

UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI	Ediția: 1/12.09.2008
	Revizia: 0/12.09.2008
	Nr. exemplar:
	Pagina: 1 / 1



# MANUALUL CALITATII

## SR EN ISO 9001:2001

### Cod MC

Acest exemplar al MC:

- este supus regulilor de modificare
- nu este supus regulilor de modificare

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: -</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 2 / 65</b>

## Cuprins

1. Obiect si domeniu de aplicare
  - 1.1. Obiect
  - 1.2. Abordarea bazata pe procese
  - 1.3. Compatibilitatea cu alte sisteme de management
  - 1.4. Domeniu de aplicare
  - 1.5. Excluderi
2. Politica referitoare la calitate
  - 2.1. Preambul
  - 2.2. Declaratia Rectorului in domeniul calitatii
  - 2.3. Politica referitoare la calitate si Obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
3. Prezentarea UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
  - 3.1. Domeniul de activitate al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
  - 3.2. Organizarea Sistemului de Management al Calitatii
  - 3.3. Procesele UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
  - 3.4. Responsabilitati si autoritati individuale
  - 3.5. Responsabilitati si autoritati organisme colective de conducere
4. Terminologie si abrevieri
  - 4.1. Terminologie
  - 4.2. Abrevieri
  - 4.3. Corespondența semnelor folosite în diagramele flux pentru procedurile privind activitatea serviciilor administrative
5. Elementele Sistemului de Management al Calitatii
  - 5.1. Cerintele SR EN ISO 9001:2001 aplicabile in contextul domeniului de activitate al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
  - 5.2. Ierarhia documentelor de sistem la nivel UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
  - 5.3. Elementele Sistemului de Management al Calitatii
6. Controlul Manualului Calitatii
  - 6.1. Responsabilitati
  - 6.2. Revizia Manualului Calitatii
7. Evidenta aprobarilor si reviziilor

### Anexe

Anexa 1-Lista procedurilor documentate si implementate in UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 1</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 3 / 65</b>

## **1. Obiect si domeniu de aplicare**

### **1.1. Obiect**

In cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI este implementat un sistem de management al calitatii SR EN ISO 9001:2001.

Prezentul Manual al Calitatii are drept scop descrierea sistemului de management al calitatii proiectat, documentat, implementat, mentinut si imbunatatit continuu in cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, sistem ce are ca referential standardul international SR EN ISO 9001:2001.

Prezentul Manual al Calitatii are in vedere de asemenea, realizarea urmatoarelor deziderate:

- comunicarea Declaratiei Rectorului privind politica in domeniul calitatii, cat si Obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI personalului propriu si partenerilor sai;
- implementarea, mentinerea si imbunatatirea efectiva si continua a sistemului de management al calitatii, in toate departamentele si facultatile;
- asigurarea unor metode de control pentru cresterea eficacitatii practicilor si activitatilor de asigurarea calitatii;
- asigurarea unei baze documentate pentru auditarea interna si externa a sistemului de management al calitatii;
- asigurarea continuitatii sistemului de management al calitatii si a conditiilor referitoare la acesta in timpul modificarilor circumstantelor;
- instruirea, formarea si calificarea personalului privind cerintele sistemului de management al calitatii si a metodelor de aplicare;
- demonstrarea conformitatii sistemului de management al calitatii cu referentialul ales, respectiv standardul international SR EN ISO 9001:2001;
- imbunatatirea comunicarii in relatiile UNIVERSITATII DIN BUCURESTI cu partenerii sai (ARACIS, Ministerul Educatie si Cercetarii, studentii, masteranzii, doctoranzii, comunitatea academica si stiintifica);
- sensibilizarea furnizorilor cu privire la imperativul unei asigurari eficiente a calitatii produselor si/sau serviciilor furnizate;
- orientarea angajatilor catre beneficiile calitatii prin luarea la cunostinta si intelegerea cerintelo sistemului de management al calitatii prezentate in standard si constientizarea astfel a impactului muncii fiecaruia asupra calitatii serviciilor.

In cadrul sistemului de management al calitatii sunt descrise procesele relevante pentru organizatie. Punctul forte consta in imbunatatirea proceselor, pentru ca in felul acesta sa se poata imbunatati performantele organizatiei noastre.

Implementarea sistemului nostru de management al calitatii face parte din deciziile strategice ale organizatiei noastre. Proiectarea lui a tinut seama de situatiile concrete din cadrul organizatiei noastre, de serviciile noastre si de procesele corespunzatoare acestora, sistemul fiind specific UNIVERSITATII DIN BUCURESTI. SMC este fundamentat pe indeplinirea cerintelor din standardul de referinta SR EN ISO 9001:2001.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 1</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 2 / 65</b>

### **1.2. Abordarea bazata pe procese**

Sistemului nostru de management al calitatii cuprinde o abordare bazata pe procese. Procesele reprezinta pentru noi, activitati prin intermediul carora elemente de intrare sunt transformate in elemente de iesire (rezultate). Identificarea, conducerea si monitorizarea sistematica a proceselor in cadrul organizatiei noastre, precum si interfetele dintre acestea, reprezinta abordarea noastra orientata pe procese si am utilizat-o pentru eficacitatea functionarii noastre.

UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI poate considera ca procese externalizate procesul de service IT, de service al aparaturii de laborator, verificarea metrologica/etalonarea dispozitivelor de masurare si monitorizare, procesul de dezinsectie si deratizare.

Imaginea de ansamblu a categoriilor de procese este prezentata in figura de la pagina nr. 3 / 3. Procesele organizatiei noastre urmeaza Ciclul Deming.

### **1.3. Compatibilitatea cu alte sisteme de management**

Sistemul nostru de management al calitatii nu cuprinde cerinte specifice si altor sisteme de management (mediu, sanatate si securitate la locul de munca, etc.).

Totusi, standardul de referinta adoptat, SR EN ISO 9001:2001 extinde posibilitatea de compatibilizare si integrare si cu alte sisteme de management, desi acestea nu se aplica in mod specific la activitatea organizatiei noastre.

Trei laboratoare de analize/incercari sun acreditate RENAR cform SR EN ISO/CEI 17025:2005.

### **1.4. Domeniu de aplicare**

In urma unei decizii strategice a managementului sau de varf, UNIVERSITATII DIN BUCURESTI si-a proiectat, implementat si mentinut un sistem de management al calitatii care indeplineste cerintele standardului SR EN ISO 9001:2001, care sa dea incredere si sa creasca gradul de satisfactie al „clientilor” nostri (studentii) si sa demonstreze capacitatea noastra de a asigura permanent cerintelor acestora si ale reglementarilor specifice in vigoare.

Manualul Calitatii are la baza proceduri generale, de sistem, specifice si operationale, care detaliaza sistemul de management al calitatii.

Reglementarile prezentului Manual al Calitatii se aplica in cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI pentru procese administrative si procese academice. Prezentul Manual al Calitatii reprezinta atat un document de operare, cat si de prezentare.

Activitatile pentru care s-a implementat SMC, respectiv domeniul de activitate pentr care se aplica SMC, sunt:

- Invatamant superior universitar, cod CAEN 8542;
- Cercetare-dezvoltare in biotehnologie, cod CAEN 7211;
- Cercetare-dezvoltare in alte stiinte naturale și inginerie, cod CAEN 7219;
- Cercetare-dezvoltare in stiinte sociale si umaniste, cod CAEN 7220.

**Domeniul:** activități de învățământ superior în ciclurile de licență, masterat și doctorat, studii postuniversitare și învățământ pe parcursul vieții; activități de cercetare dezvoltare și consultanță.

### **1.5. Excluderi**

In cadrul sistemului de management al calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI nu exista excluderi ale cerintelor standardului SR EN ISO 9001:2001:

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 1</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 3 / 65</b>

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 2</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 6 / 65</b>

## **2. Politica referitoare la calitate**

### **2.1. Preambul**

Rectorul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI a fundamentat si documentat Declaratia Rectorului privind implementarea SMC si politica referitoare la calitate.

Declaratia Rectorului in domeniul calitatii a constituit linia directoare pentru stabilirea obiectivelor calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI.

Declaratia Rectorului, politica referitoare la calitate si obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI au fost comunicate personalului in cadrul programului de instruire si sunt afisate in toate entitatile organizatorice ale UNIVERSITATII DIN BUCURESTI si in toate locurile vizibile ale organizatiei.

Politica referitoare la calitate este adecvata scopurilor UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, precum si asteptarilor si necesitatilor clientilor UNIVERSITATII DIN BUCURESTI. Politica referitoare la calitate este parte integranta a politicii generale a UNIVERSITATII DIN BUCURESTI.

Declaratia Rectorului in domeniul calitatii, politica referitoare la calitate si obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt cunoscute, intelese si implementate de intreg personalul, la toate nivelurile UNIVERSITATII DIN BUCURESTI.

Declaratia Rectorului in domeniul calitatii este valabila pe duraa mandatului, politica referitoare la calitate si obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt stabilite pe an acadmic.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 2</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 2 / 65</b>

## 2.2. Declaratia Rectorului in domeniul calitatii

### DECLARATIA RECTORULUI

*UNIVERSITATII DIN BUCURESTI are ca obiectiv major sa ajunga si sa se mentina in topul institutiilor de invatamant superior din Romania, prin calitatea serviciilor, seriozitate, performanta si loialitate fata de studenti si societate in conditii de maxima eficienta.*

Realizarea acestei politici se bazeaza pe proiectarea, implementarea, certificarea si mentinerea unui sistem de management al calitatii SR EN ISO 9001:2001 care sa conduca la atingerea urmatoarelor deziderate:

- ❖ Castigarea si mentinerea increderii studentilor nostri, a ARACIS-ului, a Ministerului Educatiei si Cercetarii, a comunitatii academice si stiintifice romanesti si internationale prin imbunatatirea continua a calitatii serviciilor noastre, in special a procesului de invatare si de predare, fara a face rabat de la calitate si de la legislatie.
- ❖ Pregatirea studentilor astfel incat sa fie capabili sa examineze critic fenomenele sociale si naturale, sa caute solutii problemelor care li se pun, sa imagineze alternative la solutiile propuse, sa devina tineri pregatiti sa accepte viziunile despre lume ale altor culturi si sa-si asume un rol conducator al Romaniei de maine.
- ❖ Desfasurarea de actiuni pentru integrarea europeana a tarii noastre, pentru consolidarea Spatiului european al Invatamantului superior si a Spatiului european al cercetarii, Universitatea din Bucuresti aflandu-se in avangarda reformei invatamantului superior.
- ❖ Ameniorarea calitativa a proceselor de invatare si predare, printr-o reflectie continua asupra activitatilor didactice, printr-un efort de cercetare sustinut, prin solidaritatea cadrelor didactice si si studentilor in cautarea solutiilor creative pentru a trece la un invatamant orientat spre student.
- ❖ Imbunatatirea continua a performantelor managementului organizatiei prin integrarea responsabilitatilor privind asigurarea calitatii in invatamant in acord cu cerintele legislative si ale standardului SR EN ISO 9001:2001.
- ❖ Asigurarea unui management performant orientat pentru responsabilitate, transparenta si eficienta, prin informatizarea serviciilor, a gestiunii academice si introducerea gestiunii cuostintelor si a conceptului de institutie inteligenta in vederea atingerii standardelor internationale din tarile dezvoltate
- ❖ Aplicarea unui plan de comunicare sistemic ce vizeaza ameliorarea dialogului cu studentii, cu cadrele didactice, cu angajatorii, cu alumnii si celelate parti interesate din comunitate, urmarindu-se promovarea imaginii fiecarei componente si realizarea coerentei institutionale.
- ❖ Continuarea fomarii in domeniul competentelor de comunicare si asigurarea invatarii si predarii pentru procesele de transformare prin care trece astazi tara noastra.
- ❖ Imbunatatirea pregatirii profesionale si in domeniul calitatii a ntregului personal, cresterea responsabilitatii reprezentand o preocupare continua a organizatiei.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATI SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 2</b>
		<b>Ediția: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 3 / 4</b>

În scopul menținerii și îmbunătățirii SMC, a asigurării calității în învățământul superior am numit Reprezentantul managementului în domeniul calității (RMC), responsabili cu calitate la nivelul departamentelor administrative și s-a constituit Comisii de evaluare a asigurării calității la nivelul facultăților și Universității din București, ca responsabili pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Fiecare angajat al UNIVERSITĂȚII DIN BUCUREȘTI trebuie să fie pe deplin conștient față de calitatea serviciilor prestate, pentru asigurarea continuității funcționării și perfecționării sistemului de management al calității în întreaga organizație, preocuparea noastră fiind aceea de a poziționa „clientul” (studentul) în centrul atenției tuturor proceselor organizației.

Eu, calitate de Rector al UNIVERSITĂȚII DIN BUCUREȘTI îmi asum întregă responsabilitate pentru asigurarea resurselor materiale și umane în vederea realizării acestor deziderate.

03.9.2008

**RECTOR,**  
Prof. Univ. Dr. Ioan PANZARLI



<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 2</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 4 / 4</b>

### 2.3. Politica referitoare la calitate si obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI

#### POLITICA REFERITOARE LA CALITATE UNIVERSITATII DIN BUCURESTI -2008-2009-

UNIVERSITATII DIN BUCURESTI se va impune si se va mentine prin calitate si performanta in topul institutiilor de invatamant Superior din Romania prin:

- ❖ Documentarea, implementarea si certificarea sistemului de management al calitatii (SMC) conform SR EN ISO 9001:2001
- ❖ Imbunatatirea continua a sistemului de management prin analize anuale
- ❖ Realizarea obiectivelor stabilite la fiecare inceput de an si analiza anuala a acestora
- ❖ Oferirea studentilor: a unui climat intelectual ales, o pregatire stiintifica la nivelul cunoasterii actuale, o recunoastere a valori si realizatilor lor pe masura capacitatii si a eforturilor depuse
- ❖ Imbunatatirea continutului a procesului de invatare si predare, prin trecerea la un invatamant centrat pe student.
- ❖ Corelarea programelor de studii cu cerintele partilor interesate
- ❖ Instruirea, educarea si perfectionarea personalului in domeniul profesional si al managementului calitatii

#### OBIECTIVELE CALITATII UNIVERSITATII DIN BUCURESTI -2008-2009-

- ❖ Proiectarea, documentarea si implementarea SMC pana la 30.11.2008
- ❖ Obtinerea certificarii SMC pana la 31.12.2008
- ❖ Initierea trecerii de la invatamantul centrat pe profesor la un invatamant centrat pe student si elaborarea acestui concept prin documente explicite pana la 30.03.2009
- ❖ Elabotarea de catre fiecare facultate a unui plan de internationalizare pana in 30.03.2009
- ❖ Realizarea indicatorilor impusi in raportarea in cadrul raportului de autoevaluare pe un universitar
- ❖ Participarea intregului personal la minim 4 cursuri in domeniul profesional si al managementului calitatii

03.09.2008

**RECTOR,**  
Prof. Univ. Dr. Ionuț PANZARU




<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 10 / 65</b>

### 3. Prezentarea UNIVERSITATII DIN BUCURESTI

#### 3.1. Domeniul de activitate al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI

##### Date de identificare

**Sediul social:** Bucuresti, Sector 5, B-dul Mihail Kogalniceanu, Nr. 36-46

Tel.: 021-307.37.00, fax.: 021-313.17.60.

Infiintata prin Decretul nr. 765 din 1864

Certificat unic de inregistrare nr. 4505502.

##### Puncte de lucru:

1. Facultatea de Teologie Baptista – Bucuresti, Sector 1, Str. Berzei, Nr. 29;
2. Facultatea de Biologie – Bucuresti, Sector 5, Splaiul Independentei, Nr. 91-95;
3. Facultatea de Filosofie – Bucuresti, Sector 6, Splaiul Independentei, Nr. 204;
4. Facultatea de Administratie si Afaceri – Bucuresti, Sector 3, Bd. Regina Elisabeta, Nr. 4-12;
5. Facultatea de Chimie – Bucuresti, Sector 3, Bd. Regina Elisabeta, Nr. 4-12;
6. Facultatea de Istorie – Bucuresti, Sector 3, Bd. Regina Elisabeta, Nr. 4-12;
7. Facultatea de Limbi si Literaturi Straine – Bucuresti, Sector 1, Str. Edgar Quinet, Nr. 5-7;
8. Facultatea de Litere – Bucuresti, Sector 1, Str. Edgar Quinet, Nr. 5-7;
9. Facultatea de Geografie – Bucuresti, Sector 1, Bd. Nicolae Balcescu, Nr. 1;
10. Facultatea de Jurnalism si Stiintele Comunicarii – Bucuresti, Sector 6, Bd. Iuliu Maniu, Nr. 1-3;
11. Facultatea de Psihologie si Stiintele Educatiei – Bucuresti, Sector 6, Bd. Iuliu Maniu, Nr. 1-3;
12. Facultatea de Drept – Bucuresti, Sector 5, Bd. M. Kogalniceanu, Nr. 36-46;
13. Departamentul de Invatamant la Distanta - Bucuresti, Sector 5, Bd. M. Kogalniceanu, Nr. 36-46;
14. Facultatea de Matematica si Informatica – Bucuresti, Sector 1, Str. Academiei, Nr. 14;
15. Facultatea de Teologie Ortodoxa – Bucuresti, Sector 4, Str. Sf. Ecaterina, Nr. 2;
16. Facultatea de Fizica – Magurele, Platforma Magurele, Str. Atomistilor, Nr. 405, Judetul Ilfov;
17. Facultatea de Stiinte Politice – Bucuresti, Sector 2, Str. Sfantul Stefan, Nr. 24;
18. Facultatea de Geologie si Geofizica – Bucuresti, Sector 2, Str. Traian Vuia Nr. 6;
19. Facultatea de Sociologie si Asistenta Sociala - Bucuresti, Sector 5, Bd. Schitu Magureanu, Nr. 9
20. Facultatea de Teologie Romano-Catolica si Asistenta Sociala – Bucuresti, Sector 1, Str. G-ral Berthelot

##### Prezentare

Universitatea din Bucuresti este una din cele mai importante institutii de invatamant superior din Romania. In cei 144 de ani de existenta, ea a ajuns sa aiba un solid prestigiu national si international. In toate marile domenii ale activitatii academice si stiintifice s-au afirmat scoli de renume. Multi dintre absolventii Universitatii s-au afirmat ca personalitati de seama: profesori si cercetatori la majoritatea marilor universitati ale lumii, membrii ai Academiei Romane si ai unor academii din alte tari, scriitori, politicieni (parlamentari, ministri, prim-ministri, presedinti), diplomati, inalti prelati etc.

In mod obisnuit, in tara si in strainatate, Universitatea din Bucuresti este considerata cea mai importanta institutie de invatamant, cercetare si cultura din Romania. Numeroasele generatii de studenti si profesori au reusit sa impuna Universitatea noastra ca una din institutiile de referinta

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 11 / 65</b>

pentru intreaga societate romaneasca. Iar recunoasterea internationala nu a intarziat sa apara. Sondajul efectuat anul trecut de cunoscuta publicatie The Times Higher Education Supplement, plasa institutia noastra academica intre primele 500 ale lumii, fiind singura universitate din tara prezenta in acest top international de prestigiu.

