



# Codul de asigurare a calității în Universitatea din Craiova



Craiova - 2012



## Cuprins

1	Definirea și domeniul de aplicare a Codului de asigurare a calității al UCv	4
2	Terminologie. Documente și standarde de referință	5
2.1	Terminologie	5
2.2	Acronime	6
2.3	Organizații cu atribuții în domeniul calității în învățământul superior	7
2.4	Cadrul legislativ referitor la învățământul superior din România	7
2.5	Cadru normativ european preluat în reglementări naționale	8
3	Prezentarea UCv	9
3.1	Scurt istoric	9
3.2	Cadrul juridic de organizare a UCv	9
3.3	Încadrarea UCv în peisajul învățământului românesc	9
3.4	Încadrarea UCv în context regional	10
3.5	Structura UCv	10
3.6	Normele și valorile UCv	10
3.7	Misiunea și obiectivele UCv	11
4	Sistemul de management al calității	13
4.1	Cerințe ale sistemului de management al calității	13
4.3	Documente ale sistemului de management al calității al UCv	16
4.4	Entități ale sistemului de management al calității al UCv	16
5	Responsabilități în sistemul de management al calității	18
5.1	Principii ale sistemului de management al calității al UCv	18
5.2	Responsabilitatea managementului SMC	19
5.3	Angajamentul managementului	20
5.4	Reprezentantul SMC	20
5.5	Analiza efectuată de management	20
5.6	Comunicare internă	21
5.7	Responsabilități în proiectarea în sistemului de management al calității al UCv	21
5.8	Planificarea sistemului de management al calității al UCv	22
5.9	Responsabilități în monitorizarea în sistemul de management al calității al UCv	22
6	Controlul și verificarea SMC	23
6.1	Controlul asigurării calității	23
6.2	Controlul documentelor	23
6.2.1	Cerințe ale procesului de control al documentelor	23
6.2.2	Analiza și aprobarea inițiativei de elaborare, modificare sau anulare a documentelor	24
6.2.3	Procesul de elaborare a documentelor	24
6.2.4	Procesul de modificare a documentelor	24
6.2.5	Utilizarea documentelor	24
6.2.6	Distribuirea documentelor externe care trebuie puse în aplicare	25
6.2.7	Durata de păstrare a documentelor în UC	25
6.2.8	Responsabilități referitoare la controlul documentelor la UC	25
6.2.9	Punerea în aplicare – Preluarea documentelor existente	26
6.3	Controlul înregistrărilor	26
6.3.1	Stabilirea registrelor necesare identificării înregistrărilor	26
6.3.2	Înregistrarea, șnuruirea și parafarea registrelor sau inscripționarea holografică a discurilor optice pe care se fac înregistrări	27
6.3.3	Elaborarea înregistrărilor și arhivarea lor, cu parolă, pe suport electronic	27
6.3.4	Regăsirea înregistrărilor, conform diverselor solicitări	27
6.3.5	Controlului necesar pentru eliminarea înregistrărilor	27
6.3.6	Responsabilități în controlul înregistrărilor	27
6.4	Auditul intern	27
7	Managementul resurselor	29



7.1	Planificarea, procurarea și repartizarea resurselor	29
7.2	Managementul resurselor umane	30
7.3	Managementul resurselor materiale și informaționale	30
7.4	Mediul de lucru	31
8	Managementul procesului educațional	32
8.1	Identificarea cerințelor referitoare la programele de studii și educaționale	32
8.2	Proiectarea, planificarea și derularea programelor de studiu/educaționale	32
8.2.1	Proiectarea programelor de studiu/educaționale	32
8.2.2	Planificarea programelor de studii/educaționale	33
8.3	Derularea procesului educațional	33
8.4	Monitorizarea și evaluarea procesului educațional	34
8.5	Îmbunătățirea procesului educațional	35
9	Managementul procesului de cercetare	36
9.1	Generalități	36
9.2	Identificarea cerințelor beneficiarilor. Monitorizare oportunități	37
9.3	Planificarea și controlul activității de cercetare	37
9.3.1	Proiectarea/reproiectarea procesului de cercetare al UCv	37
9.3.2	Planificarea cercetării la UCv	39
9.4	Realizarea procesului de cercetare	40
9.5	Monitorizarea și evaluarea procesului de cercetare	41
10	Monitorizare, analiză și control	42
10.1	Măsurarea și monitorizarea proceselor	42
10.2	Măsurarea și monitorizarea produsului	42
10.2.1	Măsurarea și monitorizarea produsului - învățământ	42
10.2.2	Măsurarea și monitorizarea produsului - cercetare	42
10.3	Măsurarea satisfacției beneficiarilor	42
10.3.1	Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de învățământ	42
10.3.2	Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de cercetare	43
10.4	Controlul produsului neconform	43
10.4.1	Controlul produsului neconform – proces de învățământ	43
10.4.2	Controlul produsului neconform – proces de cercetare	44
10.5	Analiza datelor	44
10.5.1	Analiza datelor – proces de învățământ	44
10.5.2	Analiza datelor – proces de cercetare	45
11	Îmbunătățirea sistemului de management al calității	46
11.1	Acțiuni preventive	47
11.2	Acțiuni corective	47



## 1 Definirea și domeniul de aplicare a Codului de asigurare a calității al UCv

Codul de asigurare a calității reprezintă documentul de referință în domeniul calității la Universitatea din Craiova. Acest document a fost elaborat în concordanță cu cerințele în materie impuse de legislația națională și actele normative aplicabile (§2.4), precum și cu standardele și reglementările internaționale corespunzătoare (§2.5 – ISO 9001/2008, ISO 9004/2010, ISO IWA 2/ 2009, ESG/2005).

Codul de asigurare a calității este menit să contribuie la instituirea unei culturi a calității în comunitatea academică a UCv, să eficientizeze managementul calității pentru a spori reușitele și performanțele UCv. Prin aplicarea Codului de asigurare a calității, UCv intenționează să demonstreze capacitatea sa de a satisface cerințele și reglementările în vigoare, consolidând astfel încrederea beneficiarilor, direcți și indirecti, în calitatea produselor și serviciilor oferite și să crească gradul de satisfacție al clienților.

Reglementările prezentului Cod de asigurare a calității se aplică în cadrul Universității din Craiova atât pentru procese de bază/academice, cât și pentru procese suport/administrative. Codul de asigurare a calității este atât un document de operare, cât și de prezentare.

Sistemul de management al calității descris de prezentul cod acoperă activități de învățământ superior universitar (cod CAEN 8542) în ciclurile de licență, masterat și doctorat, studii postuniversitare și învățământ pe tot parcursul vieții și activități de cercetare-dezvoltare-inovare și consultanță în domeniile de competență. În codificarea ISCED (International Standard Classification of Education), domeniile acoperite sunt: 08, 14, 21, 31, 32, 34, 38, 42, 44, 46, 48, 52, 54 (540, 543, 549), 582, 62, 813, 84, 85.

**Excluderi:** în cadrul sistemului de management al calității al Universității din Craiova nu există excluderi de la cerințele și prevederile prezentului Cod de asigurare a calității.



## 2 Terminologie. Documente și standarde de referință

### 2.1 Terminologie

<b>Sistemul de management al calității</b>	SMC este ansamblul proceselor manageriale între care există interferențe, al documentelor asociate acestora și al elementelor de natură structurală ale organizației, ansamblu al cărui scop este orientarea și controlul organizației în ceea ce privește calitatea.
<b>Planul de management al calității</b>	Describe felul în care echipa de management va implementa politica în domeniul calității, dar și sistemul calității, compus din: structura organizatorică, responsabilitățile, procedurile, procesele și resursele necesare pentru implementarea managementului calității. Planul de management al calității se bazează pe punerea <i>la lucru</i> a următoarelor procese: planificarea calității; asigurarea calității; controlul calității; îmbunătățirea calității.
<b>Obiectivele calității</b>	Un <i>obiectiv al calității</i> reprezintă ceea ce se urmărește sau spre care se tinde, referitor la calitate. În general, obiectivele calității se bazează pe politica organizației referitoare la calitate și trebuie să fie măsurabile.
<b>Politica în domeniul calității</b>	Reprezintă intențiile și orientările generale ale unei organizații, referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. Politica și obiectivele calității sunt stabilite pentru a fixa o axă de orientare a organizației. Cu alte cuvinte, politica în domeniul calității reprezintă totalitatea intențiilor și directivelor unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt ele exprimate în mod formal de către conducerea Universității din Craiova.
<b>Planificarea calității</b>	Presupune identificarea acelor standarde de calitate relevante pentru funcționarea organizației și determinarea modalităților de satisfacere a acestora. Prin planificarea calității se stabilește care sunt obiectivele calității și se specifică procesele operaționale și resursele necesare atingerii acestora.
<b>Asigurarea calității</b>	Asigurarea calității reprezintă totalitatea activităților sistematice și planificate implementate în cadrul sistemului de calitate pentru a oferi credibilitate faptului că Universitatea va satisface principalele standarde ale calității.
<b>Controlul calității</b>	Controlul calității implică monitorizarea și evaluarea rezultatelor specifice ale Universității (absolvenți, produse științifice, proiecte cu mediul socio-economic) pentru a determina dacă acestea sunt în concordanță cu standardele calității și identificarea căilor de eliminare a rezultatelor nesatisfăcătoare.
<b>Îmbunătățirea calității</b>	Presupune evaluare, analiză și acțiune corectivă continuă din partea UCv, bazată pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea standardelor de referință.
<b>Managementul calității</b>	Se concretizează prin următoarele criterii: <ul style="list-style-type: none"><li>❖ strategii și proceduri pentru asigurarea calității;</li><li>❖ proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate;</li><li>❖ proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării;</li><li>❖ proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral;</li><li>❖ accesibilitatea resurselor adecvate învățării;</li><li>❖ baza de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității;</li><li>❖ transparența informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite;</li><li>❖ funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației, conform legii.</li></ul>
<b>Standardele de calitate</b>	Standardele și indicatorii de performanță descriu cerințele de calitate ale activităților unei instituții de învățământ superior. Standardele corespund, în mod



	<p>diferențiat, domeniilor și criteriilor de asigurare a calității educației, iar indicatorii de performanță măsoară gradul de realizare a unei activități prin raportare la standarde.</p> <p><b>Standardele</b> sunt formulate în termeni de reguli sau rezultate și definesc nivelul minim obligatoriu de realizare a unei activități în educație. Orice standard este formulat în termeni generali sub forma unui enunț și se concretizează într-un set de indicatori de performanță. Standardele sunt diferențiate pe criterii și domenii. Ele se împart în setul obligatoriu prestabilit aplicabil tuturor universităților din aceeași categorie și/sau programelor dintr-un anumit domeniu, necesar pentru obținerea acreditării/autorizării și setul de standarde și indicatori asumați instituțional conform obiectivelor și misiunii fiecărei universități sau program de studii, pe baza principiului adecvării la scop.</p>
<b>Indicatorul de performanță</b>	<p>Reprezintă un instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități desfășurate de o organizație furnizoare de educație prin raportare la un standard. Nivelul minim al indicatorilor de performanță corespunde cerințelor unui standard. Procedura de stabilire a unor valori de referință evolutive ale standardelor și indicatorilor de performanță este cunoscută pe plan internațional sub denumirea de „benchmarking”.</p>

## 2.2 Acronime

Acronim	Semnificația
UCv	Universitatea din Craiova
MECTS	Ministerul educației, cercetării, tineretului și sportului
ARACIS	Agencia română de asigurare a calității în învățământul superior
DMC	Departamentul de managementul calității
CC-UCv	Consiliul calității al UCv
CEAC-UCv	Comisia de evaluare și asigurare a calității a UCv
CEAC-F	Comisii de evaluare și asigurare a calității organizate la nivelul facultăților UCv
CEAC-PS	Comisii de evaluare și asigurare a calității pentru fiecare program de studii
CCS	Consiliul cercetării științifice al UCv
DCMP	Departamentul de cercetare și management programe al UCv
CMMCEAA	Comisia de Monitorizare a Managementului Calității Evaluării Academice și Acreditării
CMCSFERP	Comisia de monitorizare a cercetării științifice, proiectelor finanțate din fonduri europene, și activității de relații publice și parteneriat
DIDFR	Departamentul de învățământ la distanță și cu frecvență redusă
DFC	Departamentul de formare continuă
DFS	Departament fonduri structurale
DRMSEC	Departamentul de relații cu mediul socio-economic și cultural
CCOP	Centrul de consiliere și orientare profesională
DCMP	Departamentul de cercetare și management programe
DRPIA	Departamentul de relații publice și imagine academică
CIC	Centrul de informatică și comunicații
DGA	Direcția Generală Administrativă
PPSIPA	Prorectorat programe de studii și inserția profesională a absolvenților
PCSRME	Prorectorat cercetare științifică și relații cu mediul economic
INCESA	Infrastructură de cercetare în științe aplicate
CTT INCESA	Centru de transfer tehnologic INCESA
CITT	Centru de inovare și transfer tehnologic



## 2.3 Organizații cu atribuții în domeniul calității în învățământul superior

- **ARACIS** (Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education)
- ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education)
- EQAR (The European Quality Assurance Register for Higher Education)
- INQAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education)
- ECA (European Consortium for Accreditation in Higher Education)
- NOQA (Nordic Quality Assurance Network in Higher Education)

## 2.4 Cadrul legislativ referitor la învățământul superior din România

- Legea nr. 1/2011
- Ordinul Ministrului nr. 3753/2011
- Hotărârea Guvernului nr. 707/2012
- Ordinul Ministrului nr. 4945/2012
- Ordinul Ministrului nr. 5823/2012
- Legea nr. 287/2004 - Legea consorțiilor universitare
- Legea nr. 288/2004 privind organizarea studiilor universitare
- Ordinul M.Ed.C. nr. 4491/2005 privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat
- Hotărârea Guvernului nr. 681/29 iunie 2011 privind aprobarea Codului studiilor universitare de doctorat
- Hotărârea nr. 404/2006 privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat
- Hotărârea Guvernului Nr. 890 / 2008, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 629/2008 privind denumirile calificărilor și titlurile conferite absolvenților învățământului universitar de licență înmatriculați în anul I
- Hotărârea Guvernului Nr. 1717 / 2008, privind abrogarea alin (2) al art 23 din HG 567/2005
- Ordonanța de urgență nr. 75 / 2005 privind asigurarea calității educației
- Legea nr. 87/2006, pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005, privind asigurarea calității în educație
- Ordonanța de urgență nr. 102/2006
- Legea nr. 240/2007
- Legea 69/2011
- Ordonanța de urgență nr. 75/2011 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- Hotărârea Guvernului 1418 / 2006
- Metodologia aprobată prin Hotărârea Guvernului 1418 / 2006
- Hotărârea Guvernului nr. 1731 / 2006
- Hotărârea Guvernului nr. 1512 / 2008
- Hotărârea Guvernului nr. 217/2007 – Strategia națională în domeniul cercetării, dezvoltării și inovării pentru perioada 2007-2013
- Legea nr. 206/2004 – Privind buna conduită în cercetarea științifică, dezvoltarea tehnologică și inovare, cu modificările și completările ulterioare
- ARACIS –Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
- ARACIS – Standarde specifice de evaluare academică.
- ARACIS – Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior
- ARACIS – Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior, Partea a II-a – Evaluarea externă în vederea acreditării instituționale



## 2.5 Cadru normativ european preluat în reglementări naționale

- SR ISO 9001/2008 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
- SR ISO IWA 2/ 2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației.
- SR ISO 9004 / 2010 – Conducerea organizației către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calității.
- ESG, Bergen 2005 – Standarde și linii directoare europene pentru asigurarea calității în învățământul superior european.
- Declarația CRE de la Bologna, 1999 – Domeniul învățământului european

Senatul Universității din Craiova





## 3 Prezentarea UCv

### 3.1 Scurt istoric

Universitatea din Craiova este o entitate publică de învățământ superior și de cercetare științifică, care a apărut în sistemul instituțiilor universitare din România la jumătatea secolului al XX-lea, fiind, în ordine istorică, cea de-a cincea universitate, după cele din Iași, București, Cluj și Timișoara.

Principalele repere istorice ale existenței sistemului de învățământ superior la Craiova pot fi grupate pe patru paliere: premergătoare instituționalizării (1848-1946); înființarea primelor facultăți/institute (1947-1965); înființarea și dezvoltarea centrului academic Craiova (1966-1989); dezvoltarea, restructurarea și modernizarea Universității din Craiova (după 1990). Anul 1990 a marcat o nouă etapă în evoluția Universității din Craiova, având ca priorități strategice reorganizarea programelor de studii, modernizarea infrastructurii, utilizarea tehnologiei informației și comunicării, dezvoltarea cercetării științifice și integrarea în comunitatea academică internațională. Această etapă corespunde începuturilor reformei sistemului de învățământ din România.

