4.2.2 Controlul și revizuirea MC .....	16
4.2.3 Controlul informațiilor documentate .....	16
<b>Capitolul 5. Responsabilitatea managementului universității</b> .....	17
5.1 Angajamentul pentru calitate al conducerii UAIC .....	17
5.2 Responsabilități și autoritate în domeniul calității .....	19
5.3 Planificarea calității .....	22
<b>Capitolul 6. Managementul resurselor</b> .....	23
6.2 Infrastructura pentru calitate (baza materială) .....	25
6.3 Parteneriatele UAIC .....	25
6.4 Resursele financiare .....	26
<b>Capitolul 7. Realizarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor din universitate</b> .....	26
7.1 Categoriile de procese și servicii realizate în universitate .....	27
7.2 Planificarea proceselor și serviciilor realizate de universitate .....	28
7.3 Procesele referitoare la relația cu părțile interesate .....	29
7.4 Proiectarea și dezvoltarea serviciilor universitare .....	31
7.5 Realizarea serviciilor universitare .....	31
7.6 Monitorizarea proceselor .....	33
7.7 Analiza datelor .....	35
7.8 Controlul neconformităților .....	36
7.9 Acțiuni corective și preventive .....	39



<b>7.10 Audit Intern.....</b>	<b>40</b>
<b>7.11 Îmbunătățirea continuă a calității.....</b>	<b>41</b>
<b>Anexa 1. Harta proceselor Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași.....</b>	<b>43</b>



## Capitolul 1. Declarația Rectorului cu privire la Managementul Calității

Demersul instituțional în privința asigurării calității are ca scop consolidarea poziției de instituție recunoscută pe plan național și internațional pentru calitate în predare și cercetare științifică și a rolului de partener strategic pentru comunitate.

Conducerea Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași își exprimă angajamentul instituțional, în condițiile legii, de a contribui la dezvoltarea științei, învățământului și a culturii naționale, de a educa pentru exercitarea de profesii și funcții, în spiritul respectului pentru etica profesională, de a păstra și îmbogăți expresiile creației științifice și culturale și de a sprijini și promova libertatea academică, a principiului răspunderii publice și personale, a gândirii critice și a dreptului la libera exprimare.

Conducerea universității este preocupată în mod permanent de respectarea legislației în vigoare, de aplicarea politicilor naționale și europene în domeniul cercetării și educației, precum și a reglementărilor privind asigurarea și evaluarea calității, având în vedere exercitarea rolului social major ca universitate angajată în sprijinul comunității.

Sistemul de management al calității din Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași reprezintă cadrul organizatoric și funcțional necesar pentru implementarea politicilor în domeniul calității și realizarea obiectivelor pe care conducerea universității le promovează.

Prin „Planul strategic de dezvoltare instituțională pentru perioada 2021-2024”, conducerea universității și-a asumat susținerea acțiunilor în domeniul asigurării calității, utilizând indicatori specifici, garantând transparența instituțională, egalitatea de șanse și dezvoltarea instituțională prin funcționarea eficientă a componentelor de asigurare a calității.

În numele conducerii Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, susțin cu fermitate implicarea comunității academice în creșterea calității serviciilor educaționale și de cercetare, îmbunătățirea continuă a experienței de învățare a studenților și ameliorarea inserției pe piața muncii.

Rector

Prof. univ. dr. Tudorel TOADER



## Capitolul 2. Politica universității privind calitatea

Sistemul de management al calității asigură adaptarea proceselor interne la un management bazat pe rezultate.

Sistemul de management al calității din UAIC este formulat având ca referințe:

- Legea învățământului superior nr.199 din 4 iulie 2023;
- Ordonanța de urgență nr. 75 din 2005 actualizată la 22.10.2015;
- Standardele Agenției române pentru asigurarea calității în învățământul superior – ARACIS [<http://www.aracis.ro/>];
- Ghidul Agenției române pentru asigurarea calității în învățământul superior – ARACIS <https://www.aracis.ro/ghid-raport-autoevaluare-evaluare-institutionala/>;
- Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în spațiul european al învățământului superior (ESG) [disponibile [https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG\\_2015.pdf](https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf)] adoptate de miniștrii responsabili pentru învățământul superior în 2015 la Asociația Europeană a agențiilor de asigurare a calității în învățământul superior – ENQA [<http://www.enqa.eu/>], în colaborare cu Organizația europeană a studenților – ESU [<https://www.esu-online.org/>], Asociația europeană a instituțiilor de învățământ superior – EURASHE [<https://www.eurashe.eu/>], Asociația europeană a universităților – EUA [<http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/>], European Quality Assurance Register for Higher Education EQAR [<https://www.eqar.eu/>];
- Metodologiile clasificărilor internaționale ale universităților pe care Universitatea alege să le considere relevante: ARWU - Academic Ranking of World Universities (cunoscut sub denumirea de ”Shanghai Ranking”) [<http://www.shanghairanking.com/ARWU-Methodology-2017.html>] THE - Times Higher Education - World University Rankings [<https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/methodology-world-university-rankings-2018/>], QS-Top Universities Ranking [<https://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings/methodology>], RankPro [<https://www.cicerobook.com/en/>].

Mecanismele de asigurare a calității educației din UAIC respectă standardele europene, procesul de asigurarea a calității fiind format din două etape: *asigurarea internă a calității* și *asigurarea externă a calității*.

*Asigurarea internă* a calității presupune consolidarea instrumentelor de monitorizare, analiză și evaluare a proceselor specifice învățământului superior, a cercetării și a serviciilor administrative.

O preocupare continuă constă în asigurarea unei transparențe a activității de management instituțional, în acest sens fiind propuse și aprobate măsuri specifice pentru publicarea informațiilor despre activitatea universității.

*Asigurarea externă* a calității este realizată, conform legii, de către ARACIS, organism independent care verifică respectarea standardelor de calitate (capacitatea instituțională, baza



materială, norma didactică, raport studenți/cadre didactice etc.) de către instituțiile de învățământ superior.

Planul strategic al UAIC include următoarele direcții de acțiune și măsuri specifice privind asigurarea calității:

- proiectarea programelor de studiu astfel încât să asigure îndeplinirea obiectivelor pentru care au fost create, ducând prin rezultatele învățării la o calificare fundamentată;
- asigurarea unui suport cadru unitar la nivelul UAIC pentru inițierea și evaluarea programelor de studii;
- monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii pe bază de feedback de la studenți și angajatori, pentru a avea certitudinea că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor studenților și ale societății, conducând astfel la îmbunătățirea continuă a programelor;
- finanțarea corespunzătoare a activităților de învățare și predare și punerea la dispoziție a resurselor de învățare și serviciilor de sprijin adecvate și ușor accesibile pentru studenți;
- aplicarea tuturor reglementărilor specifice unei serii pentru toate etapele parcurse de student, de la admitere și până la absolvirea certificată a ciclului de studii;
- managementul informațiilor documentate din Sistemul de management al calității;
- dezvoltarea și menținerea unei culturi a calității în UAIC bazată pe încredere, participare și comunicare, prin implicarea tuturor participanților (cadre didactice și de cercetare, personal auxiliar, studenți) la actul educațional.

Document sursă: [https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2021/07/Planul-Strategic-2021-2024\\_final.pdf](https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2021/07/Planul-Strategic-2021-2024_final.pdf)

Performanța pe componenta strategică de asigurare a calității se reflectă cu ajutorul criteriilor de performanță în următoarele evaluări realizate în cadrul UAIC:

- raportul anual de autoevaluare a calității la nivel de universitate;
- rapoartele de autoevaluare a programelor de studii ce sunt transmise către ARACIS;
- rapoartele de autoevaluare anuale privind asigurarea calității la nivel de facultăți;
- evaluările periodice ale activității personalului didactic și administrativ, conform procedurilor interne;
- evaluările periodice naționale ale universității și rezultatele obținute;
- rezultatele evaluărilor internaționale și poziția universității în clasamente naționale și internaționale.

La nivel operațional, UAIC își stabilește următoarele obiective privind asigurarea calității:

- proiectarea programelor de studiu în concordanță cu cerințele pieței muncii;
- eficientizarea activităților de monitorizare și evaluare internă a calității.
- monitorizarea poziționării universității în clasamentele internaționale;





- monitorizarea strategică a realizării Planurilor operaționale ale facultăților și ICI (Institutul de Cercetări Interdisciplinare) și a contribuțiilor acestora la clasarea universității în clasamentele internaționale;
- implementarea standardelor de control managerial intern.

Document sursă: <https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2023/03/Plan-Operational-UAIC-2023.pdf>

## Capitolul 3. Generalități

### 3.1 Prezentarea universității

Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași (UAIC) este o instituție publică autonomă și apolitică, care funcționează în conformitate cu prevederile Decretului domnesc din 1860, Constituției României și Legii Educației Naționale. Instituția ieșeană de învățământ superior este finanțată de la bugetul de stat, dar, în același timp, are și venituri proprii obținute și utilizate în condițiile autonomiei universitare.

În momentul înființării, universitatea avea doar trei facultăți: Facultatea de Drept, Facultatea de Filosofie și Facultatea de Teologie. În prezent, UAIC are 15 Facultăți, 14 Școli doctorale (cu 28 domenii de doctorat și postdoctorat), peste 24.000 studenți și colaborează cu peste 600 de universități din 71 țări.

Misiunea UAIC este definită în acord cu prevederile Cartei universitare și reprezintă reperul principal al strategiilor elaborate de conducerea universității. Misiunea Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași este:

- să contribuie la dezvoltarea și răspândirea cunoașterii;
- să educe pentru exercitarea de profesii și funcții în spiritul Adevărului și al Binelui;
- să păstreze și să extindă expresiile creației științifice și culturale;
- să promoveze ideile societății libere în scopul dezvoltării.

Universitatea susține și promovează, prin toate mijloacele specifice, cercetarea fundamentală și cercetarea aplicată în domeniile aferente unor multiple specializări, de la științele exacte, științele naturii, științele sociale și umaniste, până la științele ingineresti, educație fizică și sport, în acord cu exigențele unei societăți bazate pe progres, în numele binelui public și în respectul eticii profesionale.

Universitatea se identifică prin denumire, stemă, sigiliu, steag și sediu central, elementele identitare care au fost aprobate în ședința Senatului Universității din 22 martie 2001:

- *denumirea* este Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași;
- *sediul central* se află situat în Bd. Carol I nr. 11 din municipiul Iași, România;
- *pagina web* a Universității este [www.uaic.ro](http://www.uaic.ro).

Ziua Universității se sărbătorește anual la 26 octombrie, prilej cu care se desfășoară manifestări științifice, culturale și sportive, sub genericul *Zilele Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași*.



Universitatea a aderat la *The Magna Charta of European Universities* (Bologna, 1988) și este afiliată la prestigioase asociații internaționale ale universităților: Coimbra Group, Utrecht Network – Annual General Meeting 2011, EUA – European Association of Universities, AUF – Agence universitaire de la Francophonie, IAU – International Association of Universities, Balkan Universities Network.

Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile Cartei universitare și cu regulamentele proprii.

Alegerea structurilor de conducere se realizează conform legislației naționale și Cartei universitare. UAIC dispune de o administrație care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului și calificării personalului și funcționează riguros prin serviciile oferite comunității universitare. Toată administrația este informatizată. Există un program de perfecționare a administrației, pentru aceasta fiind alocate fonduri bugetare speciale.

Universitatea dispune de patrimoniul necesar desfășurării activității de învățământ și de cercetare de calitate. Dotarea sălilor de curs/seminar, laboratoarelor, amfiteatrelor și bibliotecilor corespunde cerințelor actuale de desfășurare a activităților didactice și de cercetare științifică, fiind adecvate specificului și organizării instituției prin raportare la numărul de studenți, la orar și la alte activități ce au caracter didactic sau științific.