Universitatea din Bucuresti ofera numeroase programe de studii, la toate nivelurile si formele de pregatire universitara: 22 programe de scurta durata, peste 75 de programe de lunga durata, 12 programe in forma de invatamant deschis si la distanta, peste 120 programe de masterat, peste 50 programe de doctorat, programe de inalte studii postuniversitare, programe de reconversie profesionala si de perfectionare.

Toate programele oferite sunt acreditate sau autorizate. Diplomele acordate de Universitatea din Bucuresti sunt recunoscute in majoritate tarilor lumii. In cadrul Universitatii din Bucuresti functioneaza programe de studii organizate in colaborare cu universitati prestigioase din strainatate. Absolventii acestor programe primesc diplome din partea Universitatii din Bucuresti si a universitatii partenere. Universitatea din Bucuresti este unul din cele mai importante centre de cercetare stiintifica din tara. In cadrul Universitatii functioneaza peste 50 de institute, departamente si centre de cercetare, cele mai multe dintre ele lucrând in colaborare cu centre stiintifice similare din strainatate.

In ultimii ani institutia noastra s-a situat, in mod constant, pe primul loc in competitii nationale pentru fonduri de cercetare. Unele dintre unitatile de cercetare au obtinut statutul de excelenta la nivel european. Universitatea dispune de baze proprii de cercetare la Sinaia, Braila, Orsova si statii pilot in alte localitati din tara. Universitatea din Bucuresti este integrata intr-o puternica retea de colaborare internationala: peste 100 de acorduri de colaborare bilaterala cu universitati din peste 40 de tari. Anual peste 1000 de studenti ai Universitatii din Bucuresti efectueaza, in cadrul unui mare numar de programe academice, stadii de formare sau de specializare in universitati din Europa de Vest, S.U.A., Canada, Japonia, etc.

Universitatea din Bucuresti a fost si este initiatoarea unor masuri importante de reforma si dezvoltare a invatamantului superior care au fost preluate de alte universitati din tara sau au stat la baza elaborarii unor legi si reglementari nationale. In anul 2000, Universitatea din Bucuresti a primit Diploma de Excelenta conferita de Ministerul Educatiei Nationale.

### **Repere istorice**

Infiintata prin Decretul nr. 765 din 4 / 16 iulie 1864 al Domnitorului Alexandru Ioan Cuza si reclamandu-se ca succesoare a structurilor de invatamant superior inaugurate de Academia Domneasca (1694), Universitatea din Bucuresti a contribuit si contribuie in mod decisiv la dezvoltarea si modernizarea invatamantului, stiintei si culturii romanesti.

1694

Domnitorul Tarii Romanesti, Constantin Brancoveanu, (1688-1714) fondeaza la Bucuresti Academia Princiara de la Sf. Sava, la indemnul stolnicului Constantin Cantacuzino, ilustru carturar umanist cu studii la Padova. Invatamantul se face in limba greaca.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 12 / 65</b>

1776

Domnitorul Tarii Romanesti Alexandru Ipsilanti (1774-1782) reformeaza programa studiilor la Academia Sf. Sava, unde, pe langa limba latina, se predau acum cursuri de franceza si italiana. Intre 1776 - 1779 se construiesc noi localuri pentru Academie.

1818

Carturarul transilvanean Gheorghe Lazar creeaza Scoala de la Sfantul Sava, cu predare in limba romana.

1832

In urma reformei scolare a lui Petrache Poenaru, la Colegiul National Sf. Sava sunt create cursuri superioare juridice si stiintifice.

1850

Reforma invatamantului, ocazie cu care sunt dezvoltate cursurile superioare cu caracter juridic si stiintific de la Colegiul National Sf. Sava.

1854

Prima promotie de juristi.

1855

Carol Davila creeaza Scoala Nationala de Medicina si Farmacie.

1857

Se pune piatra fundamentala a Palatului Universitatii din Bucuresti.

1859

Se creeaza Facultatea de Drept.

1863

Sunt infiintate Facultatea de Stiinte si Facultatea de Litere.

1864,iul. 4 / 16

Domnitorul Alexandru Ioan Cuza (1859 - 1866) creeaza Universitatea din Bucuresti, care reuneste intr-un singur corp Facultatile de Drept, Stiinte si Litere.

1869

Se creeaza Facultatea de Medicina prin transformarea Scolii Nationale de Medicina si Farmacie.

1884

Crearea Facultatii de Teologie, care este pusa din 1890, sub autoritatea Universitatii din Bucuresti.

1898

Infiintarea Seminarului Pedagogic Universitar, care continua activitatea Scolii Normale Superioare ce a functionat intre anii 1890-1898.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 4 / 65</b>

1906

Crearea Institutului Geologic.

1908

Crearea Observatorului Astronomic.

1913

Crearea Institutului Electrotehnic Universitar.

1914

Crearea Institutului de Studii si Cercetari privitoare la Europa de Sud-Est.

1916 - 1918

Datorita ocupatiei straine, Universitatea din Bucuresti este inchisa.

1919

Infiintarea Institutului Social Roman.

1921

Infiintarea Facultatii de Medicina Veterinara, continuatoarea Scolii Veterinare fondate in 1861.

- Fondarea Institutului de Seruri si Vaccinuri.

1923

Crearea Facultatii de Farmacie, care devine a saptea facultate a Universitatii din Bucuresti.

1924

Crearea Institutului Medico-Legal Mina Minovici.

1934 - 1936

Construirea Palatului Facultatii de Drept.

1941

Se creaza Institutul de Statistica si Actuariat.

1942

Promulgarea Legii invatamantului superior, cel mai modern act legislativ din acest domeniu.

1944

Crearea Institutului de Cercetari Geografice al Romaniei. Declansarea procesului de epurare a corpului universitar dupa 23 august, caracterizat prin abuzuri si represalii din partea noilor autoritati aflate in orbita partidului comunist.

1948

Promulgarea Legii de Reforma a invatamantului, grefarea modelului sovietic de invatamant superior.

Ampla reorganizare a Universitatii din Bucuresti. Facultatile de Teologie, Medicina

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 5 / 65</b>

Umana si Medicina Veterinara se desprind de Universitate. Institutele universitare sunt desfiintate si se creeaza institute subordonate Academiei Republicii Populare Romane.

1975

O serie de institute de cercetare sunt integrate Universitatii din Bucuresti.

1989, nov.

Universitatea din Bucuresti dispunea de numai 6 facultati, cu 8000 de studenti, in urma desfiintarii abuzive a numeroase catedre si facultati.

1990

Debutul unui proces de renastere a Universitatii din Bucuresti. Se creeaza noi facultati, se reorganizeaza radical invatamantul, se infiinteaza noi catedre si centre de cercetare, se mareste semnificativ numarul de studenti. Cresterea spectaculoasa a contactelor si colaborarilor internationale ale Universitatii din Bucuresti.

1994

300 de ani de la infiintarea Academiei Domnesti si 130 de ani de la intemeierea structurilor moderne ale Universitatii din Bucuresti.

1996

Adoptarea Cartei Universitatii din Bucuresti.

1999

Adoptarea Planului Strategic al Universitatii din Bucuresti.

2000

Universitatea din Bucuresti are un numar de 18 facultati cu un numar de peste 20.000 de studenti si 3000 de posturi didactice.

2004

Se infiinteaza cea de a 19-a facultate - Facultatea de Administratie. Universitatea din Bucuresti are peste 30.000 de studenti si 3000 de posturi didactice.

Universitatea din Bucuresti in contextul academic international

Dezvoltarea cooperarii internationale si participarea activa la viata comunitatii academice constituie o componenta esentiala a strategiei Universitatii din Bucuresti.

In contextul reformei universitare si al procesului de preaderare a Romaniei la Uniunea Europeana, introducerea dimensiunii europene, compatibilizarea curriculelor, apropierea de standardele europene, promovarea criteriilor de performanta academica recunoscute pe plan mondial, mobilitatea academica si recunoasterea studiilor si diplomelor constituie obiective prioritare ale Universitatii din Bucuresti.

Cele mai importante aspecte ale activitatii internationale sunt: cooperarea bilaterala interuniversitara si interdepartamentala, in domeniul didactic si al cercetarii stiintifice, participarea la programe europene si internationale. Astfel de programe, cum ar fi SOCRATES, TEMPUS, COPERNICUS,

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 15 / 65</b>

CEEPUS, TEMPRA, sau participarile la activitatile PHARE si TACIS, necesita o organizare adesea complicata si includerea in planuri de perspectiva pe termen mediu si lung.

In ceea ce priveste cooperarea bilaterala, putem aminti cele 157 de acorduri interuniversitare si 27 interdepartamentale cu universitati din intreaga lume, care prevad schimburi de profesori, cercetatori si studenti pentru stagii didactice, sustinere de cursuri si conferinte, proiecte comune de cercetare, studii universitare si postuniversitare, schimb de publicatii.

In cadrul programului Erasmus (din SOCRATES), sunt incheiate acorduri cu 150 de universitati europene, care dau posibilitatea atat studentilor cat si profesorilor sa efectueze stagii de studii, perioade de predare, sa participe la proiecte comune de implementare de curricula, la cursuri intensive sau la activitatile retelelor tematice consacrate dezvoltarii unui domeniu de studiu. Mobilitatile din acest program sunt coordonate de unitatea ERASMUS.

Trebuie sa mentionam activitatea celor 26 de lectori straini care predau in universitatea noastra. Lor le corespund de multe ori lectori romani care fac cunoscuta limba si cultura noastra in alte tari.

Un numar important de profesori din universitate sunt invitati in strainatate pentru a sustine cursuri si conferinte, in calitate de profesori asociati sau vizitatori, ori pentru stagii de cercetare si cooperare stiintifica. Multi participa cu comunicari la congrese internationale.

Universitatea este membru al unor organizatii europene sau internationale precum: Asociatia Europeana a Universitatilor (CRE), Asociatia Universitatilor Francofone (AUPELF-UREF), Asociatia Universitatilor din Capitalele Europene (UNICA), Reteaua Universitatilor din Sud-Estul Europei. Trebuie sa amintim, de asemenea, ca Universitatea din Bucuresti a stabilit legaturi cu organizatii guvernamentale sau non-guvernamentale din diferite tari: DAAD, IREX, USIA, Fundatiile Humboldt, Volkswagen, Fulbright, Sasakawa.

In fiecare an, la Sinaia, se organizeaza cursuri de vara de limba si civilizatie romana, la care participa un mare numar de specialisti si de studenti din tara si din strainatate.

In Universitate studiaza un numar de peste 800 studenti straini, care urmeaza programe graduale sau postgraduale. Dintre acestia, a zecea parte sunt inscrisi la doctorat.

Contactele academice, stiintifice si culturale fac parte din mijloacele folosite de noua diplomatie pentru a promova si dezvolta relatiile dintre state, iar Universitatile din Bucuresti, institutie cu vocatie internationala, ii revine rolul de a contribui, dupa puterile sale, la imaginea Romaniei in diferite regiuni ale globului.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 16 / 65</b>

### **3.2. Organizarea Sistemului de Management al Calitatii**

Conducerea si personalul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI au constientizat faptul ca implementarea unui sistem de management al calitatii a devenit o necesitate, in conditiile cresterii exigentei in ceea ce priveste calitatea invatamantului superior.

Accentul trebuie pus pe managementul strategic al calitatii bazat pe satisfactia clientilor (a studentilor), motivarea si satisfactia personalului, munca bine facuta, eficacitatea demersului spre excelenta si nu doar exclusiv pe aspectele tehnice ale calitatii care sa demonstreze concordanta cu reglementarile din domeniu.

In cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI este implementat, mentinut si imbunatatit continuu, un sistem de management al calitatii SR EN ISO 9001:2001.

Proiectarea, documentarea si implementarea sistemului de management al calitatii s-au realizat in mod organizat si planificat prin intermediul Echipelor de Lucru.

La documentarea sistemului de management al calitatii s-au parcurs urmatoorii pasi:

- organizarea privind elaborarea documentelor de sistem;
- stabilirea documentelor si a proceselor necesare;
- conceptia documentelor;
- verificarea si avizarea documentelor;
- aprobarea documentelor.

Dupa elaborarea documentatiei s-a procedat la implementare a documentelor de sistem care a costat din:

- pregatirea pentru implementare;
- aplicarea experimentală;
- validarea finala.

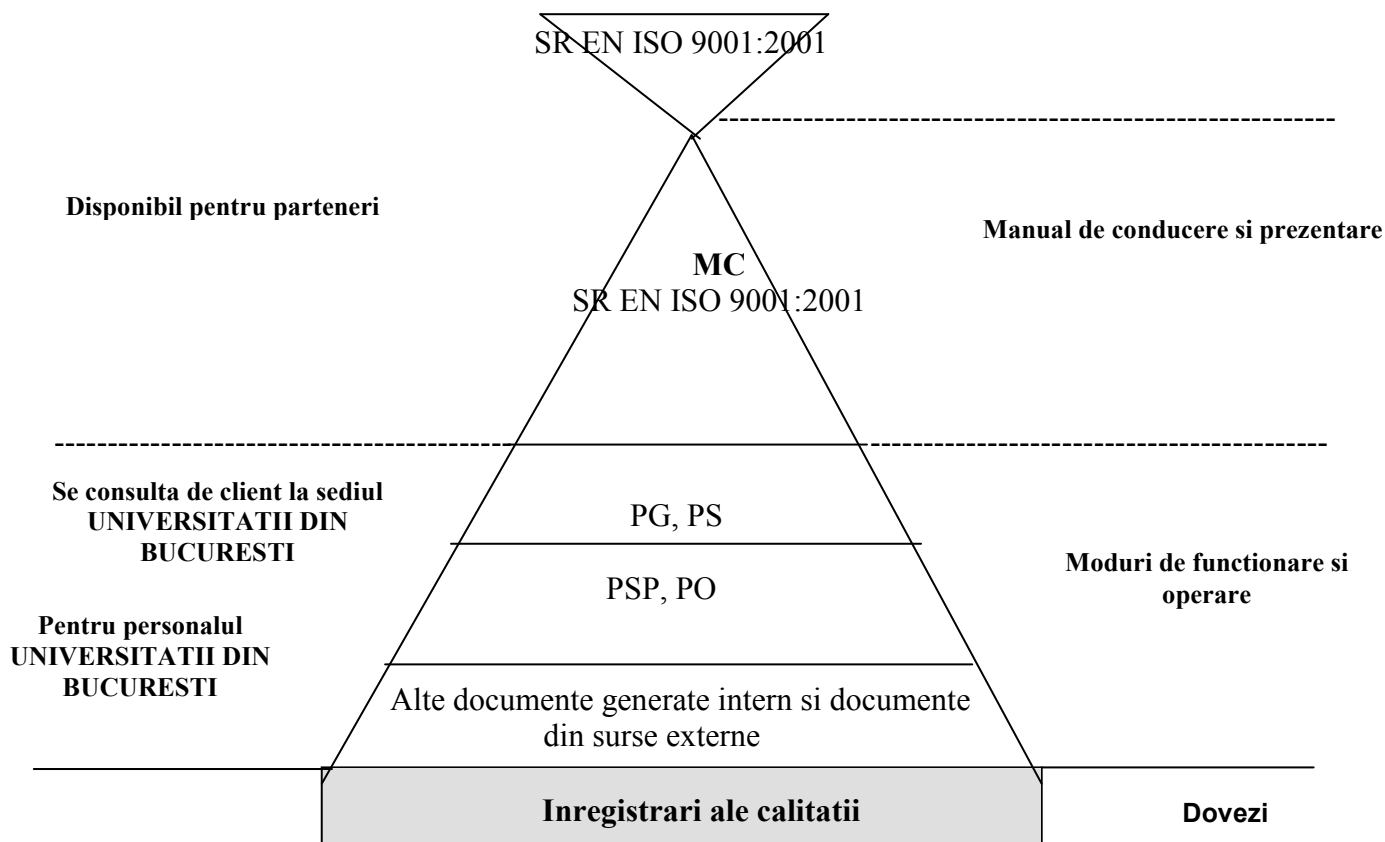
Documentele de sistem sunt structurate pe patru nivele dupa cum urmeaza:

- nivel I - Manualul Calitatii SR EN ISO 9001:2001
- nivel II - Proceduri Generale si Proceduri de Sistem
- nivel III - Proceduri specifice, Proceduri Operationale
- nivel IV - Alte documente generate intern si documente din surse externe

In Anexa 1 sunt listate procedurile documentate si implementate in UNIVERSITATII DIN BUCURESTI

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 17 / 65</b>

**Structura documentelor SMC  
SR EN ISO 9001:2001 la nivelul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI**



### 3.3. Procesele UNIVERSITATII DIN BUCURESTI

Sistemul de management al calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI a fost proiectat, documentat si pus in aplicare si este mentinut in asa fel incat sa se asigure respectarea cerintelor standardului de referinta SR EN ISO 9001:2001, precum si imbunatatirea continua a calitatii activitatilor organizatiei noastre.

In acest scop:

- am identificat procesele necesare;
- am determinat etapele proceselor si interactiunile dintre acestea;
- am stabilit criteriile si metodele necesare pentru asigurarea derularii efective si tinerea sub control a acestor procese;
- am asigurat disponibilitatea resurselor si informatiilor necesare pentru derularea si monitorizarea acestor procese;
- am identificat activitatile/procesele necesare de masurare, monitorizare si analiza si am implementat masurile corespunzatoare pentru diferitele procese, pentru a realiza obiectivele planificate precum si procesul de imbunatatire continua.

Procesele UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt descrise prin intermediul procedurilor.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 18 / 65</b>

Sistemul de management al calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI a luat in considerare abordarea procesuala si sistemica, coreland-o cu specificul organizatiei si cu structura sa organizatorica. Structura organizatorica a UNIVERSITATII DIN BUCURESTI este reprezentata prin Organigrama (a se vedea la paginile nr. 10/23, 11/23 si 12/23), Fisele postului si Regulamentului Intern si Cartei Universitare.

Sistemul nostru de procese (prezentat figurativ prin Harta proceselor de la capitolul 1 pagina nr. 3/3), este gandit sa se desfasoare astfel incat sa indeplineasca cerintele tuturor partilor implicate, evident cu respectarea reglementarilor legale in vigoare.