### 3.2 Cadrul juridic de organizare a UCv

Universitatea din Craiova este o instituție de învățământ superior de stat acreditată. Înființarea și perenizarea instituției au ca suport legal *Legea nr. 138/25 aprilie 1947 pentru înființarea și organizarea Universității din Craiova și a Eforiei ei și Hotărârea Consiliului de Miniștri nr. 894/27 august 1965*. Universitatea din Craiova organizează și desfășoară activități didactice și de cercetare științifică în baza autonomiei universitare, înțelegând ca modalitate specifică de autoconducere în acord cu cadrul legal stabilit de Constituția României și Legea Învățământului nr. 1/2011.

Toate regulamentele și hotărârile interne respectă cadrul legal precizat și toate activitățile instituției respectă prevederile *Cartei Universității din Craiova* (adoptată în ianuarie 2002 și reactualizată în 2003, 2004, 2007, 2009, 2012), elaborată în concordanță cu măsurile de reformă instituțională ale Universității. Textul articolelor din Cartă a fost, de fiecare dată, analizat în catedre, în Consiliile facultăților și în organizațiile studenților și aprobat de Senatul Universității. Ulterior aprobării, conținutul integral al Cartei a fost făcut cunoscut prin difuzarea în format tipărit și electronic (<http://www.ucv.ro>).

Acțiunile vizând îndeplinirea misiunii și a obiectivelor asumate se derulează în conformitate cu *Planul managerial al Rectorului UCv* și cu *Planul Strategic al Universității pentru perioada 2012-2016*. Elaborarea acestora a ținut seama de prognozele privind evoluția contextului socio-economic local, regional și național, de specificul ofertei educaționale și de formare continuă a instituției, de resursele umane și baza materială existente. În baza obiectivelor strategice, s-au formulat obiectivele operaționale cuprinse în *Planul Operațional al Universității*. Aceste documente fundamentale sunt cunoscute de comunitatea academică din Universitate, fiind publicate pe site-ul [www.ucv.ro](http://www.ucv.ro).

*Codul de Etică Universitară*, elaborat de Comisia de Etică a Universității din Craiova, formulează în mod explicit principiile, valorile și normele morale pe care membrii acestei comunități academice consimt să le respecte, modalitățile de realizare ale acestora, faptele și acțiunile care constituie încălcări ale conduitei etice universitare, precum și sancțiunile aferente.

### 3.3 Încadrarea UCv în peisajul învățământului românesc

Universitatea din Craiova este o instituție de stat pentru învățământ superior de prim rang în peisajul academic românesc (56 de instituții de învățământ superior de stat și 35 de instituții particulare de învățământ superior acreditate în 2012), iar evaluarea instituțională a Agenției Române de Asigurare a Calității în 2009 s-a finalizat cu acordarea „Gradului de încredere ridicat”.

Universitatea din Craiova s-a situat, în toate clasamentele naționale și internaționale, realizate în ultimii 20 de ani, în primele 10 universități din România din punct de vedere al performanțelor în educație și cercetare științifică (în general, a ocupat pozițiile 8 – 10).



În cazul procesului de clasificare a universităților din România, desfășurat în anul 2011, punctajul obținut de Universitatea din Craiova o situa pe poziția 8 sau 9 din cele 90 de universități participante. În opinia noastră era mai corectă crearea unei categorii conținând universitățile compozite (care au în structura lor atât domenii de studii universitare generaliste, cât și domenii tehnice, agricole, educație fizică și sport etc.). În aceste condiții, UCv s-ar fi situat pe primul loc în categoria „universități compozite” și, implicit, ar fi fost inclusă în rândul universităților de cercetare avansată și educație.

### 3.4 Încadrarea UCv în context regional

Universitatea din Craiova este principala instituție de învățământ superior din regiunea istorică Oltenia (la nivel teritorial administrativ aria de acoperire cuprinde 5 județe), fiind situată în SV României, regiune mărginită de fluvial Dunărea și de Subcarpați. Craiova este cel mai mare oraș din Oltenia și al VI-lea din țară (din punct de vedere demografic), oferind, astfel, o experiență culturală bogată. Craiova este, în același timp, sediul central al principalelor instituții și organisme descentralizate la nivel regional (de exemplu, Agenția de Dezvoltare Regională SV Oltenia).

Regiunea S-V Oltenia se confruntă cu o problemă importantă și anume faptul că piața muncii are caracter integrat național pentru absolvenții instituțiilor de învățământ superior. Astfel, absolvenții din Regiunea S-V Oltenia, când fac alegeri privitoare la angajare, iau în considerare oportunitățile existente la nivelul regiunilor limitrofe sau la București. Această migrație a forței de muncă poate să conducă la accentuarea diferențelor dintre regiuni în ceea ce privește numărul de angajați cu diplome universitare. Considerăm că acesta este principalul motiv care poate să genereze diferențe între regiuni, referitor la concentrarea forței de muncă cu studii superioare, și nu la calitatea procesului de învățământ. De aceea, UCv s-a adaptat cerințelor angajatorilor prin introducerea în planurile de învățământ a unor module de curs agreate de parteneri. De exemplu, unul dintre investitorii strategici la nivelul României este Groupe Renault prin Automobile Dacia S.A. cu sediul la Mioveni (Regiunea Sud Muntenia) și Renault Technologie Roumanie (RTR), cu sediul la București. Au fost semnate convenții de colaborare, care au ca punct central organizarea unor programe de formare Master / Cursuri postuniversitare, adaptate nevoilor Grupului Renault, începând cu anul universitar 2007-2008 absolvenții acestor programe fiind angajați de companiile grupului.

### 3.5 Structura UCv

În prezent, Universitatea din Craiova are o structură compozită, incluzând 11 facultăți, 34 de departamente academice, dintre care 3 autonome și restul subordonate facultăților, 37 centre de cercetare, 3 institute de cercetare. Patrimoniul instituției este echilibrat funcțional: 1 clădire centrală, 5 campusuri universitare, 12 cămine studențești, peste 300 săli de curs și de seminar, 255 de laboratoare, 1 bibliotecă centrală și 14 biblioteci proprii, 4 stațiuni didactic-experimentale, 1 club universitar etc. Resursa umană a UCv, care are o structură echilibrată (946 personal didactic și 215 didactic auxiliar și 796 personal administrativ și de întreținere) și o calificare adecvată, constituie o garanție a calității serviciilor oferite celor cca. 30.000 de studenți în calitate de beneficiari direcți și comunității în general, ca beneficiar indirect.

### 3.6 Normele și valorile UCv

Universitatea din Craiova este parte a comunității academice europene, împărțind valorile culturale, morale, științifice și educaționale ale acesteia. Cu convingerea că Spațiul European al Învățământului Superior și Aria Europeană a Cercetării Științifice sunt pilonii principali ai societății bazate pe cunoaștere, Universitatea din Craiova participă activ la Procesul Bologna, concretizându-și vocația europeană prin convergența curriculară, tematica cercetării științifice și deschiderea către colaborări academice.

Universitatea din Craiova respectă principiile înscrise în *Declarația Universală a Drepturilor Omului*, împărtășește *The Magna Charta of European Universities* (1988), *The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy of Institution of Higher Education* (1988).

Universitatea din Craiova manifestă o atitudine de responsabilitate publică cu privire la calitatea educației furnizate, performanța cercetării științifice și serviciile furnizate comunității. UCv pune un accent deosebit pe modalitatea în care răspunde la cerințele pieței muncii, contribuind astfel la dezvoltarea coeziunii sociale prin



sporirea angajabilității (capacității de inserție) a absolvenților pe o piață a muncii extrem de dinamică și în contextul crizei economice și financiare.

### 3.7 Misiunea și obiectivele UCv

UCv își asumă misiunea generală a învățământului superior românesc, prevăzută de Legea 1/2011, la Art 117. În baza autonomiei universitare, UCv și-a stabilit misiunea specifică în societate, statuată în *Carta UCv*, la Art.14:

- generarea și transferul de cunoștințe către societate prin cercetare științifică avansată și educație;
- formarea inițială și continuă la nivel superior a specialiștilor capabili să satisfacă, prin inserție profesională, nevoile de competență ale mediului socio-economic;
- formarea inițială și continuă a personalului didactic;
- contribuția la progresul științelor fundamentale și aplicative prin cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic;
- dezvoltarea personală a cursanților săi în spiritul creației individuale și colective;
- promovarea schimbului liber de opinii și a gândirii critice;
- promovarea valorilor europene în domeniile științific, cultural și educațional, prin cooperare academică internațională.

Obiectivele asociate misiunilor, generală și specifică, asumate pot fi regrupate rezumativ astfel:

<b>ORIENTAREA SPRE REZULTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stabilirea de <i>obiective tangibile</i> - pe termen scurt, mediu și lung - și de <i>strategii realiste</i>, cu mobilizarea resurselor corespunzătoare;</li><li>• <i>Evaluarea sistematică a realizării obiectivelor</i> (pe bază de indicatori);</li><li>• Furnizarea de <i>parcursuri personalizate</i> de pregătire și formare profesională, dezvoltate cu contribuția și în interacțiune cu beneficiarii;</li><li>• <i>Corelarea</i> activității de cercetare științifică fundamentală și aplicativă <i>cu nevoile și interesele societății</i> contemporane – inovație tehnologică, schimbări climatice, energie verde, protecția mediului, relații interculturale – în paradigme interdisciplinare și multidisciplinare. În acest scop, este încurajată participarea la programe de excelență naționale și internaționale, diseminarea și valorificarea rezultatelor cercetării, asumarea poziției de pol științific regional și național.</li></ul>
<b>ATITUDINE PROACTIVĂ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Trecere de la poziționarea reactivă la una proactivă</i> (schimbările profunde și rapide din ultima perioadă au provocat capacitatea de reacție instituțională a UCv);</li></ul>
<b>ACCENT PE CALITATE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• În materie de <i>infrastructură</i>, UCv își propune mutarea accentului de pe volum pe calitate, intenționând să privilegieze <i>îmbunătățirea condițiilor pentru activitățile de educație și cercetare</i>;</li><li>• Evoluțiile viitoare de <i>personal vor viza echilibrări structurale</i> (de compensare a pensionărilor și blocării angajărilor) și recrutări focalizate pe expertiză și pe atragerea de valori;</li><li>• Evoluția demografică reflectă tendința de scădere a numărului de candidați, ceea ce implică <i>redimensionarea și restructurarea programelor de educație / formare</i> pe termen mediu și lung;</li><li>• Cultivarea unei culturi a calității în interiorul UCv.</li></ul>
<b>STRUCTURA FLEXIBILĂ: DIVERSITATE, INITIATIVĂ ȘI RESPONSABILITATE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• UCv și-a conturat o structură modernă, integrativă, pentru a permite flexibilizarea pe bază de rezultate și optimizarea funcțională.</li><li>• <i>Respectarea regulilor</i>: regulamentele și procedurile (pentru toate procesele din cadrul UCv) sunt aprobate democratic și trebuie respectate;</li><li>• <i>Descentralizare</i>: odată cu descentralizarea deciziei la nivel instituțional, se descentralizează și responsabilitatea asupra rezultatelor;</li><li>• <i>Implicarea beneficiarilor direcți și indirecti în structurile consultative și decizionale</i> ale UCv;</li><li>• <i>Inițiativă și antreprenoriat</i>: stimularea inițiativei, inclusiv antreprenoriale, în atragerea de fonduri extrabugetare;</li><li>• <i>Diversitate, multiculturalism și deschidere internațională</i>: pentru a potența valorile individuale și colective prin dezvoltarea de programe de studii în</li></ul>



APROPIEREA DE  
COMUNITATEA  
LOCALĂ ȘI REGIONALĂ

VIZIBILITATE  
INTERNAȚIONALĂ ȘI  
IMAGINE

EDUCAȚIE MORAL –  
CETĂȚENEASCĂ

colaborare și parteneriat și proiecte de cercetare transversale multi- și inter-disciplinare;

- *Parteneriate cu autoritățile locale* (Prefectura județului Dolj, Primăria municipiului Craiova, Consiliul Județean, Camera de Comerț și Industrie) și *regionale* (inspectorate școlare din regiunea Oltenia, Agenția de Dezvoltare Regională Sud-Vest Oltenia);
- *Parteneriate strategice și operaționale cu reprezentanți ai mediului socio-economic și cultural* (IMM-uri, companii multinaționale, bănci, instituții publice, muzee, teatre etc.), menite să răspundă cerințelor pieței muncii, să aibă drept efect îmbunătățirea inserției profesionale a absolvenților și să contribuie la dezvoltarea regională.
- *Consolidarea brandului UCv și creșterea vizibilității internaționale* a instituției prin:
  - intensificarea participării la programe academice europene în domeniile educațional, științific și cultural;
  - menținerea și extinderea afilierii la organisme internaționale, rețele și consorții academice;
  - promovarea dialogului intercultural;
  - promovarea limbii și civilizației românești .
- *Cultivarea valorilor morale, spiritului civic și simțului etic;*
- Derularea de proiecte care formează și dezvoltă spiritul civic al studenților, în special prin *stimularea voluntariatului*, implicând activ asociațiile studențești locale, naționale și internaționale;
- Dezvoltarea *spiritului de competiție* și de adaptare la *globalizare*;
- Dezvoltarea personală a studenților în spiritul *creativității individuale și colective*;
- Promovarea *schimbului liber de opinii și a gândirii critice*;
- Dezvoltarea *spiritului democratic*.

Senatul Universității din Craiova



## 4 Sistemul de management al calității

### 4.1 Cerințe ale sistemului de management al calității

În conformitate cu Legea 87/2006, privind asigurarea calității și cerințele impuse sistemelor de management al calității din educație, UCv se formalizează prin:

- Criterii: se referă la un aspecte fundamentale de organizare și funcționare a UCv.
- Standardele reprezintă descrieri ale cerințelor formulate în termen de reguli sau rezultate, care definesc nivelul minim obligatoriu de realizare a fiecărei activități.
- Standardele de referință reprezintă descrieri ale cerințelor care definesc un nivel optimal de realizare a unei activități de către o organizație furnizoare de educație, pe baza bunelor practici existente la nivel național, european sau mondial.
- Indicatorii de performanță reprezintă instrumente de măsurare a gradului de realizare a activităților desfășurate de UCv prin raportare la standarde, respectiv la standarde de referință.
- Calificările sunt rezultatele învățării obținute prin parcurgerea și finalizarea unui program de studii.

ISO 9001/2008 și ISO IWA 2/2009 (§2.5) impun ca, la structurarea sistemului de management al calității, UCv:

- Să determine procesele necesare sistemului de management al calității și să procedeze la o abordare pe bază de procese. Astfel, UCv a identificat procesele operaționale care creează valoare legată de scopul organizației și le-a definit ca procese de bază.
- Să determine succesiunea și interacțiunea dintre procese. Înțelegerea interacțiunilor dintre aceste procese permite îmbunătățirea fiecăruia, cu păstrarea echilibrului sistemului în ansamblu.
- Să determine criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea, cât și controlul acestor procese este eficace. În acest scop, UCv și-a construit o structură cu entități dedicate.
- Să se asigure de disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese. UCv răspunde acestui deziderat cu procese suport proiectate și operate corespunzător.
- Să monitorizeze, să măsoare (când este aplicabil) și să analizeze aceste procese. UCv a conceput un ansamblu de entități funcționale dedicate: comisii de evaluare și asigurare a calității la nivelul UCv, la nivelul fiecărei facultăți, la nivelul fiecărui program de studii și un Consiliu al calității, care operează cu mijloace și resurse adecvate.
- Să implementeze acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

De asemenea, *Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea calității în învățământul superior* definesc un set de cerințe structurate pe:

- Politica și procedurile de asigurarea calității
- Aprobarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și modulelor de formare, precum și a diplomelor și calificărilor
- Evaluarea studenților
- Asigurarea calității corpului profesoral
- Resursele de învățare și asistență acordată studenților
- Sistemele informaționale
- Informația publică

Aceste cerințe sunt satisfăcute, fapt certificat de acordarea calificativului maxim ("grad de încredere ridicat") de către ARACIS, care a preluat acești indicatori în propriile reglementări.



## 4.2 Identificarea proceselor și interacțiunilor dintre acestea

**Procesele de bază** din UCv sunt:

- **Educația** se află sub coordonarea PPSIPA. Acest proces este gestionat distinct, pe două paliere:
  - *formare inițială* pe toate cele trei cicluri (licență, master, doctorat), sub formele de învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și învățământ la distanță. Pentru o mai bună gestionare a activităților specifice învățământului la distanță, UCv a creat un departament dedicat: Departamentul de învățământ la distanță și cu frecvență redusă (DIDFR).
  - *formarea continuă*, acoperind cursuri postuniversitare, cursuri de perfecționare și alte forme de învățare pe toată durata vieții. Pentru a menține și îmbunătăți un răspuns adecvat la solicitările clienților și pentru a stimula acest tip de formare, UCv dispune de un Departament de formare continuă (DFC).
- **Cercetarea-dezvoltarea-inovarea** beneficiază de o atenție corespunzătoare misiunii asumate de UCv: de a contribui la progresul științelor fundamentale și aplicative prin cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic. Procesul se desfășoară sub coordonarea PCSRME. De gestionarea problematicei specifice se ocupă Departamentul de cercetare și management programe și Departamentul pentru relații cu mediul socio-economic și cultural. Componenta de transfer tehnologic este acoperită de Centrul de inovare și transfer tehnologic, de Centrul de transfer tehnologic al Infrastructurii de cercetare în științe aplicate – CTT INCESA, precum și de alte centre de transfer tehnologic dedicate.