Începând cu anul universitar 2005-2006, *învățământul universitar este organizat în conformitate cu principiile Procesului Bologna* care se derulează în cadrul instituțional al celor 15 facultăți.

Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași este clasificată conform Ordinului MECTS nr. 5262 din 5.09.2011 în categoria **universităților de cercetare avansată și educație**.

Activitatea de cercetare este susținută de la bugetul de stat prin finanțarea suplimentară a domeniilor, pe baza criteriilor și standardelor de calitate elaborate la nivel național și prin participarea la competițiile naționale și internaționale de programe și proiecte de cercetare. O contribuție importantă la finanțarea cercetării o are universitatea, prin mobilizarea de resurse din fonduri proprii.

Universitatea asigură prin resursele proprii, financiare și expertiză științifică, publicarea a peste 40 de reviste științifice, majoritatea dintre acestea cu apariții anuale (<https://www.uaic.ro/cercetare/%20publicatii-stiintifice/>).

În prezent, Universitatea dispune de 9 stațiuni de cercetare:

- Stațiunea Biologică Marină „Prof. dr. Ioan Borcea” de la Agigea;
- Stațiunea de Cercetare-Dezvoltare pentru Acvacultură și Ecologie Acvatică Ezăreni, Iași;
- Stațiunea biologică „Petre Jitariu” Potoci – Neamț;
- Stațiunea de Cercetare și Practică Studentească „Ion Gugiuman” Rarău;
- Stațiunea de Cercetare și Practică Studentească „Simion Mehedinți” Tulnici;
- Stațiunea de cercetări geografice și de monitorizare a calității mediului Mădârjac;
- Stațiunea de Cercetare și Practică Studentească ”Vasile Băcăuanu” Ștefănești, Botoșani;
- Baza de cercetare arheologică „Acad. Mircea Petrescu-Dîmbovița” Cucuteni-Băiceni;
- Stațiunea de creație, cercetare și practică studentească Gălănești, județul Suceava.



De asemenea, UAIC are în administrare și trei șantiere arheologice:

- Șantierul arheologic Târgu Frumos, jud. Iași
- Șantierul arheologic Isaiia, com. Răducăneni, jud. Iași
- Șantierul arheologic Siliștea, jud. Neamț

Ultima evaluare instituțională ARACIS a avut loc în anul 2022. Universitatea a obținut calificativul **GRAD DE ÎNCREDERE RIDICAT**. Raportul ARACIS în urma evaluării poate fi consultat la adresa [https://www.aracis.ro/ev\\_institutionala/universitatea-alexandru-ioan-cuza-din-iasi-2022](https://www.aracis.ro/ev_institutionala/universitatea-alexandru-ioan-cuza-din-iasi-2022)).

### 3.2 Scop și domeniu de aplicare ale Manualului Calității (MC) în universitate

Manualul calității Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași reflectă specificul activității acesteia ca universitate de cercetare avansată și instituție de învățământ superior de stat, sub coordonarea Ministerului Educației.

Prin Manualul Calității, universitatea demonstrează că:

- Sistemul de Management al Calității (SMC), implementat în conformitate cu cerințele Ministerului Educației, al Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și al celorlalte părți interesate de nivelul calității activității universității, este documentat, monitorizat și îmbunătățit continuu;
- se asigură conformitatea acțiunilor din cadrul SMC cu politicile privind calitatea pe care universitatea și le-a asumat;
- furnizează consecvent servicii care satisfac cerințele părților interesate și cerințele reglementărilor în vigoare;
- urmărește să crească satisfacția părților interesate prin procesele de îmbunătățire continuă și prin asigurarea conformității cu cerințele părților interesate și cu cele ale reglementărilor în vigoare;
- există preocupări constante pentru îmbunătățirea performanțelor în toate domeniile activității universității.

Aplicarea Manualului Calității este o cerință obligatorie pentru toate procesele documentate, atât din structura academică cât și din structura administrativă a universității. Manualul Calității este folosit în următoarele scopuri:

- interne: pentru menținerea conformității proceselor de asigurare a calității, pentru informarea și instruirea personalului cu privire la funcționarea SMC;
- externe: pentru a fi difuzat organismelor ministeriale, instituțiilor de evaluare și de acreditare, organismelor de control, partenerilor, beneficiarilor și altor părți interesate, la cererea acestora.

### 3.3 Documente de referință

- Legea învățământului superior nr.199 din 4 iulie 2023;
- Carta Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași;

- Hotărârea Guvernului nr 1418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă a standardelor, standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a ARACIS;
- OUG nr 75/12.07.2015 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Metodologia de evaluare externă a ARACIS;
- Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în spațiul european al învățământului superior (ENQA - ESG);
- OSGG nr 600/2018;
- Ordinul nr. 201/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice privind coordonarea, îndrumarea metodologică și supravegherea stadiului implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la entitățile publice, normele metodologice;
- Ordinul nr. 200/2016 privind modificarea și completarea Ordinului secretarului general al Guvernului nr. 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

### 3.4 Definiții și abrevieri

#### Definiții:

*Acțiune corectivă* este o acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

*Acțiune preventivă* este acel act întreprins în vederea eliminării cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.

*Auditul* este acel 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.

*Autorizarea de funcționare provizorie* a programelor de studii este prima etapă a procedurii de acreditare și reprezintă rezultatul evaluării externe de către ARACIS sau altă agenție înregistrată în EQAR pe baza raportului de autoevaluare elaborat la nivel de facultate și program de studii.

*Acreditarea* programelor de studii sau/și instituțională este modalitatea de asigurare a calității prin care se certifică respectarea standardelor pentru funcționarea organizației furnizoare de educație și a programelor de studii.

*Evaluarea periodică* reprezintă evaluarea programelor de studii și a universității care se realizează având ca referință standardele și indicatorii de performanță ARACIS de la acreditare și are scopul de certificare periodică a nivelului de calitate al unui program de studii acreditat și/sau al universității.

*Informație documentată* – orice informație pentru care există cerința de a fi păstrată și controlată de organizație, împreună cu suportul care conține informația.

*Îmbunătățire continuă* reprezintă activitatea repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.



*Îmbunătățirea calității* este acea parte a managementului calității focalizată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele continuu evolutive privitoare la calitate.

*Calitatea* reprezintă măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele.

*Manualul Calității* este documentul care descrie sistemul de management al calității implementat într-o instituție.

*Neconformitatea* reprezintă o abatere de la așteptările unei părți interesate sau de la cerințele stabilite de o specificație, de o reglementare legislativă, de un standard.

*Politica referitoare la calitate* reprezintă intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

*Procesul* este un ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.

*Standardele, standardele de referință și indicatorii de performanță* descriu cerințele de calitate ale activităților unei organizații furnizoare de educație care solicită să fie autorizată să funcționeze provizoriu, ale unei instituții de învățământ superior acreditate care solicită autorizarea de funcționare provizorie/acreditarea unui nou domeniu/program de studii sau ale unei instituții de învățământ superior acreditate care solicită evaluarea externă a stării calității educației oferite.

#### **Abrevieri:**

AP - Autorizare provizorie de funcționare

A - Acreditare de funcționare

ARACIS - Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

CA - Consiliul de Administrație

CEAC - Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității

BMC - Biroul Managementul Calității

FP - Fișa postului

FV - Fișa vizitei

PA - Procese auxiliare

PM - Procese de management

PO - Procedura operațională

PP - Procese de principale (de bază, de realizare a produselor și serviciilor)

PS - Procedură de sistem

MC - Manualul Calității

SMC - Sistem de Management al Calității

ME - Ministerului Educației

UAIC - Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași

## Capitolul 4. Structura Sistemului de Management al Calității (SMC)

Structura instituțională de asigurare a calității educației este conformă prevederilor legale și își desfășoară activitatea permanent.

### 4.1. Descrierea SMC

#### 4.1.1 Generalități

Prin managementul calității în cadrul UAIC se urmărește asigurarea, monitorizarea și îmbunătățirea calității tuturor proceselor și structurilor implicate în serviciile oferite de Universitate. Acest lucru presupune realizarea sistematică a planificării, asigurării, controlului și îmbunătățirii calității.

SMC din cadrul UAIC este stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu, în conformitate cu cerințele tuturor părților interesate. Părțile interesate sunt prezentate în capitolul 4.1.2. al MC.

Procesele din cadrul UAIC au fost structurate astfel (Anexa 1- Harta SMC):

- procese de management - (PM);
- procese de principale (de bază) - (PP);
- procese suport - (PS).

Pentru asigurarea calității în UAIC, în cadrul SMC sunt statuate ca obligatorii la nivelul tuturor proceselor documentate, următoarele:

- desfășurarea și controlul eficace a proceselor;
- asigurarea resurselor necesare pentru desfășurare și monitorizarea proceselor;
- identificarea neconformităților și a riscurilor de apariție a acestora;
- monitorizarea, măsurarea, analiza, implementarea acțiunilor corective și îmbunătățirea proceselor.

Pentru a conferi încredere că modalitățile de realizare a proceselor sale sunt conforme cu cerințele privitoare la calitate, UAIC înregistrează, păstrează și pune la dispoziție părților interesate informații documentate.

Îmbunătățirea proceselor din cadrul SMC al UAIC se realizează prin acțiuni care încorporează ciclul „Planifică – Efectuează – Verifică – Acționează” (PEVA), realizate de responsabilii din cadrul fiecărui proces și de structurile ierarhice superioare acestora.

#### 4.1.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

UAIC ia în considerare nediferențiat diversele tipuri de relații bilaterale cu părțile interesate, prin evitarea utilizării ca referință absolută conceptelor de client – asociat cel mai adesea schimburilor comerciale – și de beneficiar – asociat cel mai adesea serviciilor sociale.

##### Părți interesate externe

În relațiile sale, UAIC consideră relevante cerințele asupra calității serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de părți interesate externe:

- angajatorii locali, regionali, naționali sau internaționali și asociațiile profesionale ale acestora;
- instituțiile publice locale, regionale, naționale sau internaționale interesate de angajabilitatea studenților, de producția și difuzarea cunoștințelor științifice de către universitate;
- instituțiile cu roluri în reglementarea și finanțarea activității învățământului superior românesc și a cercetării;
- instituțiile de evaluare instituțională și de acreditare, naționale și internaționale;
- universitățile, companiile și institutele de cercetare interesate de a colabora ca parteneri;
- elevii și instituțiile de învățământ preuniversitar;
- comunitatea locală și vecinii spațiilor deținute de universitate;
- orice alte persoane fizice sau juridice care, prin cerințele lor justificate, pot contribui la creșterea calității activității universității.

### Părți interesate interne

În relațiile sale, UAIC consideră relevante cerințele asupra calității serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de părți interesate interne:

- studenții și asociațiile studențești;
- angajații și organizațiile de tip sindical ale acestora;
- funcțiile și structurile academice de conducere ale universității.

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

Între organizațiile non-guvernamentale, roluri importante ca părți interesate le 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 studenții și angajatorii potențiali ai acestora. Pentru activitățile de cercetare, principalele părți interesate sunt companiile și instituțiile din regiunea de Nord - Est și din România.

### 4.2 Documentele SMC

Toate activitățile și acțiunile majore desfășurate la nivelul universității sunt reglementate printr-o serie de documente oficiale (legi, coduri, regulamente, metodologii, proceduri) care sunt făcute publice și sunt aduse la cunoștința angajaților.

La nivelul UAIC se disting următoarele tipuri de informații documentate oficial:

- documente externe: Legi naționale, OUG-uri, HG-uri;
- documente interne la nivel de instituție: Carta Universității, Regulamente, Metodologii, Coduri, Ghiduri;

- documente elaborate la nivel de structuri: Regulamente de ordine interioară, proceduri etc.