Principalele categorii de procese care se desfasoara in UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI sunt:

• **Procese cheie**

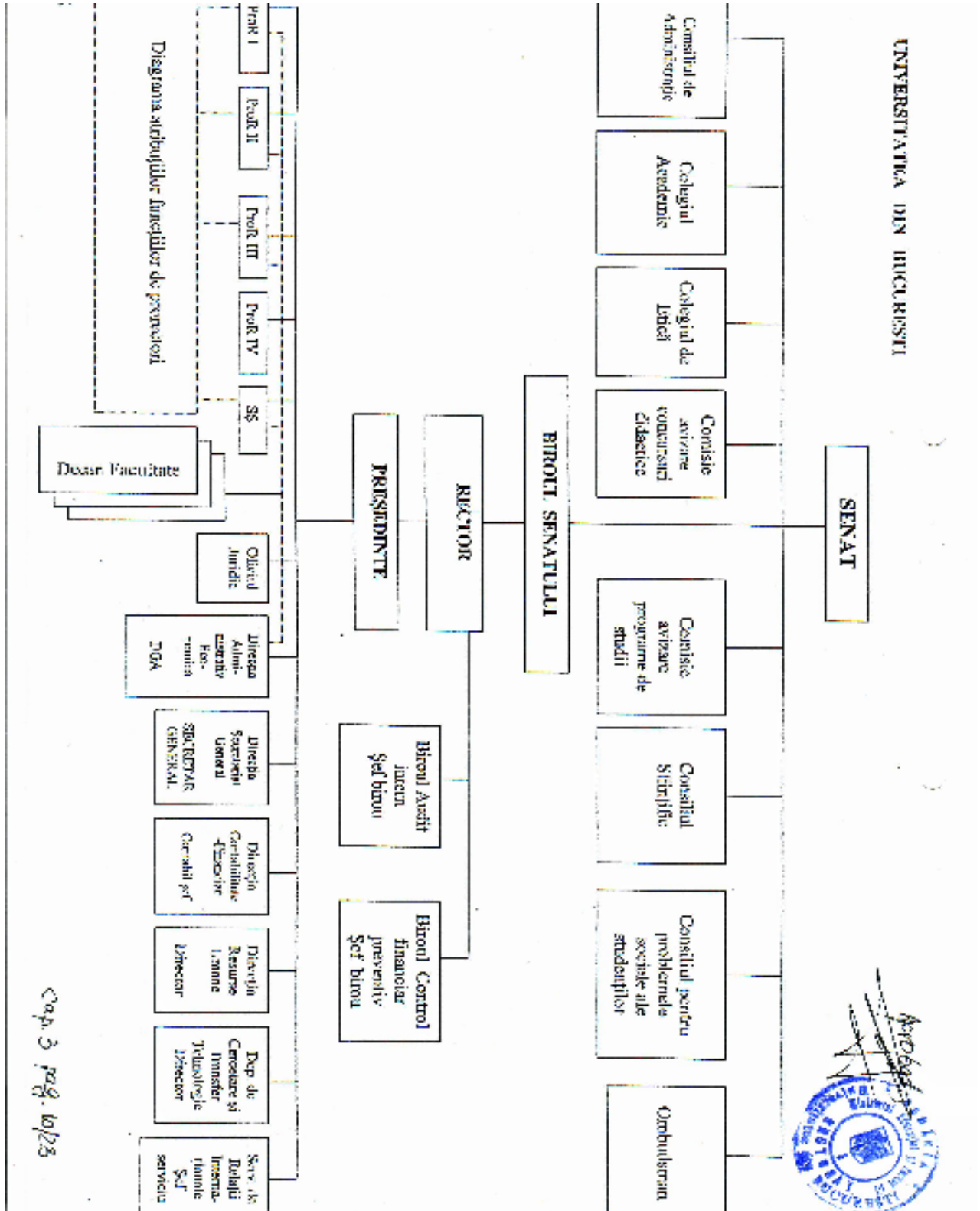
UNIVERSITATII DIN BUCURESTI considera acele procese care sunt initiate si derulate pentru studenti, ca fiind „processe cheie” ale organizatiei. Procesele cheie ale UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt:

• Procesul de cercetare (proiectare-dezvoltare)
• Procesul de admitere
• Procesul de predare si invatare
• Procesul de evaluare a studentilor
• Procesul de organizare si derulare a programelor de licenta
• Procesul de organizare si derulare a programelor de masterat
• Procesul de organizare si derulare a programelor de doctorat
• Cursurile de vara
• Acordarea titlului de Doctor Honoris Causa

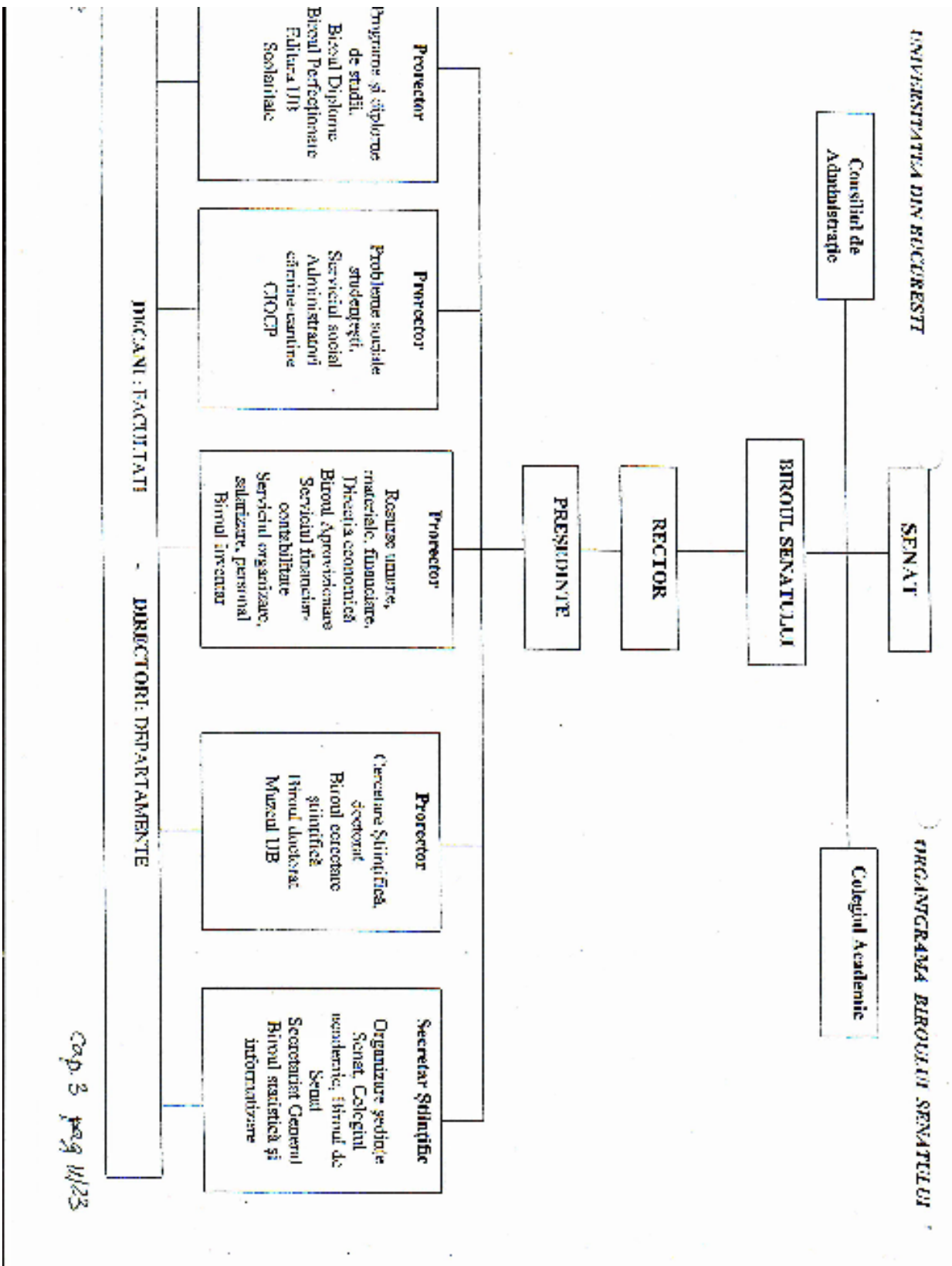
• **Procese suport**

Aceste categorii de procese asigura conditiile cadru pentru derularea proceselor cheie, si in conformitate cu cerintele standardului SR EN ISO 9001:2001, ele cuprind in parte, urmatoarele procese principale:

- **Procese de management**, prin care se reflecta angajamentul managementului pentru calitate si dintre cele mai importante sunt:
  - Stabilirea politicii si obiectivelor calitatii;
  - Planificarea calitatii;
  - Controlul documentelor, inregistrarilor si al datelor;
  - Analiza efectuata de management.
- **Procese de management al resurselor**, care au la baza asigurarea diferitelor categorii de resurse (umane, materiale si financiare), asigurarea infrastructurii si a mediului de lucru necesare realizarii conformitatii serviciilor UNIVERSITATII DIN BUCURESTI.



<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>		
	<b>Capitolul: 3</b>		
	<b>Editia: 1/12.09.2008</b>		
	<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>		
			<b>Nr. exemplar:</b>
			<b>Pagina: 20 / 65</b>





<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 13 / 65</b>

- **Din categoria proceselor de realizare a produsului** fac parte:
  - procese cheie enumerate mai sus care sunt considerate in acest caz procese aparte de importanta prioritara pentru UNIVERSITATII DIN BUCURESTI.
  - procese suport, procese descrise prin procedurile administrative (proceduri operationale), etc.
- **Procese de masurare, analiza si imbunatatire**, care sunt orientate spre satisfactia clientului, analiza datelor, controlul produsului neconform, monitorizarea si masurarea proceselor si produselor, controlul produselor, si dintre care fac parte:
  - Actiunile corective si preventive, identificarea si aplicarea lor;
  - Imbunatatirea continua;
  - Auditurile interne al calitatii.

### **3.4. Responsabilitati si autoritati individuale**

#### **3.4.1. Rectorul**

- Rectorul este conducatorul principal al activitatilor academice si administrative din Universitate si presedinte al Senatului.
- Rectorul conduce activitatea Colegiului Academic.
- Rectorul actioneaza astfel incat sa aplice prevederile *Cartei* si regulamentelor Universitatii si deciziile luate de Senat. Rectorul este responsabil de activitatea sa in fata Senatului.
- Rectorul poate delega oricare din competentele sale prorectorilor..
- In perioada in care lipseste din Universitate, din motive intemeiate, rectorul desemneaza dintre prorectori pe cel care il inlocuieste.
- Rectorul poate demisiona din functie prin inaintarea unui referat scris catre Senat.
- Rectorul are urmatoarele competente:
  - numeste si elibereaza din functie decanii, prodecanii, directorii de departamente, sefii de catedre, in conformitate cu prevederile Cartei Universitatii;
  - dispune inmatriculari si exmatriculari ale studentilor;
  - acorda titlul de doctor pe baza propunerilor facultatilor, in urma indeplinirii procedurilor legale in vigoare;
  - reprezinta Universitatea in raporturile cu Ministrul Invatamantului, in Consiliul National al Rectorilor si in organismele internationale la care Universitatea este afiliata.
- prin declaratia sa privind calitatea stabileste liniile directoare pentru fundamentarea si documentarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calitatii;
- aproba obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI;
- aproba integrarea functiunii „calitate” in structura organizatorica a organizatiei si necesarul de resurse aferente;
- numeste reprezentantul managementului in domeniul calitatii la nivel de UNIVERSITATII DIN BUCURESTI (RMC), Seful Biroului pentru Asigurarea Calitatii (BAC) si membrii BAC, responsabilii cu calitatea la nivel de departamente (RC);
- aproba documentele de sistem si urmareste implementarea lor;
- conduce analiza efectuata de management;
- analizeaza periodic functionarea SMC si aproba/dispune masuri de imbunatatire.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 14 / 65</b>

### **3.4.2. Prorectorii**

- Prorectorii indeplinesc acele functii care le sunt delegate de catre rector prin ordin scris (sau decizie) sau care sunt decise de catre Senat.
- Prorectorii pot demisiona din posturile detinute prin inaintarea unui referat scris catre Senat.

### **3.4.3. Secretarul Stiintific**

- Secretarul stiintific indeplineste sarcinile care ii sunt formulate de rector prin ordin verbal sau scris si asigura functionarea statutară a Senatului, Biroului Senatului si Colegiului Academic.

### **3.4.4. Presedintele Consiliului de Administratie**

- Presedintele Consiliului de Administratie este mandatat de catre rector cu organizarea si conducerea activitatilor administrative si financiare.
- Presedintele Consiliului de Administratie are urmatoarele atributii:
  - Realizeaza, in temeiul prevederilor din Carta Universitatii, managementul administrativ al Universitatii;
  - Elaboreaza planuri strategice si planuri operationale si le supune spre analiza Consiliului de Administratie si Senatului Universitar;
  - Evalueaza impactul planurilor care se aplica si propune masuri de remediere si corectie;
  - Numeste si elibereaza din functie personalul tehnic si administrativ;
  - Evalueaza activitatea departamentelor si facultatilor si propune masuri de crestere a eficientei utilizarii resurselor;
  - Reprezinta Universitatea in problemele care tin de competenta sa sau in alte aspecte in care s-a convenit cu rectorul asupra reprezentarii.
- Presedintele Consiliului de Administratie face parte din Biroul Senatului.
- Functia de presedinte al Consiliului de Administratie al Universitatii este reprezentativa si nu se suprapune cu functia de Rector.
- Presedintele Consiliului de Administratie al Universitatii prezinta Senatului Universitar, cel putin o data pe an, un raport privind starea Universitatii si masurile ce se impun a fi adoptate.
- Rectorul si Presedintele Consiliului de Administratie al Universitatii se consulta reciproc in deciziile importante pe care le iau.

### **3.4.5. Directori/Sefi departamente/servicii/birouri**

- coordoneaza activitatea curenta a departamentelor/serviciilor/birourilor din subordine cu respectarea procedurilor aplicabile;
- participa la fundamentarea si documentarea obiectivelor calitatii departamentului si a celor la nivelul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI;
- avizeaza Programele de actiuni corective si preventive;
- consulta si analizeaza documentele de sistem si urmareste implementarea lor in cadrul UMP din subordine;
- participa la analiza periodica a functionarii SMC si propune masuri de imbunatatire.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 15/ 65</b>

### **3.4.6. Reprezentantul Managementului in domeniul calitatii (RMC)**

- se asigura ca procesele sistemului de management al calitatii sunt stabilite si mentinute;
- raporteaza catre top management asupra performantei sistemului de management al calitatii, incluzand necesitati pentru imbunatatire;
- promoveaza constientizarea asupra cerintelor clientului (studentilor) in intreaga organizatie;
- coordoneaza activitatea Biroului de Asigurarea Calitatii;
- asigura cunoasterea, intelegerea si implementarea Politicii referitoare la calitate si Obiectivelor calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI de catre personalul organizatiei;
- urmareste aplicarea documentelor de sistem in cadrul organizatiei;
- avizeaza Programele de actiuni corective si preventive;
- avizeaza planificarea auditurilor interne si a rapoartelor de audit;
- participa la analiza periodica a functionarii SMC in cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI si propune masuri de imbunatatire.

### **3.4.8. Seful Biroului pentru Asigurarea Clitatii (Sef BAC)**

- coordoneaza activitatea Biroului de Asigurarea Calitatii;
- avizeaza documentele sistemului de management al calitatii;
- tine sub control toata documentatia sistemului de management al calitatii;
- participa la asigura cunoasterea, intelegerea si implementarea Politicii referitoare la calitate si Obiectivelor calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI de catre personalul organizatiei;
- urmareste aplicarea documentelor de sistem in cadrul organizatiei;
- mentine evidenta neconformitatilor la nivelul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI;
- verifica Programele de actiuni corective si preventive;
- efectueaza planificarea auditurilor interne;
- coordoneaza si participa la realizarea auditurile interne ale calitatii;
- participa la analiza periodica a functionarii SMC in cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI si propune masuri de imbunatatire.

### **3.4.9. Responsabilul cu calitatea la nivel de departament (RC)**

- asigura respectarea si aplicarea procedurilor aplicabile si a Manualului Calitatii in departament.
- consulta si analizeaza documentele de sistem si urmareste implementarea lor;
- participa la fundamentarea si documentarea Obiectivelor calitatii departamentului;
- marcheaza cu "Neconformitati" locurile destinate produselor neconforme;
- elaboreaza cu SEO Programele de actiuni corective si preventive.

## **3.5. Responsabilitati si autoritati organisme colective de coducere**

### **3.5.1. Catedra**

- Catedra organizeaza si coordoneaza activitatea de invatamant si cercetare stiintifica in domenii academice specifice.
- Catedra are urmatoarele competente:
  - propune planurile de invatamant pentru specializari;
  - intocmeste, aproba si evalueaza programele disciplinelor de studiu si ale activitatilor de pregatire practica;

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 25 / 65</b>

- fundamenteaza si propune cifrele de scolarizare pentru specializarile pe care le coordoneaza;
- stabileste modalitatile de evaluare a studentilor in acord cu normele generale stabilite de consiliul facultatii;
- analizeaza si avizeaza cererile de recunoastere sau echivalare a creditelor de studii;
- intocmeste statele de functii si personal didactic;
- evalueaza activitatea corpului profesoral si a personalului de cercetare din catedra;
- asigura realizarea de catre corpul profesoral si de catre personalul de cercetare a obligatiilor din statele de functii;
- propune recompense si sanctiuni pentru corpul profesoral si pentru personalul de cercetare din catedra;
- propune scoaterea la concurs a posturilor didactice si de cercetare;
- organizeaza concursurile pentru ocuparea posturilor didactice si de cercetare;
- propune cadrele didactice asociate si avizeaza cererile de acordare a titlului de profesor consultant si cererile de prelungire a activitatii peste varsta de pensionare;
- coordoneaza activitatea de cercetare din catedra si organizeaza manifestari stiintifice; avizeaza functionarea centrelor si a unitatilor de cercetare care utilizeaza infrastructura facultatii;
- coordoneaza activitatea de pregatire prin doctorat in domeniul lor de competenta;
- utilizeaza resursele materiale si financiare puse la dispozitie cu respectarea prevederilor legale;
- participa la competitii pentru obtinerea de fonduri suplimentare;
- propune stabilirea unor acorduri de colaborare cu parteneri din tara sau din strainatate.
- asigura respectarea si aplicarea legislatiei in vigoare;
- isi desfasoara activitatea conform procedurilor aplicabile si a Manualului Calitatii.
- consulta si analizeaza documentele de sistem si urmareste implementarea lor.