**Procese suport:**

- **Procese de management:**
  - *Managementul strategic și organizațional* fixează obiectivele, stabilește politicile de dezvoltare a organizației. Ambele sunt asigurate, în principal, de Senatul UCv și de Consiliul de administrație.
  - *Managementul prestării serviciilor* este asigurat descentralizat de către conducerile facultăților (decani, prodecani și Consiliile facultăților) și departamentelor (directori de departament, Consiliile departamentelor).
  - *Managementul resurselor umane* acoperă gestionarea (recrutare, stimulare și motivare pe bază de monitorizare, evaluare și control, perfecționare și concediere) și alocarea resurselor în concordanță cu cerințele proceselor pe care le deservește. Alocarea cadrelor didactice este în principal de resortul directorului de departament și managementului facultății. Situația este similară pentru personalul centrelor de cercetare din subordinea departamentelor și pentru personalul didactic auxiliar, tehnic și de întreținere. Personalul administrativ este gestionat de DGA.
  - *Managementul resurselor materiale și financiare* acoperă alocarea resurselor materiale și financiare în concordanță cu cerințele proceselor pe care le deservește. Este asigurat de către directorul de departament/prodecanul de resort/decan, respectiv de către DGA, în conjuncție cu prorectorii de resort.
  - *Managementul calității* beneficiază de o tratare detaliată în secțiunea 4.4 a acestui cod.
- **Procese de asistență juridică**, referitoare la respectarea condițiilor legale și cadrului general și specific de reglementare. Sunt asigurate de Direcția juridică.
- **Procese de relaționare cu clienții**, gestionate de Departamentul de relații cu mediul socio-economic și cultural, Departamentul de relații publice și imagine academică, Departamentul de relații internaționale, Departamentul de publicații și media (inclusiv subunități arondate: editura Universitaria și postul de televiziune Tele U), Centrul de consiliere și orientare profesională și Departamentul fonduri europene.
- **Procese de comunicare internă, documentare, diseminare și control al documentelor și înregistrărilor:** sunt asociate structurilor de secretariat și entităților însărcinate cu emiterea, procesarea, administrarea și conservarea documentelor, structurilor de bibliotecă, Centrului IT și de comunicare și Departamentului publicații și media.
- **Procese de audit:** asigurate de Serviciul de audit, aflat în subordinea directă a rectorului.
- **Procese de prelucrare a datelor:** destinate procesării datelor în vederea furnizării informațiilor necesare analizelor de management și fundamentării deciziilor.

Procesele de bază interacționează cu deosebire în ciclurile II (master) și III (doctorat), unde procesul de educație presupune o componentă puternică de cercetare. Reciproc, o parte din procesul de cercetare poate fi asigurat de către studenți.

Procesele-suport interacționează transversal cu procesele de bază la toate nivelurile, iar managementul calității vizează ansamblul proceselor, după cum se observă în Figura 1.

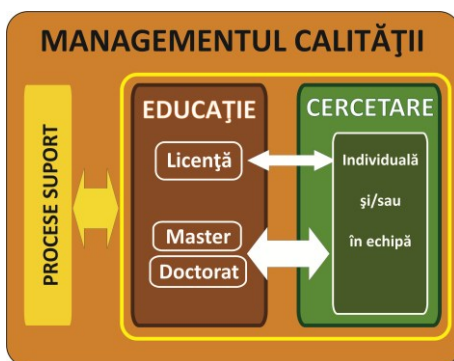


Figura 1: Interacțiunea între procesele operaționale în UCv

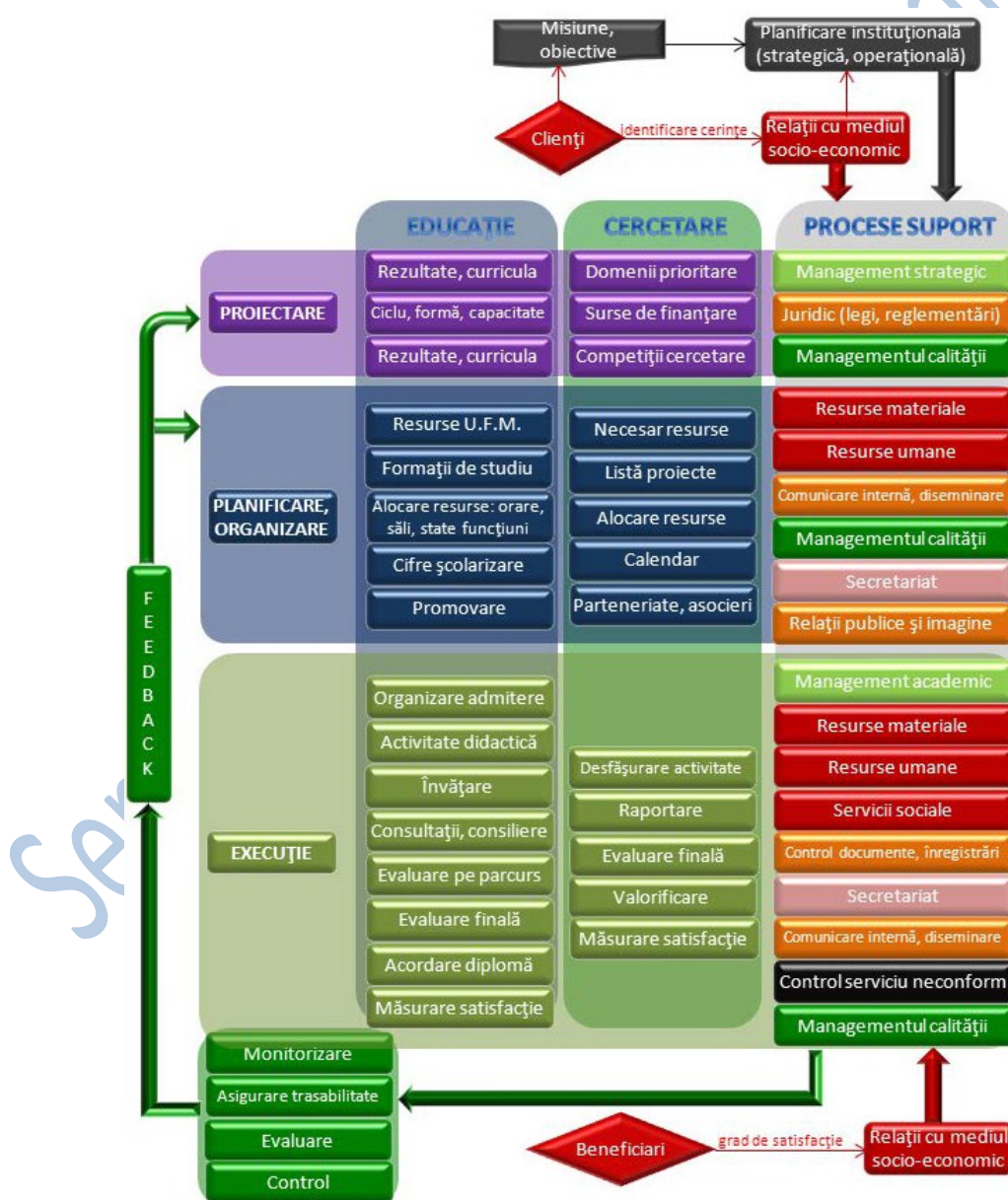


Figura 2: Deservirea proceselor operaționale de bază prin procese suport

Detalierea proceselor pe subprocese caracteristice și acoperirea proceselor de bază cu procese suport sunt prezentate în Figura 2.

### 4.3 Documente ale sistemului de management al calității al UCv

Descrierea SMC al UCv se reflectă în documente programatice ale UCv (Declarația de politică în domeniul calității a rectorului UCv, Codul de asigurare a calității și Carta UCv). Corespunzător rolului pe care îl au, documentele SMC au diferite arii de acoperire și de accesibilitate (Figura 3).

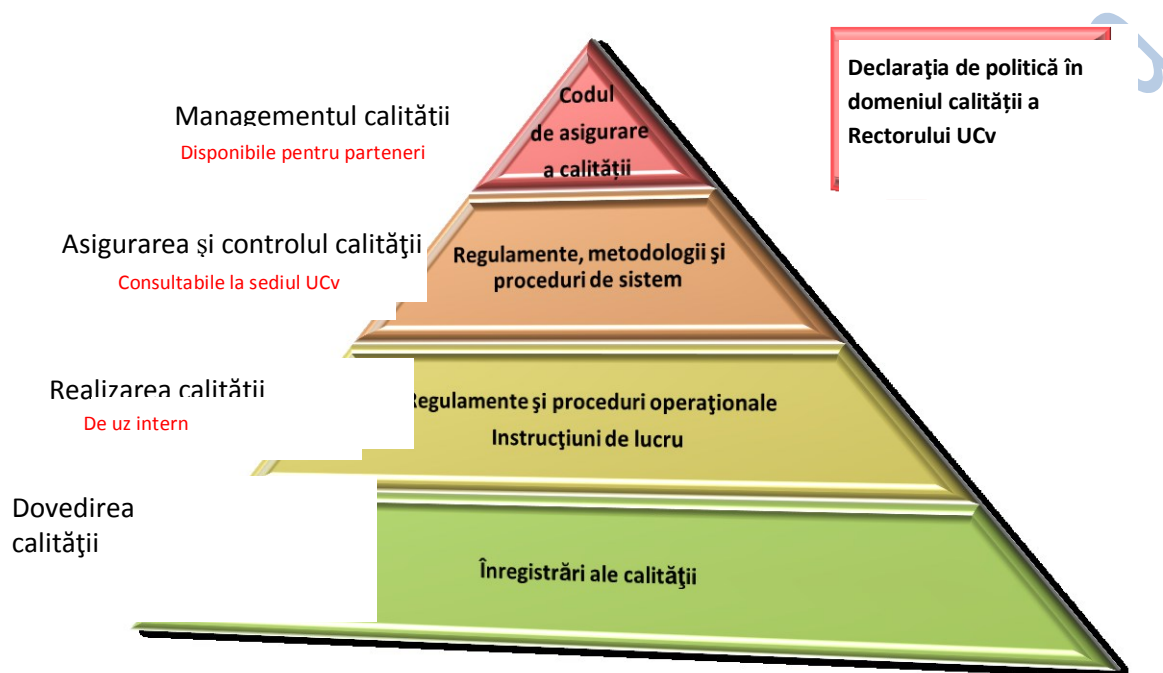


Figura 3: Structurarea documentelor sistemului de management al calității al UCv

### 4.4 Entități ale sistemului de management al calității al UCv

Sistemul de management al calității al UCv se bazează pe următoarele entități:

- **Senatul UCv**, care, în calitate de cel mai înalt for de decizie și deliberare al UCv, elaborează și adoptă *Carta UCv*, elaborează și aprobă *Codul de asigurare a calității*, precum și toate metodologiile și regulamentele privind organizarea și funcționarea universității.
- **Consiliul de Administrație**, care asigură conducerea operativă a UCv, elaborează strategii, planifică, achiziționează și gestionează resursele, avizează inițierea și desființarea de noi programe de studii etc.
- **Departamentul de Managementul Calității (DMC)** este o entitate în subordinea PPSIPA. Misiunea DMC este definită de Carta UCv, la Art 162: de a organiza și monitoriza procesul de evaluare periodică și asigurare a calității educației și de inserția profesională a studenților din Universitate. Obiectivul general al DMC, statuat de Carta UCv, la Art. 163, este de a institui o cultură a calității educației la care să adere conștient membrii comunității universitare.
- **Consiliul Calității (CC)**, prevăzut de Carta UCv – Art. 165 (4), este format din 15 membri: câte un reprezentant al fiecărei facultăți și patru membri numiți de prorectorul PPSIPA. Consiliul Calității este entitatea operativă a Departamentului de Managementul Calității și are atribuțiuni în materie de calitate în domeniul educației: de concepție, planificare și implementare, de sondare pentru construirea feedback-ului, de consiliere și suport decizional și de diseminare și raportare.





- **Comisia de evaluare și asigurare a calității a UCv (CEAC-UCv)** este constituită conform cerințelor Legii 87/2006, privind asigurarea calității educației, fiind compusă din șase membri: trei cadre didactice, un reprezentant al sindicatului, un reprezentant al studenților și un reprezentant al angajatorilor / mediului socio-economic. CEAC-UCv îi revine atribuțiunea de a elabora raportul anual de evaluare a calității educației în UCv, prevăzută de Art. 12 (c) din Legea 87/2006 și Carta UCv – Art. 164 (j). Atribuțiunile CEAC-UCv se raportează la procesul educațional.
- **Comisiile de evaluare și asigurare a calității organizate la nivelul facultăților (CEAC-F)** sunt organizate pentru a coordona activitățile de evaluare și asigurare a calității la nivelul facultăților, pentru a gestiona componentele descentralizate ale acțiunilor CEAC-UCv și pentru a armoniza procedurile și pentru a face schimburi de bune practici între facultățile UCv.
- **Comisiile de evaluare și asigurare a calității programelor de studii** urmăresc monitorizarea programelor de studii, realizarea de evaluări în acest cadru, adoptarea măsurilor operative aferente de asigurare a calității, propun dosarele de autoevaluare necesare pentru evaluarea externă în vederea autorizării/acreditării și relaționează cu ARACIS în acest context.
- **Consiliul Cercetării Științifice** este organismul desemnat să elaboreze strategia cercetării științifice și gestionează activitățile de evaluare în domeniul cercetării științifice. CCS este o entitate în coordonarea PCSRME.
- **Corpul auditorilor interni** este în subordinea directă a rectorului UCv și realizează audituri în conformitate cu planul de audit.
- **Comisia pentru monitorizarea managementului calității, evaluării academice și acreditării** este o comisie în subordinea Senatului UCv, cu atribuțiuni de monitorizare și control a activităților desfășurate de DMC și facultăți în scopul evaluării și acreditării.

Atribuții în domeniul evaluării și asigurării calității în cadrul UCv mai dețin și următoarele structuri:

- **Consiliile facultăților**, care realizează planificarea strategică și operațională la nivelul facultăților, fundamentează ofertele educaționale, organizează procesul de educație de la etapa de admitere până la înmânarea diplomelor de absolvire, programează resurse și evaluează activitatea didactică și de cercetare din facultăți.
- **Consiliile departamentelor**, care monitorizează activitatea didactică și de cercetare din departamente, făcând propuneri pentru asigurarea bazei logistice, propun recrutarea, motivarea și sancționarea personalului și gestionează resursele materiale și financiare de care dispun departamentele.
- **Conducerea operativă a facultăților/departamentelor:** decani, prodecani / directori de departament.



## 5 Responsabilități în sistemul de management al calității

### 5.1 Principii ale sistemului de management al calității al UCv

Universitatea din Craiova și-a construit sistemul de management al calității pe principiile definite de ISO IWA 2/2009, și anume:

- ❖ **Abordarea pe bază de proces:** organizațiile educaționale ar trebui să adopte o abordare pe bază de proces atunci când dezvoltă și implementează un sistem de management al calității. Organizația ar trebui să identifice măsura în care fiecare proces operațional creează valoare pentru cel ce studiază. Din acest motiv sistemul ar trebui să includă procesele legate de scopul organizației. Înțelegerea interacțiunilor dintre procese este importantă pentru organizația educațională, pentru a îmbunătăți procesele în timp ce menține în echilibru sistemul în ansamblu.
- ❖ **Înțelegerea competenței principale** (orientarea către client) include diverși factori pentru a se asigura avantajul competitiv al organizației educaționale. Acești factori includ tehnologie, abilități, experiență și cultura organizației educaționale. Puterea colectivă specifică organizației educaționale conduce la crearea valorii pentru cel care învață. Competența principală a organizației educaționale ar trebui să sprijine inovarea prin adaptarea la schimbările din mediul educațional pentru a menține avantajul său competitiv.
- ❖ **Optimizarea totală** (abordarea managementului ca sistem) permite fiecărui proces operațional să își atingă obiectivele din punct de vedere administrativ.
- ❖ **Leadershipul vizionar** (leadership) în organizațiile educaționale stabilește viziunea, creează politica pentru realizarea viziunii și conduce organizația educațională la a răspunde cu promptitudine la schimbările din mediul educațional.
- ❖ **Abordarea pe bază de fapte** (abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor); se asigură că deciziile administrative sunt bazate pe înțelegerea clară a faptelor și nu pe speculații convenabile. În acest scop, informațiile și experiența sunt combinate cu analiza, gândirea logică și abordarea științifică.
- ❖ **Colaborarea cu partenerii** (relații reciproc avantajoase cu furnizorul) este importantă pentru a obține experiență, abilități și creativitate optime, pentru a aduce valoare celui care învață.
- ❖ **Implicarea personalului** este cea mai eficientă modalitate pentru o organizație educațională de a-și realiza obiectivele, de a facilita implicarea tuturor persoanelor din organizația educațională și de a utiliza la maximum competența, experiența, abilitățile și creativitatea personalului său.
- ❖ **Îmbunătățirea continuă** a procesului de învățare al organizației educaționale și a învățării individuale a celui care învață, permite organizațiilor educaționale să creeze în continuare valoare.