În cadrul universității coexistă o varietate de documente și înregistrări prin intermediul cărora sunt reglementate procesele identificate la nivel de Instituție: Cod, regulament, metodologie, procedură, ghid, plan operațional, hotărâre, raport de activitate.

*Codul* reprezintă o culegere de reguli cu privire la un domeniu de activitate.

*Regulamentul* reprezintă totalitatea instrucțiunilor, normelor și regulilor care stabilesc și asigură ordinea și bunul mers al unei organizații, al unei instituții, al unei întreprinderi.

*Metodologia* reprezintă un ansamblu de reguli și principii prin care se descrie modalitatea de a aborda o anumită activitate.

*Procedura* reprezintă un ansamblu de reguli de organizare a activităților din cadrul unui proces, folosite în vederea atingerii unui anumit rezultat. La nivelul universității a fost aprobată forma de procedură propusă de Guvernul României în Ordinul Secretariatului General nr. 600 din 2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare.

O serie de regulamente și metodologii reglementează activitățile didactice - de predare învățare - și activitățile de cercetare. Acestea sunt postate pe site-ul UAIC [aici](#). Activitățile administrative desfășurate la nivelul universității sunt reglementate printr-o serie de regulamente, metodologii și proceduri.

#### 4.2.1 Structura documentelor SMC

În cadrul UAIC sunt elaborate documente care fac parte din SMC, denumite generic „informații documentate”. După denumirea lor, acestea sunt:

- coduri
- regulamente
- metodologii
- proceduri de sistem
- proceduri operaționale
- politica privind calitatea
- Manualul Calității
- harta SMC

Pe lângă documentele specifice SMC, în universitate se identifică documente de formalizare a structurii organizatorice, prin care sunt delimitate și repartizate atribuțiile, sarcinile și responsabilitățile în cadrul structurilor UAIC:

- organigrama
- fișele de post
- regulamentul de organizare și funcționare elaborat la nivelul instituției

Toate aceste informații documentate sunt necesare pentru eficacitatea SMC-ului în universitate.





#### 4.2.2 Controlul și revizuirea MC

Manualul Calității (MC) UAIC descrie Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat în universitate. MC descrie ansamblul proceselor și activităților SMC, politicile, strategiile și obiectivele din domeniul calității, documentele specifice SMC, fiind un ghid pentru comunitatea academică a universității. Activitățile SMC sunt planificate, respectându-se cerințele legale externe și reglementările interne; SMC definit în MC se aplică la nivelul tuturor proceselor, activităților și structurilor organizatorice cu impact recunoscut asupra calității.

#### 4.2.3 Controlul informațiilor documentate

Fiecare informație documentată (cod, regulament, procedură, metodologie, instrucțiune de lucru etc.) are o identificare unică prin antet, titlu și revizie. Pentru fiecare document este menținută o înregistrare a distribuției copiilor prin care se asigură că edițiile în vigoare ale documentelor sunt disponibile în locurile unde se execută activitățile esențiale pentru funcționarea SMC. Documentele perimate sunt retrase din toate punctele de difuzare și sunt păstrate în mod corespunzător.

Orice informație documentată de interes în cadrul SMC, elaborată la nivel de UAIC, este arhivată în cadrul structurii care a elaborat-o și în cadrul Biroului Managementul Calității. Informațiile documentate sunt puse la dispoziția părților interesate, sunt disponibile și protejate adecvat. Toate documentele care conțin informații necesare pentru operarea și controlul sistemului de management al calității sunt identificate, controlate și disponibile acolo unde este necesar. UAIC elaborează și păstrează înregistrări ale documentelor oficiale pentru a se putea demonstra că acestea sunt conforme cu cerințele aplicabile și cu funcționarea eficientă a SMC.

Managementul UAIC a stabilit un proces pentru a controla, identifica, indexa, păstra accesul la documente și în final distrugerea înregistrărilor. Procesul de control al informațiilor documentate precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin Procedura de Elaborare a Informațiilor Documentate la nivel de UAIC.

## Capitolul 5. Responsabilitatea managementului universității

Prin acțiunile sale privitoare la asigurarea calității, UAIC urmărește îndeplinirea așteptărilor continuu evolutive ale părților interesate cu privire la necesitatea și utilitatea serviciilor oferite de universitate. Dezvoltarea politicilor și practicilor privind asigurarea calității serviciilor oferite este un vector cheie al evoluției UAIC spre țintele sale de dezvoltare instituțională.

### 5.1 Angajamentul pentru calitate al conducerii UAIC

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

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 și 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.

#### Principiile asigurării calității în cadrul UAIC

În activitățile de asigurare a calității, UAIC a adoptat și promovează următoarele principii:

- **valorificarea competențelor principale ale universității** prin crearea de valoare pentru fiecare dintre părțile interesate. Părțile interesate 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 comparație cu competitorii relevanți și prin modificarea serviciilor oferite pentru a genera avantaje competitive.
- **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.
- **viziunea universității** este cea care ghidează politicile și strategiile pentru a putea răspunde cu promptitudine la schimbările din mediul educațional și din societate per ansamblu.
- **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 includerea universității în consorții și rețele de parteneri, sunt căi de obținere a recunoașterii calității activității universității.
- **crearea de valoare** pentru studenți se realizează prin satisfacerea nevoilor acestora de a învăța și de a beneficia de condiții de învățare de calitate. Măsurarea satisfacției acestora ajută la creșterea valorii serviciilor oferite prin ameliorarea proceselor implicate.
- **promovarea valorilor sociale** (ex: 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.



- **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 accesul la cunoaștere și transferul de cunoștințe valoroase.
- **transparența** înseamnă accesul liber al fiecărei părți interesate la toate informațiile cu privire la activitatea universității. Prin transparență, universitatea demonstrează calitatea serviciilor oferite. Recunoașterea valorii actuale și proiectarea așteptărilor viitoare depind de transparența universității în relația cu părțile interesate.
- **focalizarea spre procese** se referă la faptul că 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.
- **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).
- **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.
- **implicarea personalului** universității în toate demersurile privind asigurarea calității, permite valorizarea maximală a competențelor, experienței, abilităților și creativității acestuia.
- **îmbunătățirea** permanentă a proceselor didactice și a proceselor prin care universitatea însuși învață este baza creării continue de cunoștințe valoroase, necesare pentru dezvoltarea sustenabilă a universității.
- **agilitatea** este capacitatea universității de a răspunde în fața schimbărilor rapide – fie ele amenințări sau oportunități – din spațiul educației. Aceasta se reflectă în viteza de adaptare a ofertei universitare la modificările cerințelor părților interesate.

#### Principii privitoare la standardele de asigurare a calității

- **relaționarea directă.** Asigurarea calității serviciilor oferite de universitate 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.
- **colaborarea cu autoritățile naționale și internaționale care stabilesc standardele și criteriile de evaluare a calității.** 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.).

- **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 interesate direct, prin îmbunătățirea continuă a ofertei de servicii universitare, pe baza relațiilor bilaterale cu aceștia.
- **implicarea în adaptarea standardelor și criteriilor de evaluare a calității.** 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.

### Principii privind organizarea pentru asigurarea calității

- **asigurarea calității în toate structurile.** În UAIC, organizarea pentru asigurarea calității se face pe principiul includerii acesteia între responsabilitățile fiecărui membru al comunității academice și al fiecărei structuri funcționale.
- **armonizarea viziunilor privitoare la asigurarea calității** se realizează prin deciziile colective ale structurilor de conducere și ale comisiilor constituite în acest sens.
- **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.

Politica și obiectivele specifice privind Managementul Calității se regăsesc în **Planul strategic** și în **Planul operațional al UAIC**.

### 5.2 Responsabilități și autoritate în domeniul calității

*Rectorul* universității, împreună cu echipa de prorectori, formulează politica referitoare la calitate și stabilește strategia instituției în domeniul calității.

*Prorectorul* desemnat responsabil cu Managementul Calității este coordonatorul Sistemului de Management al Calității, al Biroului Managementului Calității și președintele Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității UAIC.

În cadrul UAIC, Prorectorul responsabil cu SMC are următoarele atribuții:

- conduce și organizează întreaga activitate de proiectare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMC;
- coordonează Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității și Biroul Managementul Calității;
- urmărește asigurarea resurselor necesare bunei funcționări a SMC;
- dispune măsuri de îmbunătățire a planificării, realizării, monitorizării și controlului proceselor incluse în SMC;
- conduce și coordonează activitatea de analiză efectuată de management privind funcționarea SMC;



Structurile organizatorice ce asigură managementul calității în UAIC sunt:

- Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;
- Comisia permanentă a Senatului pentru managementul calității, strategie și dezvoltare instituțională;
- Comisiile de evaluare și asigurare a calității la nivel de facultăți și programe de studii;
- Biroul Managementul Calității.

*Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității* are următoarele responsabilități:

- elaborează și adoptă propria strategie și propriul regulament de funcționare;
- în corelație cu strategia instituțională, propune conducerii UAIC politica privind calitatea în educație;
- stabilește obiectivele privind calitatea în UAIC;
- planifică și orientează sistemul de management al calității prin integrarea propunerilor din partea comisiilor de programe de studii;
- acordă consultanță în managementul calității;
- propune alocarea resurselor pentru sistemul calității;
- pregătește raportul anual de evaluare internă privind calitatea educației și informează Senatul UAIC privind stadiul de dezvoltare al sistemului de management al calității;
- elaborează și coordonează procedurile și activitățile de evaluare și asigurare a calității;
- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității ținând cont de standardele de referință și ghidul de bune practici elaborate de ARACIS;
- cooperează cu ARACIS și cu alte agenții sau instituții din străinătate, în domeniul calității;
- propune activități de dezvoltare profesională în domeniul calității;
- apelează la colaboratori externi, experți în domeniul calității, în situațiile care impun acest lucru.

*Document sursă:* [https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2021/01/ROF-CMC\\_aprobat-10.12.2020.pdf](https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2021/01/ROF-CMC_aprobat-10.12.2020.pdf)

*Comisia permanentă a Senatului pentru managementul calității, strategie și dezvoltare instituțională* analizează problemele de pe ordinea de zi a ședințelor de plen și elaborează hotărâri, rezoluții și alte materiale necesare dezbaterii în plen a problemelor respective. Președintele comisiei de specialitate depune la Secretariatul Senatului universitar referatele, avizele, proiectele de hotărâre sau propuneri de rezoluție etc. cu privire la problemele analizate, spre analiză și avizare Președintelui Senatului. La solicitarea Președintelui Senatului, documentele care urmează să fie aprobate de plenul Senatului trebuie să fie obligatoriu vizate pentru legalitate de către Oficiul juridic al Universității. Pentru lucrările comisiei se întocmește un proces verbal în care sunt consemnate dezbaterile și hotărârile luate.

*Document sursă:*

[https://www.uaic.ro/wpcontent/uploads/2022/12/ROFS\\_UAIC\\_Senat\\_r24.11.2022.pdf](https://www.uaic.ro/wpcontent/uploads/2022/12/ROFS_UAIC_Senat_r24.11.2022.pdf)



*Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de facultate și programe de studii* este coordonată de un președinte desemnat la nivelul fiecărei facultăți. Comisia realizează activitățile de asigurare a calității în facultate, asigură interfața cu structurile centrale ale SMC, monitorizează calitatea programelor de studii, elaborează anual Raportul de evaluare internă privind calitatea la nivelul facultății și asistă la evaluările externe ale programelor de studii.

*Biroul Managementul Calității (BMC)* se află sub directa coordonare a Prorectoratului pentru managementul calității, strategie și dezvoltare instituțională. Biroul are rol executiv în implementarea strategiilor și politicilor UAIC în domeniul managementului calității.