### **3.5.2. Consiliul facultatii sau al departamentului**

- Consiliul facultatii sau al departamentului organizeaza si conduce intreaga activitate din facultate. Conducerea operativa a facultatii este asigurata de catre biroul consiliului sau de catre decan.
- Consiliul facultatii sau departamentului are urmatoarele competente:
  - defineste si redefineste misiunile facultatii;
  - propune Senatului Universitar infiintarea sau desfiintarea de sectii si directii de specializare;
  - elaboreaza si avizeaza planurile de invatamant;
  - intocmeste rapoartele de autoevaluare in vederea evaluarii academice si acreditarii facultatii si sectiilor de specializare;
  - stabileste criteriile si standardele pentru evaluarea periodica a corpului profesoral si a personalului de cercetare;
  - evalueaza periodic activitatea didactica si de cercetare din cadrul facultatii si stabileste masurile care se impun;
  - stabileste criteriile si standardele specifice pentru ocuparea prin concurs a posturilor didactice cu respectarea criteriilor si standardelor minime stabilite la nivel national sau la nivelul Universitatii din Bucuresti;

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 267 / 65</b>

- aproba comisiile de concurs pentru ocuparea posturilor didactice de preparator, asistent si lector (sef de lucrari) si propune comisiile de concurs pentru ocuparea posturilor de conferentiar si profesor; aproba acordarea titlurilor didactice de preparator, asistent si lector (sef de lucrari) si avizeaza acordarea titlurilor didactice de conferentiar si profesor;
- aproba cadrele didactice asociate si avizeaza cererile de acordare a titlului de profesor emerit, profesor consultant si cererile de prelungire a activitatii peste varsta de pensionare;
- avizeaza statele de functii si personal didactic elaborate de catre catedre; decanul si seful de catedra sunt raspunzatori pentru corectitudinea intocmirii statelor de functii si personal didactic;
- avizeaza propunerile de conducatori de doctorat si de specializari la doctorat;
- avizeaza acordarea titlului de doctor;
- propune conditiile specifice de admitere la toate nivelurile de studii; stabileste criteriile si conditiile de inscriere la a doua specializare a absolventilor cu diploma de licenta;
- stabileste criteriile specifice pentru transferul interuniversitar al studentilor si avizeaza cererile de transfer;
- stabileste modalitatile de alegere a organismelor de conducere din facultate;
- organizeaza manifestari stiintifice;
- initiaza, cu aprobarea Biroului Senatului, activitati aducatoare de venituri;
- stabileste, cu aprobarea Senatului sau a Biroului Senatului, acorduri de colaborare cu institutii din tara sau din strainatate.
- aproba obiectivele calitatii la nivel de departament/facultate;
- consulta si analizeaza documentele de sistem si urmareste implementarea lor;
- realizeaza analiza managementului la nivelul facultatii/departamentului conform procedurii cod PSP-01.
- analizeaza, evalueaza si propune masurile necesare dupa caz, cu privire la:
  - structura organizatorica;
  - actualizarea Fiselor de post;
  - structura si gradul de implementare a sistemului de management al calitatii;
  - functionarea sistemului de management al calitatii;
  - alocarea adecvata a personalului (propune RC, RMC, etc.) si a resurselor materiale si financiare;
  - nivelul performantelor si al calitatii serviciilor;
  - informarile periodice prezentate de RC;
  - programele de imbunatatire cod PSP-01-F2;
  - eficacitatea aplicarii Programelor de actiuni corective si preventive cod PS-05-F1;
  - stabilirea, planificarea si monitorizarea actiunilor de imbunatatire;
  - noi perfectionari legate de calitate si indicatori pentru masurarea obiectivelor propuse;
  - pregatirea, motivarea si implicarea angajarilor;
  - rezultatele auditurilor interne si externe;
  - asigurarea indrumarii acolo unde este necesar;
  - urmarirea realizarilor si luarea deciziilor (cu caracter de propunere) cu privire la actiunile viitoare.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 18 / 65</b>

### **3.5.3. Biroul Consiliului facultatii sau al departamentului**

- Biroul Consiliului Facultatii sau departamentului are urmatoarele competente:
  - asigura managementul curent al facultatii sau departamentului;
  - propune Consiliului Facultatii infiintarea sau desfiintarea de sectii si directii de specializare;
  - evalueaza periodic activitatea didactica si de cercetare din cadrul facultatii si prezinta un raport Consiliului;
  - fundamenteaza si avizeaza cifrele de scolarizare;
  - organizeaza concursurile de admitere;
  - analizeaza si avizeaza cererile de recunoastere sau echivalare a creditelor, certificatelor si diplomelor de studii;
  - stabileste lista studentilor care beneficiaza de burse si de alte forme de sprijin;
  - utilizeaza resursele materiale si financiare puse la dispozitia facultatii cu respectarea prevederilor legale si conform deciziilor consiliului facultatii sau departamentului.

### **5.3.4. Senatul**

- Autoritatea cea mai inalta in Universitate este Senatul.
- Senatul are urmatoarele competente:
  - adopta Carta si regulamentele de functionare a Universitatii, precum si orice modificari ale acestora;
  - aproba infiintarea, divizarea, concentrarea si desfiintarea de sectii, departamente, catedre, unitati de cercetare, servicii sau unitati de productie pe baza propunerilor facultatilor avizate de Consiliul Academic si Consiliul de Administratie;
  - aproba infiintarea sau desfiintarea de cursuri sau scoli postuniversitare pe baza propunerilor avizate de Colegiul Academic si Consiliul de Administratie;
  - aproba cifrele de scolarizare pe baza propunerilor facultatilor, departamentelor si colegiilor, avizate de Consiliul Academic si Consiliul de Administratie;
  - propune infiintarea de noi facultati si colegii si urmareste indeplinirea procedurilor legale de acreditare;
  - valideaza alegerile decanilor si consiliilor facultatilor si departamentelor;
  - adopta planul strategic de dezvoltare a institutiei de invatamant superior, elaborat pe o perioada de 4 ani si planul anual actualizat, in acord cu strategiile si standardele nationale ale dezvoltarii invatamantului superior
  - aproba raportul Consiliului de Administratie cu privire la constituirea si executia bugetului;
  - valideaza rezultatele concursurilor de ocupare a posturilor de conferentiar si profesor, aprobate de colegiul academic; avizeaza propunerile Colegiului Academic privind conducatorii de doctorat si candidatii institutiei pentru Consiliile nationale si alte organisme nationale ale invatamantului superior;
  - acorda titlurile de profesor emerit, profesor consultant, Doctor Honoris Causa, Profesor Honoris Causa si Membru de Onoare al Senatului;
  - aproba propunerile facultatilor de noi specializari la doctorat;
  - aproba mentinerea in activitate a unor profesori peste limita de varsta de pensionare;
  - valideaza constituirea Colegiului Academic, Consiliului de Administratie, Consiliului pentru Probleme Sociale Studentesti;

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 19 / 65</b>

- valideaza constituirea Colegiului de Etica si decide, pe baza recomandarilor acestuia, in litigii privind activitatea cadrelor didactice si cercetatorilor;
- aproba documentele de sistem.

### **5.3.5. Biroul Senatului**

- Biroul Senatului este organismul de conducere operativa a Universitatii.
- Biroul Senatului este compus din rector, presedintele Consiliului de Administratie, prorectori, secretar stiintific al Senatului, director general si un reprezentant al studentilor ales dintre membrii Senatului.
- Biroul Senatului are urmatoarele competente:
  - aplica hotararile Senatului;
  - asigura conducerea operativa a Universitatii prin rezolvarea problemelor curente;
  - coopereaza cu membrii Colegiului Academic pentru realizarea atributiilor acestuia, asigurand conducerea si coordonarea activitatii acestuia;
  - coopereaza cu membrii Consiliului de Administratie pentru realizarea atributiilor acestuia, asigurand conducerea si coordonarea activitatii acestuia;
  - considera propunerile facute de Colegiul de Etica, refera asupra acestora si inaintea cazurile majore spre analiza si decizie in Senatul Universitatii. Se considera a fi caz major cel care priveste sanctionarea grava a unui cadru didactic, cercetator sau student care incalca Carta si regulamentele Universitatii;
  - aproba, cu mandatul Senatului, acordurile de cooperare internationala;
  - aproba, cu mandatul Senatului, infiintarea de centre de cercetare cu autofinantare;
  - convoaca Senatul si Colegiul Academic in sedinte ordinare si extraordinare; pregateste documentele necesare desfasurarii acestor sedinte;
  - informeaza intreaga comunitate academica cu privire la deciziile Senatului si la propriile decizii;
  - utilizeaza stampila Universitatii (numai rectorul, Presedintele Consiliului de Administratie si prorectorii) in conformitate cu prevederile Cartei si ale altor reglementari legale.
- Deciziile in Biroul Senatului se adopta cu majoritate absoluta.
- Realizeaza analiza efectuata de management la nivelul Universitatii din Bucuresti conform procedurii cod PSP-01;
- Analizeaza, evalueaza si propune masurile necesare dupa caz, cu privire la:
  - structura organizatorica;
  - actualizarea Fiselor de post;
  - structura si gradul de implementare a sistemului de management al calitatii;
  - functionarea sistemului de management al calitatii;
  - alocarea adecvata a personalului (propune RC, Sef BAC si membrii BAC, RMC, etc.) si a resurselor materiale si financiare;
  - nivelul performantelor si al calitatii serviciilor;
  - informarile periodice prezentate de Seful BAC si RMC;
  - programele de imbunatatire cod PSP-01-F2;
  - eficacitatea aplicarii Programelor de actiuni corective si preventive cod PS-05-F1;
  - stabilirea, planificarea si monitorizarea actiunilor de imbunatatire;
  - noi perfectionari legate de calitate si indicatori pentru masurarea obiectivelor propuse;

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 20 / 65</b>

- pregatirea, motivarea si implicarea angajatorilor;
- rezultatele auditurilor interne si externe;
- asigurarea indrumarii acolo unde este necesar;
- urmarirea realizarii si luarea deciziilor cu privire la actiunile viitoare.

### **3.5.6. Colegiul Academic**

- Colegiul Academic, care asigura managementul problemelor academice, este un organism consultativ format din membrii Biroului Senatului, decanii facultatilor si directorii departamentelor. Presedintele Colegiului Academic este rectorul.
- Colegiul Academic are urmatoarele competente:
  - avanseaza, analizeaza si avizeaza propunerile de infiintare sau desfiintare de facultati, departamente, colegii, sectii, catedre sau unitati de cercetare;
  - avanseaza, analizeaza si avizeaza propunerile de infiintare sau desfiintare de scoli sau cursuri postuniversitare, de specializare la doctorat si de conducatori de doctorat;
  - analizeaza si avizeaza planurile de invatamant ale facultatilor si colegiilor in functie de standardele nationale si internationale;
  - propune, analizeaza si avizeaza criteriile de organizare a concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice si de cercetare din Universitate;
  - valideaza rezultatele concursurilor de ocupare a posturilor de preparatori, asistenti si lectori (sefi de lucrari), aprobate de catre consiliile facultatilor si departamentelor;
  - aproba concursurile de ocupare a posturilor de conferentiar si profesor, avizate de consiliile facultatilor si departamentelor;
  - propune si avizeaza propunerile de acordare a titlurilor de profesor consultant, Doctor Honoris Causa, Profesor Honoris Causa si Membru de Onoare al Senatului;
  - propune si avizeaza criteriile si standardele de evaluare periodica a corpului profesoral si a cercetatorilor.

### **3.5.7. Colegiul de Etica**

- In termen de doua luni de la alegerea noului Senat, consiliile tuturor facultatilor vor desemna cate un reprezentant cu gradul de profesor pentru Colegiul de Etica al Universitatii. Facultatea de Drept va desemna doi reprezentanti. Intrunit in sedinta plenara, Colegiul de Etica isi va alege un presedinte si doi vicepresedinti. Una din aceste trei persoane va fi un jurist. Presedintele ales al Consiliului de Etica este membru al Senatului Universitatii.
- Colegiul are misiunea de a-si elabora propriul statut, de a elabora recomandari privind etica universitara, deontologia cercetarii stiintifice, politica de echitate interna a Universitatii, relatiile dintre diferitele grupuri de interese din sanul comunitatii universitare.
- Rectorul se va adresa Colegiului de Etica pentru aviz in cazuri de litigii intre facultati, reclamatii grave ale unor membri ai comunitatii, retragerea titlurilor stiintifice, a titlurilor onorifice, excluderea unui cadru didactic sau cercetator din comunitatea universitara.
- In relatiile formale cu membrii Universitatii, Colegiul de Etica poate fi reprezentat prin trei persoane, daca una dintre acestea este presedintele sau un vicepresedinte.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 21 / 65</b>

### **3.5.8. Consiliul de Administratie**

- Consiliul de administratie al institutiei publice de invatamant superior este format din membri permanenti, reprezentanti ai facultatilor, colegiilor departamentelor si structurilor de conducere. Rectorul, presedintele Consiliului de Administratie, prorectorii, secretarul stiintific al Senatului, decanii facultatilor si directorii departamentelor direct subordonate universitatii, directorul general administrativ, contabilul-sef, directorul departamentului de resurse umane, secretarul general al Universitatii si directorul oficiului juridic sunt membri de drept.
- Reprezentantii sindicatelor reprezentative, potrivit legii, sunt invitati de drept la sedintele Consiliului de Administratie
- Consiliul de Administratie selecteaza, dintre membrii Senatului, un presedinte, pe baza unui concurs de management. Candidatul selectat de Consiliul de Administratie este aprobat de Senat. Presedintele Consiliului de Administratie este numit pe o perioada nedeterminata de timp, pe baza de contract managerial. El poate fi suspendat sau revocat din functie la propunerea scrisa a cel puțin jumătate din membrii Consiliului de Administratie si pe baza votului a 2/3 din membrii Senatului Universitar.
- Consiliul de administratie functioneaza in baza unui regulament propriu stabilit prin Carta Universitatii. Consiliul de administratie se intruneste lunar sau ori de cate ori este nevoie, la convocarea presedintelui. Rectorul institutiei publice de invatamant superior are dreptul de a convoca Consiliul permanent ori de cate ori este necesar.
- Consiliul de administratie are responsabilitatea acordarii avizului prealabil in legatura cu urmatoarele actiuni ale institutiei publice de invatamant superior:
  - crearea unei filiale si/sau structuri functionale;
  - achizitionarea sau transferul de proprietate imobila;
  - achizitionarea sau transferul de bunuri mobile,
  - angajarea de credite, asumarea unor responsabilitati materiale sau a drepturilor de preemtiune;
  - formarea de depozite financiare;
  - acceptarea de donatii, constituirea de fundatii.
- Consiliul de administratie are urmatoarele atributii:
  - urmareste modul de utilizare a resurselor financiare;
  - aloca pe facultati, colegii, departamente si alte subunitati partea care le revine din finantarea de baza si din finantarea complementara. Aceste alocarii se fac in termen de maximum o luna de la data aprobarii bugetului universitatii;
  - decide asupra modului de utilizare al veniturilor proprii ale institutiei de invatamant superior;
  - intocmeste proiectul anual de buget si-l prezinta rectorului si senatului universitar in maximum o luna de la incheierea contractelor de finantare cu M.E.C.;
  - intocmeste raportul anual financiar si-l prezinta rectorului si senatului universitar in termen de maximum 6 luni de la incheierea anului financiar;
  - avizeaza programele de cooperare cu alte institutii de invatamant superior din tara si din strainatate si acordurile de schimburi in cadrul programelor universitare europene.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 22 / 65</b>

### **3.5.9. Consiliul pentru Probleme Sociale Studentesti**

- Consiliul pentru Probleme Sociale Studentesti este format din reprezentantii studentilor in Senat, ai serviciilor functionale si din prodecani sau reprezentanti ai consiliilor facultatilor. Consiliul pentru Probleme Sociale Studentesti este condus de un prorector.
- Consiliul se ocupa de administrarea serviciilor sociale pentru studenti (camine, cantine, servicii culturale, sportive etc.).

#### **3.5.10. Comisia de evaluare si asigurare a calitatii la nivel de facultate (CEAC)**

- Misiunea Comisiei de Evaluare si Asigurare a Calitatii este de a coordona activitatea de asigurare a calitatii programelor de studiu oferite de facultate, precum si de a monitoriza functionarea sistemului de management al calitatii adoptat de Senat.
- Promoveaza si consolideaza in cadrul facultatii o cultura a calitatii;
- Asigura aplicarea Declaratiei Rectorului si Hotaririi Senatului privind asigurarea calitatii in Universitatea din Bucuresti;
- Evalueaza capacitatea facultatii de a satisface asteptarile beneficiarilor si standardele de calitate;
- Propune Senatului strategii de ameliorare a sistemului de management al calitatii in cadrul facultatii;
- Apară interesele beneficiarilor de educatie, directi si indirecti, prin producerea si publicarea unor informatii sistematice, coerente si credibile, despre calitatea educatiei in Universitatea din Bucuresti/facultate.
- Principalele atributii ale Comisiei de Evaluare si Asigurare a Calitatii sint:
  - coordoneaza aplicarea procedurilor si activitatilor de evaluare a calitatii, aprobate de conducerea Universitatii din Bucuresti;
  - elaboreaza Strategia de evaluare si asigurare a calitatii in Universitate si o inainteaza spre aprobare Senatului;
  - formuleaza propuneri de imbunatatire a calitatii educatiei;
  - propune Senatului proceduri de stabilire a bunelor practici si benchmarking;
  - intocmeste anual Raportul de autoevaluare al facultatii si il inainteaza la BAC spre centralizare ;
  - colaboreaza cu expertii externi in perioadele de evaluare externa a UB.

#### **3.5.11. Comisia de evaluare si asigurare a calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI (CEAC UB)**

- Misiunea Comisiei de Evaluare si Asigurare a Calitatii este de a coordona activitatea de asigurare a calitatii programelor de studiu oferite de Universitatea din Bucuresti, precum si de a monitoriza functionarea sistemului de management al calitatii adoptat de Senat.
- Promoveaza si consolideaza in Universitatea din Bucuresti o cultura a calitatii;
- Asigura aplicarea Declaratiei Rectorului si Hotaririi Senatului privind asigurarea calitatii in Universitatea din Bucuresti;
- Evalueaza capacitatea Universitatii din Bucuresti de a satisface asteptarile beneficiarilor si standardele de calitate;
- Propune Senatului strategii de ameliorare a sistemului de management al calitatii in Universitatea din Bucuresti;

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 3</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 23 / 65</b>

- Apara interesele beneficiarilor de educatie, directi si indirecti, prin producerea si publicarea unor informatii sistematice, coerente si credibile, despre calitatea educatiei in Universitatea din Bucuresti.
- Principalele atributii ale Comisiei de Evaluare si Asigurare a Calitatii sint:
  - coordoneaza aplicarea procedurilor si activitatilor de evaluare a calitatii, aprobate de conducerea Universitatii din Bucuresti;
  - elaboreaza Strategia de evaluare si asigurare a calitatii in Universitate si o inainteaza spre aprobare Senatului;
  - formuleaza propuneri de imbunatatire a calitatii educatiei;
  - analizeaza periodic impreuna cu comisiile de calitate din facultati si din serviciile administrative starea calitatii din Universitate;
  - propune Senatului proceduri de stabilire a bunelor practici si benchmarking;
  - intocmeste anual Raportul de autoevaluare al Universitatii si il inainteaza spre aprobare si publicare Senatului;
  - publica informatii referitoare la asigurarea calitatii;
  - colaboreaza cu expertii externi in perioadele de evaluare externa a UB.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 4</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 33 / 65</b>

## 4. Terminologie si abrevieri

### 4.1. Terminologie

**Managementul calitatii** (conform SR EN ISO 9000:2006) – activitati coordonate pentru a orienta si controla o organizatie in ceea ce priveste calitatea.