Astfel, sistemul de management al calității al UCv asigură competența, transparența, trasabilitatea și răspunderea. Pentru a asigura îmbunătățirea continuă, sistemul de management al calității al UCv operează în ciclul PDCA (Plan/Do/Check/Act – Planifică/Execută/Verifică/Acționează), reflectat în Figura 4.

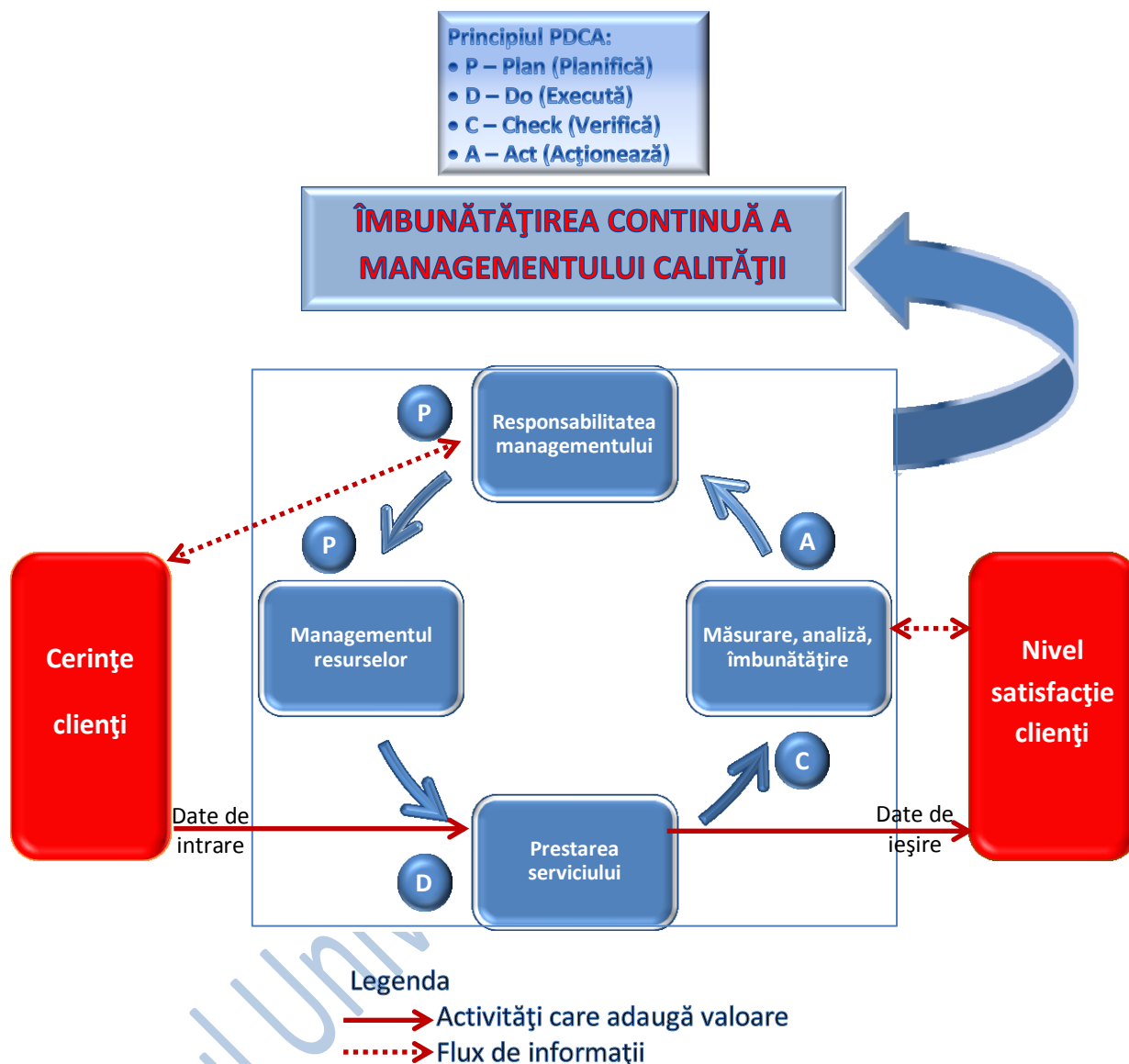


Figura 4: Îmbunătățirea sistemului de management al calității

## 5.2 Responsabilitatea managementului SMC

Activitatea SMC din UCv are la bază următoarele principii:

- **implicarea personalului:** prin organizarea unor acțiuni de instruire în domeniul managementul calității și prin motivarea personalului în scopul angajării conștiente și active a acestuia în realizarea obiectivelor calității;
- **îmbunătățirea continuă:** prin realizarea unor mecanisme de îmbunătățire, instrumente de evaluare a proceselor și serviciilor specific și perfecționarea programelor educaționale vizând specializarea adecvată cerințelor beneficiarilor externi;
- **leadership:** prin formularea strategiei și obiectivelor generale, precum și prin crearea mediului necesar (structuri, resurse etc.) activării și implicării personalului în realizarea obiectivelor;



- **luarea deciziilor pe bază de fapte:** prin radiografierea proceselor ce alcătuiesc sistemul de management al calității, care corespund domeniului vizat;
- **orientarea spre beneficiar:** studenții sunt beneficiarii direcți ai UCv, iar mediul socio-economic grupează generic beneficiarii indirecti.

Potrivit organigramei Universității, activitățile specifice asigurării calității procesului educațional sunt realizate de managementul de cel mai înalt nivel. Distribuția responsabilităților pe linia managementului calității este explicată în Carta Universității și în Regulamentul de ordine interioară.

La începutul fiecărui an de învățământ universitar, Senatul și Consiliul de Administrație analizează, aprobă și comunică întregului personal Universității distribuția responsabilităților, pe baza cărora se trece la elaborarea și actualizarea fișei posturilor.

Regulamentul de organizare și funcționare al DMC prevede responsabilitățile referitoare la sistemul de management al calității ale structurilor din subordine. Pentru entitățile din afara DMC cu atribuțiuni în asigurarea și evaluarea calității, responsabilitățile sunt precizate în secțiunea 4.4.

### 5.3 Angajamentul managementului

Conducerea UCv a formulat politica referitoare la calitate și a definit obiectivele calității proceselor educaționale. Principala preocupare o constituie orientarea serviciilor educaționale către beneficiari.

Pentru asigurarea cerințelor de calitate și respectarea criteriilor de eficiență în activitatea educațională, SMC trebuie să:

- cunoască dinamica cerințelor beneficiarilor, în vederea satisfacerii lor depline;
- efectueze analize ale rezultatelor obținute în domeniul asigurării calității, la fiecare nivel ierarhic al managementului organizațional;
- monitorizeze modul de asigurare a resurselor informaționale, materiale, financiare și umane necesare realizării obiectivelor referitoare la calitate;
- contribuie la satisfacerea cerințelor beneficiarilor direcți și indirecti, precum și a celor care rezultă din documentele de referință.

Modul de măsurare și de analiză a satisfacției beneficiarilor UCv, precum și responsabilitățile în această problemă trebuie reglementate printr-o procedură specifică (*Procedura identificarea și analiza cerințelor clienților UCv*).

### 5.4 Reprezentantul SMC

Reprezentantul SMC al UCv este directorul DMC, care are următoarele responsabilități:

- asigură elaborarea, implementarea și menținerea proceselor necesare sistemului de management al calității;
- asigură promovarea și conștientizarea cerințelor beneficiarilor;
- raportează rectorului și informează CEAC despre funcționarea și evoluția SMC;
- reprezintă UCv în exterior în probleme de management al calității.

### 5.5 Analiza efectuată de management

Managementul la cel mai înalt nivel al UCv efectuează:

- analize sistematice în vederea evaluării eficienței sistemului de management al calității și îmbunătățirii continue a serviciilor educaționale;
- analiza anuală a sistemului de management al calității, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau, de câte ori se constată disfuncționalități, la ordinul rectorului sau la propunerea CEAC sau DMC.

Fiecare analiză a SMC este precedată de un raport preliminar, întocmit de directorul DMC, bazat pe următoarele documente și informații (**datele de intrare**) furnizate de către responsabilii de procese:



- rezultatele auditurilor interne și externe efectuate în cadrul universității;
- rapoarte asupra costurilor calității;
- situația reclamațiilor cu privire la procesul didactic;
- situația evaluărilor specializărilor și disciplinelor universitare;
- stadiul implementării hotărârilor Senatului și Consiliului de Administrație;
- stadiul implementării SMC și a acțiunilor corective și preventive.

Raportul preliminar se bazează pe rapoarte de reuniune ale analizei - efectuate de management, planuri de îmbunătățire - elaborate ca urmare a analizelor efectuate la nivelul departamentelor, precum și alte date furnizate de responsabilii de procese, de auditurile externe etc.

**Datele de ieșire** sunt reprezentate de hotărârile și deciziile Senatului / Consiliului de administrație adoptate în urma dezbaterii raportului preliminar.

Ca urmare a analizei efectuate de management, se întocmește un plan de măsuri/îmbunătățire care este adus la cunoștința entităților și persoanelor cu responsabilități în aplicare.

## 5.6 Comunicare internă

În UCv, continuitatea și calitatea proceselor de comunicare internă sunt garantate de către rector. Hotărârile Senatului și Consiliului de Administrație sunt numerotate, datate și transmise structurilor organizatorice și funcționale interesate. Pentru conformitate, documentele respective sunt semnate Secretarul Șef al Universității. Directorii de departamente și decanii facultăților răspund de transmiterea și aplicarea acestor hotărâri.

Documentele SMC se difuzează controlat, conform procedurilor generale de control al documentelor și înregistrărilor. CEAC, CC și DMC răspund de comunicarea hotărârilor, deciziilor și dispozițiilor referitoare la eficacitatea SMC, către personalul Universității.

Comunicarea datelor privind documentele de studii universitare este reglementată în instrucțiuni de lucru specifice.

## 5.7 Responsabilități în proiectarea în sistemului de management al calității al UCv

Standardul în materie de asigurare a calității la UCv este definit prin Declarația de politică în domeniul calității a rectorului UCv.

Linii directoare ale SMC al UCv sunt fixate de Senatul UCv prin Codul de asigurare a calității, pe care îl elaborează și adoptă. Codul de asigurare a calității este revizuit de Senatul UCv atât pentru a aduce modificări la SMC, cât și pentru a îl pune de acord cu modificările legislative și ale cadrului normativ aplicabil.

În aplicarea Codului de asigurare a calității, DMC elaborează propriul regulament de organizare și funcționare, care este aprobat de Senatul UCv și care reflectă elementele structurale și funcționale ale SMC în domeniul educației. Regulamentul de organizare și funcționare al DMC este revizuit periodic, pentru a fi menținut în acord cu prevederile Codului de asigurare a calității.

SMC al UCv evoluează permanent pentru a asigura un răspuns mai adecvat la cerințele beneficiarilor. UCv țintește creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor atât prin adecvarea spectrului produselor și serviciilor la necesitățile identificate, cât și prin îmbunătățirea acestora. Proiectarea și planificarea adaptivă a SMC se reflectă în planul strategic și planurile operaționale ale UCv și, specific, în planul strategic și planurile operaționale ale DMC, aprobate de Senatul UCv.



## 5.8 Planificarea sistemului de management al calității al UCv

SMC al UCv este integrat în sistemul de management strategic, printr-o planificare riguroasă a activității specifice. Planificarea activității SMC este subordonată următoarelor cerințe:

- efectuarea unor analize a sistemului de management al calității de la nivelul conducerii Universității și în cadrul departamentelor de profil;
- planificarea procesului de evaluare internă și de evaluare a satisfacției beneficiarilor, potrivit normelor în vigoare;
- programarea și desfășurarea activităților didactice, prin stabilirea orarului, repartizarea activităților didactice pe săli de curs sau laboratoare, planificarea examenelor, colocviilor, reexaminărilor etc.
- proiectarea planurilor de învățământ, a specializărilor și a fișelor disciplinelor de studiu, în conformitate cu cerințele care derivă din cifra de școlarizare aprobată și a resurselor disponibile;
- stabilirea, de către Consiliul de Administrație și Senatul Universității, a cifrei anuale de școlarizare și a criteriilor de admitere, în concordanță cu resursele disponibile ale Universității, cât și cu cerințele beneficiarilor ofertei educaționale;
- stabilirea măsurilor și acțiunilor de prevenire și corectare a disfuncțiilor și vulnerabilităților care apar în sistemul de management al calității.

Planificarea activității SMC se realizează de către DMC, cu sprijinul CEAC-UCv și CC, având ca sarcini prioritare:

- actualizarea documentelor sistemului de management al calității, conform procedurilor generale de control al documentelor și înregistrărilor;
- audituri interne privind calitatea, conform procedurii numite *Auditul intern*;
- evaluarea programelor de studii și disciplinelor universitare, pe baza unor formulare dedicate (*Evaluarea programului de studii și Evaluarea disciplinei*);
- instruirea personalului Universității privind îmbunătățirea SMC;
- CEAC-UCv analizează activitatea de planificare a managementului calității și propune Senatului Universității modalitățile de îmbunătățire.

Planificarea SMC se concretizează prin planuri strategice cvadriennale și planuri operaționale anuale, elaborate de DMC în concordanță cu planurile strategice și planurile operaționale ale UCv.

## 5.9 Responsabilități în monitorizarea în sistemul de management al calității al UCv

Monitorizarea SMC este realizată de către CMMCEAA. Această comisie se află în subordinea Senatului UCv și are atribuțiuni de control a activităților desfășurate de DMC și facultăți în scopul evaluării și acreditării.

Monitorizarea unor procese și componente ale SMC:

- monitorizarea programelor de studii este asigurată de către responsabilul programului de studii, directorul de departament, de către Consiliul facultății / decan și de către prorectorul PPSIPA;
- monitorizarea calității activităților de cercetare este asigurată de către directorii de departamente, directorul Departamentului cercetare și management programe și de către prorectorul PCSRME;
- monitorizarea serviciilor-suport este asigurată de către directorul DGA și de către prorectorii de resort.



## 6 Controlul și verificarea SMC

### 6.1 Controlul asigurării calității

Controlul intern al SMC al UCv se realizează pe două paliere:

- academic: realizat de către Senatul UCv, prin CMMCEAA;
- executiv: asigurat prin analize efectuate de management (§5.5) supuse atenției Consiliului de administrație și prin audituri realizate de Serviciul audit intern, aflat în subordinea directă a rectorului UCv

Controlul extern este de resortul autorităților abilitate la nivel național (ARACIS, MECTS) și internațional (EUA, ENQA, etc.)

### 6.2 Controlul documentelor

Conform SR EN ISO 9000 : 2001 prin **document** se înțelege orice „informație (ce conține date semnificative) împreună cu mediul său suport”. Mediile suport pot fi: hârtia, fotografiile, discurile magnetice, electronice sau optice pentru computer sau combinații ale acestora. În acest context orice act oficial ce constituie un element de informare prin care se preconizează sau se adevărește un fapt, se conferă un drept sau se recunoaște o obligație reprezintă un document. El servește la fundamentarea acțiunilor sau la cunoașterea acestora, fiind o indicație, o mărturie sau o probă. *Controlul documentelor* se referă la ansamblul activităților prin care se proiectează, elaborează, verifică, evaluează și păstrează fluxul de documente.

În cadrul UCv controlul documentelor se realizează la nivel de serviciu, facultate sau universitate, de către acele persoane, cadre didactice sau personal administrativ, a căror activitate contribuie - direct sau indirect - la menținerea sub control a documentelor universitare.

Activitatea de *Control a documentelor în cadrul UCv* stabilește modalitatea și responsabilitatea pentru:

- redactarea, analizarea și aprobarea documentelor interne;
- identificarea stadiului revizuirii documentelor interne;
- controlul documentelor externe, în special referitor la reglementările relevante, care necesită permanent actualizare;
- distribuția versiunilor adecvate ale documentelor în locurile de utilizare și asigurarea că documentele sunt disponibile personalului organizației;
- gestionarea și controlul documentelor legale ale celor care învață;
- asigurarea trasabilității serviciilor educaționale;
- verificarea îndeplinirii cerințelor în etapele educaționale stabilite.