*Biroul Managementul Calității* are următoarele responsabilități:

- redactează, actualizează documentele specifice sistemului de management al calității documentat la nivel de universitate;
- avizează documente interne specifice sistemului de management al calității documentat;
- pune la dispoziția facultăților, departamentelor și școlilor doctorale, modele actualizate pentru dosarele de autorizare/acreditare/evaluare periodică/încadrare în domeniu a programelor de studii;
- verifică rapoartele de autoevaluare ale programelor de studii, domeniilor de master și școlilor doctorale, înainte de transmiterea acestora la Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ARACIS), asigurând respectarea cerințelor agenției în ceea ce privește forma și conținutul;
- urmărește implementarea managementului calității în facultăți/departamente și în administrația universității;
- asigură suportul logistic și de secretariat Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de universitate în realizarea de sinteze privind acțiunile de evaluare, audit și îmbunătățire a calității;
- se informează privind rezultatele studiilor periodice cu privire la satisfacția studenților și serviciile oferite de universitate la nivel de facultate/departamente și secretariat (servicii de admitere, educaționale, sociale, de documentare, administrative, de secretariat, de consiliere etc.);
- propune soluții de îmbunătățire a calității serviciilor universitare, prezentându-le Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de Rectorat;
- contribuie la elaborarea raportului anual de autoevaluare internă privind calitatea educației, sub coordonarea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității, precum și la elaborarea altor rapoarte de evaluare solicitate de evaluatori externi și interni;
- transmite informațiile necesare prezenței universității în clasamentele naționale și internaționale stabilite de conducere, colectând datele necesare de la structurile specializate ale universității;
- cooperează cu Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior, precum și cu alte agenții și organisme abilitate sau instituții similare din țară și străinătate, potrivit legii;



- colectează, centralizează și transmite informații de la terți necesare membrilor universității în acțiunile de certificare, evaluare instituțională, acreditare;
- diseminează în universitate informații privind standardele naționale de referință și indicatorii de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul superior;
- culege și diseminează în universitate informații privind standardele de evaluare europeană/internațională a calității învățământului superior;
- elaborează, centralizează documentele cu specific de asigurarea calității și urmărește îndeplinirea hotărârilor luate;
- alte atribuții, stabilite punctual de Președintele Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității.

### 5.3 Planificarea calității

Planificarea calității în cadrul UAIC se realizează prin stabilirea obiectivelor referitoare la calitate, a resurselor și activităților care contribuie la realizarea lor. Acest proces presupune identificarea nevoilor și așteptările părților interesate, fixarea obiectivelor privind calitatea; specificarea caracteristicilor ofertei de produse și servicii ale universității; stabilirea strategiilor pentru realizarea obiectivelor calității și a resurselor necesare.

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

- stabilirea și implementarea de mecanisme și proceduri instituționale de evaluare, analiză și îmbunătățire continuă a calității;
- 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*);
- producerea și diseminarea de informații sistematice privind calitatea serviciilor oferite de UAIC (educaționale, de cercetare, sociale etc.) către părțile interesate;
- dezvoltarea unei culturi a calității care să implice toți membrii comunității academice.

Politica și obiectivele specifice privind Managementul Calității se regăsesc în **Planul strategic și Planul operațional al UAIC.**



## Capitolul 6. Managementul resurselor

UAIC pune la dispoziție necesarul de resurse umane, materiale și financiare pentru implementarea și funcționarea eficace a Sistemului de Management al Calității.

Resursele necesare pentru operarea proceselor și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor în universitate includ:

- resursele umane;
- infrastructura pentru calitate (baza materială);
- parteneriatele Universității;
- resursele financiare .

Necesarul de resurse umane și cel al resurselor financiare, asigurarea de produse și echipamente adecvate desfășurării activităților interne și al serviciilor oferite sunt prevăzute în Planul Operațional și Planul Strategic precum și în alte documente oficiale elaborate la nivelul Direcției Economice și Resurse Umane.

Universitatea dispune de patrimoniul necesar desfășurării activității de învățământ și de cercetare de calitate. Spațiile pentru activitatea didactică și de cercetare (săli de curs, amfiteatre, săli de seminar, laboratoare) sunt în conformitate cu normativele aflate în vigoare. Programarea formațiilor de studiu (serii, grupe și subgrupe) în cadrul spațiilor de învățământ are loc în funcție de dimensiunea formațiilor și de capacitatea sălilor existente, astfel încât activitatea didactică și de cercetare să se desfășoare la parametri optimi.

Spațiile didactice (amfiteatre, săli de lucrări practice etc.) și de cercetare se constituie într-o bază materială corespunzătoare unei activități universitare de cea mai bună calitate, fiind dotate cu sisteme multimedia și alte mijloace aferente predării, laboratoare dotate corespunzător pentru activitățile aplicative (instrumente și aparatură de laborator, programe informatice etc.) și săli pentru desfășurarea seminariilor și a altor tipuri de activități didactice.

Universitatea asigură resurse de învățare (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii etc.) pentru fiecare program de studiu în biblioteci, centre de resurse etc., în format clasic sau electronic și gratuit. Biblioteca universității dispune, pe lângă accesul electronic, de un număr corespunzător de volume din țară și străinătate și de abonamente la principalele reviste de specialitate pentru fiecare disciplină care deținește un program de studiu. Fiecare bibliotecă are un program și resurse de procurare a cărților și revistelor. Studenții sunt încurajați să fructifice din plin oportunitățile create de către UAIC.

În cadrul Planurilor Operaționale sunt prevăzute necesarul de resurse umane și nevoile financiare preconizate. Structurile asigură resursele prevăzute în vederea atingerii obiectivelor prevăzute în planurile operaționale.

Resursele financiare sunt alocate în concordanță cu reglementările naționale privind utilizarea banilor publici. UAIC dispune de structuri bine organizate, în vederea unei administrații eficace și eficiente.

UAIC dispune de un buget anual de venituri și cheltuieli, aprobat de Senatul Universității și respectat în mod riguros. La nivelul Conducerii executive este elaborat și analizat bilanțul contabil,





contul de execuție bugetară, raportul de gestiune și contul de rezultat patrimonial, se urmărește execuția bugetului din care rezultă veniturile încasate și destinația lor, caracterul non-profit al Universității și efectuarea cheltuielilor care se realizează în concordanță cu legislația în vigoare.

## 6.1 Resursele umane

În UAIC sunt respectate dispozițiile legale pentru alegerea organelor colective de conducere: Senatul universitar, consiliul de administrație, consiliul facultății, consiliul departamentului, consiliul pentru studiile universitare de doctorat, consiliul școlii doctorale. Alegerea personalului de conducere se face în acord cu reglementările naționale și regulamentelor și metodologiilor interne. Competențele decizionale specifice pentru organismele de conducere ale universității sunt stabilite prin Carta universitară. Atribuțiile și raporturile dintre aceste structuri sunt precizate prin regulamente, care sunt aprobate de Senat.

### Personalul didactic și de cercetare

Întregul corp academic al universității corespunde din punct de vedere al calificării profesionale și condițiilor legale cerute pentru ocuparea posturilor din Statele de funcțiuni ale departamentelor. Cadrele didactice și de cercetare își desfășoară activitatea în baza legislației naționale și a actelor normative interne. Direcția Economică și Resurse Umane din universitate asigură evidența corectă și completă a tuturor dosarelor de concurs ale personalului didactic.

În vederea ocupării posturilor didactice și de cercetare se organizează concursuri în conformitate cu legislația în vigoare și reglementările interne. Personalul didactic și de cercetare este titularizat 100% în învățământul superior. Personalul didactic și de cercetare asociat satisface condițiile legale pentru ocuparea posturilor.

Conducerea universității și conducerile facultăților urmăresc realizarea unui raport optim între numărul cadrelor didactice titulare și numărul de studenți înmatriculați, armonizare realizată prin stabilirea cifrei de școlarizare, politica de ocupare a posturilor vacante și strategia de pregătire a personalului didactic conform criteriilor impuse de legislația în vigoare.

### Personalul administrativ

UAIC dispune de o administrație care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului și calificării personalului și funcționează riguros prin serviciile oferite comunității universitare. Toată administrația este informatizată; există un program de perfecționare a administrației, pentru aceasta fiind alocate fonduri bugetare speciale.

Consolidarea capacității administrative, pentru îmbunătățirea serviciilor administrative de la nivelul universității și eliminarea disfuncționalităților din actul de administrare, este un obiectiv continuu. Componenta administrativă acționează ca un element suport pentru îndeplinirea funcțiilor de educație și cercetare, fiind totodată una dintre componentele de bază pentru sustenabilitatea activității.

## 6.2 Infrastructura pentru calitate (baza materială)

Calitatea rezultatelor proceselor SMC este sprijinită de infrastructura universității, care cuprinde: spațiile didactice și de cercetare, stațiunile de cercetare, Grădina Botanică, căminele și facilitățile studențești, spațiile administrative, bibliotecile cu fond de carte propriu, corespunzător disciplinelor prevăzute în planurile de învățământ/cercetare pe ciclurile de studii universitare.

Patrimoniul de care dispune universitatea asigură desfășurarea unui proces de învățământ și cercetare de calitate, în concordanță cu planurile de învățământ și numărul de studenți. Universitatea este permanent preocupată de dotarea spațiilor alocate procesului de predare - învățare și de cercetare, inclusiv a bibliotecilor, a laboratoarelor și stațiunilor de cercetare, cu echipamente specifice (calculatoare, laptopuri, imprimante și multifuncționale, copiatoare, videoproiectoare, table inteligente, instalații de videoconferință, aparatură de laborator etc.).

Direcțiile de acțiune privind infrastructura pentru calitate vizează îmbunătățirea continuă a facilităților aferente activităților de predare – învățare – cercetare, modernizarea spațiilor de desfășurare a proceselor educaționale și de cercetare, amenajarea unor spații de socializare comune destinate uzului comunității academice, asigurarea unor spații optime pentru activitățile de educație și cercetare prin achiziții/renovări/construire precum și asigurarea unui confort standard în toate spațiile de cazare și spațiile ce deservește studenții.

*Document sursă:* [Planul-Strategic-2021-2024\\_final.pdf \(uaic.ro\)](#)

## 6.3 Parteneriatele UAIC

Parteneriatele reprezintă pentru UAIC forma de interacțiune principală cu o mare parte din părțile interesate considerate relevante pentru calitatea activității universității. Direcțiile de acțiune privind cooperarea cu partenerii UAIC (administrația locală, instituțiile de planificare regională, mediul de afaceri) vizează:

- comunicarea constantă cu mediul de afaceri și societatea civilă pentru cunoașterea nevoilor specifice Regiunii Nord-Est și crearea premiselor îndeplinirii misiunii asumate de universitate în planul educației și al cercetării științifice;
- implementarea unor sisteme specifice de colectare și evaluare a feedback-ului de la instituții și companii din regiune;
- crearea unui cadru formal de discuții cu reprezentanții mediului de afaceri în vederea cunoașterii nevoilor și competențelor specifice necesare și obținerii unui feed-back din partea acestora privind performanțele absolvenților;
- facilitarea contactului dintre potențialii angajatori, studenții și absolvenții universității;
- identificarea unor soluții de cointerese a firmelor pentru oferirea de stagii de practică de specialitate studenților; inițierea și dezvoltarea, în colaborare cu firmele interesate, a unor programe de internship, dedicate atât studenților din anii terminali, cât și proaspeților absolvenți.

*Document sursă:* [Planul-Strategic-2021-2024\\_final.pdf \(uaic.ro\)](#)

Dezvoltarea bunelor relații cu partenerii recunoscuți reprezintă o condiție a asigurării calității în UAIC.