**Sistem de management al calitatii** (conform SR EN ISO 9000:2006) – sistem de management prin care se orienteaza si se controleaza o organizatie in ceea ce priveste calitatea.

**Politica referitoare la calitate** (conform SR EN ISO 9000:2006) – intentii si orientari generale ale unei organizatii referitoare la calitate asa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai inalt nivel.

**Obiectiv al calitatii** (conform SR EN ISO 9000:2006) – ceea ce se urmareste sau spre care se tinde, referitor la calitate.

**Informatie** (conform SR EN ISO 9000:2006) – date semnificative.

**Document** (conform SR EN ISO 9000:2006) – informatie impreuna cu mediul sau suport.

**Procedura** (conform SR EN ISO 9000:2006) - mod specificat de efectuare a unei activitati sau a unui proces.

**Nota:**

Atunci cand o procedura este documentata, se utilizeaza termenul de “procedura scrisa” sau de “procedura documentata”. Documentul care contine o procedura poate fi denumit ca “document procedura”.

**Calitate** (conform SR EN ISO 9000:2006) – masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci indeplineste cerintele.

**Nota:**

Termenul “calitate” poate fi utilizat cu adjective cum ar fi: slaba, buna sau excelenta.

**Elaborator** - persoana sau grup de persoane desemnate in scris de catre Rector sa elaboreze si sa gestioneze proiectul de procedura.

**Avizare** - acceptarea unui document care conditioneaza circulatia ulterioara a acestuia, de catre o entitate organizatorica sau persoana, fara ca prin aceasta documentul sa capete un caracter executoriu.

**Aprobare** - acceptarea unui document de catre o entitate organizatorica sau persoana, prin care documentul primeste un caracter executoriu.

**Procedura generala** - procedura documentata care stabileste modul de elaborare a altor tipuri de proceduri sau de desfasurare a unor procese/activitati cu caracter general.

**Procedura de sistem** - procedura documentata ceruta de standardul SR EN ISO 9001:2001 care stabileste regulile si responsabilitatile de tinere sub control a unui proces/unei activitati corespunzator/corespunzatoare uneia sau mai multor cerinte ale standardului.

**Procedura specifica** - procedura documentata neceruta de standardul SR EN ISO 9001:2001 care stabileste regulile si responsabilitatile de tinere sub control a unui proces/unei activitati corespunzator/corespunzatoare uneia sau mai multor cerinte ale standardului, cerinte pentru care s-a considerat necesar de a fi procedurate.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 4</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 2 / 65</b>

**Procedura operationala** - procedura documentata care stabileste regulile si responsabilitatile de tinere sub control a unui proces/unei activitati specifice

**Echipele de lucru** - grup de specialisti desemnati de Rector pentru elaborarea, avizarea, difuzarea si implementarea documentelor SMC sau pentru solutionarea unei probleme de calitate.

**Manualul calitatii** (conform SR EN ISO 9000:2006) – document care descrie sistemul de management al calitatii unei organizatii.

**Client** (conform SR EN ISO 9000:2006) – organizatie sau persoana care primeste un produs-serviciu.

**Capabilitate** (conform SR EN ISO 9000:2006) – abilitatea unei organizatii, sistem sau proces de a realiza un produs care va indeplini cerintele pentru acel produs.

**Proces** (conform SR EN ISO 9000:2006) – ansamblu de activitati corelate sau in interactiune care transforma intrari in iesiri.

**Produs** (conform SR EN ISO 9000:2006) – rezultat al unui proces.

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

**Trasabilitate** (conform SR EN ISO 9000:2006) – abilitatea de a regasi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat in considerare.

**Identificare** - activitate de constatare sau atribuire a identitatii unui produs prin care se stabilesc si se consemneaza tipul sau calitatea in raport cu un document tehnic aplicabil.

**Furnizor** (conform SR EN ISO 9000:2006) – organizatie sau persoana care furnizeaza un produs.

**Audit** (conform SR EN ISO 9000:2006) – proces sistematic, independent si documentat in scopul obtinerii de dovezi de audit si evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina masura in care sunt indeplinite criteriile de audit.

**Auditor** (conform SR EN ISO 9000:2006) – persoana care are competenta de a efectua un audit.

**Auditat** (conform SR EN ISO 9000:2006) – organizatie care este auditata.

**Dovezi de audit** (conform SR EN ISO 9000:2006) – inregistrari, declaratii ale faptelor sau alte observatii care sunt relevante in raport cu criteriile de audit.

**Criterii de audit** (conform SR EN ISO 9000:2006) – ansamblu de politici, proceduri sau cerinte utilizate ca o referinta.

**Conformitate** (conform SR EN ISO 9000 :2006) – indeplinirea unei cerinte.

**Neconformitate** (conform SR EN ISO 9000 :2006) - neindeplinirea unei cerinte.

**Sesizare** (conform DEX) – actiunea de a (se) sesiza, instiintare, aviz.

**A sesiza** (conform DEX) – a instiinta o autoritate despre un caz care trebuie luat in cercetare; a deferi o pricina spre rezolvare autoritatii competente.

**Reclamatie** (conform DEX) – faptul de a reclama, plangere, prin care se cere ceva sau se aduc anumite invinuiri cuiva.

**Reclamatie** (in acceptiunea UNIVERSITATII DIN BUCURESTI) - neconformitate identificata de student sau alta parte interesata sau organele de control (petitionar) si acceptata de UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI pentru serviciile prestate de UNIVERSITATEA DIN

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 4</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 3/ 65</b>

BUCURESTI si care se aduce la cunostinta UNIVERSITATII DIN BUCURESTI printr-o sesizare (petitie) a tclientului sau a organelor de control catre UNIVERSITATATEA DIN BUCURESTI.

**Inregistrare** (conform SR EN ISO 9000 :2006) – document prin care se declara rezultate obtinute sau furnizeaza dovezi ale activitatilor realizate.

**Actiune corectiva** (conform SR EN ISO 9000:2006) – actiune de eliminare a cauzelor unei neconformitati detectate sau a altei situatii detectate.

**Actiune preventiva** (conform SR EN ISO 9000:2006) – actiune de eliminare a unei neconformitati potentiale sau a altei posibile situatii nedorite.

**Instruire** – activitate sistematica organizata de UNIVERSITATII DIN BUCURESTI pentru perfectionarea nivelului de cunostinte profesionale si pe linie de calitate a personalului.

**Verificare** (conform SR EN ISO 9000:2006) – confirmare prin furnizare de dovezi obiective ca au fost indeplinite cerintele specificate.

**Restul terminologiei este conform SR EN ISO 9000:2006 si standardelor aplicabile.**

#### 4.2. Abrevieri

- ◆ **RMC** - Reprezentant al managementului in domeniul calitatii la nivelul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
- ◆ **DDEP** - Director Departament
- ◆ **SEO** - Sef entitate organizatorica
- ◆ **RC** - Responsabil cu calitatea la nivel de facultate/departament
- ◆ **CEAC UB**- Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii a UNIVERSITATII DIN BUCURESTI
- ◆ **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii (a facultatii X)
- ◆ **BAC** - Biroul de Asigurarea Calitatii
- ◆ **CEA** - Conducator al echipei de audit
- ◆ **EA** - Echipa de audit
- ◆ **SMC** - Sistem de management al calitatii
- ◆ **RU** - Resurse umane
- ◆ **RN** - Raport de neconformitate
- ◆ **RI** - Regulament Intern
- ◆ **MC** - Manualul Calitatii
- ◆ **CV** - Curriculum Vitae
- ◆ **PV** - Proces verbal
- ◆ **EL** - Echipa de lucru
- ◆ **PG** - Procedura generala
- ◆ **PS** - Procedura de sistem
- ◆ **PSP** - Procedura specifica
- ◆ **PO** - Procedura operational
- ◆ **Admin. Fin.**- Administrator Financiar
- ◆ **ANPCDEFP** -Agentia Nationala pentru Programe Comunitare in Domeniul Educatiei si Formarii Profesionale




<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 4</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 4 / 65</b>

- ◆ BNR - Banca Nationala a Romaniei
- ◆ BPC - Biroul Programe Comunicare
- ◆ BR - Bursieri
- ◆ CFR - Caile Ferate Romane
- ◆ CIOCP - Centrul de Informare, Orientare si Consiliere Profesionala
- ◆ CNCSIS - Consiliul National al Cercetarii Stiintifice din Invatamantul Superior
- ◆ CPNV - Cont Propriu Nevalutar
- ◆ CPV - Cont Propriu Valutar
- ◆ DCTT - Departamentul Cercetare si Transfer Tehnologic
- ◆ DHC - Doctor Honoris Causa
- ◆ MAE - Ministerul Afacerilor Externe
- ◆ MEC - Ministerul Educatiei, Cercetarii si Tineretului
- ◆ O(rg.)S(al.)- Organizare-Salarizare
- ◆ RE - Biroul Relatii Externe
- ◆ RP - Relatii Publice / Biroul de Relatii Publice
- ◆ (S)CFP - (Serviciul) Controlul Financiar Preventiv
- ◆ SMP - Serviciul Management Programe
- ◆ TVA - Taxa pe Valoare Adaugata
- ◆ UB - Universitatea din Bucuresti
- ◆ NIR - Nota de inventar
- ◆ NR - Nota de intrare receptie
- ◆ PVDO - Proces Verbal de Deschidere a Ofertelor
- ◆ RPA - Raportul Procedurii de Atribuire
- ◆ PVN - Proces Verbal de Negociere
- ◆ SEAP - Sistem Electronic de Achizitie Publica
- ◆ **Ed** - Editie
- ◆ **R** - Revizie
- ◆ **F** - Formular
- ◆ **E** - Eticheta





















**Restul abrevierilor sunt conform procedurilor SMC.**

**Legislatia aplicabila este conform Listei documentelor externe, aplicabile in vigoare (legislatie) cod PS-01-F2.**




















#### **4.3. Corespondența semnelor folosite în diagramele flux pentru procedurile privind activitatea serviciilor administrative**

<b>Semn</b>	<b>Corespondent</b>
	(Birou) Senat UB
	Administrator cont Cercetare
	Administrator financiar Bibliotecă

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 4</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 5/ 65</b>

	Administrator financiar Biroul de Relații Publice
	Administrator financiar BPC, RE
	Administrator financiar Compartiment Protecția Muncii
	Administrator financiar Direcția Financiar-Contabilă
	Administrator financiar organizare-salarizare
	Administrator financiar RU / Secretar comisie concurs
 	Administrator financiar Serviciul Social
	Ambasadă
	Angajat
	ANPCDEFP
	Aprovizionare
	Cadru didactic
	Candidat concurs / Responsabil proiect
	Casier
	CIOCP
	Comisia de acordare a burselor
<b>F</b>	Comisia Fulbright
	Comisie analiză contestații
	Comisie concurs
	Comisie de anchetă

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 4</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 6/ 65</b>

	Coordonator / șef direcție, birou / Director centru cercetare
	Decan
	Director cursuri de vară
	Director proiect
	Director RU
	Ministerul Educației și Cercetării
	Oficiu juridic
	Prodecan
	Prorector
	Rector
	Registratură
	Responsabil Erasmus pe facultate
	Secretar Birou Școlaritate
	Secretariat facultate
	
	
	Serviciul Financiar
	Student (în procedură se precizează tipul de student)
	Șef catedră

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 39 / 65</b>

## 5. Elementele sistemului de management al calitatii

### 5.1. Clauzele SR EN ISO 9001:2001 aplicabile

#### in contextul domeniului de activitate al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI

Nr. crt.	Clauza SR EN ISO 9001:2001	Denumire clauza	Aplicabila (X)/ Neaplicabila (-)
A.	4.	Sistem de management al calitatii	X
	4.1	Cerinte generale	X
	4.2	Cerinte referitoare la documentatie	X
	4.2.1.	Cerinte referitoare la documentatie	X
	4.2.2.	Manualul calitatii	X
	4.2.3.	Controlul documentelor	X
	4.2.4.	Controlul inregistrarilor	X
B.	5.	Responsabilitatea managementului	X
	5.1.	Angajamentul managementului	X
	5.2.	Orientarea catre client	X
	5.3.	Politica referitoare la calitate	X
	5.4.	Planificare	X
	5.5.	Responsabilitate, autoritate, comunicare	X
	5.6.	Analiza efectuata de management	X
C.	6.	Managementul resurselor	X
	6.1.	Asigurarea resurselor	X
	6.2.	Resurse umane	X
	6.3.	Infrastructura	X
	6.4.	Mediul de lucru	X
D.	7.	Realizarea produsului	X
	7.1.	Planificarea realizarii produsului	X
	7.2.	Procese referitoare la relatia cu clientul	X
	7.3.	Proiectare si dezvoltare	X
	7.4.	Aprovizionare	X
	7.5.	Productie si furnizare de servicii	X
	7.5.2	Validarea proceselor de productie si de furnizare de servicii	X
	7.5.4.	Proprietatea clientului	X
	7.6.	Controlul dispozitivelor de masurare si monitorizare	X
E.	8.	Masurare, analiza si imbunatatire	X
	8.1.	Generalitati	X
	8.2.	Monitorizare si masurare	X
	8.2.1.	Satisfactia clientului	X
	8.2.2.	Audit intern	X
	8.2.3.	Monitorizarea si masurarea proceselor	X
	8.2.4.	Monitorizarea si masurarea produsului	X
	8.3.	Controlul produsului neconform	X

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 2/ 65</b>

	8.4.	Analiza datelor	X
	8.5.	Imbunatatire	X
	8.5.1.	Imbunatatire continua	X
	8.5.2.	Actiune corectiva	X
	8.5.3.	Actiune preventiva	X

## 5.2. Ierarhia documentelor de sistem al nivelul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI

PG-xy	PS-xy	PSP-xy	PO
PG-01	PS-01		PO A0x.0.0y, PO ACD 0.0y conform Lista cod PG A08.0.01 F3
	PS-02		
	PS-03		
	PS-04		
	PS-05		
		PSP-01	
		PSP-02	
		PSP-03	
		PSP-04	
		PSP-05	
		PSP-06	
		PSP-07	
		PSP-08	
		PSP-09	
	PSP-10		
	PSP-11		

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 3 / 65</b>

### **5.3. Elementele Sistemului de Management al Calitatii**

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 4 / 65</b>

## A. CERINTA 4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITATII

### 4.1. Cerinte generale privind sistemul de management al calitatii

O data cu adoptarea Declaratiei Rectorului privind politica in domeniul calitatii, UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI a stabilit si implementat un sistem de management al calitatii documentat, care asigura faptul ca toate activitatile/procesele desfasurate in organizatie au ca rezultat prestarea de servicii corespunzatoare calitativ si cu respectarea legislatiei din domeniu in vigoare. Incepand cu aceasta data, sistemul de management al calitatii (SMC) este obligatoriu pentru toti angajatii si se aplica in intreaga organizatie.

Sistemul de management al calitatii existent este guvernat de cerintele stabilite prin:

- SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme de management al calitatii. Cerinte;
- Declaratia Rectorului privind politica in domeniul calitatii;
- Cerintele explicite si implicite ale “clientilor” (studentilor), cerintele legale si de reglementare, cerintele tuturor partilor interesate.

Procedurile necesare functionarii SMC si aplicate in UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI sunt prezentate in Anexa 1. Succesiunea si interactiunea acestor procese sunt evidentiate in Harta proceselor de la capitolul 1 pagina 3/3.

### 4.2. Cerinte privind documentatia sistemului de management al calitatii

#### 4.2.1. Generalitati

Principalele documente ale SMC-ului UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt:

- Declaratia Rectorului in domeniul calitatii ;
- Politica UNIVERSITATII DIN BUCURESTI referitoare la calitate;
- Obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI;
- Manualul Calitatii cod MC;
- Procedurile Generale;
- Procedurile de sistem (PS) cerute de standardul SR EN ISO 9001: 2001;
- Procedurile scrise necerute de standardul SR EN ISO 9001: 2001, dar documentate sub forma procedurilor specifice (PSP), deoarece s-a considerat ca sunt necesare pentru buna functionare a SMC;
- Procedurile operationale (PO);
- Fisele postului;
- Inregistrările calitatii, atat cele cerute de standardul SR EN ISO 9001:2001 pentru demonstrarea conformitatii cu cerintele si a functionarii eficiente a sistemului de management al calitatii, precum si cele stabilite de organizatie.

Declaratia Rectorului in domeniul calitatii reprezinta angajamentul managementului organizatiei cu privire la implementarea si mentinerea unui sistem de management al calitatii in conformitate cu cerintele standardului SR EN ISO 9001: 2001, a Ordonantei de Urgenta a Guvernului nr. 75 din 12 iulie 2005 privind asigurarea calitatii educatiei, aprobata cu modificari si completari de Legea 87 din 10 aprilie 2006 si respectarea altor cerinte legale si de reglementare in vigoare, precum si imbunatatirea continua a acestuia. Aceasta declaratie stabileste liniile directoare pentru politica referitoare la calitate si pentru obiectivele calitatii.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 5 / 65</b>

Atat Declaratia Rectorului in domeniul calitatii, cat si Politica referitoare la calitate si Obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt afisate in toate entitatile organizatorice si locurile vizibile din UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI si disponibile tuturor angajatilor, cat si a altor parti interesate.

Detalii privind Manualul Calitatii sunt date in paragraful 4.2.2.

Procedurile de sistem sunt elaborate pentru cerintele standardului SR EN ISO 9001: 2001 care cer proceduri documentate, iar procedurile specifice descriu restul cerintelor standardului SR EN ISO 9001: 2001 care nu prevad existenta de proceduri documentate pentru acestea.

Procedurile operationale documentate au fost elaborate pentru procesele si subprocesele specifice organizatiei.

Proiectarea si documentarea documentelor SMC sunt prezentate in detaliu in procedurile cod PG A08.0.01 si cod PS-01.

Anexa 1 prezinta lista tuturor procedurilor in vigoare in UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI.

Fisele postului stabilesc responsabilitatile fiecarui post din organigrama organizatiei cu privire la activitatea pe care o desfasoara.

Inregistrările calitatii sunt documentele intocmite pentru a dovedi ca au fost indeplinite si verificate cerintele stabilite.

#### 4.2.2. Manualul Calitatii

Manualul Calitatii este documentul de baza al sistemului de management al calitatii. Manualul Calitatii asigura cadrul general de functionare a sistemului implementat.

Manualul Calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI este structurat conform cerintelor standardului SR ISO/TR 10013:2003 Linii directoare pentru documentatia sistemului de management al calitatii.

Capitolul 1 trateaza Obiectul si domeniul de aplicare al Manualului (obiect, abordarea bazata pe procese, compatibilitatea cu alte sisteme de management, domeniul de aplicare si excluderile), capitolul 2 prezinta Declaratia Rectorului in domeniul calitatii, politica referitoare la calitate si Obiectivele calitatii. In capitolul 3 se prezinta domeniul de activitate al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, organizarea SMC, procesele organizatiei, responsabilitatile si autoritatile individuale si colective, iar in capitolul 4 se evidentiaza terminologia, abrevierile si simbolurile utilizate in cadrul Manualului Calitatii si al procedurilor SMC.