#### 6.2.1 Cerințe ale procesului de control al documentelor

Controlul documentelor cerute de sistemul de management al calității din UCv implică, în primul rând, ca înaintea emiterii documentelor să se verifice dacă sunt adecvate specificului desfășurării procesului reglementat, în universitate. Este strict necesar ca documentele cerute de sistemul de management al calității să fie în concordanță cu legislația în vigoare (legi, ordonanțe, ordine ministru, hotărâri etc.) și să se adapteze la modificările acesteia.

În ce privește regimul documentelor externe, care fac referiri la activități ce se desfășoară în universitate, pentru a fi difuzate și aplicate în universitate, acestea sunt supuse procesului de selecție la Registratura universității și Secretariatul general al universității.

În cadrul UCv îmbunătățirea sistemului de asigurare a calității are la bază principiile: *orientarea către client*, *implicarea personalului* și *îmbunătățirea continuă*. Acestea impun în permanență actualizarea și elaborarea de noi documente conforme cu cerințele asigurării calității.



## 6.2.2 Analiza și aprobarea inițiativei de elaborare, modificare sau anulare a documentelor

Cererile prin care se solicită elaborarea, modificarea sau anularea unui document sau a solicitări în urma auditului sunt colectate și înregistrate la nivel de facultate și transmise departamentului de management al calității care va efectua un studiu de analiză a valorii, care să verifice dacă valoarea adusă justifică efortul necesar. Directorul DMC sau CC (în funcție de domeniul de aplicare a documentului) înaintează studiul elaborat de CMMCAA din Senat care decide sistarea operației sau aprobarea inițiativei concretizată în elaborarea, modificarea sau anularea documentului intern; în cazul unui document extern, CMMCAA decide asupra înscrierii și utilizării acestuia.

## 6.2.3 Procesul de elaborare a documentelor

Elaboratorul documentului identifică cerințele și restricțiile privind elaborarea documentului și le consemnează într-o fișă de urmărire a documentului. După identificarea cerințelor și restricțiilor, elaboratorul documentului definește structura acestuia și o supune spre analiză CC. Dacă avizul este favorabil, iar documentul redactat corespunde cerințelor și restricțiilor, aplicând principiul „implicarea personalului” (SR EN ISO 9000:2001), CC îl trimite spre consultare și analiză utilizatorilor documentului, respectiv personalului de la toate nivelurile, a cărui activitate contribuie, direct sau indirect, la aplicarea documentului respectiv sau este afectată de aplicarea acestuia; în caz contrar solicită efectuarea modificărilor necesare documentului redactat. Forma finală a documentului este supusă aprobării CMMCEAA. În urma aprobării documentului, forma finală este pusă la dispoziția utilizatorilor.

## 6.2.4 Procesul de modificare a documentelor

Cerințele privind modificarea documentului se colectează și se consemnează, după caz, la locul de utilizare, în fișa de urmărire a documentului. După identificarea cerințelor și restricțiilor, elaboratorul documentului formulează modificarea documentului, analizează întregul document, după care îl supune verificării de către CC. Documentul în noua formă se trimite spre analiză personalului implicat în utilizarea lui. Dacă documentul modificat corespunde cerințelor, CC îl supune aprobării Senatului UCv prin intermediul CMMCEAA; în caz contrar solicită efectuarea modificărilor necesare.

## 6.2.5 Utilizarea documentelor

Orice utilizator trebuie să poată identifica ultima versiune a documentului referitor la activitatea respectivă, în lista de evidență a documentelor disponibilă sub diverse forme la nivel de departament, facultate sau universitate, să respecte prescripțiile documentului și să realizeze înregistrările necesare.

Documentul aprobat pentru aplicare este difuzat către toate punctele de aplicare prin postarea lui pe site-ul departamentului, al facultății sau după caz, al universității și în același timp trimis prin e-mail tuturor utilizatorilor.

Pentru documentele importante, CEAC-F trimite o adresă de înaintare Directorilor de departamente din cadrul facultăților. Aceștia anunță prin lista de difuzare personalul afectat de apariția noului document și le pune la dispoziție adresa web, la care este accesibil documentul revizuit. Documentul este afișat și la avizierul departamentului/facultății pentru personalul care nu are acces la site-ul indicat.

Pentru respectarea principiului *îmbunătățirea continuă*, documentele sunt revizuite periodic. Astfel, se elimină eventualele neconformități sesizate în timpul utilizării.

Pentru aplicarea principiului *orientării către client* se identifică periodic noile necesități ale clienților și se ține seama de acestea în revizuirea documentelor.

Pentru aplicarea principiului *implicării personalului*, periodic, la patru ani, se solicită prin adresa de înaintare sau e-mail utilizatorilor documentului opinia privind necesitatea revizuirii. Observațiile, sugestiile, recomandările sau lipsa acestora se consemnează în Procesele verbale din cadrul ședințelor de departament sau de Consiliu, special convocate. Opiniile pot fi individuale sau colective și se consemnează ca atare.





Analiza și clasificarea acestora se realizează de către CC sau CEAC-UCv în funcție de complexitatea situației; acestea propun CMMCEAA din Senatul UCv modificările necesare ale documentului respectiv sau retragerea acestuia. Senatul aprobă revizuirea documentului sau retragerea acestuia.

Informația privind revizuirea sau retragerea documentului respectiv poate fi difuzată către toate punctele de aplicare astfel:

- pe site-ul DMC al UCv
- prin circulară către CEAC-F se anunță decizia de revizuire și adresa web la care este accesibilă noua variantă sau retragerea definitivă a variantei vechi.
- responsabilii cu calitatea de la nivel de facultate, anunță prin circulară personalul afectat de revizuirea documentului și adresa web, la care este accesibilă noua variantă sau se anunță retragerea acestuia.

#### 6.2.6 Distribuirea documentelor externe care trebuie puse în aplicare

După ce sunt selectate, documentele externe care trebuie puse în aplicare vor fi difuzate către toate punctele de aplicare astfel:

- pe site-ul DMC al UCv;
- CEAC-UCv anunță prin e-mail și circulară decanii facultăților și CEAC-F de necesitatea aplicării documentului respectiv și adresa web unde poate fi accesat pentru lămuriri;
- responsabilii cu calitatea la punctele de lucru (CEAC-F) anunță prin e-mail și circulară personalul afectat de necesitatea aplicării documentului respectiv și adresa web unde se găsesc clarificări cu privire la aplicarea documentului.

*CEAC-F și CEAC-UCv se asigură de disponibilități la punctele de utilizare a documentelor externe relevante.*

#### 6.2.7 Durata de păstrare a documentelor în UCv

Toate documentele menționate ca documente valabile sunt supuse în mod necesar operației de documentare. Perioada de păstrare prestabilită este de minim 3 ani. Locurile de păstrare ale diferitelor documentelor valabile sunt cele menționate ca locuri de utilizare în prezentul Cod de asigurare a calității: în cadrul facultății sau în cadrul DMC, dacă este vorba despre programele de calitate, chestionarele de evaluare a cursurilor de către studenți).

#### 6.2.8 Responsabilități referitoare la controlul documentelor la UCv

##### **Senatul UCv prin CMMCEAA:**

- decide asupra aplicării documentelor externe;
- aprobă punerea în aplicare a documentelor interne;
- aprobă modificarea documentelor sau retragerea acestora.

##### **DMC prin CC:**

- răspunde de controlul documentelor externe utilizate în sistemul de management al calității din UCv;
- aprobă analiza documentului și a valorii sale;
- verifică aplicarea documentelor;
- face disponibil pe site-ul său documentele interne aprobate pentru aplicare sau revizuire;
- răspunde de informarea privind necesitatea diverselor documente către toți responsabilii cu asigurarea calității din UCv;
- face disponibil pe site-ul său indexul cu documentele externe în vigoare.

##### **DMC prin CEAC-U/CEAC-F:**

- verifică aplicarea documentelor;



- răspunde de controlul documentelor utilizate în sistemul de management al calității la punctele de lucru;
- anunță personalul afectat de apariția unui document aprobat pentru aplicare, revizuit sau retras și adresa web la care documentul este accesibil;
- afișează la punctele de lucru indexul lunar al documentelor externe în vigoare;
- verifică și decide privind colectarea rezultatelor anchetei la care sunt supuse documentele;
- înainte de punerea în aplicare a rezultatelor comparării cu organizații similare (modele de excelență), analizează, ordonează, clasifică și stochează informațiile obținute;
- verifică și decide în ceea ce privește modificările documentelor și decide asupra revizuirii sau retragerii acestora după analiza informațiilor din ancheta privind modificările necesare.

**Emitentul sau cel care elaborează documentul:**

- contribuie la analiza documentului;
- răspunde de elaborarea documentului;
- răspunde de modificarea documentului;
- instruește personalul privind aplicarea documentului;
- contribuie la utilizarea documentului.

**Utilizatorul documentului:**

- contribuie la analiza și modificarea documentului;
- de aplicarea documentului.

### 6.2.9 Punerea în aplicare – Preluarea documentelor existente

Înregistrările referitoare la intrarea în vigoare a documentelor utilizate în sistemul de management al calității al universității și revizuirea acestora sunt înregistrate la Registratura UCv. Înregistrările referitoare la intrarea în vigoare a documentelor utilizate în sistemul de management al calității specifice unor puncte de lucru și revizuirea acestora se înregistrează la registratura punctelor de lucru respective (facultăți, departamente, servicii etc.).

## 6.3 Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt un alt tip de documente ale SMC.

În cadrul UCv înregistrările sunt păstrate și controlate pentru a evidenția conformitatea proceselor desfășurate și a serviciilor prestate cu cerințele specificate, pentru a se asigura identificarea și trasabilitatea și pentru a demonstra funcționarea eficientă și eficientă a SMC.

Formele înregistrărilor din UCv sunt: registre, procese verbale, analize, rapoarte etc.

Pentru înregistrările SMC sunt prevăzute următoarele controale în scopul identificării, păstrării, protecției, regăsirii și distribuției acestora:

- stabilirea modalităților de identificare, distribuție și regăsire a documentelor;
- asigurarea menținerii lizibilității și a identificării;
- stabilirea condițiilor și duratei de păstrare și protecție;
- stabilirea modului de control a înregistrărilor provenite de la clienții externi.

### 6.3.1 Stabilirea registrelor necesare identificării înregistrărilor

CC-UCv din cadrul DMC inventariază și stabilește registrele necesare pentru controlul înregistrărilor. De asemenea, menționează durata de păstrare. Stabilirea registrelor necesare se face în concordanță cu clasificarea documentelor după domeniul lor de utilizare.



Pentru a permite analiza permanentă sau periodică a documentelor prin care se declară rezultate obținute sau care furnizează dovezi ale activităților realizate (controlul înregistrărilor), acestora li se asociază numere de înregistrare în registre stabilite de CEAC.

### **6.3.2 Înregistrarea, șnuruirea și parafarea registrelor sau inscripționarea holografică a discurilor optice pe care se fac înregistrări**

Responsabilul cu controlul documentelor și înregistrărilor din universitate de la nivelul CEAC (Secretarul general al UCv) procedează la înregistrarea, paginarea, șnuruirea și parafarea registrelor, conform metodologiei din Codul civil. Pentru a ușura procesul de informatizare se pot utiliza ca registre, discuri optice, care nu permit schimbarea informației stocate (CD-R, recordable), inscripționate holografic.

### **6.3.3 Elaborarea înregistrărilor și arhivarea lor, cu parolă, pe suport electronic**

Fiecărui document i se asociază o data calendaristică la care se face înregistrarea documentului respectiv. În oricare registru, la același număr și aceeași dată nu se acceptă asocierea decât a unui singur document. Pentru numărul respectiv se înscrie în registru denumirea documentului, emitentul documentului și adresantul/adresanții documentului respectiv. Este util ca acest circuit să fie dublat de poșta electronică și progresiv, înlocuit de aceasta, pentru că este mult mai eficientă.

Depozitarea, protejarea (arhivarea) înregistrărilor sunt conform *Procedurii UCv referitoare la Activitatea Arhivistica și Nomenclatorului arhivistic aprobat de Colegiul Senatului din 29 septembrie 2006.*

### **6.3.4 Regăsirea înregistrărilor, conform diverselor solicitări**

Regăsirea înregistrărilor se poate face clasic, prin consultarea registrelor tipizate, paginate, șnuruite și parafate conform metodologiei din Codul civil. Pentru creșterea productivității se recomandă ca pentru regăsirea înregistrărilor să se realizeze o bază de date sau o microbază de date a înregistrărilor, care să satisfacă diversele solicitări. Regăsirea înregistrărilor este recomandabil să se facă cu ajutorul unor programe de largă utilizare, care permit regăsirea înregistrărilor în baze de date sau microbaze de date realizate cu programul respectiv sau cu alte programe (de exemplu Excel). Este de preferat ca accesul la înregistrări să se poată face prin Internet sau Intranet. Adresele de răspuns la solicitările privind regăsirea înregistrărilor vor fi înregistrate la registratura generală a universității.

### **6.3.5 Controlului necesar pentru eliminarea înregistrărilor**

Durata de păstrare a înregistrărilor trebuie să fie suficientă pentru a asigura îndeplinirea funcțiilor acestora, fără a crea dificultăți privind asigurarea spațiului necesar pentru păstrare.

Durata de păstrare este stabilită de CC și consemnată în procesul verbal al ședinței respective.

După expirarea duratei de păstrare, înregistrările vor fi eliminate de către responsabilul cu documentația din CEAC-UCv, conform unui proces verbal.

### **6.3.6 Responsabilități în controlul înregistrărilor**

De controlul înregistrărilor utilizate în sistemul de management al calității din UCv răspunde responsabilul cu controlul documentelor și înregistrărilor din universitate, membru al CEAC-UCv. De controlul înregistrărilor utilizate în sistemul de management al calității la punctele de lucru răspund responsabilii cu calitatea la punctele de lucru respective.

## **6.4 Auditul intern**

Auditurile interne din UCv sunt realizate de Serviciul audit intern, conform planificării și dispozițiilor rectorului. Auditurile interne urmăresc:



- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- identificarea neconformităților SMC, prevenirea și combaterea lor;
- identificarea căilor de îmbunătățire a eficacității SMC.

Procesul de audit intern al SMC este documentat de procedura generală de audit intern, care stabilește responsabilitățile etapelor procesului de audit intern.

Serviciul de audit intern elaborează rapoarte de audit intern al SMC. Pe baza acestor documente și informații se iau măsuri de adaptare a tehnicilor de audit intern la cerințele documentelor de referință.

DMC analizează rapoartele de audit, evidențiază neconformitățile și le consemnează în Registrul de evidență a neconformităților.

Desfășurarea corespunzătoare a activităților, asumarea responsabilităților și alocarea de resurse sunt condiții necesare atingerii indicatorilor de performanță a managementului procesului de audit intern.

Senatul Universității din Craiova



## 7 Managementul resurselor

UCV deține un corp de cadre didactice și de cercetare și personal auxiliar, precum și o infrastructură de cercetare care corespund misiunii asumate și stadiului actual de dezvoltare a cunoașterii științifice, comparabilă cu cea din universitățile dezvoltate din Europa și cu bunele practici internaționale.

Pentru îmbunătățirea rezultatelor obținute în domeniul cercetării, UCv are în vedere planuri de dezvoltare și planuri de investiții corelate cu veniturile previzionate. Toate investițiile care se realizează în cadrul UCv sunt supuse procedurii *Monitorizarea investițiilor* aplicată de un compartiment distinct al UCv (Compartimentului de monitorizare a investițiilor).

Activitatea de investiții a UCv vizează priorități privind dezvoltarea resursei umane implicate în activități de cercetare și constituirea unor centre de cercetare reprezentative pentru direcțiile de cercetare asumate; sprijinirea membrilor comunității academice pentru a atrage fonduri destinate dezvoltării; lansarea unor programe proprii de cercetare finanțate din resurse proprii; dezvoltarea infrastructurii destinate cercetării.

Pentru dezvoltarea resurselor umane pentru cercetare, UCv susține: creșterea numărului de cercetători tineri prin atragerea studenților, masteranzilor și doctoranzilor în activități de cercetare; încadrarea doctoranzilor pe poziții de asistenți de cercetare, atragerea de cercetători cu experiență și postdoctoranzi din țară și străinătate, utilizarea eficientă a fondurilor atrase prin activități de cercetare, inovare și transfer tehnologic pentru stimularea materială a cercetătorilor cu rezultate remarcabile și sprijinirea perfecționării prin intermedierea de stagii în cadrul unor centre de cercetare cu tradiție pe plan național și internațional.

Calitatea resursei umane este asigurată prin politica de selecție și promovare a personalului cu respectarea criteriilor minimale specifice fiecărui post didactic și de cercetare impuse la nivelul departamentelor și facultăților, în corelare cu criteriile la nivel național (în special pentru posturile de profesor, conferențiar, cercetător I și cercetător II), în limita resurselor disponibile.

### 7.1 Planificarea, procurarea și repartizarea resurselor

UCv identifică necesarul de resurse pentru furnizarea serviciului educațional și serviciului de cercetare și asigură disponibilitatea resurselor care asigură funcționarea SMC. Resursele trebuie dimensionate și alocate astfel încât să permită creșterea satisfacției beneficiarilor.