#### 6.4 Resursele financiare

Activitatea financiară a universității este organizată în concordanță cu legislația națională în domeniu. Universitatea are un buget propriu, constituit din alocațiile ministerului de resort și din surse proprii, și dispune de un patrimoniu propriu pe care îl gestionează conform legislației în vigoare. Procedura bugetară la nivelul UAIC se derulează sub rigorile legislației privind utilizarea resurselor financiare publice, cu respectarea principiilor universalității, unității și echilibrului bugetar. Procedura bugetară urmărește obiectivele generale de eficiență, eficacitate, economie.

Activitatea de contabilitate este informatizată, existând legături cu toate departamentele, serviciile și compartimentele care efectuează operații financiare.

Finanțarea activităților educaționale și de cercetare desfășurate se bazează pe două surse: finanțarea de bază și veniturile proprii și contracte de cercetare cu finanțare națională și internațională.

Activitatea financiară a universității este auditată intern, periodic și anual. Rezultatele auditării se regăsesc în Rapoartele de audit intern emise de Biroul audit public intern, care face parte din structurile administrative ale universității și este subordonat Rectorului. Ponderea costurilor cu resursa umană, taxele de școlarizare a studenților, cheltuielile privind baza materiale se realizează în concordanță cu legislația în vigoare.

UAIC dispune de structuri bine organizate, în vederea unei administrații eficiente și eficiente. Între acestea, Serviciul Contabilitate organizează și conduce contabilitatea proprie, respectiv contabilitatea financiară și contabilitatea de gestiune precum și activitatea de control financiar preventiv. Serviciul de contabilitate al UAIC realizează bilanțul contabil, contul de execuție bugetară și raportul de gestiune, conform reglementărilor în vigoare. Activitatea de contabilitate este informatizată, având o dotare tehnică corespunzătoare și sisteme software specializate pentru: evidența contabilă, execuția bugetară, declarații fiscale, evidență încasări.

UAIC dispune de surse de finanțare bugetare și extrabugetare suficiente atât pe termen scurt cât și lung pentru realizarea directivelor propuse; de asemenea, dispune de un buget anual realist.

### Capitolul 7. Realizarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor din universitate

Universitatea dispune de o structură organizatorică ierarhică, cu responsabilități bine definite la nivelul fiecărei entități. Conducerea UAIC monitorizează periodic activitățile și procesele desfășurate la nivelul entităților, succesiunea și interacțiunea lor, și le analizează în vederea identificării posibilităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității, astfel încât serviciile oferite de universitate să satisfacă cerințele părților interesate, interne și externe.

## 7.1 Categoriile de procese și servicii realizate în universitate

Procesul reprezintă un ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire. În cadrul universității coexistă și se interconstrucionează trei diferite tipuri de procese care contribuie la atingerea obiectivelor propuse:

- procesele de management;
- procesele principale (de bază);
- procesele suport.

Pentru fiecare proces inclus în SMC au fost elaborate documente de referință, definite responsabilitățile, și au fost alocate resurse și identificate modalități de monitorizare.

**Procesele manageriale (procesele instituționale, strategice și de coordonare)** sunt procesele care coordonează derularea proceselor principale și a proceselor suport. Acestea implică acțiuni privind stabilirea politicii și a obiectivelor, stabilirea responsabilităților, stabilirea modalităților și a căilor de comunicare, analiza SMC efectuată de către conducere, identificarea necesarului de resurse, asigurarea resurselor (resurse umane și materiale), infrastructură și mediul de lucru, procese referitoare la evaluarea, analiza și îmbunătățirea rezultatelor.

Procesele de management sunt clasificate în:

- procese de planificare strategică;
- procese de management al performanței (raportare, monitorizare și control);
- procese de management al calității.

**Procesele principale (de bază)** sunt procesele de realizare a serviciilor educaționale, de cercetare și de satisfacere directă a unor cerințe ale părților interesate. Ele sunt procesele care creează valoare și determină esențial calitatea serviciilor. Exemple semnificative:

- procese de învățământ (educaționale);
- procese de cercetare și de valorificare a rezultatelor științifice;
- procese de asigurare a calității vieții studenților: cămine, cantină, burse, acces la sistemele IT universitare, biblioteci, consiliere și orientare în carieră, relația cu alumni;
- dezvoltarea relațiilor internaționale;
- învățământ preuniversitar.

Alte procese de bază: prestări servicii către clienți, contracte de consultanță sau cercetare pentru industrie.

**Procesele de învățământ** sunt delimitate în mai multe componente procesuale, acestora fiindu-le dedicate proceduri operaționale specifice:

- elaborarea planurilor de învățământ;
- organizarea și desfășurarea admiterii la toate nivelele de studii: licență, masterat și doctorat;
- organizarea și desfășurarea activității didactice;
- examinarea și notarea studenților;
- traiectoria studentului (gestiunea rutei academice, evidența studenților și a situațiilor școlare);
- finalizarea studiilor universitare;
- evaluarea internă a programelor de învățământ.

Procesele de învățământ sunt acompaniate de *procese suport pentru învățământ*, fiind realizate proceduri operaționale suport privind:

- evaluarea cadrelor didactice de către studenți;
- evaluarea colegială a personalului didactic;
- evaluarea cadrelor didactice de către management.

*Procesele de cercetare și valorificare a rezultatelor științifice* din UAIC se referă la:

- elaborarea și implementarea planurilor de cercetare;
- asigurarea fondurilor pentru cercetare;
- managementul proiectelor de cercetare și a relațiilor cu partenerii în domeniul cercetării;
- valorificarea rezultatelor cercetării (difuzare prin conferințe, publicare, brevetare, utilizare, vânzare).

*Procesele de asigurare a calității vieții studenților* vizează:

- asigurarea condițiilor de locuit în cămine;
- servicii de masă (cantină);
- asigurarea accesului la sistemele IT universitare;
- asigurarea accesului la biblioteci;
- consiliere și orientare în carieră;
- consiliere educațională;
- consiliere psihologică;
- menținerea relației cu alumni.

*Procesele suport (activitățile profesionale de deservire a activității de bază)* sunt procesele care, prin intervenții punctuale, discontinue și limitate, susțin procesele principale și procesele manageriale, asigurându-le funcționarea normală și eficientă.

Procesele suport sunt împărțite după cum urmează:

- procese de administrare financiară;
- procese de management al resurselor umane;
- procese de achiziții;
- procese de management al patrimoniului;
- procese de management al sistemelor informatice;
- procese de comunicare și relații publice;
- alte procese administrative.

## 7.2 Planificarea proceselor și serviciilor realizate de universitate

Procesele de management, procesele de bază și cele de suport sunt planificate, monitorizate și evaluate anul. Echipa de management a universității elaborează Planul Strategic în care sunt definite obiectivele asociate celor trei categorii de procese, menționate în subcapitolul *Capitolul 7.1 Categorii de procese și servicii realizate în Universitate*, împreună cu strategiile și politicile adoptate pentru a le îndeplini. După aprobarea Planului de către Senat, documentul este transmis către comunitatea academică și publicat pe pagina web a instituției. În același timp Obiectivele, împreună cu Strategiile și Acțiunile pentru atingerea lor sunt promovate de către conducerea

executivă a UAIC prin toate canalele de comunicare internă, astfel încât membrii comunității academice să fie informați și să poată deveni parte din procesul de realizare a lor. Pornind de la Planul Strategic, conducerea executivă elaborează anual Planul Operațional, document în care sunt planificate procesele în acord cu obiectivele, strategiile și politicile adoptate.

La nivel de facultăți și structuri administrative sunt elaborate Planuri Operaționale anuale, aprobate de conducerea executivă a UAIC. Toate planurile operaționale sunt aliniat la obiectivele și strategiile cuprinse în Planul Strategic și în Planul Operațional al UAIC.

Principalul beneficiar direct al serviciilor oferite de UAIC este studentul. Universitatea oferă studenților o gamă variată de servicii și programe speciale pentru a asigura o viață studențească de calitate. Aceste servicii – sociale, culturale, sportive, servicii de consiliere, de cazare/hrană – sunt monitorizate și evaluate periodic. Universitatea oferă servicii variate studenților și dispune de programe speciale pentru asigurarea unei vieți studențești de calitate, pe care le monitorizează și le evaluează periodic.

Serviciile speciale se referă la:

- cazare pentru studenții familiști;
- locuri în grădinița proprie pentru copii studenților familiști;
- proiecte speciale pentru studenții cu dizabilități;
- reducerea pentru tarifele de transport urban.

În cadrul universității se disting câteva structuri care sunt specializate în relația directă cu studenții și în activitățile și procesele de asigurare a calității vieții acestora:

- **Serviciul pentru Studenți, Orientare în Carieră și Inserție Profesională și Alumni** este o structură din cadrul UAIC care se află în subordinea Prorectoratului pentru relația cu studenții, alumni și mediul economic. Prin intermediul acestei structuri sunt oferite studenților servicii de consiliere în carieră, servicii psihologice și ateliere gratuite de dezvoltare personal și profesională, sprijin în pregătirea pentru angajare și posibilitatea de a participa gratuit la evenimente de carieră – târguri de joburi, de voluntariat și stagii de practică, networking cu angajatori, prezentări de companii.
- **Direcția Cămine – Cantine**  are ca misiune asigurarea condițiilor de viață și studiu pentru studenți oferindu-le servicii de cazare, masă, burse.

### 7.3 Procesele referitoare la relația cu părțile interesate

#### Evaluarea satisfacției părților interesate

Conducerea UAIC utilizează măsurarea nivelului de satisfacție a părților interesate ca instrument esențial pentru a identifica ariile de îmbunătățire a performanței sistemului de management al calității. Măsurarea și monitorizarea satisfacției părților interesate se bazează pe analiza informațiilor obținute din interacțiunile cu acestea. Informațiile referitoare la aceste interacțiuni includ:

- evaluarea colegială, evaluarea cadrelor didactice de către studenți;
- poziția obținută de universitate în clasamentele internaționale relevante;



- rezultatele universității și a componentelor sale în cadrul proceselor de acreditare și de certificare profesională a programelor de studii oferite;
- feedback-ul obținut cu ocazia autoevaluărilor și vizitelor organismelor de acreditare, certificare sau ierarhizare a universităților, vizând întreaga universitate sau componente ale acesteia;
- analize proprii privind satisfacția studenților;
- analize proprii privind inserția absolvenților și satisfacția angajatorilor;
- analize proprii privind abandonul universitar;
- analize proprii privind ofertele altor universități;
- contestațiile și reclamațiile studenților cu privire la calitatea proceselor academice și suport;
- incidentele de etică înregistrate la Comisia de etică;
- incidentele înregistrate în relația cu alte părți interesate;
- rapoarte ale unor părți interesate care fac referire la relația lor cu universitatea;
- informații publice din mass-media și social media, locale, naționale și internaționale.

### Desfășurarea activităților de măsurare

Datele colectate cu privire la satisfacerea părților interesate fac obiectul analizelor la nivelul de autoritate din SMC corespunzător problematicii acestora. Înregistrările aferente procesului de evaluare a satisfacției părților interesate sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate.

Fișa de evaluare colegială este parte din Regulamentul de recrutare, evaluare și promovare a cadrelor didactice și de cercetare. Se realizează analize la nivel de facultate și se întreprind măsuri de îmbunătățire permanentă a situațiilor identificate, acolo unde este necesar. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți se face prin completarea unui chestionar, instrument prin intermediul căruia se colectează date privind prestația cadrelor didactice în timpul cursurilor și activităților didactice. Cadrul didactic se autoevaluează și este evaluat anual de către directorul de departament, activitate care este parte componentă a evaluării anuale multicriteriale.