Capitolul 5 face referiri la clauzele (cerintele) standardului de referinta SR EN ISO 9001:2001, aplicabile in contextul domeniului de activitate al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, evidentiaza ierarhia documentelor sistemului si prezinta scurte descrieri ale proceselor de baza desfasurate de catre UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI pentru a satisface conditiile standardului de referinta pentru implementarea sistemului de management al calitatii, cu trimiteri la procedurile SMC.

#### 4.2.3. Controlul documentelor

In procedurile cod PG A08.0.01 „Elaborarea si gestionarea procedurilor privind asigurarea calitatii” si PS-01 “Controlul documentelor” sunt prezentate toate detaliile legate de continutul si forma documentelor tinute sub control, precum si regulile privind:

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 6 / 65</b>

- identificarea si codificarea documentelor;
- aprobarea, emiterea, analiza, actualizarea si difuzarea documentelor;
- retragerea documentelor nevalabile, identificarea modificarilor si reviziilor, asigurarea disponibilitatii editiilor/reviziilor in vigoare si prevenirea utilizarii neintentionate a documentelor perimate, perioadele de pastrare si modul de eliminare al documentelor perimate.

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

- Documentele generate intern: Declaratia Rectorului in domeniul calitatii, Politica referitoare la calitate, cat si Obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, Manualul Calitatii, procedurile generale, procedurile de sistem, procedurile specifice, procedurile operationale, fisele postului, diagramele de flux, etc.;
- Documentele generate extern pot fi dintre urmatoarele: standarde de calitate, legislatie, Hotarari de Guvern, ordonante, contracte, documentatii tehnice, carti, reviste, etc.

#### 4.2.4. Controlul inregistrarilor

Toate activitatile legate de identificarea, pastrarea, arhivarea, regasirea si eliminarea inregistrarilor calitatii sunt descrise in procedura PS-04 “Controlul inregistrarilor”, care face referire la inregistrarile utilizate in activitatea organizatiei.

Inregistrarile calitatii sunt stabilite si pastrate pentru demonstrarea conformitatii cu cerintele si pentru demonstrarea functionarii eficiente a SMC.

Inregistrarile calitatii sunt pastrate si arhivate in conditii corespunzatoare si pentru perioade de timp prestabilite, astfel incat sa se previna deteriorarea, distrugerea, pierderea si astfel incat sa fie regasite cu usurinta in orice moment. Se precizeaza modul de eliminare a acestora cand este cazul.

La completarea inregistrarilor calitatii fiecare angajat are in vedere ca acestea trebuie sa fie lizibile, complete si corecte. Inregistrarile calitatii sunt pastrate la departamente/facultati pentru demonstrarea conformitatii cu conditiile specificate si functionarea eficiente a sistemului de management al calitatii.

Inregistrarile calitatii pot fi puse la dispozitia clientilor, pentru consultare, in situatia in care acest lucru este prevazut prin contract. De asemenea, inregistrarile sunt puse la dispozitia organismelor de certificare, in cadrul auditurilor efectuate de catre acestea.

## B. CERINTA 5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

### 5.1. Angajamentul managementului

Managementul de la nivelul cel mai inalt al organizatiei (Rectorul) s-a angajat sa dezvolte si sa implementeze sistemul de management al calitatii si sa urmareasca imbunatatirea continua a acestuia, prin:

- stabilirea si comunicarea catre toti angajatii a Declaratiei Rectorului in domeniul calitatii si a politicii referitoare la calitate;
- comunicarea in interiorul organizatiei, prin intermediul Declaratiei Rectorului in domeniul calitatii, a politicii referitoare la calitate a importantei indeplinirii cerintelor „clientului”, a cerintelor legale si de reglementare aplicabile pentru serviciile de educatie prestate;
- stabilirea obiectivelor calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI ;
- asigurarea disponibilitatii resurselor necesare;
- conducerea analizelor efectuate de management.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 7/ 65</b>

### 5.2. Orientarea catre client

Managementul de la nivelul cel mai inalt al organizatiei acorda o importanta deosebita indeplinirii cerintelor declarate si implicite ale studentilor („clientului”), evident in acord cu cerintele legale. Clientii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI mai pot fi organizatii care apeleaza la servicii diverse prin contract direct. Pentru a putea fi indeplinite, cerintele clientilor sunt mai intai determinate si apoi analizate in cadrul procesului de planificare a realizarii produsului si procesele referitoare la relatia cu clientul in cadrul procesului cod PSP-03 „Planificarea realizarii produsului si procesele referitoare la relatia cu clientul”. Satisfactia clientilor este permanent monitorizata in cadrul proceselor cod PSP-09 „Satisfactia clientului” si cod PSP-08 „Tratarea reclamatilor”.

### 5.3. Politica referitoare la calitate

Managementul de la nivelul cel mai inalt al organizatiei (Rectorul) stabileste, politica referitoare la calitate, cu scopul de a conduce organizatia spre imbunatatirea performantelor sale.

Aceasta include un angajament de a respecta cerintele si reglementarile din domeniul propriu si specific de activitate si al calitatii, in vigoare. De asemenea are in vedere imbunatatirea continua a SMC.

La stabilirea politicii referitoare la calitate se iau in considerare urmatoarele:

- nivelul si tipul imbunatatirilor viitoare necesare pentru succesul organizatiei;
- nivelul de satisfactie al clientilor si al celorlalte parti interesate (cel existent si cel dorit);
- dezvoltarea resurselor umane ale organizatiei;
- contributiile posibile ale furnizorilor si partenerilor;
- asigura un cadru pentru stabilirea si analiza anuala a obiectivelor calitatii („anuala” a se intelege „dupa finalizarea anului academic”).

Politica referitoare la calitate (stabilita prin Declaratia Rectorului) este adecvata scopurilor UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, precum si cerintelor, asteptarilor si necesitatilor studentilor si clientilor si face parte integranta din politica generala a UNIVERSITATII DIN BUCURESTI. Politica referitoare la calitate este in concordanta cu politica generala a UNIVERSITATII DIN BUCURESTI.

Politica referitoare la calitate include un angajament pentru satisfacerea cerintelor si pentru imbunatatirea continua a eficacitatii SMC si asigura cadrul pentru stabilirea si analiza obiectivelor calitatii.

Politica referitoare la calitate este comunicata intregului personal prin instruire si este afisata in toate departamentele/facultatile si in locurile vizibile ale organizatiei si sunt disponibile tuturor angajatilor.

Politica referitoare la calitate este analizata anual (pe an academic) pentru adecvarea ei continua in cadrul analizelor efectuate de management.

Intelegerea si implementarea politicii referitoare la calitate de catre angajati este verificata de catre RMC, Seful BAC, RC, CEAC si CEAC UB prin testare, precum si cu ocazia auditurilor interne ale calitatii.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 8 / 65</b>

#### 5.4. Planificarea

##### 5.4.1. Obiectivele calitatii

Conform procedurii cod PSP-01 “Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire”, obiectivele calitatii la nivelul organizatiei sunt stabilite de catre top management in urma analizelor efectuate de management. Obiectivele calitatii sunt orientate spre satisfacerea cerintelor explicite si implicite ale clientilor, cerintele legale aplicabile.

Obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt masurabile si in concordanta cu politica referitoare la calitate. Acestea sunt comunicate intregului personal prin instruire si afisare in toate entitatile si in toate locurile vizibile ale organizatiei. Periodic (anual pe an academic) obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt analizate in cadrul analizelor efectuate de management. Obiectivele calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI sunt actualizate anual, in vederea imbunatatirii continue.

La stabilirea obiectivelor calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI se au in vedere urmatoarele aspecte:

- Necesitatile curente si viitoare ale organizatiei si ale comunitatii academice, stiintifice si e cercetare;
- Respectarea cerintelor pentru serviciile organizatiei (educatie/invatamant, cercetare tehnico-stiintifica);
- Cresterea nivelului de satisfactie al partilor interesate;
- Constatările relevante ale analizelor efectuate de management;
- Performantele actuale ale proceselor si serviciilor;
- Oportunitati de imbunatatire ale proceselor.

##### 5.4.2. Planificarea sistemului de management al calitatii

Planificarea SMC in cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI se focalizeaza pe definirea proceselor necesare realizarii eficace si eficiente a obiectivelor calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, si cerintelor referitoare la calitate, in conformitate cu politica organizatiei.

Planificarea SMC se face pentru indeplinirea obiectivelor calitatii, conform procedurii cod PSP-01, in scopul asigurarii efectivitatii si eficientei SMC si prin intermediul Programului de manaent al calitatii cod PSP-01-F3.

Planificarea SMC se refera la planificarea proceselor, conform descrierii din procedura cod PSP-01 “Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire”, cu scopul de a asigura identificarea si aplicarea proceselor necesare pentru SMC, de a determina succesiunea si interactiunea acestor procese, de a asigura operarea si controlul efectiv al acestora si resursele necesare.

De asemenea se asigura mentinerea integritatii sistemului de management al calitatii, deoarece se prevede ca orice schimbare ce poate interveni in cadrul SMC sa se realizeze in mod planificat.

#### 5.5. Responsabilitate, autoritate si comunicare

##### 5.5.1. Responsabilitate si autoritate

Responsabilitatea si autoritatea intregului personal angajat al organizatiei sunt definite conform fiselor postului si a organigramei organizatiei. Fiecare responsabilizare se face prin decizie aprbat in

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 9 / 65</b>

Senat. Intocmirea / actualizarea fiselor postului este realizata de catre Serviciul organizare, salarizare, personal, conform procedurii cod PSP-02 „Instruire”.

Personalul desemnat are obligatia de a identifica si inregistra orice problema legata de serviciu sau proces si de a aplica masuri preventive, corectii, actiuni corective pentru a preintimpina aparitia neconformitatilor sau pentru a tine sub control serviciul/procesul neconform depistat pana la corectarea neconformitatii.

Organigrama organizatiei este prezentata la paginile 10/23, 11/23 si 12/23 din capitolul 3 a prezentului manual.

#### 5.5.2. Reprezentantul managementului

Reprezentantul managementului in domeniul calitatii (RMC) este desemnat de catre Rector si aprobat de Senat si are definite responsabilitatea si autoritatea pentru:

- a se asigura ca cerintele si procesele necesare pentru sistemul de management al calitatii sunt stabilite, implementate si mentinute;
- a raporta managementului de la cel mai inalt nivel cu privire la performantele sistemul de management al calitatii si la orice masuri de imbunatatire;
- a asigura promovarea constientizarii asupra cerintelor clientului in intreaga organizatie;
- a asigura comunicarea cu clientii si alte parti interesate in ceea ce priveste sistemul de management al calitatii.

#### 5.5.3. Comunicarea interna

Comunicarea interna in UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI are ca scop :

- asigurarea transferului de informatii necesare la toate nivelurile si intre toate functiile implicate, cu privire la SMC;
- cunoasterea, in randul personalului, a politici in domeniul calitatii, a obiectivelor calitatii;
- comunicarea in randul angajatilor a eficacitatii SMC.

In UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI comunicarea se realizeaza prin circulatia informatiei in urmatoarele directii:

- pe verticala (de sus in jos si de jos in sus);
- pe orizontala, intre diferite niveluri, functii sau entitati organizatorice.

Metodele de comunicare interna in UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI sunt:

- Comunicarea scrisa, care poate fi efectuata sub forma de decizii, informari, note interne, documente si inregistrari ale SMC, etc., transmise pe suport de hartie si/sau e-mai;
- Comunicare verbala, directa (inclusiv in cadrul sedintelor) sau telefonica;
- Comunicare vizuala, prin afisaje in locuri vizibile.

Procesul de comunicare interna este documentat in procedura cod PSP-11 “Comunicarea intrna si externa”.

### 5.6. Analiza efectuata de management

#### 5.6.1. Generalitati

Analiza efectuata de management se desfasoara planificat, anual (dupa finalizarea anului academic) si cand se considera necesar, la nivel de facultati in cadrul Consiliilor facultatilor si in cadrul

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 480 / 65</b>

Biroului Senatului, conform procedurii cod PSP-01 “Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire”. La sfarsitul anului academic se analizeaza de regula realizarile din intregul an si se stabilesc noi directii de actiune pentru anul viitor; se analizeaza inclusiv politica referitoare la calitate si obiectivele calitatii.

Scopul acestor analize este asigurarea ca SMC este in permanenta corespunzator, adecvat si eficace.

#### 5.6.2. Elementele de intrare ale analizei

Elementele de intrare ale analizei efectuate de management sunt:

- Rapoartele de autoevaluare;
- Rezultatele auditurilor (interne si externe);
- Feedback-ul de la clienti;
  - Rezultatele monitorizarii satisfactiei clientilor;
  - Reclamatii;
  - Alte informatii legate de feedback-ul de la clienti;
- Informatiile referitoare la furnizori;
- Informatiile referitoare la caracteristicile si tendintele proceselor si serviciilor inclusiv oportunitatile pentru actiuni preventive;
- Schimbarile aparute in organizatie pe parcursul perioadei analizate;
- Performanta proceselor;
- Stadiul indeplinirii obiectivelor calitatii.
- Conformitatea produselor/serviciilor;
  - Neconformitatile identificate;
  - Reclamatii;
- Stadiul actiunilor corective si preventive
- Stadiul de imbunatatire;
  - Corectiile propuse pentru stingerea neconformitatilor;
  - Actiunile corective si preventive intreprinse si eficienta acestora;
  - Actiunile intreprinse pentru rezolvarea reclamatiiilor si eficienta acestora;
  - Actiuni de imbunatatire si eficienta acestora;
- Actiuni de urmarire de la analizele de management efectuate anterior;
- Schimbari care ar putea sa influenteze sistemul de management al calitatii;
- Analiza datelor (pentru a demonstra, adecvarea si eficacitatea SMC si pentru a se evalua posibilitatile de imbunatatire) cu privire la:
  - Satisfactia clientului;
  - Cauzele aparitiei neconformitatilor si reclamatiiilor;
  - Conformitatea cu cerintele referitoare la serviciu,
  - Conformitatea cu prevederile legale si alte cerinte;
  - Caracteristicile si tendintele proceselor si serviciilor, inclusiv oportunitatile pentru actiuni preventive;
  - Furnizori.
- Recomandari pentru imbunatatire.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 491 / 65</b>

### 5.6.3. Elementele de iesire ale analizei

Elementele de iesire ale analizei efectuate de management, includ orice decizii si actiuni referitoare la:

- Imbunatatirea eficacitatii SMC si a proceselor/activitatilor sale;
- Imbunatatirea serviciului in raport cu cerintele clientului si a celor legale;
- Necesitatea de resurse.

## C. CERINTA 6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

### 6.1. Asigurarea resurselor

Identificarea resurselor necesare pentru indeplinirea obiectivelor organizatiei (care au in vedere inclusiv functionarea si imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii si cresterea satisfactiei clientilor) este responsabilitatea echipei manageriale. Identificarea resurselor pentru planificarea, operarea, controlul si imbunatatirea continua a proceselor din cadrul departamentelor si facultatilor este responsabilitatea fiecarui sef/director departamet si a Decanilor.

Rectorul asigura alocarea resurselor necesare, care pot fi:

- umane, in conformitate cu organigrama in vigoare;
- materiale: echipament de lucru adecvat, echipament de protectia muncii (SSM), dotare PSI (SU);
- cladiri, sedii facultati, spatii de lucru si depozitare, utilitati asociate;
- documentare (acces la informatii, documentatii tehnico-stiintifice, standarde, documentatii tehnice, legislatie aplicabila);
- financiare, adecvate realizarii tuturor obiectivelor propuse.

### 6.2. Resurse umane

Conform procedurilor cod PSP-01 "Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire" si cod PSP-02 "Instruire" se stabilesc cerintele necesare ocuparii fiecarui post din organigrama organizatiei. Aceste cerinte sunt documentate in Fisa postului si se refera la educatia, instruirea, calificarile, abilitatile si experienta necesara pentru ocuparea fiecarui post, respectand reglementarile in vigoare. In concordanta cu aceste cerinte este selectat personalul pentru promovare/angajare, conform procedurilor operationale din cadrul Directiei Resurse Umane cod A02.0.0y.

Conform procedurii cod PSP-02 "Instruire" se desfasoara instruirei pentru asigurarea competentei si pentru constientizarea intregului personal al organizatiei cu privire la rolul si importanta fiecaruia in cadrul SMC, cu privire la modul in care contribuie la indeplinirea obiectivelor calitatii, la importanta conformitatii cu politica de calitate, cu procedurile, precum si cu rolul si responsabilitatea pentru mentinerea si imbunatatirea SMC.

Conform programului de instruire, integ personalul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI este constientizat asupra consecintelor generate de nerespectarea modurilor de lucru procedurate aplicabile in organizatie.

Instruirea are loc:

- La angajarea de personal nou;
- La schimbarea locului de munca al personalului existent;

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 502 / 65</b>

- Permanent, pentru intregul personal al organizatiei. Instruirea pentru intregul personal al organizatiei este planificata la inceputul fiecarui an academic.

Toate aceste forme de instruire implica atat latura profesionala a instruirii (inclusiv instruire privind sanatate si securitate in munca si situatii de urgenta), cat si cea privind SMC.

Sunt pastrate inregistrările referitoare la studiile si instruirile efectuate, precum si la abilitatile si experienta dobandita. Este urmarita eficienta fiecărei instruirii efectuate, concluziile privind instruirea personalului pe parcursul unui an calendaristic fiind prezentate, de catre Presedintii CEAC, SEO, Seful BAC si RMC in cadrul sedintei de analiza efectuata de management la nivel de acultate si la nivel de organizatie din anul analizat.

Mentinerea evidentei performantelor angajatilor se realizeaza prin intermediul dosarului personal si prin intermediul evaluarii personalului.

### 6.3. Infrastructura

Managementul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI determina, pune la dispozitie si mentine infrastructura necesara pentru realizarea serviciilor in conformitate cu cerintele.

Infrastructura asigurata include:

- Cladiri, sedii ale facultatilor, spatii de lucru si depozitare, utilitati asociate;
- Echipamente (echipamente de laborator, computere, imprimante, copiatoare, etc.) intretinute corespunzator, pentru desfasurarea proceselor;
- Echipamente hardware si software necesare desfasurarii in bune conditii a tuturor proceselor organizatiei, inclusiv a proceselor de comunicare (telefonie fixa, mobila, fax, internet, retea calculatoare).

### 6.4. Mediul de lucru

Managementul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI ia in considerare faptul ca mediul de lucru are o influenta pozitiva asupra motivarii, satisfactiei si performantei angajatilor si, de aceea, asigura un mediu de lucru adecvat pentru derularea activitatilor necesare in cadrul entitatilor organizatorice (facultati, centre de cercetare, departamente/ervicii/birouri, etc.), astfel incat sa se asigure conformitatea tuturor serviciilor cu cerintele specificate. Mediul de lucru asigura conditiile necesare realizarii conformitatii serviciului, cu respectarea cerintelor legale aplicabile.