Pentru a realiza o utilizare eficientă a resurselor, UCv abordează repartizarea acestora dintr-o perspectivă bazată pe obiectivele stabilite în planul strategic. Resursele umane, materiale și umane care deservește mai multe procese operaționale sunt alocate astfel încât să le maximizeze intensitatea utilizării.

În cadrul UCv demersul de planificare și repartizare a resurselor implică parcurgerea unor etape după cum urmează:

- stabilirea informațiilor pentru determinarea necesarului de resurse;
- planificarea necesarului de resurse pe termen scurt, mediu și lung;
- alocarea resurselor pe structuri instituționale (departamente, centre de cercetare, facultăți, administrație etc.) și procese;
- monitorizarea pe baza procedurilor specifice de verificare/control a intensității și eficienței utilizării resurselor;
- evaluarea modului în care mijloacele și resursele au satisfăcut cerințele și necesitățile utilizatorului pentru a îmbunătăți permanent eficacitatea SMC.



## 7.2 Managementul resurselor umane

Conducerea UCv urmărește permanent:

- asigurarea resurselor umane (cadre didactice, personal auxiliar etc.) care să probeze competență profesională și experiență adecvată activităților prestate;
- creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor direcți și indirecti ai produselor/serviciilor oferite de UCv;
- dezvoltarea resurselor umane în vederea îmbunătățirii continue a SMC.

Pentru realizarea acestor obiective este acordată prioritate următoarelor cerințe:

- Asigurarea competenței, instruirii și responsabilizării;
- Angajarea personalului UCv se face prin concurs respectând *Metodologia pentru ocupare a posturilor didactice și de cercetare în Universitatea din Craiova*, elaborată conform legislației în vigoare și *Cartei UCv*, urmărindu-se atingerea nivelului de competență cerut de standardele specifice ale CNATDCU / proprii ale UCv (cf. *Proceduri privind activitatea de angajare a personalului didactic, Proceduri privind ocuparea posturilor didactice, auxiliare și de execuție vacante*);
- Formarea continuă și perfecționarea prin activitatea de cercetare a cadrelor didactice ale UCv;
- Instruirea cadrelor didactice la nivel individual.

Cadrele didactice ale UCv sunt evaluate pe baza unor metodologii și proceduri specifice (cf. *Procedura privind activitatea de evaluare a personalului didactic, auxiliar în vederea acordării de creșteri diferențiate la salarii*).

Etapele activității de evaluare sunt:

- autoevaluare (Fișa autoevaluare cadru didactic);
- evaluarea de către studenți (Fișa evaluarea interacțiunii student – cadru didactic);
- evaluare colegială (Fișa evaluare interacțiune cadru didactic – membrii departamentului);
- evaluare ierarhică (Fișa de evaluare a cadrelor didactice de către directorul de departament).

Personalul auxiliar este evaluat pe baza Fișei individuale de evaluare a personalului auxiliar.

**Motivarea cadrelor didactice** din UCv este susținută de următoarele elemente:

- apartenența la o instituție de elită a învățământului universitar românesc;
- acordarea salarizării diferențiate în funcție de ierarhizarea oferită de evaluarea cadrelor didactice (cf. *Procedura privind activitatea de evaluare a personalului didactic, auxiliar și de execuție, promovare pe grade și trepte profesionale*);
- acordarea de recompense morale sau materiale în raport cu aportul adus la desfășurarea diferitelor activități suplimentare normei de bază (cf. *Proceduri privind acordarea gradației de merit, Proceduri privind timpul lucrat peste programul normal de lucru*);
- acordarea unor facilități cu privire la plata unor taxe UCv pentru personalul UCv și rudele de gradul I ale acestora, pe baza hotărârilor Senatului;
- facilitarea publicării manualelor sau rezultatelor cercetării în Editura Universitaria.

Complementar, UCv dispune de proceduri specifice privind **sanționarea personalului** didactic angajat (cf. *Proceduri de sancționare a personalului didactic*).

DMC monitorizează instruirea și gestionează înregistrările legate de studii, instruire, abilități și experiență ale responsabililor cu managementul calității.

La baza procesului de planificare, instruire, testare și certificare a achizițiilor personale de cunoștințe și deprinderi se află procedura denumită *Evaluare, competență, conștientizare și perfecționare cadre didactice*.

## 7.3 Managementul resurselor materiale și informaționale

În procurarea resurselor materiale și informaționale UCv urmărește realizarea obiectivelor strategice propuse:

- Asigurarea și menținerea infrastructurii necesare realizării conformității cu cerințele educației și pregătirii de specialitate a studenților, dar și specializării prin cursuri postuniversitare;
- Asigurarea infrastructurii necesare activității CDI desfășurată în cadrul studiilor doctorale și postdoctorale.



UCv dispune de o infrastructură adecvată unei bune desfășurări a activităților specifice (clădiri, spații de lucru, laboratoare, biblioteci, săli de lectură, săli de sport) și servicii auxiliare adecvate.

Spațiile de învățământ ale UCv sunt consemnate în liste organizate în funcție de regimul lor juridic: *Centralizatorul spațiilor de învățământ în proprietate, pe criterii de folosință, Centralizatorul spațiilor de învățământ în administrare, pe criterii de folosință și respectiv Centralizatorul spațiilor de învățământ închiriate pe criterii de folosință.*

Evaluarea și inventarierea bunurilor din patrimoniu este reglementată printr-un set de proceduri proprii.

Accesul la resursele informaționale este asigurat de regulă prin aplicații on-line pentru: evidența studenților, accesul la biblioteca UCv și biblioteci partenere, la BDI, la regulamente etc.

#### **7.4 Mediul de lucru**

Furnizarea serviciilor educațional și de cercetare asigură condiții de lucru și conturează un mediu de învățare și cercetare convivial, care să îndeplinească cerințele beneficiarilor.

Conducerile operative ale facultăților și unităților de cercetare monitorizează condițiile de lucru, iar DMC evaluează periodic mediul de lucru, incluzând constatările în *Raportul anual referitor la asigurarea calității în UCv* și face recomandări pentru îmbunătățirea acestuia. Acțiunile concrete întreprinse în această privință, acolo unde este cazul, constituie ieșirile evaluărilor și sunt incluse în analiza efectuată de management (§5.5).



## 8 Managementul procesului educațional

### 8.1 Identificarea cerințelor referitoare la programele de studii și educaționale

#### Cerințele beneficiarilor

Cerințele specifice ale celor care învață sunt cuprinse în planurile lor de studiu, în curricule și în serviciul educațional furnizat de UCv. Acestea sunt identificate de către conducerile operative ale facultăților în conjuncție cu structuri competente ale UCv: DRMSEC, CCOP, DRPIA CIC.

#### Cerințele legale și reglementări

Serviciul educațional se conformează cerințelor legale, reglementate și de acreditare referitoare la educație (ARACIS, MECTS, RNCIS).

Prin raportare la cerințele legale și specifice, UCv organizează programe de studii universitare pentru cele trei cicluri de învățământ: licență, master, doctorat, la formele de învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și la distanță, după caz. De asemenea, UCv organizează programe educaționale postdoctorale și de formare continuă.

Formalizarea cerințelor relative la programele de studii și educaționale organizate de UCv a condus la definirea **cadrelor reglementar intern:**

- Carta universității
- Regulamentul de desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de masterat și de doctorat pentru anul universitar
- Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de licență
- Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de master
- Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat
- Regulamentului privind activitatea profesională a studenților
- Format unic la nivelul UCv pentru Planurile de învățământ
- Format unic la nivel de facultăți pentru Programele analitice / Fișa disciplinei
- Format unic pentru statele de funcții ale departamentelor UCv
- Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu
- Regulamentul privind organizarea și desfășurarea practicii studenților/masteranzilor
- Regulamentul privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin social pentru studenți
- Regulament privind examenele de finalizare a studiilor universitare de licență și de master în Universitatea din Craiova
- Regulament de organizare și funcționare al Departamentului de Managementul Calității al UCv
- Regulament privind aplicarea sistemului de credite transferabile la Universitatea din Craiova
- Metodologie pentru ocuparea posturilor didactice
- Procedura evaluare, competență, conștientizare și perfecționare
- Centralizatorul spațiilor de învățământ în proprietate, pe criterii de folosință
- Centralizatorul spațiilor de învățământ în administrare, pe criterii de folosință
- Regulament de organizare și funcționare al Bibliotecii UCv

### 8.2 Proiectarea, planificarea și derularea programelor de studiu/educaționale

#### 8.2.1 Proiectarea programelor de studiu/educaționale

Proiectarea programelor educaționale se realizează la nivelul facultății și cuprinde:

- proiectarea rezultatelor (competențe/calificări) este realizată de responsabilul programului de studiu sub coordonarea conducerii operative a facultății (decan și prodecan de resort);
- proiectarea curriculei (plan de învățământ/programe analitice) este realizată de către titularul de disciplină (pentru fiecare disciplină), împreună cu responsabilul programului de studiu (pentru planul de învățământ), sub coordonarea directorului de departament și conducerii operative a facultății (decan și prodecan de resort);





- proiectarea resurselor (umane, materiale și financiare) este realizată de responsabilul programului de studiu sub coordonarea conducerii operative a facultății și cu consultarea entităților UCv care gestionează resursele vizate.

#### Aprobare, acreditare, revizuirea programelor educaționale

UCv oferă programele de studii și programele educaționale acreditate conform legilor și reglementărilor în vigoare. Proiectele de programe de studiu/educaționale sunt supuse avizării și aprobării interne și acreditării și revizuite conform următorului ciclu.

Programe de studii licența/master, cursuri postuniversitare de formare continuă și de perfecționare	
Propunere	<b>Programa analitică</b>
	<b>Plan de învățământ</b>
Titular disciplină	Responsabilul programului de studiu
Avizare	CEAC-F, CEAC-UCv Rector/delegat - prorector PPSIPA
Aprobare	Conducerea operativă a facultății Senatul UCv
Acreditare (Evaluare externă)	ARACIS/ MECTS/ CNFP
Monitorizare	Responsabil program de studiu Responsabil programe de studii Director de departament Consiliul facultății / Decan Prorector PPSIPA
Feedback corectiv intern/beneficiari direcți și indirecti	Responsabil program de studiu Studenți / Cursanți, absolvenți, reprezentanți ai mediului socio-economic CEAC-F Studenți
Revizuire	Titularul de curs Responsabil program de studiu

#### 8.2.2 Planificarea programelor de studii/educaționale

Planificarea programelor de studii/educaționale presupune:

- **Alocarea resurselor umane** este asigurată de directorul de departament și consemnată în statele de funcții;
- **Alocarea resurselor materiale** este asigurată de conducerea operativă a facultății și consemnată în documente specifice (alocare infrastructură, program orar etc.)
- **Marketing** se realizează descentralizat la nivelul facultăților și pe baza analizelor statistice centrate pe grupuri țintă;
- **Promovarea programului de studiu/educațional**, realizată centralizat prin Departamentul de relații publice și imagine academică și descentralizat la nivelul facultăților, constă în materiale promoționale și acțiuni specifice.

#### 8.3 Derularea procesului educațional

- **Admiterea** se realizează pe bază de concurs (dosar, examen, interviu) la specializările autorizate să funcționeze provizoriu sau acreditate în cadrul fiecărei facultăți, în conformitate cu *Regulamentul de desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de masterat și de doctorat*. Există minorități cu regim special conform legislației în vigoare.
- **Predarea** (curs, seminar, laborator, proiect, stagii de practică, consultații, tutoriat) / **Învățarea** (individuală după bibliografie impusă sau suplimentară, pe echipe, grupe de lucru pentru pregătirea laboratoarelor, a temelor de casă, referatelor, portofoliilor, participare la consultații etc.). Studenții beneficiază de consiliere profesională asigurată de CCOP.
- **Evaluarea** (Examene, colocvii, verificări pe parcurs cu folosirea Sistemului European de Credite Transferabile ECTS)/Evaluare **finală** ( a) cu examen de licență/diplomă sau cu examen de disertație



pentru studiile în învățământul universitar de formare inițială; b) cu examen de certificare a competențelor profesională pentru programele de formare profesională continuă)

- **Asigurarea trasabilității** (descrierea parcursului curricular cu detalieri la nivele de programe analitice, număr de ore pe tipuri de activități etc.)
- **Eliberarea diplomei/certificatului de competențe** se organizează și se derulează la nivelul fiecărei facultăți cu respectarea prevederilor *Regulamentului privind examenele de finalizare a studiilor universitare de licență și de master în Universitatea din Craiova*).

#### 8.4 Monitorizarea și evaluarea procesului educațional

**Monitorizarea** vizează următoarele paliere:

- Concordanța dintre programele analitice și activitățile didactice efective. Aceasta este asigurată de responsabilul programului de studii sub coordonarea directorului de departament și conducerii operative a facultății și consemnată în rapoarte specifice;
- Asigurarea tehnico-materială care este asigurată de prodecanul de resort și consemnată în rapoarte și analize;
- Serviciile-suport pentru studenți sunt asigurate de CCOP și consemnate în raportul anual al CCOP;
- Respectarea calendarului, programului orar care sunt asigurate de responsabilul programului de studiu; neconformitățile sunt consemnate în rapoarte specifice adresate directorului de departament și conducerii operative a facultății;
- Monitorizarea ratei de promovabilitate a studenților pe discipline este asigurată de prodecanul de resort și consemnată în analize diseminate către cadrele didactice implicate;
- Progresul studenților cu consemnare în documente este asigurat de prodecanul de resort și concretizat în analize periodice supuse atenției Consiliului facultății.

**Evaluarea** procesului educațional cuprinde:

- Activitatea didactică:
  - *de către studenți*: este asigurată de către decan, pe baza metodologiei și chestionarelor aprobate de Consiliul facultății (de către studenți și ierarhică)
  - *instituțional*: realizată de către directorul de departament și concretizată în analize periodice prezentate în Consiliul departamentului;
- Cadrele didactice:
  - *autoevaluare*: realizată de către fiecare cadru didactic pe baza formularului aprobat în Consiliul facultății și este transmisă directorului de departament;
  - *de către studenți*: este realizată prin completarea de către studenți a formularului aprobat în Consiliul facultății și procesarea acesteia de către directorul de departament/decan, cu respectarea prevederilor de confidențialitate;
  - *colegială*: este realizată prin completarea de către colegi a formularului aprobat în Consiliul facultății și procesarea acesteia de către directorul de departament/decan, cu respectarea prevederilor de confidențialitate;
  - *ierarhică*: este realizată de către directorul de departament.

Rezultatele evaluării sunt comunicate cadrului didactic interesat. Pe baza acestor evaluări se pot elabora analize/rapoarte dezbătute în Consiliul departamentului/facultății.

- Serviciile pentru studenți: evaluarea este realizată de CCOP și conducerea operativă a facultății și consemnată în raportul anual al CCOP;
- Baza materială: evaluarea este realizată de prodecanul de resort și materializată prin rapoarte și analize supuse dezbaterii Consiliului facultății;
- Ciclul de studii/calificare: evaluarea este realizată prin completarea de către studenți a formularelor aprobate de Consiliul facultății. Rezultatele sunt analizate și consemnate de decan prin rapoarte supuse dezbaterii Consiliului facultății.



## 8.5 Îmbunătățirea procesului educațional

În funcție de rezultatul evaluării, îmbunătățirea procesului educațional poate presupune:

- Revizuirea planului de învățământ: este propusă de responsabilul programului de studiu, avizată de decan/delegat – prorectorul de resort și aprobată de Consiliul facultății; modificările și revizuirile se realizează în limitele/ cu respectarea condițiilor impuse la acreditarea programului de studii;
- Modificarea programele analitice: este propusă de titularul disciplinei, avizată de responsabilul programului de studii și aprobată de Consiliul facultății; modificările și revizuirile se realizează în limitele/ cu respectarea condițiilor impuse la acreditarea programului de studii;
- Suplimentarea materialului bibliografic și documentar: este realizată de titulari. Propunerile de achiziționare a unor publicații noi (cărți, manuale, îndrumare, reviste, periodice, etc.) sunt aprobate de directorul de departament din bugetul căruia se realizează achiziția și transmise directorului bibliotecii universitare și serviciului achiziții;
- Îmbunătățirea metodelor de predare: este propusă de prodecanul de resort, în urma analizelor și dezbaterilor în Consiliul facultății;
- Îmbunătățirea bazei materiale: este propusă de titularii de disciplină, avizată de prodecanul de resort și aprobată de responsabilul entității din bugetul căreia se finanțează achiziția de echipamente. Modificările de alocare a spațiilor de învățământ sunt propuse de prodecanul de resort și aprobate de conducerea operativă a universității;
- Îmbunătățirea resursei umane are două componente:
  - Modificări structurale: prin afectarea de personal nou angajat, propusă de Consiliul facultății la inițiativa directorilor de departamente, și aprobată de Consiliul de administrație și Senatul UCv sau redistribuiri în interiorul UCv, propusă de decan, la inițiativa directorilor de departamente, și aprobată de Consiliul de administrație și Senatul UCv;
  - Perfecționarea cadrelor didactice:
    - în interiorul UCv: este propusă de decan și aprobată de directorul Direcției resurse umane a UCv;
    - în afara UCv: este propusă de decan/directorul de departament și aprobată de conducerea UCv.



## 9 Managementul procesului de cercetare

### 9.1 Generalități

UCv vizează să contribuie la progresul științelor fundamentale și aplicative prin cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic prin:

- proiecte de cercetare derulate integral în Universitate sau în parteneriat;
- programe de găzduire a cercetării agenților economici în centrele UCv (acces la infrastructura de cercetare și expertiza UCv);
- proiecte de cercetare care utilizează infrastructura partenerilor agenți economici;
- intermedierea de parteneriate între agenți economici și participarea la acestea.

Pentru îndeplinirea misiunii universității, ca instituție de cercetare și educație, componenta de cercetare are în vedere următoarele obiective strategice generale:

- Crearea de cunoaștere, respectiv obținerea unor rezultate științifice și tehnologice de vârf, competitive pe plan național și mondial.
- Contribuții la creșterea competitivității mediului economic în plan local, regional și național prin inovare cu impact la nivelul agenților economici și prin transferul cunoștințelor în practica economică.
- Contribuții la creșterea calității sociale în plan local, regional și național prin dezvoltarea de soluții, inclusiv tehnologice, care să genereze beneficii directe la nivelul societății, prin îmbunătățirea calității vieții.
- Creșterea ponderii componentei de cercetare, dezvoltare, inovare în activitatea universitară, reflectată în resursa umană implicată, baza materială dedicată și veniturile atrase.
- Integrarea în comunitatea științifică internațională concomitent cu creșterea prestigiului și vizibilității internaționale.

În accepțiunea UCv, ponderea optimă între activitățile de învățământ/cercetare/servicii pentru societate s-ar putea exprima sub formă procentuală: 40%/40%/20%. Evoluția către acest optim presupune un transfer dinspre activitățile organizatoric-administrative către cele de cercetare.

UCv urmărește orientarea activității de cercetare în vederea susținerii, dezvoltării și evoluției programelor educaționale prin susținerea cercetării fundamentale și aplicative desfășurată în cadrul laboratoarelor de cercetare, centrelor de cercetare departamentale și interdepartamentale, respectiv realizarea unei activități de cercetare de excelență în mare parte aplicativă, organizată în cadrul institutelor de cercetare, a stațiunilor de cercetare.

Toate aceste entități pot să funcționeze cu finanțare din bugetul universității sau cu autofinanțare, pe perioadă determinată sau nedeterminată, pot să aibă statut propriu și autonomie sub raportul bugetului de venituri și cheltuieli, activitatea de cercetare desfășurată fiind orientată în spiritul strategiei UCv.

Sintetizând, activitatea de cercetare în UCv are trei componente:

- componenta cercetare fundamentală și aplicativă de specialitate – realizată în principal prin cercetare individuală, în centre de cercetare departamentale ale UCv și prin colaborări cu entități din afara UCv (cercetători individuali, centre/laboratoare de cercetare, agenți economici etc.);
- componenta cercetare fundamentală și aplicativă interdisciplinară – realizată în principal prin colaborări între cercetători individuali (echipe informale de cercetare), în centre de cercetare interdepartamentale UCv, în colaborare de către centre de cercetare departamentale ale UCv sau în parteneriat cu entități compatibile din afara UCv (centre/laboratoare de cercetare, grupuri de agenți economici etc.);
- componenta cercetare fundamentală și aplicativă multidisciplinară de excelență – realizată în principal în centre de cercetare mari din structura UCv, prin parteneriate cu centre/institute de cercetare românești și europene și în cadrul rețelelor de cercetare în care UCv este implicată instituțional.

Managementul calității procesului de cercetare se bazează pe principiile enunțate la §5.1. În contextul principiului de leadership, pentru valorificarea resurselor de care dispune, UCv susține și stimulează:



- Cercetarea individuală;
- Cercetarea în echipă:
  - În laboratoare și centre de cercetare departamentală sau în coordonarea facultății – cercetare fundamentală și aplicativă specializată;
  - În laboratoare și centre de cercetare interdepartamentale – cercetare interdisciplinară fundamentală și aplicativă;
  - În cadrul infrastructurii de cercetare de mare capacitate – institute (INCESA) și stațiuni de cercetare - cercetare multidisciplinară de excelență.

## 9.2 Identificarea cerințelor beneficiarilor. Monitorizare oportunități

Identificarea oportunităților privind potențialii beneficiari ai activității de cercetare are două componente:

- componentă de integrare a potențialilor beneficiari în structurile organizatorice ale UCv în vederea asigurării unei structuri deschise, participative. Această componentă este materializată prin:
  - DMC – participarea reprezentanților mediului economic în CEAC-UCv;
  - DRMSEC – dezvoltă relații directe cu mediul socio-economic și cultural pentru a contura cerințele beneficiarilor;
- componentă prospectivă a pieței cercetării:
  - DCMP – analize de piață, monitorizare competiții;
  - DFS – monitorizare competiții, propunerea de priorități (pentru exerciții bugetare viitoare).

## 9.3 Planificarea și controlul activității de cercetare

### 9.3.1 Proiectarea/reproiectarea procesului de cercetare al UCv

Proiectarea sistemului de cercetare științifică vizează obiectivele, acțiunile specifice, resursele, beneficiile și rezultatele așteptate (Tabelul 9.1):

Tabelul 9.1

Categoria	Obiective	Acțiuni/Mijloace	Beneficiu pentru UCv
Instituționale	Consolidarea brandului UCv pe componenta de cercetare	Publicații Produce inovative	Imagine și vizibilitate Creșterea finanțării instituționale
	Formarea de tineri cercetători de calitate	Implicare masteranzi și doctoranzi în activități și proiecte de cercetare	creșterea atractivității absolvenților la angajare
	Stimularea antreprenoriatului și inițiativei în rândul studenților și absolvenților	Susținerea start-up-urilor studenților Intrarea UCv în acționariatul companiilor realizate de absolvenți	Venituri extrabugetare
	Satisfacerea cerințelor MECTS în materie de cercetare	Creșterea performanțelor cuantificate de MECTS/ANCS/CNCSIS	Finanțare bugetară în creștere
Locale și regionale	Contribuții la dezvoltarea mediului de afaceri local și regional	Servicii și produse oferite direct sau în parteneriat cu CCI Dolj	Servicii pentru societate
	Servicii pentru comunitatea locală (CL) – primăria Craiova	Consultanță, cercetare, proiectare Studii și analize, inclusiv de impact	Servicii pentru societate



Categoria	Obiective	Ațiuni/Mijloace	Beneficiu pentru UCv
Naționale	Contribuții semnificative la planul național CDI	Propuneri de axe prioritare Proiecte de cercetare	Venituri extrabugetare Imagine
	Susținerea competițiilor naționale de cercetare	Proiecte de cercetare	Stimularea activităților CDI Venituri extrabugetare
	Dezvoltarea capacității de cercetare a României – participarea la parteneriate și rețele de cercetare	participarea la parteneriate și rețele de cercetare	Venituri extrabugetare imagine
	Organizarea/co-organizarea de manifestări științifice naționale	Organizare și management	Vizibilitate, prestigiu
Creșterea competitivității economice	Contracte de cercetare cu agenți economici	Cercetare pe bază de contract Teste, încercări, validări	Venituri extrabugetare
	Dezvoltarea IMM din regiune	Găzduirea cercetării la UCv Asistență de cercetare Transfer tehnologic Implicarea UCv în structuri asociative cu caracter lucrativ	Crearea de locuri de muncă în cercetare în regiune Venituri extrabugetare Dezvoltarea CDI în regiune
Fonduri structurale	Participarea la competiții de dezvoltare a infrastructurii de cercetare pe fonduri structurale	Proiecte	Dezvoltarea infrastructurii de cercetare a UCv
Cooperare internațională	Parteneriate și rețele de cercetare internaționale	Integrarea în rețele internaționale de cercetare	Imagine și vizibilitate Creșterea capacității de cercetare Venituri
	Participarea la competiții europene de cercetare	Proiecte în colaborare cu entități similare	Imagine, vizibilitate Venituri extrabugetare
	Participarea la competiții de cercetare finanțate de țări non-UE (Norvegia, Elveția, Japonia, Coreea, etc.)	Proiecte în colaborare cu entități similare	Imagine, vizibilitate Venituri extrabugetare
	Organizarea/co-organizarea de manifestări științifice internaționale	Organizare și management	Vizibilitate, prestigiu

Responsabilitățile privind recunoașterea palierelor de cercetare sunt specificate în Tabelul 9.2.

Tabelul 9.2

Palier/entitate de cercetare	Avizare	Aprobare
<b>Cercetare individuală</b>	Consiliul departamentului	Directorul de departament
<b>Laborator de cercetare</b>	Consiliul departamentului	Consiliul facultății
<b>Centru de cercetare</b>	CCS	Senatul UCv
<b>Institut/stațiune de cercetare</b>	CCS	Senatul UCv

Un exemplar al documentelor privind avizarea și aprobarea centrelor de cercetare se arhivează la DCMP.



Proiectarea procesului de cercetare se raportează la un sistem de calitate care operează cu standarde minimale, standarde de referință și indicatori de calitate, stabilite pentru fiecare palier de cercetare de către *Structurile cu atribuții în monitorizarea, evaluarea și controlul cercetării* - Tabelul 9.3. DMC prin CC-UCv verifică dacă standardele și indicatorii de proiectare sunt în conformitate cu standardele de calitate aplicate în universități europene de prestigiu.

Tabelul 9.3

Palier/Entitate de cercetare	Structuri cu atribuții în monitorizarea, evaluarea și controlul cercetării care stabilesc standarde, criteriile și indicatori de calitate		
	Standarde minimale	Standarde de referință	Indicatori de calitate
Cercetare individuală Laborator de cercetare Centru de cercetare	Consiliul facultății	Consiliul facultății	Consiliul departamentului
	Consiliul facultății	Consiliul facultății	Consiliul departamentului
	Propunere: CCS al UCv	Propunere: CCS al UCv	CCS al UCv
	Aprobare: Senatul UCv	Aprobare: Senatul UCv	
Institut/stațiune de cercetare	Propunere: CCS al UCv	Propunere: CCS al UCv	CCS al
	Aprobare: Senatul UCv	Aprobare: Senatul UCv	

### 9.3.2 Planificarea cercetării la UCv

Planificarea cercetării se bazează pe studii de piață ce au în vedere:

- posibilitatea de răspuns la strategia cercetării la nivel european (programe comunitare), regional (programe transfrontaliere), național (planul național CDI)
- identificarea nevoilor de servicii de cercetare-dezvoltare-inovare-transfer tehnologic ale potențialilor beneficiari din mediul socio-economic;
- analiza cerințelor procesului educațional în materie de cercetare științifică, cu precădere pentru ciclurile de master și doctorat.

Planificarea cercetării se materializează prin elaborarea planurilor strategice și operaționale de cercetare (Tabelul 9.4), pe paliere de cercetare, care trebuie să definească:

- Direcțiile și domeniile strategice/prioritare;
- Alocarea resurselor umane;
- Alocarea resurselor materiale;
- Instrumentele de lucru și calendare de timp;
- Indicatori de rezultat.

Tabelul 9.4

Nivel	Conținut	Materializare	Etape și entități responsabile
Strategia cercetării științifice în UCv	Definirea direcțiilor și domeniilor strategice de cercetare ale UCv încadrate în Strategia Națională de CDI	Domeniile prioritare pentru activitatea de cercetare din UCv	Propune: CCS Aproba: Senatul UCv Monitorizează: CMCSFERP a Senatului UCv Evaluează: CMMCEAA a Senatului UCv
Planul intern de cercetare al UCv	Domenii prioritare	Proiectele participante la competițiile de cercetare interne ale UCv au prioritate la participarea la competiții naționale și europene	Propune: DCOMP Avizează: CCS Aprobă: Senatul UCv Monitorizează: DCOMP Evaluează: CCS
Planul intern de cercetare al INCESA	Domenii prioritare Strategia de cercetare UCv	Teme de cercetare multidisciplinare Dezvoltare infrastructura cercetare	Propune: responsabil de laborator Avizează: Consiliului Științific INCESA, CCS Aproba Senatul UCv Monitorizează CS INCESA Evaluează CCS /DCMP



Nivel	Conține	Materializare	Etape și entități responsabile
Planul intern de cercetare al centrelor independente	Strategie Plan operațional	Teme de cercetare Proiecte prioritare	Propune: director centru Avizează și aprobă: CCS Monitorizează: prorector PCSRME, CEAC-F Evaluează: CCS /DCMP
Planul intern de cercetare al facultăților / departamentelor	Domenii prioritare	Lucrări de licență Lucrări de disertație Proiecte prioritare	Propune: director de departament/prodecan cercetare Avizează: Consiliul departamentului Aprobă: Consiliul facultății Monitorizează: prorector PCSRME, CEAC-F Evaluează: CCS /DCMP

### Alocarea resurselor pentru cercetare

Alocarea resurselor materiale pentru cercetare este descrisă în § 7.1. Resursele umane sunt alocate pe paliere de cercetare în conformitate cu Tabelul 9.5.

Tabelul 9.5

Palier de cercetare	Resurse umane
Cercetare individuală	Personal angajat al UCv, inclusiv pe durată determinată Studenți licență, master, doctorat Postdoctoranzi
Cercetare în cadrul centrelor de cercetare	Personal angajat al UCv, inclusiv pe durată determinată Studenți licență, master, doctorat Postdoctoranzi
Cercetare în cadrul institutelor de cercetare	Personal angajat al UCv, inclusiv pe durată determinată Studenți licență, master, doctorat Postdoctoranzi Personal extern - contracte de găzduire activități de cercetare ale IMM sau din mediului de afaceri regional
Cercetare în cadrul stațiilor de cercetare	Personal angajat al UCv, inclusiv pe durată determinată Studenți licență, master, doctorat Postdoctoranzi Personal extern - contracte de găzduire activități de cercetare ale IMM sau din mediului de afaceri regional
Personal administrativ	Personal angajat al UCv, inclusiv pe durată determinată Studenți licență, master, doctorat

### 9.4 Realizarea procesului de cercetare

Modul de realizare a procesului de cercetare depinde de nivelul la care se desfășoară (conform Tabel 9.4) și de particularitățile raporturilor contractuale cu beneficiarii. Principalele etape și responsabilități în realizarea activității de cercetare sunt incluse în Tabelul 9.6. Resursele implicate, specifice tipului de activitate și nivelului la care se desfășoară cercetarea sunt cele indicate în § 9.3.

Tabelul 9.6

Etape specifice	Responsabilități în monitorizare și controlul calității
Însușirea planului de cercetare al structurii (conform Tabel 9.4)	Structura de conducere a entității de cercetare
Identificare beneficiari	DCMP, Director/responsabil de proiect
Identificare parteneriate posibile	DCMP, Director/responsabil de proiect
Elaborare propuneri proiecte individuale sau în parteneriat	Prorector PCSRME, DCMP, Director/responsabil de proiect





Atragere resursa umană necesară: personal angajat UCv, studenți, doctoranzi, personal angajat pe baza de contract pe termen limitat, după caz	Prorector PCSRME, DCMP, Director/responsabil de proiect
Desfășurare activitate de cercetare contractuală – derularea etapelor și activităților prevăzute în planul de realizare	Director/responsabil de proiect
Diseminare rezultate	Director/responsabil de proiect, CEAC-F
Avizări etape, anuale, finale	CCS/DCMP, Comisia de avizare internă
Elaborare rapoarte cercetare / fișe de evaluare pentru evaluări interne	CCS/DCMP, CEAC-F, Consiliu departament/facultate, după caz

Rezultatele cercetării sunt înregistrate și inventariate, intrând în patrimoniu UCv. Valorificarea acestor rezultate se realizează CITT UCv și CTT-INCESA

### 9.5 Monitorizarea și evaluarea procesului de cercetare

*Monitorizarea* procesului de cercetare se face la nivelul entității de cercetare, de către directorul/responsabilul de proiect/șeful de laborator prin urmărirea programului de lucru, a indicatorilor de rezultat specifici activităților și etapelor din planul de realizare al proiectului. Verificarea planului de realizare se face în conexiune cu monitorizarea riguroasă a utilizării resurselor materiale disponibile.

*Evaluarea internă* a procesului de cercetare se face, pe paliere, de către structurile specializate, prin raportare la standarde minime, standarde de referință și indicatori de calitate. Standardele și indicatorii de calitate sunt validați de DMC prin raportare la standarde de calitate aplicate în universități europene de prestigiu. Responsabilitățile monitorizării instituționale și evaluării sunt specificate în Tabelul 9.4.

Evaluarea internă a proiectelor de cercetare se face în urma fiecărei etape contractuale prevăzută în planul de realizare sau anual, în funcție de prevederile contractului de finanțare, precum și la finalizarea proiectului, și are două componente:

- avizarea din punct de vedere științific a lucrărilor specifice etapei, respectiv evaluare anuală sau finală, de către o comisie de avizare internă propusă de Consiliul Cercetării științifice, aprobată de Senat și numită prin decizie a Rectorului
- auditarea financiară de către un auditor intern sau independent, în funcție de prevederile contractului de finanțare.



## 10 Monitorizare, analiză și control

Monitorizarea, măsurarea și analiza sunt activități realizate cu scopul creșterii calității proceselor desfășurate în UCv.

### 10.1 Măsurarea și monitorizarea proceselor

Măsurarea și monitorizarea se realizează la nivelul tuturor etapelor aferente proceselor din UCv. Se realizează diferențiat pe tipuri de procese. Organizarea lor este descrisă în secțiunile 8.4 și 9.3.2. Responsabilitatea monitorizării și evaluării proceselor este stabilită conform secțiunii 5.9.

#### 10.1.1 Măsurarea și monitorizarea proceselor de învățământ

Evaluarea calității procesului de învățământ la nivelul programelor de studii universitare este realizată conform *Regulamentului privind inițierea aprobarea și evaluarea periodică a programelor de studiu* care prezintă regulile generale, conținutul și derularea proceselor de inițiere, aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor de studiu și se aplică programelor de studiu de la toate ciclurile și formele de învățământ.

#### 10.1.2 Măsurarea și monitorizarea proceselor de cercetare

Procesele de cercetare se desfășoară pe palierele descrise în secțiunea 9.3.1 - Structura sistemului de cercetare al UCv.

- Evaluarea calității cercetării la nivel individual se realizează periodic, conform *Regulamentului de evaluare a calității cadrelor didactice*, care urmează a fi generalizat la nivelul UCv.
- Unitățile de cercetare sunt supuse monitorizării de către DCMP și evaluării periodice interne de către CCS, conform *Regulamentului pentru organizarea și coordonarea activității de cercetare științifică*.

### 10.2 Măsurarea și monitorizarea produsului

#### 10.2.1 Măsurarea și monitorizarea produsului - învățământ

Absolventul este descris prin calificare = cunoștințe/competențe/abilități și reprezintă produsul UCv în cazul procesului de învățământ.

UCv monitorizează continuu, prin activități de evaluare, calitatea competențelor dobândite de studenți în procesul de învățământ. Procesul de monitorizare a acestora este reglementat prin *Regulamentul de desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de masterat și de doctorat, Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de licență, Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de master, Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de doctorat, respectiv Regulamentul pentru finalizarea studiilor*.

#### 10.2.2 Măsurarea și monitorizarea produsului - cercetare

Produsele activității de cercetare sunt: articole / cărți / proiecte de cercetare / brevete / invenții / transfer tehnologic.

Evaluarea calității produselor cercetării este realizată diferențiat, în funcție de palierul la care se realizează și specificul produsului obținut. Are la bază și rezultatul evaluării externe realizată de beneficiarii acestora.

### 10.3 Măsurarea satisfacției beneficiarilor

#### 10.3.1 Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de învățământ

Entități ale UCv evaluează satisfacția beneficiarilor direcți pe baza regulamentului de evaluare a calității cadrelor didactice la nivelul fiecărei facultăți/program de studiu/formă de învățământ/ciclu de învățământ/an de studiu.



Procesul de măsurare a satisfacției beneficiarilor indirecti ai serviciilor educaționale este derulat la nivelul UCv prin CCOP, pe baza procedurii de monitorizare a inserției absolvenților și de către DRMSEC, prin chestionarea mediului socio-economic și cultural. Acest proces vizează competențele dobândite de student în Universitate și respectiv dovedite de absolvent după angajare (competențe profesionale specifice).

Pentru ambele situații sunt definite modalitățile utilizate pentru evaluare și responsabilități pentru măsurarea satisfacției beneficiarilor.

DMC primește datele rezultate în urma evaluării și le supune analizei CC-UCv. Rezultatele analizei sunt utilizate ca bază pentru determinarea măsurilor corective, care sunt transpuse într-un Raport prezentat Senatului UCv.

### 10.3.2 Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de cercetare

Beneficiarii procesului de cercetare sunt, în funcție de specificul produsului obținut, entități externe. În cazul categoriilor:

- articole/cărți - beneficiarii sunt entități media (edituri, reviste)
- proiecte de cercetare - beneficiarii sunt reprezentați, după caz, de grupul țintă al proiectelor, firme destinate ale rezultatelor proiectelor.
- brevete/invenții/transfer tehnologic - beneficiarii sunt reprezentați de firme utilizatoare ale acestora.

Satisfacția beneficiarilor procesului de cercetare se realizează diferențiat, pe categoriile de produse ale cercetării, în baza rapoartelor de recepție întocmite de beneficiari.

## 10.4 Controlul produsului neconform

UCv urmărește eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ și cercetare.

### 10.4.1 Controlul produsului neconform – proces de învățământ

Produsul procesului de învățământ este evaluat calitativ prin examene, colocvii, proiecte, lucrări practice etc., conform cerințelor formulate în planul de învățământ și în fișele disciplinelor.

Produsul neconform care poate apărea în procesul educațional este identificat pe tot parcursul prin controale efectuate la nivelul fiecăreia din etapele:

- La începutul procesului educațional - admitere - prin concurs;
- Pe parcursul derulării procesului educațional, prin:
  - evaluarea studenților din fiecare program de studiu, la nivelul fiecărei discipline;
  - analiza documentelor specifice: plan de învățământ, materiale didactice;
- La finalul procesului educațional prin examenul de finalizare a ciclurilor de învățământ.

La aceste controale interne se adaugă cele externe desfășurate cu ocazia procesului de acreditare/reacreditare a programelor de studii, alte audituri externe, respectiv controlul efectuat de beneficiarul indirect, prin depistarea neconformităților la integrarea profesională a absolvenților.

Produsul neconform este descris prin procedurile *Metodologia concursului de admitere*, *Regulamentul de finalizare a studiilor*, precum și în *Regulamentul de funcționare la nivelul ciclului de licență/master/doctorat*. Indicatorii utilizați pentru identificarea produsului neconform sunt rezultatele examenelor de admitere, semestriale și finale.

Produsul neconform se prezintă în *Analiza rezultatelor studenților în sesiune/finalizare*, care consemnează măsurile de corecție impuse pentru intrarea în conformitate.



#### 10.4.2 Controlul produsului neconform – proces de cercetare

Produsele procesului de cercetare sunt evaluate în etape distincte cu privire la conformitate, în funcție de tipul produsului. Prima etapă vizează conformitatea cu criteriile de realizare a produselor de cercetare, iar cea de-a doua - conformitatea cu criteriile impuse de beneficiari.

Responsabilitățile pentru etapele procesului de tratare a produsului neconform sunt stabilite în secțiunea 5.9.

Măsurile de corecție se stabilesc pe baza datelor din *Raportul de neconformitate* și se documentează prin procedura generală *Acțiuni corective*, care prevede înregistrarea stadiilor corective realizate.

#### 10.5 Analiza datelor

UCv identifică și analizează datele necesare creșterii eficacității SMC și îmbunătățirii permanente a acestuia.

Procesul de analiză face apel la o serie de indicatori aferenți celor două tipuri de procese de bază (învățământ și cercetare) capabili să evidențieze neconformitățile, dar și nivelul atins de calitate lor.

Procesul de analiză a datelor descrie următoarele:

- Sursa datelor (înregistrările realizate cu ocazia derulării proceselor)
- Modalitatea de colectare
- Frecvența colectării datelor
- Prelucrarea datelor
- Interpretarea rezultatelor

##### 10.5.1 Analiza datelor – proces de învățământ

**Indicatorii utilizați pentru analiza procesului de învățământ** se referă la:

- media obținută la examenul de admitere;
- media la sfârșitul anilor universitari;
- situația școlară semestrială (mediile, eventual mediile ponderate cu creditele, obținute pe fiecare semestru);
- analiza statistică a rezultatelor (pondera notelor în total note, pe disciplina sau global);
- statistica promovării (integraliști, promovați cu credite, repetenți, transferați, exmatriculați, studii întrerupte sau abandonate, pierdere calitate de student);
- participări la schimburi de experiență.

Indicatorii se calculează la nivel de facultate/ ciclu de studii /domeniu fundamental /domeniu de studiu/ program de studiu/ forma de învățământ, astfel încât să fie disponibili la orice nivel de analiză.

##### **Modalitatea de colectare**

Datele se obțin prin platforma *Evidență Studenți*. Personalul cu drept de colectare și evaluare a indicatorilor are acces on-line la aceste informații.

##### **Frecvența colectării datelor**

Periodic la sfârșitul fiecărui semestru/ciclu sau ori de câte ori este nevoie.

##### **Prelucrarea datelor**

Pe baza datelor colectate se determină indicatori precizați în metodologia de evaluare ARACIS.

##### **Interpretarea rezultatelor**

Se utilizează valorile prag/standardele din metodologia ARACIS. Rezultatele obținute din evaluare sunt integrate într-un raport și analizate de către CEAC-UCv/-F/-PS. Concluziile analizei sunt prezentate Senatului UCv și utilizate pentru determinarea măsurilor corective.



## 10.5.2 Analiza datelor – proces de cercetare

### Modalitatea de colectare

Datele se colectează pe baza unor formulare la nivel individual/de departament/facultate și se centralizează la nivelul DCMP.

### Frecvența colectării datelor

În funcție de tipul procesului de cercetare și de nivelul la care se realizează, colectarea datelor se desfășoară:

- periodic (cel puțin o dată/an);
- cu ocazia evaluărilor individuale;
- cu ocazia evaluărilor centrelor de cercetare;
- cu ocazia evaluării proiectelor de cercetare.

### Prelucrarea datelor

Se utilizează indicatori solicitați în metodologia CNFIS de determinare a finanțării suplimentare aferente activității de cercetare.

### Interpretarea rezultatelor

CEAC-UCv/-F integrează rezultatele obținute și măsurile corective în rapoarte specifice, pe care le prezintă Senatului UCv.

Senatul Universității din Craiova



## 11 Îmbunătățirea sistemului de management al calității

Universitatea din Craiova are ca prioritate principală calitatea. Aceasta este considerată un criteriu esențial pentru toate activitățile desfășurate: educaționale, de cercetare științifică și servicii.

Universitatea din Craiova are menirea să îmbunătățească continuu eficacitatea sistemului de management al calității, a proceselor educaționale și de cercetare și, prin încurajarea personalului să identifice și să stabilească proiecte de îmbunătățire în cadrul domeniului său de activitate.

Procesul de îmbunătățire a sistemului de management al calității constă în eficientizarea continuă a celor componente principale pe baza analizei feedback-ului obținut din monitorizarea și evaluarea SMC:

Componenta	Îmbunătățirea	Mijloace / Acțiuni
Planificarea calității	Planificarea adaptivă	Regândirea obiectivelor și/sau planurilor de acțiune pentru realizarea acestora
Asigurarea calității	Creșterea calității resurselor (umane și materiale) Sporirea rigurozității Responsabilizarea participanților la procesele de bază și suport	Adecvarea resurselor la obiective. Alocarea dinamică a resurselor. Optimizarea alocării resurselor la nivel de sistem. Creșterea rigurozității în aplicarea măsurilor decise. Responsabilizarea cadrelor didactice, cercetătorilor și prestatorilor serviciilor suport și stimularea inițiativei acestora.
Monitorizare și evaluare	Optimizarea indicatorilor și calendarului sau programului	Implicarea beneficiarilor în monitorizare și evaluare. Adaptarea setului de indicatori folosiți pentru monitorizare și a criteriilor de evaluare. Dezvoltarea de instrumente informatice de colectare a datelor. Construirea unei baze de date relevante. Prelucrarea automată a datelor. Definirea unor valori de prag / alertă pentru indicatorii monitorizați. Optimizarea calendarului acțiunilor de evaluare internă pentru a minimiza timpul de răspuns / maximiza eficiența răspunsului. Adoptarea unei atitudini pozitive în raport cu organismele de evaluare externă
Control	Creșterea responsabilizării entităților cu atribuții de control Multiplicarea mijloacelor de control	Responsabilizarea entităților cu atribuțiuni de control. Corelarea indicatorilor de rezultat al acestora cu evoluția calității proceselor controlate. Îmbunătățirea planificării auditului intern. Asocierea unei relevanțe/funcționalități de control pentru sondarea gradului de satisfacție al beneficiarilor interni și externi. Alocarea dinamică a responsabilităților în realizarea controlului. Valorificarea mai eficientă a rezultatelor controlului. Diseminarea rezultatelor controlului către toți participanții la procesul controlat
Prevenție și corecție	Asigurarea și valorificarea trasabilității	Asigurarea trasabilității proceselor și produselor prin documente/înscrișuri și înregistrări. Marcare sistematică și înregistrare în baze de date. Instrumente și mecanisme de alertare automată.  Definirea responsabilităților în materie de calitate pe lanțul trasat. Îmbunătățirea descrierii neconformităților / proceselor și produselor neconforme (educație / cercetare) Optimizarea identificării neconformităților.



Pe baza principiilor de operare a Sistemului de management al calității, DMC al UCv stabilește seturile de acțiuni corective și preventive pentru eliminarea și prevenirea neconformităților.

Identificarea potențialului de evoluție / îmbunătățire al SMC se bazează pe:

- mecanisme automate de colectare a datelor;
- baze de date informatice cu documente și înregistrări relative la calitate;
- metode și instrumente informatice de analiză a calității;
- prelucrarea datelor și analize statistice.

Pachetul de măsuri pentru îmbunătățirea Sistemului de management al calității poate utiliza instrumente specifice, cum ar fi:

- metodologii concentrate pe aspectele financiare;
- instrumente grafice (diagrame cauză - efect, diagrame de flux, grafice de control, histogramme, grafice de control statistic, diagrame conceptuale de proces, diagrame Pareto);
- studii (studii de impact, evaluări oficiale și neoficiale) și altele.

Procesul de îmbunătățire include, de asemenea, acțiunile întreprinse pentru a trata reclamațiile, sugestiile și comentariile beneficiarilor direcți, indirecti și a părților interesate.

### 11.1 Acțiuni preventive

DMC al UCv urmărește diminuarea continuă a pierderilor de calitate printr-un set de acțiuni și proceduri și prin stabilirea de responsabilități în materie de prevenție, pentru diminuarea / evitarea neconformităților prin setul de documente și activități denumit *Acțiuni preventive*.

Analiza, identificarea și sistematizarea neconformităților potențiale se realizează permanent la nivelul CEAC-UCv, CEAC-F și CEAC-PS. Pe baza acestor date, CEAC a UCv elaborează și propune un *Plan de acțiuni preventive*. Planul de acțiuni preventive presupune abordarea graduală a mai multor procese:

- identificarea obiectivelor acțiunilor preventive;
- elaborarea sistemului de activități preventive, a responsabililor și a termenelor de aplicare și raportare;
- analiza și evaluarea acțiunii sistemului de activități preventive.

Acțiunile preventive sunt înregistrate, prin procedurile și metodele descrise în setul de documente și activități *Acțiuni preventive* și comunicate CEAC-UCv, CEAC-F și responsabilului de proces. Rezultatele aplicării și concluziile rezultate din procesul de acțiuni preventive sunt analizate de CC-UCv și comunicate CEAC-UCv, CEAC-F, responsabilului de proces și participanților la proces.

Anual, CC-UCv consultă CEAC-UCv și stabilește strategia de acțiuni preventive pentru procesul de diminuare continuă a neconformităților de calitate pe baza următoarelor seturi de date și înregistrări:

- date rezultate în urma analizelor necesităților beneficiarilor prin activitățile educaționale și de cercetare desfășurate;
- date rezultate din auditul intern și extern;
- date rezultate din autoevaluări;
- date rezultate în urma analizelor relevante ale DMC asupra funcționării sistemului de management al calității;
- alte date, analize, măsurători, înregistrări și documente.

### 11.2 Acțiuni corective

Aplicând Sistemul de management al calității, DMC implementează setul de acțiuni și proceduri și stabilește responsabilități corective pentru diminuarea și eliminarea neconformităților prin setul de documente și activități denumit *Acțiuni corective*, care poate valorifica înscrișuri specifice ale Sistemului de management al calității, cum ar fi: legi și reglementări, politici publice naționale referitoare la domeniul educației și cercetării, politicile UCv referitoare la calitate, autoevaluări anuale, raportul proiectării, raportul dezvoltării, strategii educaționale, note de curs și fișe de examinare, curricula, certificări sau calificări, înregistrări de identificare,



Înregistrări referitoare la calitate, înregistrări ale competențelor personalului, contracte de cercetare, rezultate ale cercetării și altele.

DMC colectează, sistematizează, stochează și centralizează datele referitoare la acțiunile preventive și corective, pe care le include în rapoartele de autoevaluare instituțională a UCv.

***Prezentul Cod de asigurare a calității a fost aprobat în ședința Senatului Universității din data de 27.09.2012.***

Senatul Universității din Craiova