Pe lângă monitorizarea datelor privind satisfacția părților interesate interne, universitatea este preocupată și gradul de satisfacție al părților interesate externe. În acest sens, UAIC desfășoară prin intermediul Serviciului pentru Studenți, Orientare în Carieră și Inserție Profesională și Alumni studii pe piața muncii pentru a identifica cerințele actuale și pentru a putea identifica nivelul la care acestea sunt satisfăcute. Serviciul realizează studii privind calitatea serviciilor studențești, studii privind gradul de satisfacție al studenților, absolvenților și angajatorilor. În urma analizării informațiilor culese, programele de studii de licență și masterat sunt permanent corelate cu nevoile mediului economic și adaptate la noile condiții socio-economice regionale, naționale și internaționale.

### Comunicarea cu părțile interesate

Comunicarea dintre Universitate și părțile interesate constă în:

- informarea părților interesate cu privire la caracteristicile serviciilor realizate de Universitate în zonele lor de interes, pentru stabilirea corectă a așteptărilor acestora. Informațiile transmise public de Universitate cu privire la calitatea promisă a serviciilor sale devin angajamente instituționale;

- primirea de propuneri, solicitări, sesizări ale unor neconformități și a oricăror alte forme de feedback de la părțile interesate cu privire la serviciile realizate de Universitate;
- rezolvarea neconformităților și transmiterea de răspunsuri la solicitările părților interesate.

Înregistrările aferente proceselor de comunicare internă și externă sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate, pentru a asigura trasabilitatea informațiilor și responsabilizarea privind actul de informare publică.

#### 7.4 Proiectarea și dezvoltarea serviciilor universitare

În cadrul UAIC sunt realizate activități de planificare pentru toate procesele identificate în cadrul SMC. Sunt considerate servicii acele componente ale proceselor universității care se încadrează în una dintre următoarele categorii:

- sunt realizate în interacțiune directă cu o parte interesată;
- etapele de realizare sau rezultatele lor sunt vizibile pentru o parte interesată externă.

Anual, la nivel de UAIC și facultăți, sunt elaborate Planuri operaționale în care sunt asumate obiective pornind de la capabilitățile proceselor principale, a modalităților concrete de realizare a activităților și a persoanelor responsabile. Este prognozat necesarul uman și financiar în vederea atingerii obiectivelor propuse. Anual, se întocmește bugetul UAIC, pornind de la necesarul de resurse pentru atingerea obiectivelor propuse.

Pe lângă Planurile Operaționale și Buget, la nivelul UAIC sunt elaborate o serie de Regulamente, Metodologii și Proceduri prin care sunt reglementate modul de creare, implementare, dezvoltare și îmbunătățire a serviciilor oferite de universitate.

#### 7.5 Realizarea serviciilor universitare

Serviciile oferite de universitate sunt reglementate prin informații documentate care sunt elaborate, avizate și aprobate de către conducerea UAIC în conformitate cu legislația în vigoare. Documentele sunt difuzate către comunitatea academică și postate site-ul UAIC.

Serviciile universitare sunt stabilite și realizate în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și cu reglementările interne.

Universitatea este supusă periodic evaluării externe de către ARACIS, în calitatea sa de furnizor de servicii de învățământ superior.

##### Realizarea serviciilor educaționale

Principalii beneficiari direcți ai serviciilor educaționale oferite de universitate sunt studenții. La UAIC recrutarea și admiterea la cele 3 cicluri de studii universitare (licență, master și doctorat) se realizează în conformitate cu autonomia universitară, respectând Constituția României și legislația națională, care prevăd dreptul la studii al fiecărui cetățean. Înscrierea la concursul de admitere se face în baza diplomei de bacalaureat sau a unor acte de studii echivalente, recunoscute de Ministerul Educației.

Oferta educațională este elaborată anual, ținându-se cont de cerințele de pe piața muncii. Programele de studii din cadrul celor 3 cicluri (licență, master și doctorat) sunt acreditate și evaluate periodic de către ARACIS. UAIC are o ofertă largă de programe de studii de licență, master și doctorat, din diferite domenii de studii universitare. Activitățile și serviciile educaționale





vizează dezvoltarea și dobândirea competențelor necesare astfel încât studenții să se poată integra pe piața muncii.

Prin intermediul Serviciului Relații Internaționale studenții pot beneficia de posibilitatea de a-și desfășura o parte a studiilor într-o instituție din cadrul Uniunii Europene și în afara UE. Serviciul Relații Internaționale facilitează accesul la informații privind procedura de aplicare la programe de studii oferite de universități partenere UAIC pe perioade limitate de timp.

UAIC oferă prin intermediul Departamentului pentru Pregătirea Personalului Didactic (DPPD) din cadrul Facultății de Psihologie și Științe ale Educației, servicii de formare continuă specifice pentru dezvoltarea personală și profesională a cadrelor didactice din învățământul preuniversitar. Serviciile de formare profesională continuă se adresează persoanelor care doresc să dobândească sau să își completeze o serie de competențe asociate unor calificări.

Prin intermediul secretariatelor facultăților sunt gestionate toate activitățile de ordin tehnic și administrativ privind admiterea, înmatricularea, întreruperea studiilor, exmatricularea, reînmatricularea, transferul studenților, aprobate de conducerea facultăților sau universității. De asemenea, secretariatul poartă întreaga răspundere pentru promptitudinea, corectitudinea înscrierii datelor și informarea studenților privind situația lor școlară.

Facultățile au obligația de a desemna un tutore care să ofere studenților servicii de îndrumare privind organizarea activității, consiliere în alegerea disciplinelor opționale și facultative, opțiunile profesionale, informare privind dispozițiile anumitor reglementări interne, planurile de învățământ, susținerea evaluărilor etc.

*Document sursă*

<https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2022/07/LICENTA-Regulament-profesional-studenti-2022-2023.pdf>

### **Realizarea activităților de cercetare**

Activitatea de cercetarea științifică reprezintă o componentă majoră a activității desfășurate de cadrele didactice, cercetători și studenți și se încadrează în arile științifice ale domeniilor de studiu.

Strategia și planurile de cercetare sunt adoptate de consiliile facultăților, de consiliile departamentelor interdisciplinare și de Senatul UAIC, precizându-se sursele de finanțare și modul de valorificare a rezultatelor. Activitatea de cercetare dispune de resurse financiare, de acces la literatură de specialitate, logistică și de resurse umane suficiente pentru realizarea obiectivelor. Rezultatele activităților de cercetare sunt valorificate prin publicarea de lucrări științifice în reviste de specialitate indexate în baze de date internaționale (ISI WoS, Scopus, ERIH+, etc.), cărți în edituri naționale, recunoscute CNCS, cărți publicate în edituri internaționale de prestigiu. UAIC acordă o importanță deosebită diseminării rezultatelor cercetării științifice prin organizarea unei palete largi de manifestări științifice (simpozioane, seminarii, workshop-uri etc.).

### **Realizarea serviciilor social-administrative**

UAIC dispune de o administrație care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului și calificării personalului și funcționează riguros prin serviciile oferite comunității universitare.



Serviciile social administrative vizează îndeplinirea nevoilor studenților de a avea un stil de viață corespunzător. Studenții beneficiază de servicii de email în baza colaborării între UAIC și Microsoft România. Serviciul este asigurat pentru studenții universității fără costuri de întreținere sau suport și este gestionat de *Direcția Comunicații Digitale, Statistică și Informatizare*.

Departamentele administrative care se află în subordinea **Direcției Generale Administrative** realizează și oferă servicii medicale, de sprijin financiar, burse, servicii de cazare, de masă, reduceri la transport etc., în conformitate cu normele și standardele privind calitatea.

## 7.6 Monitorizarea proceselor

În calitate de instituție publică de învățământ superior, universitatea dispune de practici de monitorizare și măsurare a proceselor sale. UAIC a stabilit o structură formată din Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității, Comisiile de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de facultăți și Biroul Managementul Calității. Implementarea măsurilor de îmbunătățire a calității educației propuse de CEAC reprezintă un proces continuu.

Politicile de evaluare și asigurare a calității sunt proiectate la nivelul fiecărui departament. CEAC a UAIC și Comisiile la nivel de facultate promovează o cultură a calității, menită să asigure o îmbunătățire a standardelor de calitate comparativ cu cele realizate în alte universități din țară și străinătate. Procesul de monitorizare este permanent, sistematic, planificat și presupune controlul modului în care se desfășoară activitatea pentru depistarea la timp a neconformităților și inițierea de acțiuni preventive și corective.

În cadrul SMC, prin regulamentele, metodologiile și procedurile aprobate, s-au identificat, planificat și implementat procesele necesare pentru măsurare, analiză și îmbunătățire, astfel:

- pentru a demonstra conformitatea serviciilor universitare cu cerințele părților interesate: activități de monitorizare și măsurare la nivelul proceselor, evaluarea satisfacției părților interesate, controlul neconformităților prin acțiuni corective;
- pentru a asigura conformitatea în cadrul SMC: activități de monitorizare și măsurare la nivelul proceselor, autoevaluări și audituri interne, analiza datelor obținute;
- pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC: activități de ameliorare a calității serviciilor, acțiuni corective și preventive.

Monitorizarea și măsurarea proceselor din cadrul universității se realizează pe două linii organizatorice: pe linie academică și pe linie administrativă.

Procesele de natură administrativă sunt monitorizate prin intermediul mecanismelor de control managerial din cadrul Direcției Generale Administrative a universității.

Monitorizarea programelor de studii se realizează de către Prorectoratul responsabil cu programele de studii universitare și Prorectoratul pentru managementul calității, de către CEAC la nivel de facultate și coordonatorul programului de studii. Fiecare titular al disciplinei este direct răspunzător de calitatea îndeplinirii obiectivelor stabilite la nivel de disciplină. Pentru menținerea și îmbunătățirea continuă a calității programelor de studii, în universitate se realizează monitorizarea rezultatelor învățării și a factorilor determinanți.

Procesele de învățământ și de cercetare sunt monitorizate prin intermediul mecanismelor de control managerial gestionate de liniile ierarhice formate de Rectorat, Decanate și Departamente, existând responsabili și atribuții de această natură la toate nivelurile ierarhice.

Sistemul de management al calității impune obligativitatea existenței unor mecanisme de monitorizare și măsurare la nivelul tuturor proceselor. Conform *Procedurii de control a informațiilor documentate la nivel de UAIC*, în fiecare procedură trebuie specificate elemente de monitorizare și măsurare a proceselor. În cadrul capitolului *Descrierea procedurii* sunt urmați obligatoriu cei patru pași ai ciclului Planifică - Realizează - Monitorizează - Menține/Ameliorează.

La nivelul UAIC există structuri care au responsabilitatea de a măsura și monitoriza modul de desfășurare al proceselor, serviciilor, gradul de satisfacție al părților interesate (interne și externe): Conducerea Executivă a Universității, Comisiile Senatului, Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.

### **Conducerea Universității. Comisiile Senatului**

La nivelul universității există proceduri și regulamente elaborate și avizate de structurile de conducere prin care sunt reglementate modalitățile de monitorizare și evaluare a proceselor și serviciilor oferite, cele mai importante fiind:

- regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii;
- regulamentul studiilor de licență, master și doctorat;
- regulamentul de recrutare evaluare și promovare a cadrelor didactice și de cercetare.

Toate informațiile documentate care reglementează practicile de monitorizare și măsurare a proceselor desfășurate în instituție sunt comunicate întregii comunități academice.

Conducerea universității stabilește, prin Planul strategic, obiectivele; acestea privesc, poziționarea UAIC în Clasamentele Academice Internaționale pe care universitatea alege să le urmărească și nivelul realizărilor pe indicatorii de performanță urmăriți în cadrul metodologiilor de măsurare folosite de acele clasamente. Pe baza rezultatelor universității în Clasamentele Academice Internaționale, conducerea UAIC analizează situația actuală a instituției și elaborează planuri care includ măsuri corective și ameliorative.