## D. CERINTA 7. REALIZAREA PRODUSULUI (PRESTAREA SERVICIILOR)

### 7.1. Planificarea realizarii produsului (PRESTARI SERVICIILOR)

Planificarea realizarii produsului (prestarii serviciilor) se face prin elaborarea si aprobarea de functiile si forurile competente si abilitate a planurilor de invatamant (a programelor de licenta, a programelor de masterat, a programelor de doctorat, a programelor pentru cursurile de vara) si acelor de cercetare-dezvoltare.

Se asigura pastrarea inregistrarilor necesare pentru furnizarea dovezilor ca procesele de realizare a serviciului si serviciul prestat corespund cerintelor.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 513 / 65</b>

## **7.2. Procese referitoare la relatia cu clientul**

### **7.2.1. Determinarea cerintelor referitoare la produs (serviciu)**

Identificarea cerintelor referitoare la serviciile de educatie si de cercetare-dezvoltre se realizeaza conform procedurilor aplicabile.

### **7.2.2. Analiza cerintelor referitoare la produs (serviciu)**

Analiza cerintelor referitoare la serviciile de educatie si de cercetare-dezvoltre se realizeaza conform procedurilor aplicabile.

### **7.2.3. Comunicarea cu clientul (beneficiarul uni contract sau studentii)**

*Comunicarea cu clientii (beneficiarii unor contracte pe direct si preponderent studentii) presupune, conform procedurilor aplicabile:*

- transmiterea informatiilor referitoare la serviciu (programe de scolarizare, informatii despre admitere, etc.);
- feedback-ul de la client privind gradul de satisfactie al acestuia;
- raspunsuri la reclamatii (privind calitatea) primite conform procedurii cod PSP-08.

Principalele metode de comunicare cu clientul sunt:

- comunicarea verbala. Aceasta poate fi directa sau prin telefon. Comunicarea verbala directa se realizeaza fie intre persoane individuale, fie constituite in grupuri (in cadrul diverselor intalniri, etc).
- comunicarea scrisa. Se face prin anunturi (inclusiv pe site), adrese, e-mailuri, faxuri, etc.;
- comunicarea vizuala. Comunicarea vizuala se face prin afisare (inclusiv pe site), panouri la locuri vizibile, materiale promotionale, etc. Unele din aceste pot fi insotite si de comunicarea verbala.

Responsabilitatile si autoritatile privind comunicarea sunt conform capitolului Reguli de procedura si responsabilitati din procedurile aplicabile.

## **7.3. Proiectare si dezvoltare (cercetare)**

Procesul de cercetare se desfasoara conform procedurii cod PSP-04 „Procesul de cercetare (proiectare si dezvoltare)” si este sustinuta conform procedurilor operationale cod A06.00y din cadrul Departamentului Ceretare si Transfer Tehnologic.

Procesul de cercetare desfasurat in cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI este de doua categorii:

- a. Cercetarea realizata de cadrele didactice in vederea publicarii unor articole tehnico-stiintifice sau umaniste, elaborarii unor comunicari stiintifice in vederea participarii la manfestrari stiintifice nationale si internationale, elaborarea unui suport de curs, publicarea unui suport de curs sau a unei carti, etc. Acest tip de cercetare se finalizeaza cu documentatia aferenta.
- b. Cercetarea stiintifica realizata in cadrul unor proiecte de cercetare-dezvoltare derulate si finantate in cadrul unor programe nationale sau internationale, si proiecte finantate de Universitatea din Bucuresti.

Procesul de cercetare din categoria b. se desfasoara conform celor prezentate in continuare.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 524 / 65</b>

### 7.3.1. Planificarea proiectarii si dezvoltarii (cercetarii)

Planificarea cercetarii se realizeaza pentru fiecare proiect de catre Directorul de proiect si membrii colectivului de lucru avand in vedere:

- necesitatea de cercetare;
- capacitatea de cercetare si dezvoltare existenta;
- asigurarea intervalelor de timp necesare activitatilor de analizare, verificare si validare a proiectelor;
- incadrarea in termenele finale / intermediare de executie.

In procedura cod PSP-04 „Procesul de cercetare (proiectare si dezvoltare)” sunt mentionate detaliile referitoare la:

- etapele cercetarii;
- analiza, verificarea si validarea care sunt adecvate fiecarei etape de cercetare;
- responsabilitatile si autoritatea pentru cercetare;
- interfetele si comunicarea dintre diferitele grupuri implicate in cercetare.

### 7.3.2. Elementele de intrare ale proiectarii si dezvoltarii (cercetarii)

In procedura cod PSP-04 „Procesul de cercetare (proiectare si dezvoltare)” sunt specificate elementele de intrare ale cercetarii. Aceste date sunt analizate de factorii responsabili desemnati prin procedura, pentru a asigura ca sunt in conformitate cu cerintele.

### 7.3.3. Elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii (cercetarii)

In procedura cod PSP-04 „Procesul de cercetare (proiectare si dezvoltare)” sunt specificate elementele de iesire ale cercetarii. Aceste date sunt intr-o forma care permite verificarea in raport cu elementele de intrare.

### 7.3.4. Analiza proiectarii si dezvoltarii (cercetarii)

Conform procedurii cod PSP-04 „Procesul de cercetare (proiectare si dezvoltare)” se asigura analiza cercetarii in diferite etape de realizare a proiectului, cu scopul evaluarii rezultatelor, verificarii daca elementele de intrare concorda cu rezultatele in faza de executie respectiva si identificarii oricaror probleme posibile. Aceste analize sunt stabilite de la inceputul procesului de cercetare si cuprind atat analize efectuate in cursul proiectarii (pe faze), cat si la final, conform planului/schemei de realizare a proiectului.

Rezultatele acestor analize sunt consemnate in scris pentru fiecare faza de analiza si se pastreaza in dosaul proiectului.

### 7.3.5. Verificarea proiectarii si dezvoltarii (cercetarii)

Conform procedurii cod PSP-04 „Procesul de cercetare (proiectare si dezvoltare)” se asigura verificarea documentatiei rezultate din cercetare, in cadrul entitatii organizatorice si de catre Comisia de avizare, cu scopul de a urmari daca elementele de iesire ale cercetarii satisfac cerintele impuse prin elementele de intrare.

### 7.3.6. Validarea proiectarii si dezvoltarii (cercetarii)

Conform procedurii cod PSP-04 „Procesul de cercetare (proiectare si dezvoltare)” in situatia in care rezultatele cercetarii au trecut favorabil de faza de verificare, se trece la faza de validare a proiectului.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 535 / 65</b>

### 7.3.7. Controlul modificarilor proiectarii si dezvoltarii (cercetarii)

Cand este cazul, dupa o analiza prealabila, se efectueaza modificari. Se actualizeaza contractul de ceretare conform cerintelor/regulilor finanatatorului. Toate modificarile de acest gen urmeaza acelasi curs privind analiza, verificarea si validarea ca si proiectul initial.

### 7.4. Aprovizionare

#### 7.4.1. Procesul de aprovizionare

Conform procedurii cod PSP-06 „Aprovizionare si evaluarea furnizorilor,, s procedurilor operationale din Directia Administrativa cod A0.0.0y, procesul de aprovizionare se desfasoara in conditii controlate, in acord cu legislatia privind achizitiile publice in vigoare aplicabila, astfel incat sa se asigure ca numai produsele/serviciile conforme cu conditiile specificate sunt comandate si achizitionate. Se achizitioneaza numai produse/servicii incluse in Planul de achizitii care se actualizeaza trimestrial.

Conform procedurii cod PSP-06, UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI isi evalueaza si selecteaza furnizorii pe baza abilitatii acestora de a furniza produse/servicii conforme cu cerintele organizatiei si cu legislatia aplicabila. Criteriile de evaluare si selectie a furnizorilor sunt mentionate in caietele de sarcini/documentatia de atribuire. Administratorul Financiar din Biroul Aprovizionare intocmeste Fisa furnizorului cod PSP-06-F1, pentru furnizorii la care se aplic achizitia directa.

In functie de raspunsurile care se bifeaza ( DA/NU ) din fisa furnizorului, furnizorul poate fi:

- admis, situatie in care furnizorul va fi inscris in “ Lista furnizorilor de produse/servicii acceptati de UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI” cod PSP-06-F2;
- respins.

Seful Biroului intocmeste Lista furnizorilor de produse/servicii acceptati de UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI” cod PSP-06-F2, pe care o actualizeaza semestrial. In aceste liste (intocmite separat pentru furnizorii de produse si separat pentru furnizorii de servicii) sunt inscrisi furnizorii cu care s-a incheiat contracte de achizitie/prestari servicii. In aceste liste nu se includ partenerii din consortiile contractelor de finantare a proiectelor de cercetare, acestia fiind considerati evaluati si acceptati prin insasi competitia de proiecte.

Reevaluarea furnizorilor se realizeaza cu ocazia fiecarei noi achizitii.

Comandarea produselor/serviciilor se afce numai de la furnizorii inscrisi in Lista furnizorilor de produse/servicii acceptati de UNIVERSITATII DIN BUCURESTI” cod PSP-06-F2.

#### 7.4.2. Informatii pentru aprovizionare

Conform reglementarilor din procedura cod PSP-06 aprovizionarea de produse si servicii se realizeaza conform legislatiei de achizitie in vigoare. Dupa contractare, daca este cazul, se intocmesc Note de comanda, cand este cazul. In Notele de comanda sunt specificate toate datele de identificare ale produselor/serviciilor comandate.

Pentru a se asigura ca cerintele de aprovizionare specificate in comanda/contract sunt adecvate, inainte de transmiterea acestora la furnizor, comenzile/contractelor sunt verificate si aprobate de functii conform procedurii cod PSP-06.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 546 / 65</b>

#### 7.4.3. Verificarea produsului aprovizionat

Produsele aprovizionate sunt receptionate conform procedurii cod PSP-06, de Responsabilul d Achizitie si conform clauzelor contractuale/cerintelor din Nota de comanda pentru receptia produselor.

Serviciile aprovizionate sunt receptionate conform procedurii cod PSP-06 si clauzelor contractuale sau din Nota de comanda.

Toate neconformitatile identificate la receptie sunt semnalate furnizorilor, in vederea intreprinderii actiunilor necesare pentru stingerea neconformitatii si pentru evitarea repetarii neconformitatilor sau a aparitiei de noi neconformitati.

#### 7.5. Productie si furnizarea de servicii

##### 7.5.1. Controlul productiei si al furnizarii serviciului

Planificarea, desfasurarea si monitorizarea proceselor si serviciilor se desfasoara in conditii controlate, conform descrierii din procedurii cod PSP-10 „Monitorizarea si masurarea proceselor si produsului”, cat si prin intermediul procedurilor operationale corespunzatoare.

Conditile controlate includ:

- disponibilitatea informatiilor privind caracteristicile proceselor si produselor/serviciilor, in procedura cod PSP-10 „Monitorizarea si masurarea proceselor si produsului”; disponibilitatea informatiilor privind responsabilitatea pentru analiza si verificarea proceselor si produselor conform procedurilor operationale aplicabile.
- disponibilitatea, la locul de munca, a procedurilor operationale aplicabile necesare pentru prestarea serviciilor;
- disponibilitatea si utilizarea echipamentelor (echipamene de laborator, birotica, etc. dupa caz), intretinute corespunzator;
- disponibilitatea echipamentului hardware si software necesar, asigurat conform procesului cod PSP-01 “Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire”;
- monitorizari si masurari adecvate ale serviciilor, in toate etapele de realizare, conform prevederilor procedurilor aplicabile.

##### 7.5.2. Validarea proceselor de productie si de furnizare de servicii

In cadrul sistemului de management al calitatii UNIVERSITATII DIN BUCURESTI procesele care pot fi supuse nei validari sunt experimentele realizate i cadrul unor contracte/proiecte de cercetare. Validarea acestora se realizeaza prin analize de laborator.

##### 7.5.3. Identificare si trasabilitate

UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI asigura identificarea si trasabilitatea produselor/serviciilor in toate etapele de prestare.

Sunt realizate identificarea (prin intermediul etichetarii si al inregistrarilor) si trasabilitatea pentru:

- produsul si/sau serviciul aprovizionat;
- produs furnizat de client (diplomele in original depuse la admitere);
- serviciu prestat / achizitionat de UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI;

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 557 / 65</b>

#### 7.5.4. Proprietatea clientului

Produsul furnizat de client poate fi constituit numai din diplomele candidatilor in original depuse la admitere. Pe perioada pastrarii acestora se iau toate masurile de manipulare, depozitare si conservare pentru a nu se pierde sau deterioara, pana la absolvirea studiilor cand o primeste inapoi;

#### 7.5.5. Pastrarea produsului

In cursul tuturor proceselor de prestari servicii desfasurate UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI asigura protectia impotriva deteriorarilor pentru produsele si diversele documentatii necesare desfasurarii serviciilor de educatie.

#### 7.6. Controlul dispozitivelor de masurare si monitorizare

Controlul dispozitivelor de masurare si monitorizare se aplica pentru echipamentele de laborator utilizate in centrele de cercetare, conform procedurii cod PSP-07 Controlul dispozitivelor de masurare si monitorizare. Procesul de mentenanta. Dispozitivele de masurare si monitorizare si aparatele sunt identificate in listele cod PSP-07-F1, in baza acestora planificandu-se verificarile metrologice/etalonarile prin Planul cod PSP-07-F2 si respectiv mentenanta acestora prin Planul cod PSP-07-F3. Aceste inregistrari se mentin la nivelul centrului de cercetare sau a laboratorului, dupa caz.

### E. CERINTA 8. MASURARE, ANALIZA SI IMBUNATATIRE

#### 8.1. Generalitati

UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI a planificat si implementat procesele de monitorizare, masurare, analiza si imbunatatire necesare pentru:

- demonstrarea conformitatii serviciilor,
- asigurarea conformitatii SMC;
- continua imbunatatire a eficacitatii SMC.

In cadrul acestor procese se folosesc metode adecvate, specifice.

#### 8.2. Monitorizare si masurare

##### 8.2.1. Satisfactia clientului

Una dintre metodele prin care UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI masoara performanta SMC este masurarea si monitorizarea gradului de satisfactie a clientilor.

Metodele utilizate pentru obtinerea si prelucrarea informatiilor referitoare la perceptia clientului privind modul in care i-au fost indeplinite cerintele sunt definite in procedura cod PSP-09 „Satisfactia clientului”.

Prestatia serviciilor Departamentelor administrative este monitorizata intre altele si prin Chestionarul de satisfctie cod PSP-09-F1, care se depune de catre “clienti” in cutia inscriptionata “Chestionar de satisfactie”. Cheia de la aceasta cutie sta la Rector care periodic interpreteaza datele din chestionar si intocmeste Raportul de evaluare a satisfactie clientilor Departamentelor Administrative. Cand este necesa stabileste actinui de imbunatatire. Raportul se prezinta spre analiz Biroului Senatului. Rectorul poate delega interpretarea rezultatelor RMc sau Sefuui BAC.

Satisfactia studentilor privind satisfactia serviciilor de educatie se realizeaza in doua maniere:

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 568 / 65</b>

- La finele unei discipline primesc chestionare de evaluare a satisfactiei studentilor privind prestatia cadrelor didactice. Seful de catedra le interpreteaza si intocmeste un raport. Acest raport este utilizat si la evaluarea cadrelor didactice.
- Periodic se evalueaza satisfactial studentilor privind serviciile in ansamblu ale UNIVERSITATII DIN BUCURESTI prin intermediul Chestionarului de evaluare a satisfactiei studentului cod PSP-09-F2. Presdintii CEAC de la nivelul facultatilor colecteaza aceste chestionare si le interpreteaza. Intocmesc rapoarte de evaluare si stabilesc actiuni de imbunatatire cand este cazul, pe care le prezinta spre analiza Consiliilor facultatilor si Biroului Senatului spre analiza.

### 8.2.2. Auditul intern

Conform procedurii cod PS-02 „Audit intern”, se efectueaza anual audituri interne in scopul:

- de a determina daca SMC este in conformitate cu cerintele stabilite, inclusiv cu cele din standardul de referinta adoptat;
- de a determina daca SMC este implementat corespunzator si mentinut;
- de a determina necesitatile de imbunatatire sau de actiuni corective si preventive;
- de a furniza managementului informatii referitoare la rezultatele auditurilor interne.

La inceputul fiecarui an, Seful BAC planifica auditurile interne ale calitatii pentru anul in curs. Fiecare proces al SMC este auditat cu o frecventa anuala. In functie de necesitati se pot efectua si audituri neplanificate.

Seful BAC selecteaza, pe baza Listei auditorilor calificati cod PS-02-F4, auditorii care pot efectua audituri interne. Pentru a fi selectati, auditorii interni trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii de competenta:

- privind educatia;
- privind experienta profesionala;
- privind instruirea ca auditor;
- privind experienta de audit.

Auditul se desfasoara pe baza planului de audit cod PS-02-F2 intocmit de catre CEA si in care se precizeaza componenta echipei de audit si programul auditului. Seful BAC instiinteaza SEO prin intermediul Notificarii cod PS-02-F3.

Fiecare audit se desfasoara parcurgandu-se urmatoarele etape:

- sedinta de deschidere, la care participa echipa de audit si SEO ce urmeaza a fi auditati si in care se informeaza asupra scopului auditului si tehnicilor de audit;
- examinarea propriu-zisa a dovezilor obiective, pe baza fisei chestionar cod PS-02-F5, cu scopul de a determina conformitatea practicilor existente cu prevederile documentelor de referinta aplicabile. Neconformitatile si observatiile sesizate sunt inregistrate.
- sedinta de sinteza a auditorilor in care are loc sinteza rezultatelor auditului cu stabilirea concluziilor. Auditorii raspund de corectitudinea evaluarii dovezilor obiective, de pastrarea confidentialitatii si de protejarea informatiilor.
- sedinta de inchidere, la care participa echipa de audit si sefi entitatilor organizatorice ce au fost auditate si in care se prezinta constatările si concluziile echipei de audit.

Dupa incheierea auditului, CEA si echipa de audit intocmesc Raportul de audit cod PS-02-F6 si-l transmit SEO si Sefului BAC.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 579 / 65</b>

In urma auditului, sunt stabilite, implementate si verificate Programe de actiuni corective si preventive, conform procedurii cod PS-05 "Actiuni corective si preventive".

RMC si Seful BAC prezinta anual stadiul de implementare a actiunilor corective/preventive, in analiza efectuata de management la nivel de organizatie conform procedurii cod PSP-01 „Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire” in urma carora se stabilesc actiuni de imbunatatire.

### 8.2.3. Monitorizarea si masurarea proceselor si produsului

Conform procedurii cod PSP-10 "Monitorizarea si masurarea proceselor si produsului", se monitorizeaza si masoara calitatea serviciului prin verificarile si/sau analizele specificate in procedurile aplicabile (procedurile generale, de sistem, specifice si operationale).

Functiile de conducere monitorizeaza si masoara calitatea serviciului prin verificarile si/sau analizele specificate in procedurile aplicabile (procedurile generale, de sistem, specifice si operationale, regulamentelor) sau prevazute de legislatia in vigoare.

Monitorizarea si masurarea serviciului se realizeaza prin intermediul:

- Analizelor, controalelor, verificarilor si/sau inspectiilor realizate in conformitate cu procedurile si legislatia aplicabile.
- Analizele efectuate de management.

Monitorizarea si masurarea proceselor se realizeaza prin intermediul:

- Obiectivelor calitatii;
- Auditurilor interne si externe;
- Analizele efectuate de management.

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

SMC al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI a luat in considerare abordarea procesuala si sistemica, coreland-o cu specificul organizatiei si cu structura sa organizatorica.

Sistemul de procese UNIVERSITATII DIN BUCURESTI (prezentat figurativ prin Harta proceselor in capitolul 1 pagina 3/3 ) este gandit sa se desfasoare astfel incat pe de o parte sa se indeplineasca cerintele clientilor UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, si pe de alta parte, sa se respecte legislatia aplicabila in vigoare.

### 8.3. Controlul produsului neconform

Procedura cod PS-03 "Controlul produsului neconform", descrie regulile si responsabilitatile pentru controlul produsului neconform/serviciului, care constau in identificare, inregistrare, izolare, analiza, tratare si corectie, precum si stingerea neconformitatilor.

Procedura se aplica pentru toate neconformitatile, cu exceptia celor identificate la auditul intern, pentru care se intocmeste Program de actiuni corective si preventive cod PS-05-F1.

Conform procedurii cod PS-03 "Controlul produsului neconform", orice produs este identificat, izolat, analizat si tratat astfel incat sa nu fie posibila utilizarea sau livrarea neintentionata a acestuia.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 20 / 65</b>

Neconformitatile pot fi constatate:

- la primire pentru produse/servicii;
- la analiza si verificare pe flux si la final a serviciilor, inclusiv a celor academice;
- la analiza si verificare pe flux si la final a cercetarii si a proiectelor de cercetare;
- prin realizarea auditurilor interne ale calitatii;
- prin realizarea auditurilor externe ale calitatii.

Neconformitatile pot fi, dupa caz:

- neconformitati de produs/serviciu;
- neconformitati de proces;
- neconformitati de documente si inregistrari;
- neconformitati de personal;
- neconformitati ale sistemului de management al calitatii.

Pentru toate aceste situatii sunt identificate responsabilitatile corespunzatoare fiecărei etape in Diagrama matriciala a responsabilitatilor privind identificarea si stingerea neconformitatilor, conform procedurii cod PS-03 „Controlul produsului neconform”.

Pentru neconformitatile identificate la documentatia fazelor/proiectului final nu se intocmesc rapoarte de neconformitate, acestea rezolvandu-se prin corespondenta cu directorul de proiect/contractorul.

Pentru serviciile neconforme identificate dupa finalizarea serviciului, deci a reclamatiiilor clientilor se actioneaza conform procedurii cod PSP-10 „Tratarea reclamatiiilor”.

#### 8.4. Analiza datelor

UNIVERSITATII DIN BUCURESTI a identificat datele necesare a fi colectate si analizate pentru a demonstra functionarea eficienta a SMC si pentru a evalua unde poate fi facuta imbunatatirea acestuia, ca fiind:

- datele rezultate din monitorizarea si masurarea proceselor, care furnizeaza informatii privind caracteristicile si tendintele proceselor din cadrul SMC;
- datele anuale, care furnizeaza informatii privind caracteristicile si conformitatea cu cerintele a produselor receptionate de la furnizori si a serviciilor de educatie si cercetare prestate;
- datele rezultate din monitorizarea gradului de satisfactie a clientilor si studentilor, care furnizeaza informatii privind satisfactia clientilor si studentilor.

Pe baza rezultatelor analizelor sunt initiate actiuni de imbunatatire, concluziile analizelor fiind prezentate in cadrul analizelor efectuate de management, conform procedurii cod PSP-01 „Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire”.

#### 8.5. Imbunatatire

##### 8.5.1. Imbunatatire continua

Conform procedurii cod PSP-01 „Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire”, UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI urmareste imbunatatirea continua a SMC, precum si a calitatii serviciilor si proceselor sale.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 5</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 259 / 65</b>

Imbunatatirea continua are loc sub diferite forme:

- imbunatatirea continua prin utilizarea politicii de calitate;
- imbunatatirea continua prin obiectivele calitatii;
- imbunatatirea continua prin audituri interne;
- imbunatatirea continua prin analiza efectuata de management;
- imbunatatirea continua prin analiza datelor;
- imbunatatirea continua prin actiuni corective, actiuni preventive si de imbunatatire.

Actiunile de imbunatatire sunt mentionate in Programul de imbunatatire cod PSP-01-F2.

#### 8.5.2. Actiuni corective

Conform procedurii cod PS-03 “Controlul produsului neconform” se stabilesc actiuni corective/preventive in Rapoartele de neconformitate cod PS-03-F1 pentru stingerea neconformitatilor identificate in activitatea curenta.

Conform procedurii cod PS-05 “Actiuni corective si preventive” se realizeaza Programul de actiuni corective si preventive cod PS-05-F1, intocmit pentru stingerea neconformitatilor identificate in urma auditurilor interne ale calitatii.

Seful BAC si RC verifica implementarea actiunilor corective, prin inregistrare in Programul de actiuni corective si preventive cod PS-05-F1.

#### 8.5.3. Actiuni preventive

Conform procedurii cod PS-03 “Controlul produsului neconform” se stabilesc actiuni corective/preventive in Rapoartele de neconformitate cod PS-03-F1 pentru stingerea neconformitatilor identificate in activitatea curenta.

Conform procedurii cod PS-05 “Actiuni corective si preventive” se realizeaza Programul de actiuni corective si preventive cod PS-05-F1, intocmit pentru stingerea neconformitatilor identificate in urma auditurilor interne ale calitatii sau pentru propunerea de actiuni preventive cand se considera necesar.

Seful BAC si RC verifica implementarea actiunilor preventive, prin inregistrare in Programul de actiuni corective si preventive cod PS-05-F1.

<b>UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI</b>	<b>MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001</b>	<b>Capitolul: 6</b>
		<b>Editia: 1/12.09.2008</b>
		<b>Revizia: 0/12.09.2008</b>
		<b>Nr. exemplar:</b>
		<b>Pagina: 60 / 65</b>

## **6. Controlul Manualului Calitatii**

### **6.1. Responsabilitati**

Manualul Calitatii a fost elaborat de Consultant, avizat de RMC si aprobat de Rectorul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI.

Consultantul poarta intreaga raspundere pentru elaborarea primei editii a Manualului Calitatii SR EN ISO 9001:2001, iar Seful BAC si RMC pentru actualizarile/reviziile ulterioare ale acestuia, atat in ceea ce priveste modul in care acesta raspunde la nevoile UNIVERSITATII DIN BUCURESTI, cat si la cerintele externe.

Seful BAC are si urmatoarele responsabilitati:

- pastreaza copia de arhiva (exemplarul 0) al manualului;
- intocmeste dosarul de istorie al MC SR EN ISO 9001:2001;
- difuzeaza manualul, paginile revizuite si completeaza listele de difuzare-retragere ale acestora;
- retrage din uz, dupa stampilare "ANULAT" manualele sau paginile neactuale, iesite din uz;
- ataseaza lista de difuzare-retragere la copia 0 a manualului sau paginilor difuzate.

RMC avizeaza si Rectorul aproba manualul revizuit si paginile revizuite.

Functiile din cadrul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI la care manualul se difuzeaza sunt obligate sa examineze capitolele aplicabile ale acestuia si sa transmita in scris Sefului BAC orice propunere de modificare pe care o considera necesara.

Primitorul manualului va asigura conditiile necesare astfel incat manualul primit sa nu se deterioreze, dar sa fie accesibil si consultat de orice salariat al UNIVERSITATII DIN BUCURESTI autorizat de Rector.

### **6.2. Revizia Manualului Calitatii**

Manualul se va revizui la fiecare 3 ani sau ori de cate ori este necesar, in functie de evolutia sistemului.

Se reediteaza intregul manual la revizia a cel putin o treime din manual.

Cand se realizeaza revizia oricarei pagini din manual, se rescrie si i se da un nou numar de revizie.

Evidenta difuzarii paginilor revizuite sau a manualului reeditat, precum si a copiilor retrase se confirma prin semnarea de catre detinator in Lista de difuzare-retragere.

In exteriorul UNIVERSITATII DIN BUCURESTI revizia la manual se transmite printr-o scrisoare care constituie evidenta difuzarii acesteia, cand se considera necesar (daca s-a difuzat o copie controlata).

Se notifica de catre Seful BAC numarul de inregistrare al scrisorii, in Lista de difuzare-retragere.

Evidenta editiei, a reviziei si aprobarilor se mentine in Evidenta aprobarilor si reviziilor.

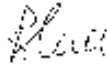


Cei care primesc reviziile sunt responsabili de introducerea lor in manualul pe care il poseda.

In cazul in care se revizuieste intregul manual, acesta se reediteaza cu un numar nou de editie. In acest caz stadiul reviziilor capitolelor individuale se reia de la zero.

UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI	MANUALUL CALITATII SR EN ISO 9001:2001	Capitolul: 7
		Editia: 1/12.09.2008
		Revizia: 0/12.09.2008
		Nr. exemplar:
		Pagina: 1 / 1

### 7. Evidenta aprobacilor si reviziilor

Nr. cap.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. cap.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. cap.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. cap.	Nr. pag.	Nr. rev.
-	1	0	3	7	0	3	23	0	5	10	0
-	1	0	3	8	0	4	1	0	5	11	0
-	1	0	3	9	0	4	2	0	5	12	0
1	1	0	3	10	0	4	3	0	5	13	0
1	2	0	3	11	0	4	4	0	5	14	0
1	3	0	3	12	0	4	5	0	5	15	0
2	1	0	3	13	0	4	6	0	5	16	0
2	2	0	3	14	0	5	1	0	5	17	0
2	3	0	3	15	0	5	2	0	5	18	0
2	4	0	3	16	0	5	3	0	5	19	0
3	1	0	3	17	0	5	4	0	5	20	0
3	2	0	3	18	0	5	5	0	5	21	0
3	3	0	3	19	0	5	6	0	6	1	0
3	4	0	3	20	0	5	7	0	7	1	0
3	5	0	3	21	0	5	8	0			
3	6	0	3	22	0	5	9	0			

Revizia/Editia Data aplicarii	Numarul sectiunii si al paginilor revizite	Elaborat	Avizat	Aprobat
R0/Editia 1/ 12.09.2008	Elaborat si aprobat Editia 1	Nela Roman 11.09.2008 	Mircea Dumitru 12.09.2008 	Ioan Paogaru 12.09.2008 



Nr crt	Cod procedura	Denumire procedura
<b>PROCEDURI GENERALE</b>		
<b>PROCEDURI - A08 BIROUL PENTRU ASIGURAREA CALITATII</b>		
1.	PG A08.0.01	Elaborarea si gestionarea procedurilor privind asigurarea calitatii
2.	A08.0.02	Elaborarea raportului de autoevaluare a UB
<b>PROCEDURI DE SISTEM</b>		
3.	PS-01	Controlul documentelor
4.	PS-02	Audit intern
5.	PS-03	Controlul produsului neconform
6.	PS-04	Controlul inregistrarilor
7.	PS-05	Actiuni corective si preventive
<b>PROCEDURI SPECIFICE</b>		
8.	PSP-01	Responsabilitatea managementului, managementul resurselor, analiza efectuata de management si imbunatatire
9.	PSP-02	Instruire
10.	PSP-03	Planificarea realizarii produsului si procesele referitoare la relatia cu clientul
11.	PSP-04	Procesul de cercetare (proiectare-dezvoltare)
12.	PSP-05	Productie si furnizare de servicii
13.	PSP-06	Aprovizionare si evaluarea furnizorilor
14.	PSP-07	Controlul dispozitivelor de masurare. Procesul de mentenanta
15.	PSP-08	Tratarea reclamatilor
16.	PSP-09	Satisfactia clientului
17.	PSP-10	Monitorizarea si masurarea proceselor si produsului
18.	PSP-11	Procesul de comunicare interna si externa
<b>PROCEDURI OPRATIONALE – DOMENIUL ACADEMIC</b>		
19.	ACD 0.01	Procesul de admitere
20.	ACD 0.02	Procesul de predare si invatare
21.	ACD 0.03	Procesul de evaluare a studentilor
22.	ACD 0.04	Procesul de organizare si derulare a programelor de licenta
23.	ACD 0.05	Procesul de organizare si derulare a programelor de masterat
24.	ACD 0.06	Procesul de organizare si derulare a programelor de doctorat
<b>PROCEDURI OPERATIONALE - A01 DIRECTIA FINANCIAR-CONTABILA</b>		
25.	A01.0.01	Incasarea taxelor de la studenti/masteranzi/doctoranzi
26.	A01.0.02	Deplasarile interne ale angajatilor
27.	A01.0.03	Deplasarile externe ale angajatilor
28.	A01.0.04	Acordarea si plata burselor si ajutoarelor sociale
<b>PROCEDURI OPERATIONALE - A02 DIRECTIA RESURSE UMANE</b>		
29.	A02.0.01	Recrutarea personalului nedidactic si didactic-auxiliar
30.	A02.0.02	Angajarea personalului nedidactic si didactic-auxiliar
31.	A02.0.03	Angajarea personalului didactic
32.	A02.0.04	Stabilirea drepturilor salariale pentru personalul didactic
33.	A02.0.05	Stabilirea drepturilor salariale pentru personalul nedidactic si didactic-auxiliar
34.	A02.0.06	Intocmirea statelor de plata
35.	A02.0.07	Evaluarea cadrelor didactice

<b>Nr crt</b>	<b>Cod procedura</b>	<b>Denumire procedura</b>
36.	A02.0.08	Incetarea contractului de munca la iesirea la pensie
37.	A02.0.09	Abaterea de la disciplina muncii pentru personalul nedidactic si didactic-auxiliar
38.	A02.0.10	Ocuparea posturilor din activitatea de cercetare
39.	A02.0.11	Concedierea
<b>PROCEDURI OPERATIONALE - A04 SECRETARIAT GENERAL</b>		
40.	A04.0.01	Exmatricularea la cerere a studentilor romani
41.	A04.0.02	Exmatricularea la propunerea facultatii a studentilor romani
42.	A04.0.03	Transferul studentilor romani de la o institutie de invatamant superior la alta institutie de invatamant superior
43.	A04.0.04	Reinmatricularea studentilor romani
44.	A04.0.05	Intreruperea studiilor in cazul studentilor romani
45.	A04.0.06	Reluarea studiilor de catre studentii romani
46.	A04.0.07	Reclasificarea studentilor romani
47.	A04.0.08	Acordarea de burse studentilor romani
48.	A04.0.09	Activitatea Biroului Registratura
<b>PROCEDURI OPERATIONALE - A05.1 BIROUL RELATII EXTERNE</b>		
49.	A05.1.01	Admiterea la master a cetatenilor din Republica Moldova
50.	A05.1.02	Inmatricularea la master a cetatenilor din Republica Moldova
51.	A05.1.03	Inmatricularea masteranzilor straini
52.	A05.1.04	Inscrierea studentilor straini in anul pregatitor
53.	A05.1.05	Prerepartizarea studentilor straini in anul pregatitor
54.	A05.1.06	Incheierea studiilor din anul pregatitor
55.	A05.1.07	Inmatricularea studentilor straini
56.	A05.1.08	Schimbarea profilului in anul pregatitor
57.	A05.1.09	Incheierea studiilor studentilor straini
58.	A05.1.10	Exmatricularea studentilor straini
59.	A05.1.11	Reinmatricularea studentilor straini
60.	A05.1.12	Deplasarea profesorilor in strainatate
61.	A05.1.13	Inregistrarea studentilor straini la specializare
62.	A05.1.14	Inscrierea studentilor straini la specializare
63.	A05.1.15	Obtinerea adeverintei de viza de catre studentii straini
64.	A05.1.16	Cursurile de vara
65.	A05.1.17	Acordarea titlului de Doctor Honoris Causa
66.	A05.1.18	Invitarea profesorilor straini la Universitatea din Bucuresti
67.	A05.1.19	Invitarea lectorilor straini la Universitatea din Bucuresti
68.	A05.1.20	Invitarea lectorilor bursieri Fulbright la Universitatea din Bucuresti
<b>PROCEDURI OPERATIONALE - A05.2 BIROUL PROGRAME COMUNITARE</b>		
69.	A05.2.01	Studenti straini bursieri Erasmus in Romania
70.	A05.2.02	Studenti romani bursieri Erasmus in strainatate
71.	A05.2.03	Deplasarea cadrelor didactice in cadrul programului Erasmus pentru stagii scurte de predare
<b>PROCEDURI OPERATIONALE - A06 DEPARTAMENTUL CERCETARE SI TRANSFER TEHNOLOGIC</b>		
72.	A06.0.01	Acordarea avansului spre decontare din proiecte de cercetare, pentru deplasari externe

Nr crt	Cod procedura	Denumire procedura
73.	A06.0.02	Eliberarea avansului spre decontare din proiecte de cercetare, materiale consumabile si obiecte de inventar
74.	A06.0.03	Decontarea unui avans pentru cheltuieli din proiecte de cercetare, deplasari externe

Pagina: 3/3

Nr crt	Cod procedura	Denumire procedura
75.	A06.0.04	Decontarea unui avans pentru cheltuieli din proiecte de cercetare, materiale consumabile si materii prime
76.	A06.0.05	Aprobarea aplicatiilor la proiecte de cercetare
77.	A06.0.06	Plata partenerilor pentru realizarea activitatilor de cercetare
78.	A06.0.07	Inesarea de la parteneri a sumelor pentru realizarea de catre UB a activitatilor de cercetare
79.	A06.0.08	Acordarea de catre UB a unui avans pentru un proiect de cercetare
80.	A06.0.09	Alte operatiuni in disponibilitate unui proiect de cercetare („imprumuturi” din alte proiecte)
81.	A06.0.10	Initiatarea centrelor de cercetare la nivelul UB
82.	A06.0.11	Deplasarea internă cu plata din proiecte de cercetare
83.	A06.0.12	Raportarea activitatii de cercetare derulata prin intermediul contractelor de cercetare
84.	A06.0.13	Raportarea activitatii de cercetare pe facultati
<b>PROCEDURI DE ACHIZITIE</b>		
85.	A07.0.01	Elaborarea planului de achizitie
86.	A07.0.02	Achizitionarea produselor / serviciilor prin licitatie deschisa / contract cadru existent
87.	A07.0.03	Achizitionarea produselor / serviciilor prin cerere de oferta
88.	A07.0.04	Achizitionarea produselor / serviciilor prin achizitie directa
89.	A07.0.05	Achizitionarea prin negociere directa, fara publicarea prealabila a unui anunt de participare

Intocmit,  
Consultant si Sef HAT