Anual, prorectoratele elaborează un raport de activitate pe care îl înaintează Senatului. Comisiile Senatului analizează datele și înaintează referate – documente în care sunt evaluate serviciile din cadrul UAIC și sunt propuse măsuri de îmbunătățire. Atât rapoartele de activitate cât și referatele sunt postate pe site-ul Universității, astfel încât comunitatea academică să cunoască situația actuală a instituției.

### **Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității**

Autoevaluarea ca instrument de lucru este utilizată anual pentru a monitoriza procesul de asigurare a calității la nivel de universitate.

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității are responsabilități privind monitorizarea proceselor și acționează pentru a-și îndeplini aceste responsabilități astfel:

- monitorizează gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite;

- propune planuri de îmbunătățire, după analiza atentă a calității la nivel de UAIC și consultarea cu Comisiile de evaluare și asigurare a calității la nivel de facultăți;
- elaborează Raportul anual de autoevaluare – document care respectă standardele Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS). Raportul analizează nivelul standardelor de calitate structurate pe trei capitole: *capacitatea instituțională* (misiune, obiective, integritate academică, management, administrație, patrimoniu, dotare, resurse financiare alocate), *eficacitatea educațională* (conținutul programelor de studii, admiterea studenților, rezultatele învățării, activitatea de cercetare științifică) și *managementul calității*.

### **Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial a UAIC (Comisia de monitorizare)**

Comisia de monitorizare își desfășoară activitatea în conformitate cu OSGG 600/2018 și coordonează: procesul de identificare și actualizare a activităților și obiectivelor generale și specifice ale UAIC și procesul de monitorizare a performanțelor, a situației procedurilor și a procesului de raportare, respectiv informare către rectorul UAIC. De asemenea, analizează și prioritizează riscurile semnificative care pot afecta atingerea obiectivelor generale ale funcționării UAIC, prin stabilirea limitelor de toleranță la risc, aprobate anual de către conducere, care sunt obligatorii și se transmit tuturor compartimentelor pentru aplicare.

Membrii Comisiei monitorizează realizarea obiectivelor specifice, analizează activitățile care se desfășoară în cadrul structurii, măsoară și înregistrează rezultatele, le compară cu obiectivele, identifică abaterile, aplică măsuri de control.

Document sursă: <https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2021/02/Regulamentul-Comisiei-SCMI.pdf>

### **7.7 Analiza datelor**

Conducerea executivă analizează periodic datele privind SMC, obținute din următoarele surse:

- raport anual de autoevaluare instituțional;
- rapoarte de activitate ale structurilor din UAIC;
- analiza cerințelor de pe piața muncii și a gradului de pregătire al studenților pentru piața muncii;
- planurile de îmbunătățire înaintate de Comisiile Senatului sau de alte structuri;
- rapoartele Biroului de Audit Intern;
- rapoartele elaborate în urma participării universității la Evaluările Internaționale;
- raportul final și documentele asociate, elaborate de ARACIS cu ocazia Evaluărilor externe atât instituționale cât și pe programe de studii.

Analiza efectuată de conducerea Universității se finalizează astfel:

- se constată neconformitățile în funcționarea SMC;
- se elaborează un Raport care include propunerile de acțiuni corective/preventive, termene și responsabilități pentru acestea;
- se verifică eficacitatea acțiunilor corective/ preventive implementate.



Departamentele și facultățile UAIC dispun de softuri specializate, care ajută la managementul și la analiza situației lor, după cum urmează:

*SIMS (eSIMS)* – Sistem Integrat de Management al Școlarității, conform Procesului Bologna. Este exploatabil pe intranet/internet.

*SIMSWeb* – aplicație exploatabilă pe internet, ce permite vizualizarea situației școlare de către studenți, folosind conturile de acces.

*WebLic (WebMaster, WebDoctorat)* – produse informatice destinate admiterii centralizate în învățământul superior, la formele de învățământ: licență, master, doctorat. Este exploatabil pe intranet/internet.

*GradeDidactice* – produs informatic destinat monitorizării proceselor de admitere în vederea obținerii gradelor didactice pentru învățământul preuniversitar de către: prof. I, prof. II, învățători, educatori, institutori etc. Permite și tipărirea diplomelor.

*GS* – Gestiunea Spațiilor, dar și a cheltuielilor cu fluidele energetice: apă, gaz, curent electric, defalcate pe structurile Universității. Este exploatabil pe intranet/internet.

*Stud\_Int* – monitorizează rezultatele școlare ale studenților internaționali care urmează anul pregătitor în limba română și permite tipărirea certificatelor de absolvire a anului pregătitor.

*Certificate* – permite monitorizarea datelor și rezultatelor obținute de persoanele care urmează cursurile de perfecționare a personalului didactic – modulul psihopedagogic – și tipărirea foilor matricole și certificatelor de absolvire a acestui modul.

*Contracte* – permite emiterea contractelor individuale de muncă pentru personalul didactic și nedidactic și realizarea actelor adiționale la contractele individuale de muncă.

*Registratură* – aplicație folosită la registratura universității pentru a gestiona documentele din cadrul acestui departament.

*Birou Senat* – aplicație folosită la gestionarea documentelor ce vor fi discutate în ședințele Biroului Executiv al Consiliului de Administrație al UAIC.

*Burse* – aplicație destinată calculului burselor studenților UAIC și exportului datelor în formatele cerute de bănci în vederea transferului lor în conturile de card ale studenților.

UAIC are un departament specializat –  *Direcția Comunicații Digitale, Statistică și Informatizare*  – care are atribuții în ceea ce privește informatizarea activităților din universitate, integrarea activităților și proceselor din punct de vedere informatic, întocmirea, prelucrarea, raportarea și arhivarea evidențelor statistice solicitate de conducerea universității.

## 7.8 Controlul neconformităților

Controlul neconformităților este reglementat prin informații documentate elaborate de UAIC și legi la nivel național. În cadrul instituției se disting o serie de structuri care veghează ca regulamentele, codurile și legile la nivelul tuturor entităților din universitate să fie aplicate și respectate. UAIC identifică serviciile educaționale și rezultatele finale care sunt neconforme cu obiectivele prestabilite, cerințele legale sau obiectivele organizaționale și curriculare. Controlul se realizează în etapele corespunzătoare realizării serviciului educațional, cu alocarea clară a responsabilităților și autorității în vederea tratării neconformităților.



### 7.8.1 Informații Documentate

Personalul Universității are drepturi și îndatoriri care decurg din: Carta universitară, Codul de etică, Contractul individual de muncă, Contractul colectiv de muncă, precum și din legislația în vigoare. Codul de etică al Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași reprezintă un cadru de formalizare a unor reguli consensuale între membrii comunității academice, privitoare la modul de acțiune în același spațiu social, pentru a conferi un spor de autoritate acestuia în ansamblul societății; este un contract moral între membrii comunității universitare; un instrument de orientare, de intervenție ameliorativă, de evaluare a moralității acțiunilor membrilor comunității universitare, pe baza unor standarde generale bune pentru fiecare, dar și pentru societate, conciliind: concurența și cooperarea, individualismul și solidaritatea, asumarea regulilor generale și liberul-arbitru, în scopul de a proteja atât libertatea și demnitatea persoanei, cât și binele public.

Codul este elaborat în conformitate cu prevederile legislației în domeniul educației, cercetării științifice și al muncii, elaborat cu respectarea drepturilor individuale fundamentale, dar și cu cerințele exercitării responsabilităților personale. Sunt descrise drepturile și obligațiile angajaților din UAIC și sunt prezentate abaterile de la Cod și consecințele.

**Comisia de etică** este structura responsabilă să evalueze și să investigheze posibilele abateri de la etica universitară și să propună aplicarea sancțiunilor descrise în Codul UAIC.

**Regulamentul intern privind drepturile și obligațiile personalului** - stabilește dispoziții speciale privind disciplina muncii în cadrul UAIC și dispoziții generale privind raporturile dintre aceasta și angajații săi. Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru toți salariații, indiferent de durata Contractului Individual de Muncă (determinată, nedeterminată), durata muncii (normă întreagă sau fracțiuni de normă) și de poziția ierarhică a acestora. Nerespectarea principiilor prezentate în acest regulament constituie abatere disciplinară și se sancționează disciplinar, material, civil sau penal, după caz.

Conform Regulamentului intern privind drepturile și obligațiile personalului, salariații pot adresa universității, în nume propriu, cereri sau reclamații privind încălcarea drepturilor lor prevăzute în Contractul individual de muncă sau în Contractul colectiv de muncă. De asemenea, în calitate de angajator, UAIC dispune de prerogativa disciplinară, având dreptul de a aplica, potrivit legii, sancțiuni disciplinare salariaților săi ori de câte ori constată că aceștia au săvârșit o abatere disciplinară. Conform legislației în vigoare, dacă se constată existența unor neconformități, se constituie o **Comisie** care va evalua situația. Pe baza raportului elaborat se va pune în aplicare sancțiunea sau consecințele prevăzute în legislația în vigoare sau în regulamente interne.

**Regulamentele de studii (licență, master și doctorat)** descriu drepturi, obligațiile, definesc o serie de servicii și activitatea didactică, fac cunoscut procesul de admitere, înmatriculare, înscriere semestrială, întrerupere a studiilor, retragere de la studii, exmatriculare, reînmatriculare, transfer, examinare. Conform acestor regulamente, dacă studentul consideră că a fost notat incorect, el poate adresa cadrului didactic o solicitare de reevaluare în termen de 48 de ore de la afișarea notei în Sistemul Integrat de Managementul Școlarității (e-Sims). Cadrul didactic are obligația de a reevalua lucrarea în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării. În situația modificării notei, cadrul



didactic operează în catalog corectarea notei, în condițiile stipulate de Procedura operațională de organizare a activității privind gestiunea rezultatelor obținute de studenți la evaluările finale la disciplinele incluse în planurile de învățământ nr. UAIC 6506/04.05.2017, art. 23. Dacă nota rămâne neschimbată și studentul consideră în continuare că notarea s-a făcut incorect, acesta poate depune la secretariatul Facultății o contestație adresată decanului, prin care solicită reevaluarea lucrării scrise, de către o nouă comisie. Decanul numește comisia de soluționare a contestației, formată din două cadre didactice din departament, fără includerea cadrelor didactice care au făcut parte din comisia inițială de evaluare. Nota se modifică doar în situația în care există o diferență de cel puțin un punct față de nota finală acordată inițial. Rezultatele obținute la evaluările orale nu pot fi contestate.

### 7.8.2 Structuri

**Comisia de Etica a Universității** reprezintă o structură a universității, înființată în baza prevederilor legale naționale. Structura și componența Comisiei de etică universitară sunt avizate de conducerea universității, în acord cu legislația națională și reglementările interne. Membrii comisiei de etică sunt persoane cu prestigiu profesional și autoritate morală.

Comisia de etică este structura responsabilă să evalueze și să investigheze posibilele abateri de la Codul de Etică Universitară. Pot transmite sesizări persoanele din cadrul comunității universitare sau persoane din afara acesteia, dacă sesizarea se referă la un membru al comunității universitare.

Drepturile și obligațiile membrilor comunității universitare, abaterile și sancțiunile referitoare la încălcarea eticii universitare și a bunei conduite în cercetare, procedura de lucru a Comisiei de etică sunt prevăzute în Codul de etică UAIC.

*Document sursă:* [https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2019/06/Codul-de-Etica-UAIC\\_23.05.2019.pdf](https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2019/06/Codul-de-Etica-UAIC_23.05.2019.pdf)

**Biroul Control Financiar Preventiv Propriu** este o structură aflată în directă subordine a Rectorului Universității cu scopul de a identifica proiectele de operațiuni care nu respectă condițiile de legalitate și regularitate și după caz, de încadrare în limitele și destinația creditelor bugetare și de angajament și prin a căror efectuare s-ar prejudicia patrimoniul public și fondurile publice. Acest tip de control are ca obiectiv asigurarea gestiunii financiare, în condiții de legalitate, economicitate și eficiență a fondurilor publice.

Controlul Financiar Preventiv Propriu se exercită asupra documentelor în care sunt consemnate operațiunile patrimoniale, înainte ca acestea să devină acte juridice, prin aprobarea lor de către titularul de drept al competenței sau de către titularul unei competențe delegate în condițiile legii.

Întrucât universitatea gestionează fonduri publice, există un control financiar preventiv propriu ce funcționează în baza Deciziei de **Control Financiar Preventiv Propriu** nr.15494/29.09.2017 și care se exercită asupra documentelor în care sunt consemnate operațiunile patrimoniale, înainte ca acestea să devină acte juridice, prin aprobarea lor de către ordonatorul de credite. Activitatea se derulează conform Ordonanței Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, aprobată prin Legea nr. 301/2002, cu modificările și

completările ulterioare și a Ordinului ministrului de finanțe nr. 923/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice generale referitoare la exercitarea controlului financiar preventiv cu modificările și completările ulterioare și avizul Ministerului Educației nr. 36403/02.10.2003.

Controlul Financiar Preventiv Propriu constă în verificarea sistematică a operațiunilor care fac obiectul acestuia, din punct de vedere al:

- controlului de legalitate – respectării tuturor prevederilor legale care le sunt aplicabile, în vigoare la data efectuării operațiunilor;
- controlului de regularitate – îndeplinirii sub toate aspectele a principiilor și a regulilor procedurale și metodologice care sunt aplicabile categoriilor de operațiuni din care fac parte operațiunilor supuse controlului;
- controlului bugetar – încadrării în limitele și destinația creditelor bugetare și de angajament, după caz.

*Document sursă:* <https://www.uaic.ro/organizare/birou-control-financiar-preventiv-propriu/>

**Biroul Audit Public Intern** desfășoară o activitate funcțional independentă și obiectivă, care dă asigurări și consiliere conducerii pentru buna administrare a veniturilor și cheltuielilor publice, ajutând universitatea să își îndeplinească obiectivele printr-o abordare sistemică și metodică, care evaluează și îmbunătățește eficiența și eficacitatea sistemului de conducere. Această structură poate desfășura acțiuni de control și inspecție la nivelul fiecărei structuri interne. Misiunile de audit public intern pot avea diferite obiective principale: asigurarea conformității procedurilor și operațiunilor cu normele, regulamentele și legile; evaluarea sistemelor de conducere și de control intern în scopul înlăturării eventualelor nereguli și deficiențe din cadrul entității publice; auditul de sistem.

Periodic, structurile universității sunt evaluate și auditate. Biroul Audit Public Intern (BAPI) elaborează rapoarte privind constatările, concluziile și recomandările rezultate din activitatea de audit desfășurată. În cazul identificării unor nereguli (neconformități), BAPI raportează imediat conducerii universității.

*Document sursă:* <https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2019/03/ROF-BAPI-2018-1.pdf>

La nivelul tuturor proceselor din SMC, prin elementele descrise în informațiile documentate înregistrate cu privire la neconformități, se urmăresc următoarele:

- descrierea neconformității;
- descrierea acțiunilor corective și preventive realizate;
- identificarea autorității/autorităților care au acționat pentru a decide și a implementa acțiunile corective și preventive.

## 7.9 Acțiuni corective și preventive

În cadrul proceselor din cadrul SMC al UAIC se realizează acțiuni corective necesare înlăturării cauzelor ce au generat apariția neconformităților, pentru a preveni reapariția acestora.

La planificarea acțiunilor corective, conducerea universității evaluează impactul acestora din punct de vedere al:

- costurilor induse de neconformitățile identificate și de soluțiile propuse;





- performanțelor așteptate ale procesului;
- calității serviciului, percepută de părțile interesate direct implicate.

Managementul UAIC analizează informațiile oferite de structurile abilitate din universitate cu privire la procesele SMC al universității, cu scopul de a identifica și apoi elimina cauzele neconformităților. Acțiunea corectivă este inițiată pentru eliminarea cauzelor ce au generat neconformitățile, pe baza unor informații privind:

- neconformitățile identificate cu ocazia unor audituri externe (organizate de organisme de acreditare, certificare sau de alte organizații specializate - de ex: ARACIS);
- neconformități rezultate din auditările interne;
- reclamații întemeiate (adresate de studenți, cadre didactice și de cercetare, personal administrativ etc.).

În funcție de cauzele ce au generat neconformitatea se stabilește corecția necesară, acțiunea corectivă dacă este cazul, termenul și responsabilitățile pentru aplicarea acestora. Pentru prevenirea repetării unor neconformități sau a unor situații nedorite pot fi modificate anumite proceduri și, prin urmare, procesul descris în documentul respectiv. Structurile din UAIC care analizează și evaluează neconformitățile pot elabora și propune un plan de îmbunătățire a SMC.

Conducerea universității utilizează acțiunile corective ca instrument pentru îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității. Pe baza rezultatelor universității în clasamentele internaționale, a Raportului de Autoevaluare elaborat de Comisia pentru management al Calității, a referatelor elaborate de Senatul UAIC, Conducerea executivă a universității analizează situația instituției și elaborează planuri care includ măsuri corective și ameliorative.

Prevederile cuprinse în Codul de etică și deontologie profesională, Regulamentul intern privind drepturile și obligațiile personalului, Regulamentul studiilor universitare de licență și Regulamentul studiilor universitare de master, Regulamentul studiilor universitare de doctorat, descriu situațiile potențiale precum și modul de soluționare (acțiuni preventive) a posibilelor contexte neconforme.

## 7.10 Audit Intern

În calitate de instituție publică de învățământ superior, universitatea dispune de practici de auditare internă pentru principalele domenii ale activității universitare, în conformitate cu legislația din România. Activitatea de audit se desfășoară în baza unui Plan anual de audit, extras din Planul Trienal, aprobat de Rector și vizat de Ministerul Educației. Activitatea Biroului de Audit Public Intern se desfășoară în baza Regulamentului propriu de organizare și funcționare și a Cartei auditului intern, ambele documente fiind aprobate de conducerea UAIC prin HBS 30A/30.03.2011. Anual se elaborează un Program de asigurare și îmbunătățire a calității activității de audit intern și un Raport privind activitatea de audit intern desfășurată la nivelul UAIC, documente aprobate de Rector. Raportul privind activitatea de audit intern se transmite, conform termenelor prevăzute de legislația specifică, la Serviciul Audit Intern din cadrul Ministerul Educației și respectiv Camera de Conturi a județului Iași. În ceea ce privește Regulamentul de ordine interioară, la nivelul BAPI se respectă prevederile Regulamentului intern privind drepturile și obligațiile personalului.



În universitate există și funcționează pârghiile pentru a controla modul în care se respectă implementarea prevederilor Cartei și ale Codului de etică și deontologie profesională, privind integritatea academică, prin intermediul Comisiei de etică și care funcționează în baza unui regulament propriu. La UAIC, în baza Codului de etică și deontologie profesională și a practicilor asociate prevăzute în procedura privind funcționarea Comisiei de etică sunt realizate activități de verificare și control privind integritatea academică. Rezultatele activităților de verificare și control sunt făcute publice, prin elaborarea unui raport anual.

Rezultatele auditului intern sunt utilizate ca date de intrare ale analizei periodice efectuate de conducerea executivă pentru a susține cu dovezi subiecte ca:

- funcționarea eficientă a proceselor;
- oportunitățile pentru îmbunătățirea continuă;
- capabilitatea proceselor;
- utilizarea eficientă și eficientă a resurselor;
- activitățile de îmbunătățire realizate.

Înregistrările aferente procesului de efectuare a auditurilor interne sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate. Procesul de audit intern, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate printr-o procedură documentată.

Activitatea financiară a universității este auditată intern, periodic și anual de Biroul Audit Public Intern al UAIC. Bilanțul contabil, contul de execuție bugetară și rezultatele auditării externe a situațiilor financiare sunt făcute publice în urma aprobării de Senat.

## 7.11 Îmbunătățirea continuă a calității

Adaptarea serviciilor universității la cerințele continuu evolutive ale părților interesate este realizată prin activitățile de îmbunătățire a calității serviciilor și prin îmbunătățirea SMC.

**Îmbunătățirea calității serviciilor** Universității se realizează prin:

- identificarea zonelor cu oportunități de creștere a satisfacției părților interesate și prin cunoașterea schimbărilor cerințelor părților interesate;
- includerea în designul serviciilor oferite a unor caracteristici care să răspundă la nevoile sau oportunitățile de îmbunătățire identificate;
- măsurarea conformității și evaluarea feedbackului privind calitatea serviciilor primit de la părțile interesate.

Conducerea executivă a universității se preocupă de *îmbunătățirea continuă a SMC* prin:

- stabilirea, actualizarea și aplicarea politicilor privind calitatea;
- monitorizarea atingerii obiectivelor privind calitatea;
- efectuarea auditurilor interne;
- analiza datelor privitoare la calitate și la starea SMC;
- inițierea de acțiuni corective și preventive.

Managementul universității urmărește continuu să îmbunătățească eficacitatea și eficiența proceselor, atât prin demersuri preventive cât și în urma apariției unor nevoi sau oportunitățile de îmbunătățire.



În cadrul proceselor de îmbunătățire continuă sunt urmați pașii următori:

- identificarea nevoii de îmbunătățire – identificarea problemei, selectarea zonei de îmbunătățire și motivarea alegerii făcute;
- cunoașterea situației curente – eficacitatea și eficiența proceselor existente; analiza datelor pentru stabilirea frecvenței unui anumit tip de problemă; o problemă este selectată și se stabilește obiectivul pentru îmbunătățire;
- analiza cauzelor – identificarea și verificarea cauzei apariției problemei;
- identificarea soluțiilor posibile – selectarea și implementarea unei soluții, considerată cea mai bună;
- evaluarea efectelor – problema și cauzele apariției sunt eliminate sau efectele negative au fost diminuate, soluția adoptată funcționează și obiectivul a fost îndeplinit;
- implementarea și normalizarea noilor soluții – vechiul proces este înlocuit cu procesul îmbunătățit, inclusiv prin difuzarea de documente modificate aprobate;
- evaluarea eficacității și eficienței procesului, care include acțiunea de îmbunătățire finalizată – utilizarea soluțiilor în alte zone în cadrul universității.

Procesul de îmbunătățire este generat de modificarea obiectivelor privind calitatea, ca urmare a evoluțiilor cerințelor părților interesate, sau de nerezolvare completă a unor probleme pentru care s-au aplicat deja măsuri corective.

Cadrele didactice, cercetătorii, departamentele și facultățile sunt încurajate să se preocupe permanent de îmbunătățirea activităților pe care le desfășoară. Activitățile de îmbunătățire sunt parte a atribuțiilor persoanelor care au funcții de conducere sau care sunt implicate direct în procesul de implementare și dezvoltare a SMC.

Un rol cheie în îmbunătățirea SMC îl are evaluarea periodică a programelor de studiu. Această analiză periodică a calității declanșează implicit autoanalize, care conduc la îmbunătățirea eficienței tuturor proceselor derulate în cadrul programelor de studii supuse evaluării. Lista programelor și domeniilor de studii care vor fi supuse evaluării externe ARACIS în vederea acreditării sau a evaluării periodice este realizată anual și se aprobă în Consiliul de administrație al UAIC.

## Capitolul 8. Anexe

### Anexa 1. Harta proceselor Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași

