

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
		Pag..../ Total pag...	Pagina <u>1</u> din 68
		Data	<u>01/10/2020</u>
		Ediție/Revizie	<u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

I. Politica privind calitatea, definirea și domeniul de aplicare a Manualului calității al Universității Agora din municipiul Oradea (UAO)

Obiectivele calității se bazează pe politica organizației referitoare la calitate și acestea trebuie să fie măsurabile. Politica în domeniul calității reprezintă intențiile și orientările generale ale unei organizații referitoare la calitate, aşa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. Politica și obiectivele calității sunt stabilite pentru a fixa o axă de orientare a organizației. Cu alte cuvinte, politica în domeniul calității reprezintă totalitatea intențiilor și directivelor unei organizații referitoare la calitate, aşa cum sunt ele exprimate în mod formal de către conducerea UAO.

În toate acțiunile, universitatea urmărește prin politica privind calitatea dimensiunile principale ale misiunii sale astfel:

a) Calitate în educație:

Astfel încât absolvenții universității să fie doriti de orice angajator din țară, Europa sau din lume pentru competență, atitudine și nivelul performanței.

b) Calitate în cercetare:

Universitatea să fie de nivel european și mondial privind performanțele științifice ale cadrelor didactice și cercetătorilor ei.

c) Calitate în servicii aduse societății:

Prin calitatea cunoașterii transferate și implicării directe în viața economică și socială, universitatea să devină parte importantă la bunăstarea zonei geografice căreia îi aparține și a societății românești în ansamblu.

d) Calitatea în serviciile interne

Serviciile suport ale universității asigură condiții de muncă în care sunt asigurate resursele și cadrul necesare performanței în activitatea fiecărui membru al comunității academice care contribuie la realizarea misiunii instituției.

Principii la baza eforturilor pentru calitate în universitate:

a) Calitatea - responsabilitatea instituției față de societate

Pentru universitate calitatea este o responsabilitate instituțională privitoare la satisfacerea cerințelor și așteptărilor societății românești, ale comunității academice naționale și internaționale și ale studenților prin întreaga activitate dedicată îndeplinirii misiunii sale.

b) Calitatea - respectarea condițiilor normative actuale

În cadrul activității ei, universitatea se angajează să respecte cerințele referitoare la calitate prevăzute în reglementările legale, în standardele de referință naționale precum și în convențiile și contractele încheiate cu terții.

c) Calitatea - evoluție spre excelență cu referință și recunoaștere internațională

În întreaga ei prestație de învățământ, cercetare științifică și servicii către societate, universitatea se angajează să promoveze evoluția spre excelență și să dobândească recunoașterea acestaia conform referințelor utilizate în spațiul european al învățământului și cercetării europene și în comunitatea academică internațională.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
25.XI.2019	Loredana Popovici	06.XII.2019	MARIAESCU ADRIANA	14.XII.2019	Popovici Loredana

 AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 901 Exemplarul nr. 1
Universitatea Agora Oradea		Pag... / Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie
		1/0 1 2 3 4 5 6

Universitatea înțelege excelența ca fiind un deziderat în toate activitățile din cadrul universității vizând obținerea de rezultate remarcabile prin aplicarea în practică a următoarelor *concepte fundamentale*:

- Orientarea spre rezultate și performanță;
- Satisfacerea beneficiarilor direcți;
- Conducere de nivel superior și constanță în obiective;
- Management orientat pe evoluția calității spre excelенță;
- Dezvoltarea și implicarea resursei umane;
- Îmbunătățire continuă și inovare instituțională;
- Dezvoltarea de parteneriate bazate pe avantaj reciproc;
- Responsabilitate publică.

d) Calitatea ca și cultură instituțională

Universitatea consideră ca parte a misiunii sale dezvoltarea unei culturi a calității ca fundament al întregii activități a instituției, cultivând respectul pentru profesie și competență de la început și încurajând orientarea spre performanță a întregului personal și a studenților săi. Universitatea înțelege cultura calității ca ansamblu de atitudini și valori al membrilor comunității universitare orientat spre îmbunătățirea continuă a nivelului calității tuturor activităților derulate în instituție. Cultura calității se reflectă în satisfacția beneficiarilor direcți ai activităților derulate de către universitate și în calitatea mediului de lucru.

e) Calitatea ca angajament al managementului și responsabilitate a fiecărui membru al comunității academice

Managementul de vârf al universității este angajat nemijlocit în coordonarea întregului demers instituțional pentru calitate, acesta este condus operațional de către managementul fiecărui nivel, iar membrii comunității universitare își asumă fiecare responsabilitatea pentru calitatea propriei activități.

f) Calitatea ca sistem managerial

Efortul instituțional privitor la calitate este promovat printr-un sistem managerial bazat pe politici, planificare, proceduri și înregistrări și bune practici, care determină menținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor, asigurarea resurselor financiare, materiale, umane și de cunoaștere necesare.

g) Calitatea ca motivare pentru performanță

Tinând seama de rolul primordial pe care îl are factorul uman în privința calității, universitatea promovează în mod consecvent recunoașterea și recompensarea performanței pentru întreaga activitate a personalului și studenților.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	ROZVIA HORVÁTH	29.XI.2019	ROZVIA HORVÁTH	29.XI.2019	ROZVIA HORVÁTH

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
		Pag.../ Total pag...	Pagina <u>8</u> din 68
		Data	<u>01/10/2020</u>
		Ediție/Revizie	<u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

h) Evaluarea calității ca instrument de îmbunătățire continuă

Evaluarea calității este instrumentul care furnizează datele și informațiile necesare deciziilor privind îmbunătățirea continuă a întregii prestații în universitate, a proceselor aferente acesteia precum și a activității individuale a membrilor comunității academice.

II. Generalități

Manualul calității reprezintă documentul de referință în domeniul calității la Universitatea Agora din Oradea. Acest document a fost elaborat în concordanță cu cerințele în materie impuse de legislația națională și actele normative aplicabile precum și cu standardele și reglementările internaționale corespunzătoare (ISO 9001/2008, ISO 9004/2010, ISO IWA 2/ 2009, ESG/2005). Manualul calității este menit să contribuie la instituirea unei culturi a calității în comunitatea academică a UAO, să eficientizeze managementul calității pentru a spori reușitele și performanțele UAO. Prin aplicarea Manualului calității, UAO intenționează să demonstreze capacitatea sa de a satisface cerințele și reglementările în vigoare, consolidând astfel încrederea beneficiarilor, direcți și indirecți, în calitatea produselor și serviciilor oferite și să crească gradul de satisfacție al studenților/beneficiarilor. Reglementările prezentului Manual al calității se aplică în cadrul Universității Agora din Oradea atât pentru procese de bază/academice, cât și pentru procese suport/administrative. Manualul calității este atât un document de operare, cât și de prezentare.

1. Obiectivele Manualului Calității (MC)

Manualul calității poate fi dezvoltat și folosit de către o organizație având următoarele obiective principale, fără a se limita la acestea:

- comunicarea politicii în domeniul calității, a procedurilor și a condițiilor organizației;
- descrierea și implementarea efectivă a unui sistem al calității;
- specificarea controlului practicilor și facilitarea activităților de asigurare a calității;
- furnizarea bazelor documentare pentru auditarea sistemului calității;
- asigurarea continuității sistemului calității și a condițiilor acestuia în timpul modificării circumstanțelor;
- instruirea personalului cu privire la condițiile referitoare la sistemul calității;
- prezentarea sistemului calității pentru scopuri externe, de exemplu demonstrarea conformității cu standardele avute în vedere;
- demonstrarea conformității sistemului calității în situații de evaluare sau contractuale.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29 XI. 2019	ADMIRAL /DORIN/	08. XII. 2019	NANOGESCU PAULINA	17 XI. 2019	DOPOVICIOIU LILIANA

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag... / Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie
		Pagina <u>4</u> din 68 01/10/2020 1/ 0 1 2 3 4 5 6

2. Structura și forma MC

Cu toate că nu se impune o anumită formă pentru un manual al calității, acesta trebuie să reflecte exact, complet și concis politica în domeniul calității, obiectivele și procedurile documentate ale organizației.

Termenul simplu de manual al calității este folosit atunci când același document este utilizat atât în scopul managementului calității, cât și al asigurării calității. Această utilizare este cea mai comună aplicație a manualului calității.

Orice manual al calității trebuie să identifice funcțiile managementului, să prezinte sau să facă referire la sistemul calității și la procedurile documentate și să trateze pe scurt toate condițiile aplicabile ale standardului referitor la sistemul calității selectat de către organizație.

3. Elaborarea MC

O dată cu decizia managementului de documentare a sistemului calității într-un manual al calității, procedura de elaborare a început cu atribuirea sarcinii de coordonare unei persoane și/sau unui grup de persoane, membrii într-un organism competent în domeniu.

Activitatea de documentare este controlată de organismul competent, împuternicit sau de diferite unități individual funcționale. Utilizarea documentelor și a referințelor existente poate reduce semnificativ durata de documentare a manualului calității, constituind un ajutor pentru identificarea celor zone în care este necesar să fie prezentate și corelate imperfecțiunile sistemului calității.

În acest scop comisia inițiază următoarele acțiuni:

- stabilește politica, obiectivele și procedurile documentate existente, aplicabile sistemului calității sau elaborează planuri pentru acestea;
- decide care elemente ale sistemului calității se aplică în conformitate cu cerințele standardului selectat referitor la sistemul calității;
- obține date despre sistemul calității și practicile existente utilizând chestionarele sau interviurile;
- obține surse de documentare sau referințe suplimentare de la structuri componente;
- determină structura și forma Manualului calității.

Organismul competent împuternicit (senatul) trebuie să fie responsabil pentru asigurarea exactității acestui manual al calității.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.11.2019	ANNA MARIA	03.12.2019	MARIA CRISTINA	29.11.2019	DOMINIC MATEI

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ ... Total pag...
		Data
		Editie/Revizie 1/0 1 2 3 4 5 6

4. Aprobarea, emiterea, și controlul MC

Înaintea emiterii manualului, documentul este supus analizei efectuate de persoane responsabile pentru a se asigura claritatea, exactitatea, adecvarea și structura corespunzătoare. Deci, utilizatorii prevăzuți trebuie să aibă și posibilitatea de a evalua și de a face comentarii asupra utilității documentului. Emiterea manualului calității trebuie aprobată de nivelul de management responsabil pentru implementarea acestuia. Fiecare copie conține dovada acestei autorizații de emitere. Pentru emiterea manualului se acceptă metodele electronice sau alte metode, dacă dovada aprobată este păstrată.

Metoda de difuzare a manualului autorizat, fie în întregime, fie pe capitole, trebuie să asigure că toți utilizatorii au acces corespunzător. Difuzarea și controlul adecvate pot fi înlesnite, prin numerotarea copiilor pentru destinatari. Managementul asigură că personalul este familiarizat cu acel conținut al manualului corespunzător fiecărui utilizator din cadrul organizației.

De asemenea, este prevăzută o metodă care asigură inițierea, elaborarea, analiza, controlul și introducerea modificărilor manualului. Aceasta sarcină este necesar să fie atribuită unei funcții corespunzătoare pentru controlul documentului. Aceeași procedură de analiză și aprobare folosită la elaborarea manualului de bază trebuie aplicată atunci când se efectuează modificări. Pentru a se asigura că fiecare manual este ținut la zi, este aplicată o metodă care să asigure că sunt primite toate modificările de fiecare posesor al manualului și că acestea sunt introduse în fiecare exemplar. Un cuprins, o pagina separată cu stadiul reviziilor sau alte mijloace corespunzătoare pot fi folosite pentru a asigura utilizatorii că MC pe care îl dețin este autorizat.

5. Componența MC

Prezentul manual al calității cuprinde :

- titlu, obiect și domeniu de aplicare;
- cuprins;
- politica în domeniul calității și obiectivele referitoare la calitate ale UAO;
- pagini introductory referitoare la UAO și la manualul calității;
- descrierea structurii organizatorice, a responsabilităților și a autorităților;
- descrierea sistemului calității și orice referire apreciată ca necesară la procedurile documentate ale sistemului calității;
- anexe cu definiții, acronime și.a.
- anexe pentru datele suport.

Ordinea capitolelor codului calității poate fi modificată în conformitate cu necesitățile utilizatorului.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LAZAR, OAN	03.XII.2019	MAROLÈS CRISTIAN PAUL	14.XII.2019	RODVICOU MARIUS

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MO 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>6</u> din 68 <u>01.10.2020</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

6. Descrierea și administrarea MC

Manualul Calității descrie toate elementele aplicabile ale sistemului calității. Descrierea este divizată pe secțiuni logice, care să evidențieze un sistem al calității bine coordonat. Aceasta poate fi făcută prin includerea procedurilor documentate ale sistemului calității sau prin referire la acestea.

Un sistem al calității și un manual al calității sunt unice pentru UAO; ca urmare, nu se definesc o structură, o formă, un conținut sau o metodă de prezentare unice pentru descrierea elementelor sistemului calității care să se poată aplica tuturor structurilor din domeniu, produselor sau serviciilor.

Condițiile referitoare la elementele sistemului calității sunt specificate în familia de standarde internaționale și în standardele aplicabile selectate ca referențiale de UAO.

După selectarea standardelor corespunzătoare fiecare organizație stabilește elementele referitoare la sistemul calității care sunt aplicabile și pe baza condițiilor referitoare la aceste elemente, definește modul în care UAO intenționează să aplique, să efectueze și să controleze fiecare dintre elementele selectate. În scopul celei mai potrivite abordări pentru UAO trebuie luate în considerare aspecte cum ar fi:

1. obiectivele UAO, forța de muncă și resursele;
2. accentul pus pe documentația sistemului calității și pe asigurarea calității;
3. distincția făcută între politici, proceduri și instrucțiuni de lucru;
4. suportul selectat pentru manual.

7. Fișa UAO

7.1. Scurt istoric

Universitatea Agora este o instituție particulară de învățământ superior și cercetare științifică înființată prin decizia din 17 martie 2000 a Comitetului de direcție al Fundației Agora, fiind organizată în conformitate cu Legea învățământului nr. 84/1995, cu Legea privind acreditarea instituțiilor de învățământ superior și recunoașterea diplomelor nr. 88/1993.

Universitatea Agora este o instituție de învățământ superior înființată la inițiativa Fundației Agora, care a luat ființă în anul 2000, prin încheierea civilă nr. 3/N/2000 pronunțată de Tribunalul Bihor. Prin actul constitutiv și statutul fundației s-a dispus înființarea acesteia, având drept scop primordial organizarea activităților de învățământ superior în conformitate cu legea învățământului.

Domeniile de studiu pentru care Universitatea Agora organizează ciclul de studii universitare de licență sunt următoarele: Drept, Științe administrative, Management, Contabilitate.

Corespunzător acestor domenii există următoarele programe de studii: Drept, Poliție locală, Management, Contabilitate și informatică de gestiune.

Programele de studiu din structura universității oferă studentilor o alternativă viabilă în demersul de instruire, formare și educare civică, pentru integrare socială și profesională.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
20.XI.2019	DR. IOARĂ	03.XII.2019	PROFESOR FĂDĂU	13.XII.2019	PROFESOR MATEI

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.... / Total pag...
	Data	01/10/2020
	Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5 6

Forma de învățământ este cu frecvență, iar durata studiilor este de 3 ani pentru programele de studiu din domeniul Științe economice și Științe administrative și de 4 ani la Drept.

După promovarea examenului de licență, absolvenții programului de studiu „Drept” vor avea titlul de licențiat în drept, absolvenții programului de studiu „Poliție locală” vor obține titlul de licențiat în științe administrative, iar absolvenții de la programele de studiu Management și Contabilitate și informatică de gestiune vor dobândi titlul de licențiat în științe economice.

Toate cele patru programe de studiu care funcționează în cadrul universității sunt acreditate de către Ministerul educației, pe baza avizelor favorabile și a propunerilor de acreditare ale Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS), fiind incluse în Hotărârile de Guvern referitoare la structurile instituțiilor de învățământ superior acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu și a programelor de studiu din domeniile studiilor universitare de licență.

Astfel, Universitatea Agora a primit autorizarea de funcționare provizorie pentru programele de studiu „Drept” și „Management”, începând cu anul universitar 2000-2001, fiind individualizată în anexa II, poziția 30 din Hotărârea Guvernului nr. 1215/2000, publicată în Monitorul Oficial nr. 639 din 07/12/2000.

Cifra de școlarizare aprobată prin acest act normativ pentru Universitatea Agora prevedea 100 de locuri pentru Management (forma de învățământ zi) și 150 de locuri pentru Drept (la forma de zi 100 și 50 la fără frecvență).

Ulterior a apărut Hotărârea Guvernului nr. 410 din 25.04.2002, publicată în Monitorul Oficial nr. 313/13.05.2002, în cuprinsul căreia Universitatea Agora, figurează în anexa III privind „Instituții de învățământ particular cu specializări autorizate să funcționeze provizoriu” la poziția nr. 37 cu cele două specializări, numai la forma de învățământ de „zi”, ca urmare a desființării formei de învățământ „fără frecvență”.

În anii 2002 și 2004 Universitatea Agora a obținut autorizare de funcționare provizorie pentru încă două programe de studii: „Contabilitate și informatică de gestiune” - publicată în Hotărârea de Guvern nr. 944 din 29/08/2002, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 675 din 11/09/2002 și respectiv „Informatică economică”, autorizare evidențiată în Hotărârea Guvernului nr. 940 din 10/06/2004, publicată în Monitorul Oficial nr. 617 din 07/07/2004.

În anul 2011, conform Hotărârii de Guvern nr. 966 din 29/09/2011, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 697 din 01/10/2011, Universitatea Agora obține acreditarea programelor de studii Drept, Management și Contabilitate și informatică de gestiune, și autorizarea de funcționare provizorie a programului de studii Poliție locală, program acreditat ulterior în anul 2015, conform Hotărârii de Guvern nr. 575 din 15/07/2015, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 554 din 27.07.2015.

În prezent, Universitatea Agora, figurează cu cele patru programe de studiu în cea mai recentă Hotărâre de Guvern privind structurile instituțiilor de învățământ superior acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu și a specializărilor din domeniile studiilor universitare de licență și anume

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LAZARE ROIAN	03.XII.2019	MARIA GEORGIANA	12.XII.2019	RODOLFO MATEI

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	ANUMITIUS CALITATII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag. 8 din 68 Total pag. 68 Data: 01.01.2020 Ediție Revizie: 1/0 1 2 3 4 5 6

Hotărârea de Guvern nr. 823 din 19.08.2021 publicată în Monitorul Oficial nr. 823 din 27.08.2021, în anexa nr. 3, la poziția 26.

Hotărârea de Guvern nr. 739 din 31.08.2020, publicată în Monitorul Oficial nr. 819 din 07.09.2020, în anexa nr. 3, la poziția 27.

Hotărârea de Guvern nr. 643 din 27.08.2019, publicată în Monitorul Oficial nr. 724 din 03.09.2019, în anexa nr. 3, la poziția 27.

Universitatea Agora își desfășoară activitatea în spații amenajate corespunzător desfășurării procesului educațional la sediul propriu din Oradea, Piața Tineretului nr. 8. Pentru certificarea cadrului juridic de organizare și funcționare sunt prezentate în anexe documentele de înființare a universității.

Universitatea Agora își asumă o dublă misiune: didactică și de cercetare.

Misiunea universității constă în contribuția la dezvoltarea tradiției universitare în zona de vest a României, în menținerea și transmiterea științei și culturii românești, în crearea de noi cunoștințe științifice în domeniile ce fac parte din obiectivele propuse.

Universitatea oferă tinerilor condițiile necesare pentru valorificarea aptitudinilor acestora prin învățământ, cercetare științifică și alte activități complementare pentru susținerea obiectivelor care asigură înșărtuirea misiunii.

Universitatea Agora își propune să devină un centru cultural și civic, menit să contribuie la formarea și difuzarea valorilor culturii naționale și universale, la promovarea pluralismului opțiunilor și la dezvoltarea culturii politice și civice, iar prin absolvenții săi și prin cercetarea științifică.

Pentru realizarea misiunii sale, universitatea și-a stabilit următoarele obiective strategice:

- recunoașterea calității serviciilor educaționale desfășurate în cadrul Universității Agora în Europa și în lume;
- optimizarea activității de cercetare;
- crearea unei culturi academice „Agora”.

7.2. Cadrul juridic de organizare a UAO

La 27 mai 1999, a luat ființă la Oradea Fundația Agora, ca organizație non-profit, neguvernamentală, apolitică, independentă, cu caracter umanitar, cu scop nepatrimonial, care este înscrisă în Registrul asociațiilor și fundațiilor, devenind astfel persoană juridică de drept privat. Prin decizia din 17 martie 2000 a adunării generale a fondatorilor se decide înființarea, în cadrul fundației a unei universități particulare și se stabilește calendarul activităților care trebuie desfășurate în vederea obținerii autorizațiilor de funcționare provizorie a instituției și a primelor specializări.

Prin decizia din 20 decembrie 2010 a Agenției Române pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior s-a propus acreditarea instituțională cu calificativul „încredere” a Fundației Agora – Universitatea Agora din Oradea, propunere transmisă Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului din România. Propunerea a fost transmisă, sub formă de proiect de lege, Parlamentului României.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	MIHAI DAN	03.XII.2019	MARIA CRISTINA POP	17.XII.2019	ROZVICA LUTER

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag.... / Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>9</u> din 68 <u>01.10.2020</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

După aprobarea în cele două camere ale Parlamentului și promulgarea de către Președintele României, la 3 aprilie 2012 a fost publicată în Monitorul Oficial al României nr. 222, partea I-a, Legea nr.59/2012 privind înființarea Universității Agora din municipiul Oradea, județul Bihor.

Reprezentarea legală a Universității Agora din municipiul Oradea (UAO) se exercită astfel:

- 1) Președintele Consiliului de Administrație al UAO este ordonator de credite și reprezintă legal UAO în probleme de patrimoniu, în relațiile cu instituțiile financiare, bancare, cu agenții economici și avizează toate documentele care implică angajamente financiare din partea UAO;
- 2) Rectorul UAO reprezintă legal UAO în Consiliul Național al Rectorilor, în raporturile cu Ministerul Educației și organismele sale subordonate sau consultative (ARACIS, CNATDCU, UEFISCDI etc.), cu administrația centrală și locală, cu instituțiile de învățământ și de cercetare naționale și de peste hotare, cu organismele publice interne și internaționale.

7.3. Încadrarea UAO în peisajul învățământului românesc

Pe lângă Ciclul I - studii universitare de licență, universitatea găzduiește și Ciclul II - studii universitare de masterat:

- În domeniul Drept, programul Științe penale și criminalistică (2 semestre);
- În domeniul Management, programele Managementul resurselor umane și Managementul organizațiilor publice.

Pe termen mediu, universitatea își propune consolidarea structurilor academice existente, racordarea programelor de studiu la cerințele pieței regionale și naționale, efectivele de studenți urmând să crească conform strategiei de dezvoltare.

7.4. Încadrarea UAO în context regional și internațional

Universitatea Agora continuă tradițiile culturale și de învățământ superior din zona de vest a țării și se conduce după principiile formulate în Declarația de la Lima asupra libertății academice și autonomiei instituțiilor de învățământ superior, Declarația universală a drepturilor omului, acordurile internaționale privind drepturile omului semnate de România și aderă la Marea Cartă a Universităților Europene. Universitatea a reușit să stabilească bune relații de colaborare cu numeroase instituții academice și de cercetare din străinătate, printre care amintim:

1. Instituto di Studi Politici „S. Pio V”, Roma, Italia;
2. Libera Università degli Studi „San Pio V”, Roma, Italia;
3. Università „Kore” di Enna, Italia;
4. Associação para Formação Professional e Desenvolvimento do Montijo, Portugalia;
5. Associazione Culturale „PF-ON-LINE”, Roma, Italia;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	MARIA NICOLESCU ANDRA	23.XII.2019	MARIA NICOLESCU ANDRA	17.XII.2019	MARIA NICOLESCU ANDRA

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie

6. Associazione „Nuovi Cittadini Ciociari”, Italia;
7. Consorzio Universitario d’Isernia, Italia;
8. Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione (ISTC) del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR), Roma, Italia;
9. Istituto di Ricerche Sociali Economiche e Ambientali (IRSEA), Roma, Italia;
10. Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione (ISTC)-CNR, Italia;
11. O.Di.S.E.A. Onlus, Roma, Italia;
12. Regional Centre For Development and Retraining Of Manpower (DRMKK)-Debrețin, Ungaria;
13. Technological Educational Institute of Thessaloniki, Thessalonik, Grecia;
14. Universidade de Santiago de Compostela, Spania;
15. Università degli Studi di Roma "La Sapienza", Italia;
16. Università degli Studi di Cassino, Italia;
17. Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Italia;
18. Università degli Studi di Palermo, Italia;
19. Universidade de les Illes Balears, Spania;
20. Université de la Sorbonne Nouvelle Paris III, Franță;
21. Universitatea din Belgrad, Serbia;
22. Universitatea din Malta;
23. University of Thessaly, Grecia;
24. University Tunis El Manar, Tunisia.

Ca urmare a acestei antrenări internaționale, am reușit să dezvoltăm o largă activitate de colaborare internațională prin: organizarea de programe de cooperare științifică și stagii de pregătire, participarea la activități științifice naționale și internaționale, implicarea cadrelor didactice ale universității în programe naționale și internaționale de cercetare.

Universitatea Agora s-a dezvoltat an de an prin diversificarea programelor de studiu și a altor forme de pregătire, ceea ce a atras implicit creșterea efectivelor de studenți și cursanți.

7.5. Structura UAO

Universitatea Agora are următoarele structuri de conducere colectivă:

- Consiliul de Administrație al Universității (CA-UAO),
- Senatul Universitar, Consiliul Academic Operativ (CAO),
- Consiliul Facultății și Consiliul Departamentului.

Functiile de conducere în Universitatea Agora sunt:

- președintele CA-UAO,
- președintele senatului,
- rector,
- decan,
- director de departament,
- director de unitate de cercetare-dezvoltare, proiectare, microproducție,

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
		Pag..../ Total pag...	Pagina <u>11</u> din 68
		Data	01.10.2020
		Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5 6

- director general administrativ.

Aceste funcții nu se pot cumula. Revocarea dintr-o funcție de conducere se realizează prin procedură simetrică.

Între CA-UAO și Senat nu există relații de subordonare. Aceste două structuri complementare colaborează pentru a asigura o conducere decizională coerentă și echilibrată din punct de vedere al raportului dintre resursele și proiectele academice. Între membrii celor două entități academice nu există incompatibilități din punct de vedere al gradelor de rudenie și afinitate, în sensul Legii 1/2011.

Structura administrativă a universității este condusă de către un director general administrativ.

Secretariatul rectoratului are o structură și dimensiune stabilită de CA-UAO, în funcție de volumul de activitate. Secretariatul rectoratului este condus de către secretarul șef al universității.

Secretariatele facultăților sunt conduse de secretari șefi.

Biblioteca universității are rang de departament și se subordonează președintelui CA-UAO.

Compartimentul funcțional este condus de un director sau un șef de compartiment, având subordonare operativă față de președințele universității sau rector, după caz.

Compartimentele funcționale din cadrul Universității Agora sunt:

- a) Direcția administrativă, condusă de un director general;
- b) Departamentul de asigurare a calității, condus de un director, subordonat rectorului;
- c) Departamentul de comunicare, imagine și asigurare a transparenței, condus de un director, subordonat rectorului;
- d) Departamentul de studii postuniversitare, de formare și dezvoltare profesională continuă, condus de un director, subordonat rectorului;
- e) Departamentul de proiecte europene și relații internaționale, condus de un director, subordonat rectorului;
- f) Departamentul de marketing universitar, condus de un director, subordonat rectorului;
- g) Departamentul Alumni, subordonat rectorului;
- h) Editura Agora, condusă de un director, subordonată președintelui CA-UAO;
- i) Biblioteca, condusă de un bibliotecar șef, subordonată președintelui CA-UAO;
- j) Compartimentul de resurse umane, condus de un șef de compartiment, subordonat președintelui CA-UAO;
- k) Compartimentul finanțier-contabil, condus de un contabil șef, subordonat președintelui CAUAO;
- l) Compartimentul de informare, consiliere și orientare a carierei, condus de un șef de compartiment, subordonat rectorului;
- m) Compartimentul ECDL, condus de un șef de compartiment, subordonat președintelui CA-UAO;
- n) Serviciul pentru baze de date, soft și tehnologie informatică, condus de un șef de serviciu, subordonat președintelui CA-UAO;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XII.2019	61340 1091	03.XII.2019	Neafolescu Ioana	17.III.2019	Dorin Oiu Afușor

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
		Pag..../ Total pag...	Pagina <u>12</u> din 68
		Data	01.10.2020

Ediție/Revizie 1/0123456

- o) Serviciul de audit intern, condus de un șef de serviciu, subordonat președintelui CA-UAO;
- p) Oficiul juridic, condus de un șef de oficiu, subordonat președintelui CA-UAO;
- q) Clubul sportiv „Universitatea Agora Sport Club”, condus de un președinte, subordonat președintelui CA-UAO.

Structura pe compartimente și dimensionarea acestora se hotărăște de către CA-UAO.

7.6. Normele și valorile UAO

Normele și valorile UAO este parte a comunității academice europene, împărtășind valorile culturale, morale, științifice și educaționale ale acesteia. Cu convingerea că Spațiul European al Învățământului Superior și Aria Europeană a Cercetării Științifice sunt pilonii principali ai societății bazate pe cunoaștere, Universitatea Agora participă activ la Procesul Bologna, concretizându-și vocația europeană prin convergența curriculară, tematica cercetării științifice și deschiderea către colaborări academice. Universitatea Agora respectă principiile înscrise în Declarația Universală a Drepturilor Omului, împărtășește The Magna Charta of European Universities (1988), The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy of Institution of Higher Education (1988). Universitatea Agora manifestă o atitudine de responsabilitate publică cu privire la calitatea educației furnizate, performanța cercetării științifice și serviciile furnizate comunității. UAO pune un accent deosebit pe modalitatea în care răspunde la cerințele pieței muncii, contribuind astfel la dezvoltarea coeziunii sociale prin sporirea angajabilității (capacității de inserție) a absolvenților pe o piață a muncii extrem de dinamică și în contextul crizei economice și financiare.

7.7. Misiunea și obiectivele UAO

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

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	MIHAIUS MARIN	03.XII.2019	MARIAESCU ANDREEA	03.XII.2019	DODU CRISTINA

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ ... Total pag...
		Data : <u>01/10/2020</u>
		Ediție/Revizie : <u>1/0123456</u>

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

ORIENTAREA SPRE REZULTAT

Stabilirea de obiective tangibile - pe termen scurt, mediu și lung - și de strategii realiste, cu mobilizarea resurselor corespunzătoare;

Evaluarea sistematică a realizării obiectivelor (pe bază de indicatori);

Furnizarea de parcursuri personalizate de pregătire și formare profesională, dezvoltate cu contribuția și în interacțiune cu beneficiarii;

Corelarea activității de cercetare științifică fundamentală și aplicativă cu nevoile și interesele societății contemporane – inovație tehnologică, schimbări climatice, energie verde, protecția mediului, relații interculturale – în paradigme interdisciplinare și multidisciplinare.

În acest scop, este încurajată participarea la programe de excelență naționale și internaționale, diseminarea și valorificarea rezultatelor cercetării, asumarea poziției de pol științific regional și național.

ATITUDINE PROACTIVĂ

Trecere de la poziționarea reactivă la una proactivă (schimbările profunde și rapide din ultima perioadă au provocat capacitatea de reacție instituțională a UAO);

ACCENT PE CALITATE

În materie de infrastructură, UAO își propune mutarea accentului de pe volum pe calitate, intenționând să privilegieze îmbunătățirea condițiilor pentru activitățile de educație și cercetare;

Evoluțiile viitoare de personal vor viza echilibrări structurale (de compensare a pensionarilor și blocării angajaților) și recrutări focalizate pe expertiză și pe atragerea de valori; Evoluția demografică reflectă tendința de scădere a numărului de candidați, ceea ce implică redimensionarea și restrukturarea programelor de educație / formare pe termen mediu și lung; Cultivarea unei culturi a calității în interiorul UAO.

STRUCTURA FLEXIBILĂ

UAO și-a conturat o structură modernă, integrativă, pentru a permite flexibilizarea pe bază de rezultate și optimizarea funcțională.

DIVERSITATE, INITIATIVĂ ȘI RESPONSABILITATE

Respectarea regulilor; regulamentele și procedurile (pentru toate procesele din cadrul UAO) sunt aprobată democratic și trebuie respectate;

Implicarea beneficiarilor direcți și indirecți în structurile consultative și decizionale ale UAO;

Inițiativă și antreprenoriat: stimularea inițiativei, inclusiv antreprenoriale, în atragerea de fonduri financiare;

Diversitate, multiculturalism și deschidere internațională: pentru a potența valorile individuale și colective prin dezvoltarea de programe de studii în colaborare și parteneriat și proiecte de cercetare transversale multi- și interdisciplinare;

APROPIEREA DE COMUNITATEA LOCALĂ ȘI REGIONALĂ

Parteneriate cu autoritățile locale (Prefectura județului Bihor, Primăria municipiului Oradea, Consiliul Județean, Camera de Comerț și Industrie) și regionale (inspectorate școlare

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
<u>29.XI.2019</u>	<u>RAZVAN IOAN</u>	<u>23.XI.2019</u>	<u>XMANOLAESCU ADRIEN</u>	<u>17.XI.2019</u>	<u>DOPOLIVIU MIRCEA</u>

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ Total pag...
		Data <u>01/10/2020</u>
		Ediție/Revizie <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

din regiunea Transilvania, Agenția de Dezvoltare Regională Nord-Vest Banat Crișana; Parteneriate strategice și operaționale cu reprezentanți ai mediului socioeconomic și cultural (IMM-uri, companii multinaționale, bănci, instituții publice, muzeu, teatre etc.), menite să răspundă cerințelor pieței muncii, să aibă drept efect îmbunătățirea inserției profesionale a absolvenților și să contribuie la dezvoltarea regională.

VIZIBILITATE ÎNTERNATIONALĂ ȘI IMAGINE

Consolidarea brandului UAO și creșterea vizibilității internaționale a instituției prin:

- intensificarea participării la programe academice europene în domeniile educațional, științific și cultural;
- menținerea și extinderea afilierii la organisme internaționale, rețele și consorții academice;
- promovarea dialogului intercultural; o promovarea limbii și civilizației românești.

EDUCATIE MORAL – CETĂTENEASCA

Cultivarea valorilor morale, spiritului civic și simțului etic;

Derularea de proiecte care formează și dezvoltă spiritul civic al studenților, în special prin stimularea voluntariatului, implicând activ asociațiile studențești locale, naționale și internaționale;

- Dezvoltarea spiritului de competiție și de adaptare la globalizare;
- Dezvoltarea personală a studenților în spiritul creativității individuale și colective;
- Promovarea schimbului liber de opinii și a gândirii critice;
- Dezvoltarea spiritului democratic.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	64843 / 09R/	03.XII.2019	17/10/2019	17.XII.2019	10/XII/00 M.R.S.

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag.../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>15</u> din 68 01/01/2020 1/ 0 1 2 3 4 5 6

III. Sistemul de management al calității (SMC)

1. Cerințe ale sistemului de management al calității

Asigurarea calității și cerințele impuse sistemelor de management al calității din educație, UAO se formalizează în conformitate cu Legea 87/2006, prin:

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

La structurarea sistemului de management al calității, UAO conform ISO 9001/2008 și ISO IWA 2/2009 urmărește ca:

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

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

- Politica și procedurile de asigurarea calității;
- Aprobarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și modulelor de formare, precum și a diplomelor și calificărilor;
- Evaluarea studenților;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	MARIA IOAȘI	03.XII.2019	MARIA IOAȘI	17.XII.2019	DOPDV/06 MUR

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../... Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie

- Asigurarea calității corpului profesoral;
- Resursele de învățare și asistență acordată studenților;
- Sistemele informaționale;
- Informația publică.

Acste cerințe sunt cerute de ARACIS, prin reglementările proprii.

2. Identificarea proceselor și interacțiunilor dintre acestea

Educația este gestionată distinct, pe două paliere:

O formare inițială pe două cicluri (licență și master), sub formele de învățământ cu frecvență, pentru o mai bună gestionare a activităților specifice învățământului și pentru a menține și îmbunătăți un răspuns adecvat la solicitările clientilor și pentru a stimula acest tip de formare, UAO a organizat un Compartiment de formare continuă (CFC).

Cercetarea-dezvoltarea-inovarea beneficiază de o atenție corespunzătoare misiunii asumate de UAO: de a contribui la progresul științelor fundamentale și aplicative prin cercetare științifică, inovare și eventual transfer tehnologic. De gestionarea problematicii specifice se ocupă Departamentul de marketing universitar (pentru relații cu mediul socio-economic și cultural) și se prefigurează organizarea unui Departament de cercetare și management programe.

Componenta de transfer tehnologic este acoperită de structurile menționate anterior.

Procese suport

Procese de management:

- Managementul strategic și organizațional fixează obiectivele, stabilește politicile de dezvoltare a organizației. Ambele sunt asigurate, în principal, de Senatul UAO și de Consiliul de administrație.
- Managementul prestării serviciilor este asigurat de către conducerile facultăților (decani și Consiliile facultăților) și departamentelor (directorii de departament, Consiliile departamentelor).
- Managementul resurselor umane acoperă gestionarea (recrutare, stimulare și motivare pe bază de monitorizare, evaluare și control, perfecționare și conchediere) și alocarea resurselor în concordanță cu cerințele proceselor pe care le deservește. Alocarea cadrelor didactice este în principal de resortul directorului de departament și managementului facultății. Situația este similară pentru personalul din subordinea departamentului pe profil și pentru personalul didactic auxiliar, tehnic și de întreținere. Personalul administrativ este gestionat de ComAdm.
- Managementul resurselor materiale și financiare acoperă alocarea resurselor materiale și financiare în concordanță cu cerințele proceselor pe care le deservește. Este asigurat de către directorul de departament, decan, respectiv de către ComAdm, în conjuncție cu cadrele didactice de resort.
- Managementul calității beneficiază de o tratare detaliată în secțiunea alocată în acest manual.

Înțocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LAZAR IOAN	03.XII.2019	MARINELA ASOCIATI	17.XII.2019	RODOLIU MIRCEA

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ Total pag...
		Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>17</u> din 68 <u>01/10/2020</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

- Procesele de asistență juridică, referitoare la respectarea condițiilor legale și cadrului general și specific de reglementare sunt asigurate de responsabilul de resort.
- Procesele de relaționare cu studenții sunt gestionate de Secretariat.
- Departamentul de relații internaționale desfășoară activități specifice dezvoltării colaborării universității cu instituții de prestigiu din lume.
- Editura UAO gestionează toate activitățile specifice publicațiilor.
- Centrul de consiliere și orientare profesională.
- Departamentul fonduri europene.
- Procesele de comunicare internă, documentare, diseminare și control al documentelor și înregistrărilor: sunt asociate structurilor de secretariat însărcinate cu emiterea, procesarea, administrarea și conservarea documentelor.
- Compartimentul IT- Procese de prelucrare a datelor - destinate procesării datelor în vederea furnizării informațiilor necesare analizelor de management și fundamentării deciziilor precum și întreținerea echipamentelor.
- Compartimentul Audit intern- procese de audit: asigurate de specialiști, aflat în subordinea directă aconsiliului de administrație.
- Procesele de bază interacționează cu deosebire în ciclurile I (licență) și II (master), unde procesul de educație presupune și o componentă de cercetare. Reciproc, o parte din procesul de cercetare poate fi asigurat de către studenți.
- Procesele-suport interacționează transversal cu procesele de bază la toate nivelurile, iar managementul calității vizează ansamblul proceselor.

3. Entități ale sistemului de management al calității al UAO

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

Senatul UAO, care, în calitate de cel mai înalt for de decizie și deliberare al UAO, elaborează și adoptă Carta UAO, elaborează și aproba Codul de asigurare a calității, precum și toate metodologiile și regulamentele privind organizarea și funcționarea universității.

Consiliul de Administrație, care asigură conducerea operativă a UAO, elaborează strategii, planifică, achiziționează și gestionează resursele, avizează inițierea și desființarea de noi programe de studii etc.

Departamentul de Managementul Calității (DMC) este o entitate în subordinea Senatului. Misiunea DMC este de a organiza și monitoriza procesul de evaluare periodică și asigurare a calității educației și de inserția profesională a studenților din Universitate. Obiectivul general al DMC este de a institui o cultură a calității educației la care să adere conștient membrii comunității universitare.

Comisia de evaluare și asigurare a calității a UAO (CEAC-UAO) este constituită conform cerințelor Legii 87/2006, privind asigurarea calității educației, fiind compusă din 5 membri: 2 cadre didactice, un reprezentant al angajaților, 2 reprezentanți ai studenților. CEAC-UAO îi revine atribuțiunea de a elabora raportul anual de evaluare a calității educației în UAO, prevăzută de Art. 12 (c) din Legea 87/2006. Atribuțiunile CEAC UAO se raportează la procesul educațional.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LEONARD IOANU	23.XII.2019	PAULUS COLOMBIU	14.XII.2019	RODRIKU LAURE



Universitatea Agora Oradea

**MANUALUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag.../
Total pag...

Pagina 18 din 68

Data

01/10/2020

Ediție/Revizie

1/ 0 1 2 3 4 5 6

Comisiile de evaluare și asigurare a calității organizate la nivelul facultăților (CEAC-F) sunt organizate pentru a coordona activitățile de evaluare și asigurare a calității la nivelul facultăților, pentru a gestiona componentele descentralizate ale acțiunilor CEAC-UAO și pentru a armoniza procedurile și pentru a face schimburi de bune practici între facultățile UAO.

Comisiile de evaluare și asigurare a calității programelor de studii urmăresc monitorizarea programelor de studii, realizarea de evaluări în acest cadru, adoptarea măsurilor operative aferente de asigurare a calității, propun dosarele de autoevaluare necesare pentru evaluarea externă în vederea autorizării/acreditării și relaționează cu ARACIS.

CEAC este o comisie în subordinea Senatului UAO, cu atribuții de monitorizare și control a activităților desfășurate de DMC și facultăți în scopul evaluării și acreditării.

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

Consiliile facultăților, care realizează planificarea strategică și operațională la nivelul facultăților, fundamentează ofertele educaționale, organizează procesul de educație de la etapa de admitere până la înmânarea diplomelor de absolvire, programează resurse și evaluatează activitatea didactică și de cercetare din facultăți.

Consiliile departamentelor, care monitorizează activitatea didactică și de cercetare din departamente, făcând propuneri pentru asigurarea bazei logistice, propun recrutarea, motivarea și sancționarea personalului și gestionează resursele materiale și financiare de care dispun departamentele.

Conducerea operativă a facultăților/departamentelor este asigurată de decani/directorii de departament.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LIZBEN IOAN	03.XII.2019	MIHAI CECICU ANDREI	27.XII.2019	DORIN CIURAT

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag.../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>19</u> din 68 01.10.11.2020 1/ <u>1</u> 2 3 4 5 6

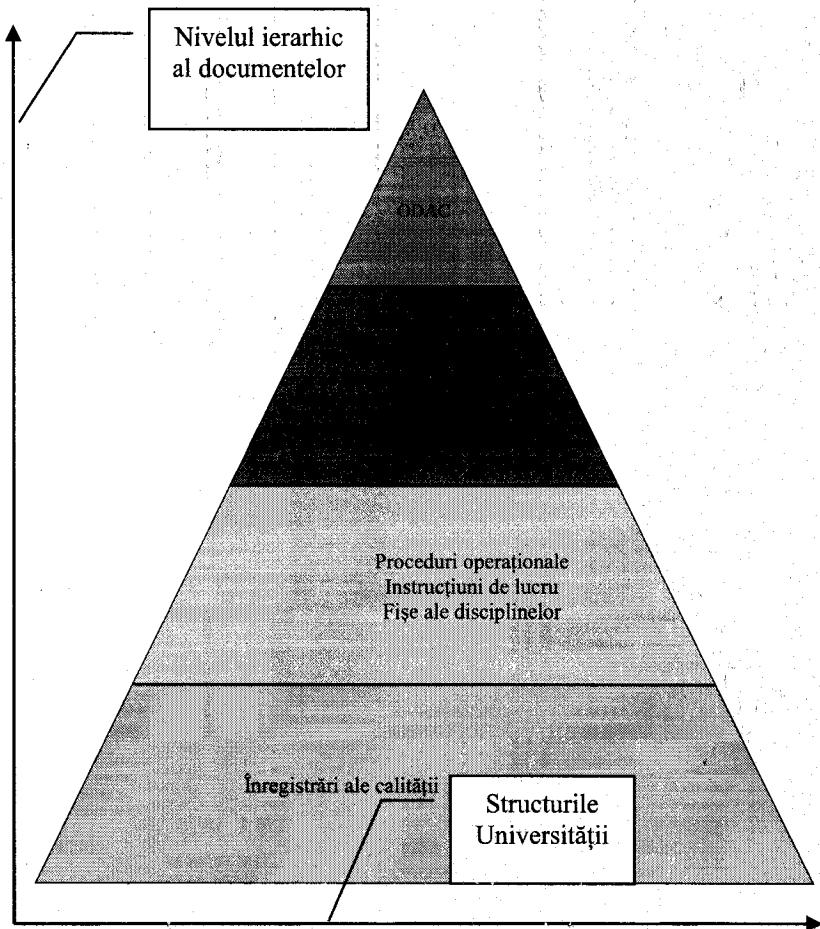
4. Documente ale sistemului de management al calității al UAO

Descrierea SMC al UAO se reflectă în documente programatice ale UAO

- Declarația de politică în domeniul calității a președintelui CA al UAO,
- Codul de asigurare a calității,
- Carta UAO.

Corespunzător rolului pe care îl au, documentele SMC au diferite arii de acoperire și de accesibilitate.

Structurarea documentelor sistemului de management al calității al UAO este următoarea:



Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ Total pag...
		Data <i>01/10/11 2020</i>
		Ediție/Revizie <i>1/ 0 1 2 3 4 5 6</i>

5 Responsabilități în sistemul de management al calității

5.1. Principii ale sistemului de management al calității al UAO

Universitatea Agora din Oradea și-a construit sistemul de management al calității pe principiile definite de ISO_IWA_2/2009 și anume:

1. Abordarea pe bază de proces:

Universitatea trebuie să adopte o abordare pe bază de proces atunci când dezvoltă și implementează un sistem de management al calității. UAO identifică măsura în care fiecare proces operațional ce creează valoare pentru cel ce studiază. Din acest motiv sistemul va include procesele legate de scopul universității

Înțelegerea interacțiunilor dintre procese este importantă pentru orice instituție educațională, pentru a îmbunătăți procesele în timp ce menține în echilibru sistemul în ansamblu. Înțelegerea competenței principale (orientarea către client) include diversi factori pentru a se asigura avantajul competitiv al instituției educaționale.

Acești factori includ tehnologie, abilități, experiență și cultura instituțională și educațională. Puterea colectivă specifică organizației educaționale conduce la crearea valorii pentru cel care învață. Competența principală a instituției educaționale se sprijină prin inovare și adaptarea la schimbările din mediul educațional pentru a menține avantajul său competitiv.

Optimizarea totală (abordarea managementului ca sistem) permite fiecărui proces operațional să își atingă obiectivele din punct de vedere administrativ. Leadership-ul vizionar în organizațiile educaționale stabilește viziunea, creează politica pentru realizarea viziunii și conduce universitatea la a răspunde cu promptitudine la schimbările din mediul educațional.

2. Abordarea pe bază de fapte (abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor); se asigură că deciziile administrative sunt bazate pe înțelegerea clară a faptelor și nu pe speculații convenabile. În acest scop, informațiile și experiența sunt combinate cu analiza, gândirea logică și abordarea științifică. Colaborarea cu partenerii (relații reciproc avantajoase cu beneficiarii) este importantă pentru a obține experiență, abilități și creativitate optime, pentru a aduce valoare celui care învață. Implicarea personalului este cea mai eficientă modalitate pentru o organizație educațională de a-și realiza obiectivele, de a facilita implicarea tuturor persoanelor din universitate și de a utiliza la maximum competența, experiența, abilitățile și creativitatea personalului său. Îmbunătățirea continuă a procesului de învățare al instituției și a învățării individuale a celui care învață, permite organizațiilor educaționale să creeze în continuare valoare. Astfel, sistemul de management al calității al UAO asigură competența, transparența, trasabilitatea și răspunderea. Pentru a asigura îmbunătățirea continuă, sistemul de management al calității al UAO operează în ciclul PDCA (Plan/Do/Check/Act – Planifică/Execută/Verifică/Acționează).

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
XX.VI.2019	MIHAI NICU	08.XII.2019	MARIAESCU ANDREEA	17.XII.2019	ROZVAN IOAN

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
Universitatea Agora Oradea		Pag.../ Total pag...	Pagina <u>9</u> din 68
		Data	01.10.2020
		Ediție/Revizie	1 / 0 1 2 3 4 5 6

5.2. Responsabilitatea managementului sistemului de management al calității (SMC)

Activitatea SMC din UAO are la bază următoarele principii:

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

Responsabilitatea managementului se asigură prin: măsurare, analiză, îmbunătățirea prestării serviciului, cerințele clienților și beneficiarilor. Nivelul de satisfacție al studenților se realizează studiind datele de intrare comparativ cu cele de ieșire iar luarea deciziilor se face pe bază de fapte:

- prin evaluarea proceselor ce alcătuiesc sistemul de management al calității, care corespund domeniului vizat;
- orientarea spre beneficiar.

Studenții sunt beneficiari direcți ai activității în UAO, iar mediul socio-economic grupează generic beneficiarii indirecți.

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

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

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	MIHAIUSCU ANDREEA	03.XII.2019	MARIAUSCU ANDREEA	12.XII.2019	GEORGIU LUCIA



**MANUALUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag..../ Total pag...	Pagina <u>22</u> din 68
Data	<u>01/10/2020</u>
Ediție/Revizie	1/ <u>0 1 2 3 4 5 6</u>

5.3. Angajamentul managementului

Conducerea UAO a formulat politica referitoare la calitate și a definit obiectivele calității proceselor educaționale. Principala preocupare o constituie orientarea serviciilor educaționale către beneficiari. Pentru asigurarea cerințelor de calitate și respectarea criteriilor de eficiență în activitatea educațională, SMC trebuie să:

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

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

5.4. Reprezentantul SMC

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

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

5.5. Analiza efectuată de management

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

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

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019		03.XII.2019		17.XII.2019	

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ ... Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>23</u> din 68 <u>01.10.2020</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

- stadiul implementării SMC și a acțiunilor corective și preventive.

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

Datele de ieșire sunt reprezentate de hotărârile și deciziile Senatului / Consiliului de administrație adoptate în urma dezbatelii raportului preliminar. Ca urmare a analizei efectuate de management, se întocmește un plan de măsuri/îmbunătățire care este adus la cunoștința entităților și persoanelor cu responsabilități în aplicare.

5.6. Comunicare internă

În UAO, continuitatea și calitatea proceselor de comunicare internă sunt garantate de către rector. Hotărârile Senatului și Consiliului de Administrație sunt numerotate, date și transmise structurilor organizatorice și funcționale interesate. Pentru conformitate, documentele respective sunt semnate de secretarul șef al UAO. Directorii de departamente și decanii facultăților răspund de transmiterea și aplicarea acestor hotărâri. Documentele SMC se difuzează controlat, conform procedurilor generale de control al documentelor și înregistrărilor. CEAC, CC și DMC răspund de comunicarea hotărârilor, deciziilor și dispozițiilor referitoare la eficacitatea SMC, către personalul Universității. Comunicarea datelor privind documentele de studii universitare este reglementată în instrucțiuni de lucru specifice.

5.7. Responsabilități în proiectarea în sistemului de management al calității al UAO

Standardul în materie de asigurare a calității la UAO este definit prin Declarația de politică în domeniul calității a rectorului UAO. Liniile directoare ale SMC al UAO sunt fixate de Senatul UAO prin prezentul Cod de asigurare a calității, pe care îl elaborează și adoptă. Codul de asigurare a calității este revizuit de Senatul UAO atât pentru a aduce modificări la SMC, cât și pentru a îl pune de acord cu modificările legislative și ale cadrului normativ aplicabil. În aplicarea Codului de asigurare a calității, DMC elaborează propriul regulament de organizare și funcționare, care este aprobat de Senatul UAO și care reflectă elementele structurale și funcționale ale SMC în domeniul educației. Regulamentul de organizare și funcționare al DMC este revizuit periodic, pentru a fi menținut în acord cu prevederile Codului de asigurare a calității. SMC al UAO evoluează permanent pentru a asigura un răspuns mai adecvat la cerințele beneficiarilor. UAO țintește creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor atât prin adevararea spectrului serviciilor educaționale la necesitățile identificate, cât și prin îmbunătățirea acestora. Proiectarea și planificarea adaptivă a SMC se reflectă în planul strategic și planurile operaționale ale UAO și, specific, în planul strategic și planurile operaționale ale DMC, aprobată de Senatul UAO.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001	
		Exemplarul nr.1	
		Pag..../ Total pag...	Pagina <u>24</u> din 68
		Data	<u>01/11/2020</u>
		Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5 6

5.8. Planificarea sistemului de management al calității al UAO

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

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

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

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

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

5.9. Responsabilități în monitorizarea în sistemul de management al calității al UAO

Monitorizarea SMC este realizată de CEAC Această comisie se află în subordinea Senatului UAO și are atribuiri de control a activităților desfășurate de DMC și facultăți în scopul evaluării și acreditării. Monitorizarea unor procese și componente ale SMC:

- monitorizarea programelor de studii este asigurată de către responsabilul programului de studii, directorul de departament, de către Consiliul facultății / decan;
- monitorizarea calității activităților de cercetare este asigurată de către directorii de departamente, directorul Departamentului cercetare și management programe;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	MARIA POPESCU	03.XII.2019	MANOLETA POPESCU	12.III.2019	POPOVICIU LUCIA

 AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag...
		Pagina <u>25</u> din 68 Data <u>01/10/2020</u> Ediție/Revizie <u>1/ 0 1 2 3 4 5 6</u>

- monitorizarea serviciilor-suport este asigurată de către directorul ComAdm.

6. Controlul și verificarea SMC

6.1. Controlul asigurării calității

Controlul intern al SMC al UAO se realizează pe două palieri:

- academic: realizat de către Senatul UAO, prin CEAC
- executiv: asigurat prin analize efectuate de management supuse atenției Consiliului de administrație și prin audituri realizate de Serviciul audit intern, aflat în subordinea directă a rectorului UAO

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

6.2. Controlul documentelor

Conform SR EN ISO 8402 prin document se înțelege orice „informație (ce conține date semnificative) împreună cu mediul său suport”. Mediile suport pot fi: hârtia, fotografiile, discurile magnetice, electronice sau optice pentru computer sau combinații ale acestora. În acest context orice act oficial ce constituie un element de informare prin care se preconizează sau se adeverește un fapt, se conferă un drept sau se recunoaște o obligație reprezentă un document.

El servește la fundamentarea acțiunilor sau la cunoașterea acestora, fiind o indicație, o mărturie sau o probă. Controlul documentelor se referă la ansamblul activităților prin care se proiectează, elaborează, verifică, evaluatează și păstrează fluxul de documente. În cadrul UAO controlul documentelor se realizează la nivel de serviciu, facultate sau universitate, de către acele persoane, cadre didactice sau personal administrativ, a căror activitate contribuie - direct sau indirect - la menținerea sub control a documentelor universitare. Activitatea de Control a documentelor în cadrul UAO stabilește

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LAZAR IOAȘI	03.XII.2019	MANDATIU POPOVIĆ	18.XII.2019	DOBRIU MIRCEA

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		
	Pag..../ Total pag...	Pagina <u>26</u> din 68
	Data	<u>01/10/2020</u>
	Ediție/Revizie	1 / 0 1 2 3 4 5 6

6.2.1. Cerințe ale procesului de control al documentelor

Controlul documentelor cerute de sistemul de management al calității din UAO implică, în primul rând, ca înaintea emiterii documentelor să se verifice dacă sunt adecvate specificului desfășurării procesului reglementat, în universitate.

Este strict necesar ca documentele cerute de sistemul de management a calității să fie în concordanță cu legislația în vigoare (legi, ordonanțe, ordine ministrului, hotărâri etc.) și să se adapteze la modificările acesteia.

În ce privește regimul documentelor externe, care fac referiri la activități ce se desfășoară în universitate, pentru a fi difuzate și aplicate în universitate, acestea sunt supuse procesului de selecție la Registratura universității și Secretariatul general al universității. În cadrul UAO îmbunătățirea sistemului de asigurare a calității are la bază principiile:

- orientarea către client,
- implicarea personalului,
- îmbunătățirea continuă.

Acstea impun în permanență actualizarea și elaborarea de noi documente conforme cu cerințele asigurării calității.

6.2.2. Analiza și aprobarea inițiativelor de elaborare, modificare sau anulare a documentelor

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

6.2.3. Procesul de elaborare a documentelor

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

Forma finală a documentului este supusă aprobării CA-UAO. În urma aprobării documentului, forma finală este pusă la dispoziția utilizatorilor.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data <u>29.VII.2019</u>	Funcție Nume și prenume <u>L. G. STĂLESCU</u>	Data <u>06.XII.2019</u>	Functie Nume și prenume <u>MIHAI M. MURAT</u>	Data <u>06.XII.2019</u>	Funcție Nume și prenume <u>MIHAI MURAT</u>

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
Universitatea Agora Oradea		Pag.../ ... Total pag...	Pagina <u>47</u> din 68
		Data <u>01/10/2020</u>	<u>Ediție/Revizie</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

6.2.4. Procesul de modificare a documentelor

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

6.2.5. Utilizarea documentelor

Orice utilizator trebuie să poată identifica ultima versiune a documentului referitor la activitatea respectivă, în lista de evidență a documentelor disponibilă sub diverse forme la nivel de departament, facultate sau universitate, să respecte prescripțiile documentului și să realizeze înregistrările necesare. Documentul aprobat pentru aplicare este difuzat către toate punctele de aplicare prin postarea lui pe site-ul departamentului, al facultății sau după caz, al universității și în același timp trimis prin e-mail tuturor utilizatorilor. Pentru documentele importante, CEAC-F trimit o adresă de înaintare directorilor de departamente din cadrul facultăților. Aceștia anunță prin lista de difuzare personalul afectat de apariția noului document și le pune la dispoziție adresa web, la care este accesibil documentul revizuit. Documentul este afișat și la avizierul departamentului/facultății pentru personalul care nu are acces la site-ul indicat. Pentru respectarea principiului îmbunătățirea continuă, documentele sunt revizuite periodic. Astfel, se elimină eventualele neconformități sesizate în timpul utilizării. Pentru aplicarea principiului orientării către client se identifică periodic noile necesități ale clienților și se ține seama de acestea în revizuirea documentelor. Pentru aplicarea principiului implicării personalului, periodic, se solicită prin adresa de înaintare sau e-mail utilizatorilor documentului opinia privind necesitatea revizuirii. Observațiile, sugestiile, recomandările sau lipsa acestora se consemnează în Procesele verbale din cadrul ședințelor de departament sau de Consiliu, special convocate. Opiniile pot fi individuale sau colective și se consemnează ca atare.

Analiza și clasificarea acestora se realizează de către CC sau CEAC-UAO în funcție de complexitatea situației; acestea propun CEAC din Senatul UAO modificările necesare ale documentului respectiv sau retragerea acestuia. Senatul aprobă revizuirea documentului sau retragerea acestuia. Informația privind revizuirea sau retragerea documentului respectiv poate fi difuzată către toate punctele de aplicare astfel: pe site-ul DMC al UAO prin circulară către CEAC-F se anunță decizia de revizuire și adresa web la care este accesibilă noua variantă sau retragerea definitivă a variantei vechi. responsabilității cu calitatea de la nivel de facultate, anunță prin circulară personalul afectat de revizuirea documentului și adresa web, la care este accesibilă noua variantă sau se anunță retragerea acestuia.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	<u>MIHAI BOIAN</u>	03.XII.2019	<u>MIHAI BOIAN</u>	14.XII.2019	<u>MIHAI BOIAN</u>

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		
	Pag.../ Total pag...	Pagina <u>28</u> din 68
	Data	<u>01/10/2020</u>
	Ediție/Revizie	<u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

6.2.6. Distribuirea documentelor externe care trebuie puse în aplicare

După ce sunt selectate, documentele externe care trebuie puse în aplicare vor fi difuzate către toate punctele de aplicare astfel: - pe site-ul DMC al UAO; - CEAC-UAO anunță prin e-mail și circulară decanii facultăților și CEAC-F de necesitatea aplicării documentului respectiv și adresa web unde poate fi accesat pentru lămuriri; - responsabilii cu calitatea la punctele de lucru

(CEAC-F) anunță prin e-mail și circulară personalul afectat de necesitatea aplicării documentului respectiv și adresa web unde se găsesc clarificări cu privire la aplicarea documentului. CEAC-F și CEAC-UAO se asigură de disponibilități la punctele de utilizare a documentelor externe relevante.

6.2.7. Durata de păstrare a documentelor în UAO

Toate documentele menționate ca documente valabile sunt supuse în mod necesar operației de documentare. Perioada de păstrare prestabilită este de minim 5 ani. Locurile de păstrare ale diferitelor documentelor valabile sunt cele menționate ca locuri de utilizare în prezentul Cod de asigurare a calității: în cadrul facultății sau în cadrul DMC, dacă este vorba despre programele de calitate, chestionarele de evaluare a cursurilor de către studenți).

6.2.8. Responsabilități referitoare la controlul documentelor la UAO

Senatul UAO prin CEAC:

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

DMC prin CC:

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

DMC prin CEAC-U/CEAC-F:

- verifică aplicarea documentelor;
- răspunde de controlul documentelor utilizate în sistemul de management al calității la punctele de lucru;
- anunță personalul afectat de apariția unui document aprobat pentru aplicare, revizuit sau retras și adresa web la care documentul este accesibil;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
19.VI.2019	LAZAR IOAN	28.XII.2019	MARIA CRISTINA AGORAEANU	17.XII.2019	RODOLFIU IDA IRINA

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>29</u> din 68 <u>01/10/2020</u> 1/0 1 2 3 4 5 6

- afișează la punctele de lucru indexul lunăr al documentelor externe în vigoare;
 - verifică și decide privind colectarea rezultatelor anchetei la care sunt supuse documentele;
 - înainte de punerea în aplicare a rezultatelor comparării cu organizații similare (modele de excelență), analizează, ordonează, clasifică și stochează informațiile obținute;
 - verifică și decide în ceea ce privește modificările documentelor și decide asupra revizuirii sau retragerii acestora după analiza informațiilor din ancheta privind modificările necesare.
- Emitentul sau cel care elaborează documentul:
- contribuie la analiza documentului;
 - răspunde de elaborarea documentului;
 - răspunde de modificarea documentului;
 - instruiește personalul privind aplicarea documentului;
 - contribuie la utilizarea documentului.
- Utilizatorul documentului contribuie:
- la analiza și modificarea documentului;
 - la aplicarea documentului.

6.2.9. Punerea în aplicare – Preluarea documentelor existente

Înregistrările referitoare la intrarea în vigoare a documentelor utilizate în sistemul de management al calității al universității și revizuirea acestora sunt înregistrate la Registratura UAO

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

6.3. Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt un alt tip de documente ale SMC. În cadrul UAO înregistrările sunt păstrate și controlate pentru a evidenția conformitatea proceselor desfășurate și a serviciilor prestate cu cerințele specificate, pentru a se asigura identificarea și trasabilitatea și pentru a demonstra funcționarea eficace și eficientă a SMC. Formele înregistrărilor din UAO sunt: registre, procese verbale, analize, rapoarte etc. Pentru înregistrările SMC sunt prevăzute următoarele controale în scopul identificării, păstrării, protecției, regăsirii și distribuției acestora:

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume

 UNIVERSITATEA AGORA <i>IN HOC SIGNO VINCES</i>	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie
		Pagina <u>30</u> din 68 01/01/2020 1/0 1 2 3 4 5 6

6.3.1. Stabilirea registrelor necesare identificării înregistrărilor

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

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

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

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

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

Fiecare document i se asociază o data calendaristică la care se face înregistrarea documentului respectiv. În oricare registru, la același număr și aceeași dată nu se acceptă asocierea decât a unui singur document. Pentru numărul respectiv se înscrie în registru denumirea documentului, emitentul documentului și adresantul/adresanții documentului respectiv. Este util ca acest circuit să fie dublat de poșta electronică și progresiv, înlocuit de aceasta, pentru că este mult mai eficientă. Depozitarea, protejarea (arhivarea) înregistrărilor sunt conform Regulamentului privind arhivarea documentelor la Universitatea Agora, aprobat de Senat.

6.3.4. Regăsirea înregistrărilor, conform diverselor solicitări

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	KATIE OMAR	03.VII.2019	ANASTASIU FRANCIS	17.XII.2019	ADAMOVICIU GHEORGHE

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1						
Universitatea Agora Oradea		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Pag..../ Total pag...</td><td style="width: 50%;">Pagina <u>31</u> din 68</td></tr> <tr> <td>Data</td><td>01/01/2020</td></tr> <tr> <td>Ediție/Revizie</td><td>1/ 0 1 2 3 4 5 6</td></tr> </table>	Pag..../ Total pag...	Pagina <u>31</u> din 68	Data	01/01/2020	Ediție/Revizie	1/ 0 1 2 3 4 5 6
Pag..../ Total pag...	Pagina <u>31</u> din 68							
Data	01/01/2020							
Ediție/Revizie	1/ 0 1 2 3 4 5 6							

6.3.5. Controlului necesar pentru eliminarea înregistrărilor

Durata de păstrare a înregistrărilor trebuie să fie suficientă pentru a asigura îndeplinirea funcțiilor acestora, fără a crea dificultăți privind asigurarea spațiului necesar pentru păstrare. Durata de păstrare este stabilită de CC și consemnată în procesul verbal al ședinței respective. După expirarea duratei de păstrare, înregistrările vor fi eliminate de către responsabilul cu documentația din CEAC-UAO, conform unui proces verbal.

6.3.6. Responsabilități în controlul înregistrărilor

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

6.4. Auditul intern

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

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

Procesul de audit intern al SMC este documentat de procedura generală de audit intern, care stabilește responsabilitățile etapelor procesului de audit intern. Serviciul de audit intern elaborează rapoarte de audit intern al SMC. Pe baza acestor documente și informații se iau măsuri de adaptare a tehniciilor de audit intern la cerințele documentelor de referință. DMC analizează rapoartele de audit, evidențiază neconformitățile și le consemnează în Registrul de evidență a neconformităților. Desfășurarea corespunzătoare a activităților, asumarea responsabilităților și alocarea de resurse sunt condiții necesare atingerii indicatorilor de performanță a managementului procesului de audit intern.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29 XI. 2019	DR. IRINA RADU	03 XII. 2019	DR. IRINA RADU	07 XI. 2019	DR. IRINA RADU

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag...
	Data	01/01/2020
	Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5 6

7. Auditul intern

7.1. Politica și obiectiv

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

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

Procesul de audit intern al SMC este documentat de procedura generală de audit intern, care stabilește responsabilitățile etapelor procesului de audit intern. Serviciul de audit intern elaborează rapoarte de audit intern al SMC. Pe baza acestor documente și informații se iau măsuri de adaptare a tehniciilor de audit intern la cerințele documentelor de referință. DMC analizează rapoartele de audit, evidențiază neconformitățile și le consemnează în Registrul de evidență a neconformităților. Desfășurarea corespunzătoare a activităților, asumarea responsabilităților și alocarea de resurse sunt condiții necesare atingerii indicatorilor de performanță a managementului procesului de audit intern.

Personalul care conduce audituri ale elementelor sistemului calității trebuie să fie independent de personalul care are responsabilități directe asupra activităților sau zonelor specifice auditate. Pentru a cuprinde elementele prezentate mai sus, ar trebui elaborat și documentat un plan de audit.

Observațiile și concluziile auditului, precum și acordurile referitoare la acțiunile corective oportune, trebuie înregistrate și prezentate managementului responsabil al zonei auditate, pentru acțiuni corespunzătoare, și aduse la cunoștință managementului cu responsabilitatea executivă în domeniul calității, pentru informare.

7.2. Scop și domeniu de aplicare

Îndrumări referitoare la auditurile asupra sistemului calității, la criteriile de calificare pentru auditori și la conducerea programelor de audit sunt prezentate în SR EN ISO 10011. Auditurile interne ale calității, așa cum sunt cerute de ISO 9001/2, trebuie efectuate de universitate în scopul de a determina dacă diversele elemente ale sistemului calității în cadrul ei sunt eficace și corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor declarate referitoare la calitate. Planul auditurilor interne trebuie să indice frecvența auditurilor periodice. UAO trebuie să selecteze și să desemneze auditori competenți.

Programul auditului trebuie să cuprindă:

- planificarea și programarea activităților și zonelor specifice care urmează să fie auditate;
- desemnarea personalului, cu calificarea corespunzătoare, pentru conducerea auditurilor;
- proceduri documentate pentru efectuarea auditurilor, inclusiv pentru înregistrarea și raportarea rezultatelor auditului calității, precum și pentru convenirea acțiunilor corective oportune referitoare la deficiențele depistate în timpul auditului.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Functie Nume și prenume	Data	Functie Nume și prenume
29.XI.2019	LUMINIȚA IOANI	03.XI.2019	NADOLESCU ANDREEA	19.XI.2019	DOBROGĂ VIOIU MIRCEA

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag.... / Total pag...
	Data	01/10/2020
	Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5 6

În afara auditurilor planificate și sistematice, alte situații care necesită audituri pot fi: modificări organizatorice, feedback-ul pieței, rapoarte de neconformitate și sondaje.

7.3. Responsabilități

Compartimentul responsabil cu organizarea auditurilor calității poate menține și următoarele înregistrări:

- înregistrări ale calificărilor analizatorilor;
- liste complete de verificare pentru audit și fișe de lucru ale analizatorilor;
- corespondență aferentă diferitelor tipuri de evaluări;
- programe periodice de audit;
- procedurile de audit folosite.

7.4. Acțiuni și metode

Evaluările obiective ale sistemului calității, efectuate de personal competent, trebuie să includă următoarele activități sau zone:

- a. structuri organizatorice;
- b. proceduri administrative, operaționale și ale sistemului calității;
- c. resurse de personal, de echipamente și de materiale;
- d. zone de activități didactice, operații și procese;
- e. nivel de pregătire studenți și masteranzi;
- f. documentație, rapoarte și păstrarea înregistrărilor.

Programul auditului trebuie să cuprindă:

- planificarea și programarea activităților și zonelor specifice care urmează să fie auditate;
- desemnarea personalului, cu calificarea corespunzătoare, pentru conducerea auditurilor;
- proceduri documentate pentru efectuarea auditurilor, inclusiv pentru înregistrarea și raportarea rezultatelor auditului calității, precum și pentru convenirea acțiunilor corective oportune referitoare la deficiențele depistate în timpul auditului.

În afara auditurilor planificate și sistematice, alte situații care necesită audituri pot fi: modificări organizatorice, feedback-ul pieței, rapoarte de neconformitate și sondaje.

7.5. Documente asociate

Raportul de audit trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- toate cazurile de neconformități sau deficiențe;
- acțiuni corective adecvate, oportune.

Rezultatele auditurilor trebuie înregistrate și aduse la cunoștința personalului care are responsabilități în zona auditată. Rezultatele auditurilor interne ale calității fac parte integrantă din datele de intrare ale activităților de analiză efectuată de management.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
03 XI. 2019	MIHAI POPESCU	03 XI. 2019	MARIA GHEORGHE	17 XI. 2019	DOINA CIOARA



Universitatea Agora Oradea

**MANUALUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag.../
Total pag...

Pagina 34 din 68

Data

01.10.2020

Ediție/Revizie

1 / 0 1 2 3 4 5 6

În afară de auditurile interne periodice, poate fi inițiat un audit intern pentru oricare din următoarele motive:

- pentru evaluarea sistemului calității atunci când se dorește stabilirea unei relații contractuale;
- pentru a verifica dacă sistemul calității continuă să respecte condițiile specificate și dacă este implementat;
- atunci când au fost efectuate schimbări importante în zone funcționale (reorganizări și revizuirile ale procedurilor);
- atunci când securitatea, realizarea sau dependabilitatea absolvenților sunt pericolită sau sunt suspecte de a fi pericolită din cauza neconformităților;
- atunci când este necesar să se verifice dacă acțiunile corrective au fost întreprinse și dacă au fost eficace;
- atunci când sistemul calității este evaluat în raport cu un standard referitor la sistemele calității.

Conducătorul etapei de audit și compartimentul desemnat cu responsabilitatea auditurilor trebuie să mențină următoarele înregistrări asupra auditului:

- planul și anunțarea auditului;
- liste de verificare necompletate ale auditului;
- raportul auditului și înaintea constatărilor;
- răspunsul departamentelor auditate;
- acțiuni de supraveghere întreprinse pe baza raportului auditorului.

Auditurile interne periodice trebuie efectuate în scopul de:

1. a determina adecvarea și confirmarea elementelor sistemului calității în raport cu condițiile referitoare la documentarea și implementarea acestora;
2. a determina eficacitatea sistemului calității implementat în satisfacerea obiectivelor specificate ale calității;
3. a satisface condițiile de reglementare;
4. a oferi un prilej pentru îmbunătățirea sistemului calității al universității;
5. a facilita auditurile externe ale calității.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
<u>29.XI.2019</u>	<u>DR. IRINA STOICA</u>	<u>08.XII.2019</u>	<u>MARIA GEORGESCU</u>	<u>07.XII.2019</u>	<u>DORINA IOANA STOICA</u>

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
Universitatea Agora Oradea		Pag.../ Total pag...	Pagina <u>35</u> din 68
		Data	<u>01.10.2020</u>

8. Managementul resurselor

8.1. Politica în domeniu , planificarea, procurarea și repartizarea resurselor

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

Pentru îmbunătățirea rezultatelor obținute în domeniul cercetării, UAO are în vedere planuri de dezvoltare și planuri de investiții corelate cu veniturile previzionate. Activitatea de investiții a UAO vizează priorități privind dezvoltarea resursei umane implicate în activități de cercetare și constituirea în viitor a unor centre de cercetare reprezentative pentru direcțiile de cercetare asumate; sprijinirea membrilor comunității academice pentru a atrage fonduri destinate dezvoltării; lansarea unor programe proprii de cercetare finanțate din resurse proprii; dezvoltarea infrastructurii destinate cercetării.

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

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

Planificarea, procurarea și repartizarea resurselor UAO identifică necesarul de resurse pentru furnizarea serviciului educațional și serviciului de cercetare și asigură disponibilitatea resurselor care asigură funcționarea SMC. Resursele sunt dimensionate și alocate astfel încât să permită creșterea satisfacției beneficiarilor. Pentru a realiza o utilizare eficientă a resurselor, UAO abordează repartizarea acestora dintr-o perspectivă bazată pe obiectivele stabilite în planul strategic. Resursele umane, materiale și umane care deservesc mai multe procese operaționale sunt alocate astfel încât să le maximizeze intensitatea utilizării. În cadrul UAO demersul de planificare și repartizare a resurselor implică parcurgerea unor etape după cum urmează:

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	N. ALEXANDRU	03.XII.2019	03.XII.2019	03.XII.2019	03.XII.2019

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag..../ Total pag...
		Data <u>01/01/2020</u>
		Ediție/Revizie <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

8.2. Managementul resurselor umane

Conducerea UAO urmărește permanent:

- asigurarea resurselor umane (cadre didactice, personal auxiliar etc.) care să probeze competență profesională și experiență adekvată activităților prestate;
 - creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor direcți și indirecți ai produselor/serviciilor oferite de UAO;
 - dezvoltarea resurselor umane în vederea îmbunătățirii continue a SMC.
- Pentru realizarea acestor obiective este acordată prioritate următoarelor cerințe:
- Asigurarea competenței, instruirii și responsabilizării;
 - Angajarea personalului UAO se face prin concurs respectând Regulamentul privind ocuparea posturilor didactice auxiliare și a posturilor nedidactice, elaborată conform legislației în vigoare și Cartei UAO, urmărindu-se atingerea nivelului de competență cerut de standardele specifice ale CNATDCU / proprii (Metodologia de concurs pentru ocuparea posturilor didactice în cadrul UAO)
 - Formarea continuă și perfecționarea prin activitatea de cercetare a cadrelor didactice ale UAO;
 - Instruirea cadrelor didactice la nivel individual.

Cadrele didactice ale UAO sunt evaluate pe baza unor reguleme și proceduri specifice Regulamentul privind evaluarea cadrelor didactice, Procedură de evaluare a cadrului didactic de către directorul Departamentului, Procedura de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, Procedura de evaluare colegială a cadrelor didactice din Departament.)

Etapele activității de evaluare sunt:

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

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

Motivarea cadrelor didactice din UAO este susținută de următoarele elemente:

- apartenența la o instituție de elită a învățământului universitar românesc;
- acordarea salarizării diferențiate în funcție de ierarhizarea oferită de evaluarea cadrelor didactice;
- acordarea de recompense morale sau materiale în raport cu aportul adus la desfășurarea diferitelor activități suplimentare normei de bază.
- acordarea unor facilități cu privire la plata unor taxe UAO pentru personalul UAO și rudele de gradul I ale acestora, pe baza hotărârilor Senatului;
- facilitarea publicării manualelor sau rezultatelor cercetării în Editura Universității Agora.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	AGORA IN HOC SIGNO VINCES	03.XII.2019	AGORA IN HOC SIGNO VINCES	03.XII.2019	AGORA IN HOC SIGNO VINCES

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>37</u> din 68 <u>01.10.2020</u> 1/ 0 1 2 3 4 5 6

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

8.3. Managementul resurselor materiale și informaționale

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

- Asigurarea și menținerea infrastructurii necesare realizării conformității cu cerințele educației și pregătirii de specialitate a studenților, dar și specializării prin cursuri postuniversitare;
- Asigurarea infrastructurii necesare activității desfășurată în cadrul studiilor din UAO dispune de o infrastructură adekvată unei bune desfășurări a activităților specifice (clădiri, spații de lucru, laboratoare, bibliotecă, sală de lectură) și servicii auxiliare adecvate.

Spațiile de învățământ ale UAO sunt consimilate în liste organizate în funcție de regimul lor juridic:

- Centralizatorul spațiilor de învățământ în proprietate, pe criterii de folosință
- Centralizatorul spațiilor de învățământ în administrare, pe criterii de folosință
- Centralizatorul spațiilor de învățământ închiriate pe criterii de folosință.

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

Accesul la resursele informaționale este asigurat de regulă prin aplicații on-line pentru:

- evidența studenților,
- accesul la biblioteca UAO și biblioteci partenere, la BDI, la regulamente etc.

8.3.1. Analiza contractelor

Înaintea prezentării unei oferte sau a acceptării unui contract sau a unei comenzi (formularea condițiilor), oferta, contractul sau comanda trebuie analizate pentru a se asigura de următoarele:

- condițiile sunt definite și documentate în mod adecvat;
- atunci când nu este disponibilă o formulare scrisă a condițiilor pentru o comandă primită verbal, furnizorul trebuie să se asigure că, înainte de a fi acceptate, condițiile indicate în comandă sunt convenite;
- orice diferențiere între condițiile contractului sau ale comenzi și condițiile ofertei sunt solutionate;
- furnizorul are capabilitatea de a satisface condițiile contractului sau ale comenzi.

Furnizorul trebuie să identifice modul în care o modificare a unui contract este efectuată și este corect transferată funcțiilor implicate din cadrul organizației furnizorului.

Înregistrările analizelor contractului trebuie păstrate. De asemenea, trebuie stabilite

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29 XI. 2019	M. BĂDILĂ ROMY	03 XII. 2019	M. BĂDILĂ ROMY	07 XII. 2019	M. BĂDILĂ ROMY



Universitatea Agora Oradea

MANUALUL CALITĂȚII

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag..../
Total pag...

Pagina 38 din 68

Data

01.10.2020

Ediție/Revizie

1 / 0 1 2 3 4 5 6

cările de comunicare și interfețele cu organizația clientului în ceea ce privește rezolvarea problemelor referitoare la contract.

Procedurile instituționalizate de analiză a contractelor, ca parte a sistemului calității, asigură următoarele avantaje:

- toate părțile interesate au posibilitatea să analizeze contractul;
- o listă de verificare sau un ghid documentat este pus la dispoziția celor care efectuează analiza, pentru a verifica dacă s-au înțeles exigențele contractului;
- cei care verifică au la dispoziție o metodă pentru urmărirea termenelor contractului și pentru a-și exprima părerile;
- toate compartimentele funcționale interesate sunt implicate în contract de la început și concură la elaborarea unui plan pentru desfășurarea cu succes a contractului;
- există o metodă pentru analizarea planului calității împreună cu clientul;
- se creează posibilitatea ca la viitoarea analiză contractul sau planul calității să fie ameliorat.

Din cele prezentate rezultă că, o dată implementate, procedurile de analiză a contractelor ajută la reducerea sau la evitarea neînțelegерilor sau disputelor între furnizori și clienți.

Scop și domeniu de aplicare

Acest domeniu se referă la ținerea sub control a proiectelor de oferte, comenzi și contracte asociate produselor livrate și se aplică tuturor compartimentelor și persoanelor implicate în aceste activități.

Acțiuni și metode

Pentru a asigura îndeplinirea condițiilor referitoare la acest element de sistem al calității prin aplicarea politicii și atingerea obiectivului, se desfășoară în mod sistematic și planificat următoarele activități:

- identificarea clienților potențiali, a necesităților acestora și pieței, a realizărilor concurenților, prin aplicarea directivelor de analiză a pieței și analiză comparativă (benchmarking);
- analiza cererilor de ofertă și proiectelor de ofertă / comandă / contract pentru a se asigura că:
 1. condițiile sunt definite și documentate în mod adecvat,
 2. sunt soluționate diferențele între condițiile ofertei și proiectului de contract și disponem de capacitatea cerută pentru satisfacerea cererii de ofertă / comenzi / contractului;
- managementul comenzi / contractului (pregătire – lansare - urmărire);
- ținerea sub control a modificărilor de control, pe parcursul execuției;
- auditarea procedeului pentru a ne asigura de aplicarea lui efectivă și eficientă.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29 XI 2019	LASZLÓ IOAKI	03 XII. 2019	MIHAI CIOȘCĂREANU	09 XII. 2019	RODOLFO MUÑOZ

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.... / Total pag... Data Ediție/Revizie

8.4. *Mediul de lucru*

Furnizarea serviciilor educațional și de cercetare asigură condiții de lucru și conturează un mediu de învățare și cercetare convivial, care să îndeplinească cerințele beneficiarilor. Conducerile operative ale facultăților și unităților de cercetare monitorizează condițiile de lucru, iar DMC evaluează periodic mediul de lucru, incluzând constatăriile în Raportul anual referitor la asigurarea calității în UAO și face recomandări pentru îmbunătățirea acestuia. Acțiunile concrete întreprinse în această privință, acolo unde este cazul, constituie ieșirile evaluărilor și sunt incluse în analiza efectuată de management.

9. Managementul procesului educațional

9.1. *Politica în domeniu, identificarea cerințelor referitoare la programele de studii și educaționale*

Cerințele specifice ale celor care învață sunt cuprinse în planurile lor de studiu, în curricule și în serviciul educațional furnizat de UAO sunt identificate de către conducerile operative ale facultăților în conjuncție cu structuri competente ale UAO.

Cerințele legale și reglementările se conformează cerințelor legale, reglementate și de acreditare referitoare la educație (ARACIS, MECS, RNCIS). Prin raportare la cerințele legale și specifice, UAO organizează programe de studii universitare pentru cele două cicluri de învățământ: licență și master, la forma de învățământ cu frecvență. De asemenea, UAO organizează programe educaționale postuniversitare. Formalizarea cerințelor relative la programele de studii și educaționale organizate de UAO a condus la definirea cadrului reglementar intern:

- Carta universității
- Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de licență
- Regulament privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de master
- Regulamentul privind organizarea și funcționarea programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă
- Regulament privind organizarea admiterii în ciclurile de studii universitare de licență și de master
- Regulament de înmatriculare a studenților la ciclul licență și masterat
- Regulament privind activitatea profesională a studenților în baza sistemului european de credite transferabile (ects)
- Regulamentul privind sistemul european de credite transferabile (ects/sect)
- Regulament de recunoaștere a studiilor studenților ca urmare a unor mobilități la alte universități din țară și/sau străinătate
- Regulament de acordare a burselor în cadrul Universității Agora din Municipiul Oradea
- Regulament privind examinarea și notarea studenților în cadrul Universității Agora din Municipiul Oradea

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	MIRCEA IOAN	03.XII.2019	MIRCEA IOAN	03.XII.2019	MIRCEA IOAN

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag..../ Total pag...
		Data Editie/Revizie
		Pagina <u>40</u> din 68 <u>01/10/11 2020</u> <u>1/0123456</u>

- Regulament privind organizarea și desfășurarea examenelor de licență și disertație la Universitatea Agora din Municipiul Oradea
- Regulamentul privind desfășurarea practicii pentru studenții Universității Agora din Municipiul Oradea
- Regulamentul de desfășurare a activităților științifice studențesti
- Regulament privind alegererea reprezentanților studenților în structurile de conducere și administrative ale Universității Agora din Municipiul Oradea
- Regulament de organizare, funcționare și administrare a bibliotecii Universității Agora din Municipiul Oradea
- Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii de la ciclul de licență și masterat în cadrul Universității Agora din Municipiul Oradea
- Centralizatorul spațiilor de învățământ în proprietate, pe criterii de folosință
- Centralizatorul spațiilor de învățământ în administrare, pe criterii de folosință

9.2. Proiectarea, planificarea și derularea programelor de studiu/educaționale

9.2.1. Proiectarea programelor de studiu/educaționale

Proiectarea programelor educaționale se realizează la nivelul facultății și cuprinde:

- proiectarea rezultatelor (competențe/calificări) este realizată de responsabilul programului de studiu sub coordonarea conducerii operative a facultății (decan de resort);
- proiectarea curriculei (plan de învățământ/programe analitice) este realizată de către titularul de disciplină (pentru fiecare disciplină), împreună cu responsabilul programului de studiu (pentru planul de învățământ), sub coordonarea directorului de departament și conducerii operative a facultății (decan de resort);
- proiectarea resurselor (umane, materiale și financiare) este realizată de responsabilul programului de studiu sub coordonarea conducerii operative a facultății și cu consultarea entităților UAO care gestionează resursele vizate. Aprobare, acreditare, revizuirea programelor educaționale UAO oferă programele de studii și programele educaționale acreditare conform legilor și reglementărilor în vigoare.

Proiectele de programe de studiu/educaționale sunt supuse avizării și aprobării interne și acreditații și revizuite conform celor stabilite de Senat.

9.2.2. Planificarea programelor de studii/educaționale

Planificarea programelor de studii/educaționale presupune:

- Asigurarea alocării resurselor umane de directorul de departament și consemnată în statele de funcții;
- Asigurarea alocării resurselor materiale de conducerea operativă a facultății și consemnată în documente specifice (alocare infrastructură, program orar etc.)

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LASZLÓ BOGDAN	03.XII.2019	PAULUS GHEORGHE	07.XII.2019	ADRIAN IOAN MUDRA

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>91</u> din 68 <u>01.10.2020</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

Marketingul se realizează descentralizat la nivelul facultăților și pe baza analizelor statistice centrate pe grupuri țintă;

- Promovarea programului de studiu/educațional, realizată centralizat prin Departamentul de relații publice și imagine academică și descentralizat la nivelul facultăților, constă în materiale promoționale și acțiuni specifice.

9.3. Derularea procesului educațional

Admiterea se realizează pe bază de concurs (dosar, interviu) la specializările acreditate în cadrul fiecărei facultăți, în conformitate cu

– Regulamentul privind organizarea admiterii în ciclurile de studii universitare de licență și de master în cadrul Universității Agora din municipiul Oradea.

Predarea (curs, seminar, laborator, proiect, stagii de practică, consultații, tutoriat) / învățarea (individuală după bibliografie impusă sau suplimentară, pe echipe, grupe de lucru pentru pregătirea laboratoarelor, a temelor de casă, referatelor, portofoliilor, participare la consultații etc.) sunt reglementate de fișa disciplinei. Studenții beneficiază de consiliere profesională asigurată de CCOC.

Evaluarea (Examene, colocvii, verificări pe parcurs cu folosirea Sistemului European de Credite Transferabile ECTS)

Evaluare finală

a) cu examen de licență sau cu examen de disertație pentru studiile în învățământul universitar de formare inițială;

b) cu examen de certificare a competențelor profesională în cazul programelor de formare profesională

Asigurarea trasabilității (descrierea parcursului curricular cu detaliere la nivele de programe analitice, număr de ore pe tipuri de activități etc.) eliberarea diplomei/certificatului de competențe se organizează și se derulează la nivelul fiecărei facultăți cu respectarea prevederilor Regulamentului privind organizarea și desfășurarea examenelor de licență și disertație la Universitatea Agora din municipiul Oradea.

9.4. Monitorizarea și evaluarea procesului educațional

Monitorizarea vizează următoarele paliere:

- Concordanța dintre programele analitice și activitățile didactice efective. Aceasta este asigurată de responsabilul programului de studii sub coordonarea directorului de departament și conducerii operative a facultății și consemnată în rapoarte specifice; Asigurarea tehnico-materială care este asigurată de decanul de resort și consemnată în rapoarte și analize;
- Serviciile-suport pentru studenți sunt asigurate de CCOC și consemnate în raportul anual al CCOC;
- Respectarea calendarului, programului orar care sunt asigurate de responsabilul programului de studiu;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	DR. IRINA POPOLIĆ	03.XII.2019	DR. IRINA POPOLIĆ	07.XII.2019	DR. IRINA POPOLIĆ



Universitatea Agora Oradea

MANUALUL CALITĂȚII

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag..../
Total pag...

Pagina 42 din 68

Data

01/10/2020

Ediție/Revizie

1/0 1 2 3 4 5 6

- Neconformitățile sunt consemnate în rapoarte specifice adresate directorului de departament și conducerii operative a facultății;

Monitorizarea ratei de promovabilitate a studenților pe discipline este asigurată de decan și este consemnată în analize diseminate către cadrele didactice implicate; Progresul studenților cu consemnare în documente este asigurat de decan și concretizat în analize periodice supuse atenției Consiliului facultății.

Evaluarea procesului educațional cuprinde:

- Evaluarea didactică a studenților este asigurată de către decan, pe baza metodologiei și chestionarelor aprobată de Consiliul facultății (de către studenți și ierarhică)
- instituțional: realizată de către directorul de departament și concretizată în analize periodice prezentate în Consiliul departamentalului;

Evaluarea cadrelor didactice:

- autoevaluare: realizată de către fiecare cadru didactic pe baza formularului aprobat în Consiliul facultății și este transmisă directorului de departament;
- de către studenți: este realizată prin completarea de către studenți a formularului aprobat în Consiliul facultății și procesarea acesteia de către directorul de departament/decan, cu respectarea prevederilor de confidențialitate;
- colegială: este realizată prin completarea de către colegi a formularului aprobat în Consiliul facultății și procesarea acesteia de către directorul de departament/decan, cu respectarea prevederilor de confidențialitate;
- ierarhică realizată de către directorul de departament.

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

Evaluarea serviciilor pentru studenți este realizată de CCOC și conducerea operativă a facultății și consemnată în raportul anual al CCOC;

Evaluarea bazei materiale este realizată de decan și materializată prin rapoarte și analize supuse dezbaterei Consiliului facultății;

Evaluarea ciclului de studii/calificare este realizată prin completarea de către studenți a formularelor aprobată de Consiliul facultății.

Rezultatele sunt analizate și consemnate de decan prin rapoarte supuse dezbaterei Consiliului facultății.

9.5. Îmbunătățirea procesului educațional

Îmbunătățirea procesului educațional în funcție de rezultatul evaluării, îmbunătățirea procesului educațional poate presupune:

- Revizuirea planului de învățământ care este propusă de responsabilul programului de studiu, avizată de decan/delegatul de resort și aprobată de Consiliul facultății; modificările și revizuirile se realizează în limitele/ cu respectarea condițiilor impuse la acreditarea programului de studii;
- Modificarea programele analitice care este propusă de titularul disciplinei, avizată de responsabilul programului de studii și aprobată de Consiliul facultății; modificările și

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29 XI - 2019	LAZINA IOANA	08 XII - 2019	MARIA CRISTOFORIUS	07 XII - 2019	ROZVICA MIHAI

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ Total pag... Data
		Pagina <u>43</u> din 68 01/10/2020
		Ediție/Revizie 1/ 0 1 2 3 4 5 6

revizuirile se realizează în limitele/ cu respectarea condițiilor impuse la acreditarea programului de studii;

- Suplimentarea materialului bibliografic și documentar este realizată de titulari.
- Propunerile de achiziționare a unor publicații noi (cărți, manuale, îndrumare, reviste, periodice, etc.) sunt aprobată de directorul de departament din bugetul căruia se realizează achiziția și transmise directorului bibliotecii universitare și departamentului Finanțier - Contabil;
- Îmbunătățirea metodelor de predare: este propusă de decan, în urma analizelor și dezbatelor în Consiliul facultății;
- Îmbunătățirea bazei materiale: este propusă de titularii de disciplină, avizată de decanul de resort și aprobată de responsabilul entității din bugetul căreia se finanțează achiziția de echipamente;
- Modificările de alocare a spațiilor de învățământ sunt propuse de decan și aprobată de conducerea operativă a universității.

Îmbunătățirea resursei umane are două componente:

1. Modificări structurale:

- prin afectarea de personal nou angajat, propusă de Consiliul facultății la inițiativa directorilor de departamente și aprobată de Consiliul de administrație și Senatul UAO
- redistribuirea în interiorul UAO propuse de decan, la inițiativa directorilor de departamente și aprobată de Consiliul de administrație și Senatul UAO;

2. Perfecționarea cadrelor didactice:

- în interiorul UAO: este propusă de decan și aprobată de directorul Direcției resurse umane a UAO;
- în afara UAO: este propusă de decan/directorul de departament și aprobată de conducerea UAO.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	KATARINA	08.XI.2019	MARIA GHEORGHE	08.XI.2019	ROXANA MARIE



Universitatea Agora Oradea

**MANUALUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag..../
Total pag...

Pagina 44 din 68

Data

01/10/2020

Ediție/Revizie

1/ 0 1 2 3 4 5 6

10. Managementul procesului de cercetare

10.1. Politica în domeniu

UAO vizează să contribuie la progres în domeniile drept, administrație și științe economice prin cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic prin:

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

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

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

Integrarea în comunitatea științifică internațională concomitent cu creșterea prestigiului și vizibilității internaționale.

În accepțiunea UAO, ponderea optimă între activitățile de învățământ/cercetare/servicii pentru societate s-ar putea exprima sub formă procentuală: 70%/15%/15%. Evoluția către acest optim presupune un transfer dinspre activitățile organizatoric-administrative către cele de cercetare. UAO urmărește orientarea activității de cercetare în vederea susținerii, dezvoltării și evoluției programelor educaționale prin susținerea cercetării fundamentale și aplicative desfășurată în cadrul UAO.

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

Managementul calității procesului de cercetare se bazează pe principiile enunțate la secțiunea privind responsabilitățile. În contextul principiului de leadership, pentru valorificarea resurselor de care dispune, UAO susține și stimulează:

- Cercetarea individuală;
- Cercetarea în echipă în laboratoare sau în coordonarea facultății – cercetare fundamentală și aplicativă specializată;
- Cercetare interdisciplinară fundamentală și aplicativă;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29 XI. 2019	MIHAI BOIAN	03 XII. 2019	MIHAI BOIAN	03 XII. 2019	MIHAI BOIAN

 AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>45</u> din 68 <u>01/2020</u> 1/0 1 2 3 4 5 6

- În cadrul infrastructurii de cercetare de mare capacitate, prin parteneriate – institute și stațiuni de cercetare - cercetare multidisciplinară de excelență.

10.2. Identificarea cerințelor beneficiarilor. Monitorizare oportunități

Identificarea oportunităților privind potențialii beneficiari ai activității de cercetare:

- dezvoltă relații directe cu mediul socio-economic și cultural pentru a contura cerințele beneficiarilor; componentă prospectivă a pieței cercetării;
- face analize de piață, monitorizare competiției;
- efectuează monitorizare competiției, propunerea de priorități (pentru exerciții bugetare viitoare).
-

10.3. Planificarea și controlul activității de cercetare

10.3.1. Proiectarea/reproiectarea procesului de cercetare al UAO

Proiectarea sistemului de cercetare științifică vizează obiectivele, acțiunile specifice, resursele, beneficiile și rezultatele așteptate astfel:

Tabelul 10.1

Categorie	Obiective	Acțiuni/Activități	Rezultate/Produse
Instituționale			
Locale și regionale			
Nationale			
Creșterea completivității economice			
Fonduri structurale			
Cooperare internațională			

Vizibilitatea, prestigiul și responsabilitățile privind recunoașterea palierelor de cercetare sunt specificate în tabelul 10.2.

Tabelul 10.2

Entitate de cercetare	Avizare	Aprobare
Cercetare științifică individuală		
Laborator de cercetare		
Centru de cercetare		
Institut de cercetare		

Proiectarea procesului de cercetare se raportează la un sistem de calitate care operează cu standarde minime, standarde de referință și indicatori de calitate, stabilite pentru fiecare palier de cercetare de către Structurile cu atribuții în monitorizarea, evaluarea și controlul cercetării.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.11.2019	10/2019	03.XII.2019	03.XII.2019	03.XII.2019	03.XII.2019

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag..../ Total pag...
		Data 01/10/2020
		Ediție/Revizie 1/0123456

Tabelul 10.3.

Entități	Structuri cu atribuții		
	Standard minim	Standard de referință	Indicatori de calitate
Cercetare științifică individuală/laborator (centru) de cercetare			
Institut/Centru de cercetare științifică			

10.3.2. Planificarea cercetării la UAO

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

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

Planificarea cercetării se materializează prin elaborarea planurilor strategice și operaționale de cercetare , pe palieri de cercetare, care trebuie să definească:

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

Tabelul 10.4

Nivel	Conținut	Realizare	Etape și entități
Strategia de cercetare științifică a UAO			
Planul intern al UAO			
Planul intern al Facultăților-departamentelor			

Alocarea resurselor pentru cercetare Alocarea resurselor materiale pentru cercetare este descrisă în secțiunea privind managementul resurselor. Resursele umane sunt alocate pe palieri de cercetare în conformitate cu Tabelul 10.5.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	Adrian Popescu	03.XII.2019	Adrian Popescu	03.XII.2019	Adrian Popescu

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>47</u> din 68 <u>01.10.2020</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

Tabelul 10.5

Palier	Resurse umane
Cercetare științifică individuală	
Cercetare științifică în centre de profil	
Cercetare științifică în institute de profil	
Alte persoane	

10.4. Realizarea procesului de cercetare

Modul de realizare a procesului de cercetare depinde de nivelul la care se desfășoară (conform Tabel 10.4) și de particularitățile raporturilor contractuale cu beneficiarii. Principalele etape și responsabilități în realizarea activității de cercetare sunt incluse în Tabelul 10.6. Resursele implicate, specifice tipului de activitate și nivelului la care se desfășoară cercetarea sunt cele indicate în paragraful 10.3.

Tabelul 10.6

Etape	Responsabilități în monitorizare și controlul calității
Însușirea planului de cercetare științifică	
Identificarea beneficiarilor	
Identificarea partenerilor	
Elaborarea de propuneri, noi proiecte individuale sau în parteneriat	

Rezultatele cercetării sunt înregistrate și inventariate, intrând în patrimoniu UAO. Valorificarea acestor rezultate se realizează de Consiliul de Administrație.

10.5. Monitorizarea și evaluarea procesului de cercetare

Monitorizarea procesului de cercetare se face la nivelul entității de cercetare, de către directorul/responsabilul de proiect/șeful de laborator prin urmărirea programului de lucru, a indicatorilor de rezultat specifici activităților și etapelor din planul de realizare al proiectului. Verificarea planului de realizare se face în conexiune cu monitorizarea riguroasă a utilizării resurselor materiale disponibile. Evaluarea internă a procesului de cercetare se face, pe palieri, de către structurile specializate, prin raportare la standarde minime, standarde de referință și indicatori de calitate. Standardele și indicatorii de calitate sunt validați de DMC prin raportare la standarde de calitate aplicate în universități europene de prestigiu. Responsabilitățile monitorizării instituționale și evaluării sunt specificate în Tabelul 10.4. Evaluarea internă a proiectelor de cercetare se face în urma fiecărei etape contractuale prevăzută în planul de realizare sau anual, în funcție de prevederile contractului de finanțare, precum și la finalizarea proiectului, și are două componente:

- avizarea din punct de vedere științific a lucrărilor specifice etapei
- evaluarea anuală sau finală, de către o comisie de avizare internă propusă de Consiliul Cercetării științifice, aprobată de Senat și numită prin decizie a Rectorului auditarea

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	LASZLÓ MARI	08.XII.2019	MARIA DEȘCO PĂDURĂ	08.XII.2019	ROBOȘCU CRISTIAN



Universitatea Agora Oradea

**MANUALUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag..../
Total pag...

Pagina 48 din 68

Data

01/01/2020

Ediție/Revizie

1/0123456

finanțări de către un auditor intern sau independent, în funcție de prevederile contractului de finanțare.

11. Monitorizare, analiză și control

11.1. Politica în domeniu, măsurarea și monitorizarea proceselor

Măsurarea și monitorizarea se realizează la nivelul tuturor etapelor aferente proceselor din UAO. Se realizează diferențiat pe tipuri de procese. Organizarea și responsabilitatea aferentă lor este descrisă în secțiunile anterioare.

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

Măsurarea și monitorizarea proceselor de cercetare Procesele de cercetare se desfășoară pe palierile descrise în secțiunea 10.3.1 - Structura sistemului de cercetare al UAO. Evaluarea calității cercetării la nivel individual se realizează periodic, conform Regulamentului privind evaluarea cadrelor didactice, care urmează a fi generalizat la nivelul UAO. Unitățile de cercetare sunt supuse monitorizării și evaluării periodice interne de către conform Regulamentului pentru organizarea și coordonarea activității de cercetare științifică.

11.2. Măsurarea și monitorizarea produsului

11.2.1. Măsurarea și monitorizarea produsului – învățământ

- Absolventul este descris prin calificare = cunoștințe/competențe/abilități și reprezintă produsul UAO în cazul procesului de învățământ. UAO monitorizează continuu, prin activități de evaluare, calitatea competențelor dobândite de studenți în procesul de învățământ. Procesul de monitorizare a acestora este reglementat prin Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de licență, Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de master, Regulamentul privind organizarea admiterii în ciclurile de studii universitare de licență și de master, Regulamentul privind organizarea și desfășurarea examenelor de licență și disertație la Universitatea Agora din Municipiul Oradea.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
19.XI.2019	ANITA MARIA	23.XII.2019	MIHAI LIPSIU RADU	07.XII.2019	ADRIAN NICOLAE

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
Universitatea Agora Oradea		Pag.... Total pag...	Pagina <u>49</u> din 68
		Data	01.10.2020
		Ediție/Revizie	1/ 0 1 2 3 4 5 6

11.2.2. Măsurarea și monitorizarea produsului – cercetare

Produsele activității de cercetare sunt: articole / cărți / proiecte de cercetare / brevete / invenții / transfer tehnologic. Evaluarea calității produselor cercetării este realizată diferențiat, în funcție de palierul la care se realizează și specificul produsului obținut. Are la bază și rezultatul evaluării externe realizată de beneficiarii acestora.

11.3. Măsurarea satisfacției beneficiarilor

11.3.1. Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de învățământ

Entități ale UAO evaluatează satisfacția beneficiarilor direcți pe baza Regulamentului privind evaluarea cadrelor didactice la nivelul fiecărei facultăți/program de studiu/formă de învățământ/ciclu de învățământ/an de studiu.

Procesul de măsurare a satisfacției beneficiarilor indirecți ai serviciilor educaționale este derulat la nivelul UAO prin CCOC, pe baza procedurii de monitorizare a inserției absolvenților și de către Departamentul Marketing universitar și Alumni, prin chestionarea mediului socio-economic și cultural. Acest proces vizează competențele dobândite de student în universitate și respectiv dovedite de absolvent după angajare (competențe profesionale specifice). Pentru ambele situații sunt definite modalitățile utilizate pentru evaluare și responsabilități pentru măsurarea satisfacției beneficiarilor. DMC primește datele rezultate în urma evaluării și le analizează. Rezultatele analizei sunt utilizate ca bază pentru determinarea măsurilor corective, care sunt transpuse într-un Raport prezentat Senatului UAO.

11.3.2. Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de cercetare

Beneficiarii procesului de cercetare sunt, de regulă, în funcție de specificul produsului obținut, entități externe. În cazul categoriilor: articole/cărți - beneficiarii sunt entități media (edituri, reviste) proiecte de cercetare - beneficiarii sunt reprezentați, după caz, de grupul țintă al proiectelor, firme destinație ale rezultatelor proiectelor. brevete/invenții/transfer tehnologic - beneficiarii sunt reprezentați de firme utilizatoare ale acestora. Satisfacția beneficiarilor procesului de cercetare se realizează diferențiat, pe categoriile de produse ale cercetării, în baza rapoartelor de recepție întocmite de beneficiari.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.11.2019	GRADINA MARIA	03.11.2019	GRADINA MARIA	29.11.2019	GRADINA MARIA



Universitatea Agora Oradea

**MANUAĽUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag.../
Total pag...

Pagina 90 din 68

Data

01/10/2020

Ediție/Revizie

1/0123456

11.4. Controlul produsului neconform

11.4.1. Controlul produsului neconform – proces de învățământ

Produsul procesului de învățământ este evaluat calitativ prin examene, colocvii, proiecte, lucrări practice etc., conform cerințelor formulate în planul de învățământ și în fișele disciplinelor. Produsul neconform care poate apărea în procesul educațional este identificat pe tot parcursul prin controale efectuate la nivelul fiecăreia din etapele:

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

La aceste controale interne se adaugă cele externe desfășurate cu ocazia procesului de acreditare/reacreditare a programelor de studii, alte audituri externe, respectiv controlul efectuat de beneficiarul indirect, prin depistarea neconformităților la integrarea profesională a absolvenților. Produsul neconform este descris Regulamentul privind organizarea admiterii în ciclurile de studii universitare de licență și de master, Regulamentul privind organizarea și desfășurarea examenelor de licență și disertație, Regulamentul privind activitatea profesională a studenților în baza sistemului european de credite transferabile (ECTS), precum și în Regulamentul privind examinarea și notarea studenților.

Indicatorii utilizati pentru identificarea produsului neconform sunt rezultatele examenelor de admitere, semestriale și finale. Produsul neconform se prezintă în Analiza rezultatelor studenților în sesiune/finalizare, care consemnează măsurile de corecție impuse pentru intrarea în conformitate.

11.4.2. Controlul produsului neconform – proces de cercetare

Produsele procesului cercetare sunt evaluate în etape distincte cu privire la conformitate, în funcție de tipul produsului. Prima etapă vizează conformitatea cu criteriile de realizare a produselor de cercetare, iar cea de-a doua - conformitatea cu criteriile impuse de beneficiari. Responsabilitățile pentru etapele procesului de tratare a produsului neconform sunt stabilite în secțiunea de resort. Măsurile de corecție se stabilesc pe baza datelor din Raportul de neconformitate și se documentează prin procedura generală Acțiuni corective, care prevede înregistrarea stadiilor corective realizate.

Întocmit*	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Functie Nume și prenume	Data	Functie Nume și prenume	Data	Functie Nume și prenume
<u>29 XI. 2019</u>	<u>LASZLÓ JÓZSEF</u>	<u>29 XI. 2019</u>	<u>MARIA CRISTINA NICOLAE</u>	<u>29 XI. 2019</u>	<u>ROBILICIOU CLAUDIO</u>

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina 51 din 68 01.10.2020 1/ 0 1 2 3 4 5 6

11.5. Analiza datelor

11.5.1. Analiza datelor – proces de învățământ

Indicatorii utilizati pentru analiza procesului de învățământ se referă la:

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

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

Modalitatea de colectare

Datele se obțin prin platforma Evidență Studenți Academic Management și platforma personalizată Agora Moodle. Personalul cu drept de colectare și evaluare a indicatorilor are acces on-line la aceste informații. Frecvența colectării datelor Periodic la sfărșitul fiecărui semestr/ciclu sau ori de câte ori este nevoie.

Prelucrarea datelor

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

Interpretarea rezultatelor

Se utilizează valorile prag/standardele din metodologia ARACIS. Rezultatele obținute din evaluare sunt integrate într-un raport și analizate de către CEAC-UAO/-F/-PS.

Concluziile analizei sunt prezentate Senatului UAO și utilizate pentru determinarea măsurilor corective.

11.5.2. Analiza datelor – proces de cercetare

Modalitatea de colectare

Datele se colectează pe baza unor formulare la nivel individual/de departament/facultate și se centralizează de către Prorectorul responsabil cu activitatea de cercetare. Frecvența colectării datelor În funcție de tipul procesului de cercetare și de nivelul la care se realizează, colectarea datelor se desfășoară:

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.11.2019	DR. IRINA	23.11.2019	DR. IRINA	27.11.2019	DR. IRINA

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie
		1/ 0 1 2 3 4 5 6

Prelucrarea datelor

Se utilizează indicatori solicitați în metodologia CNFIS de determinare a finanțării suplimentare aferente activității de cercetare. Interpretarea rezultatelor CEAC-UAO/F integrează rezultatele obținute și măsurile corective în rapoarte specifice, pe care le prezintă Senatului UAO.

12. Trasabilitate

12.1. Politica în domeniu și obiective

Obiectivul acestei politici este asocierea tuturor produselor (studenți, masteranzi, brevete, cercetări etc.) cu documentația de referință și asocierea cu înregistrări, certificate de origine pentru care asigurarea trasabilității este o condiție specificată

Trebuie asigurat controlul identificării și trasabilității produsului începând de la recepție și pe parcursul tuturor etapelor de pregătire și certificare.

Ori de câte ori este necesar, UAO trebuie să stabilească și să mențină proceduri documentate pentru identificarea produsului prin mijloace corespunzătoare, începând de la recepție și pe parcursul tuturor etapelor.

Atunci când trasabilitatea este o condiție specificată, UAO trebuie să stabilească și să mențină proceduri documentate pentru identificarea unică a produsului. Această identificare trebuie înregistrată.

UAO realizează identificarea produsului. Trasabilitatea produsului/serviciului implică posibilitatea de regăsire a istoricului, a utilizării sau a localizării unei entități sau a unei activități prin mijloace de identificare înregistrate. Trasabilitatea poate anrena costuri ridicate și atunci când se cere prin contract inclus volumul necesar de înregistrări ale calității.

UAO poate realiza trasabilitatea pentru fiecare produs prin un identificator unic față de începutul operațiilor. Acești identificatori de trasabilitate trebuie să figureze în înregistrările aferente tipului de produs.

O serie de persoane pot proveni din alte instituții pentru fiecare din acestea urmând să asigure trasabilitatea.

12.2. Scop și domeniu

Acest domeniu se referă la toate produsele – în legătură cu identificarea și respectiv la produsele pentru care trasabilitatea este o condiție specificată și se aplică tuturor persoanelor care intervin în aceste activități.

12.3. Responsabilități

Rectorul este responsabil pentru conținutul prezentului procedeu documentat și pentru a se asigura că acesta este respectat și eficient.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	RECTOR UAO	03.XII.2019	PROFESOR DOARIA	03.XII.2019	PROFESSOR LAROC

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001
		Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina 33 din 68 01/10/2020 1/0 1 2 3 4 5 6

12.4. Acțiuni și metode

Pentru a asigura îndeplinirea condițiilor referitoare la acest element de sistem calitate prin aplicarea politicii și atingerea obiectivului definit, se desfășoară în mod sistematic și planificat următoarele activități:

- Stabilirea elementelor și a modalităților de identificare și de asigurare a trasabilității (identificări unice);
- documentarea acestor modalități - documente de însoțire, înregistrări privind calitatea.

Identificarea produselor neconforme (studii incomplete, retrași, nepromovați etc.) se face conform procedurilor de sistemului calității "Controlul produsului neconform", cod AC.

12.5. Documente asociate

Prevederile acestui subcapitol sunt detaliate în procedura calitate "Identificarea și trasabilitatea produselor", cod AC –

13. Îmbunătățirea sistemului de management al calității

Îmbunătățirea sistemului de management al calității Universitatea Agora din ORADEA are ca prioritate principală calitatea. Aceasta este considerată un criteriu esențial pentru toate activitățile desfășurate: educaționale, de cercetare științifică și servicii. Universitatea Agora din Oradea are menirea să îmbunătățească continuu eficacitatea sistemului de management al calității, a proceselor educaționale și de cercetare și, prin încurajarea personalului să identifice și să stabilească proiecte de îmbunătățire în cadrul domeniului său de activitate. Procesul de îmbunătățire a sistemului de management al calității constă în eficientizarea continuă a celor componente principale pe baza analizei feedback-ului obținut din monitorizarea și evaluarea SMC:

- Componența, Îmbunătățirea Mijloace / Acțiuni Planificarea calității Planificarea adaptivă
- Regândirea obiectivelor și/sau planurilor de acțiune pentru realizarea acestora Asigurarea calității
- Creșterea calității resurselor (umane și materiale)
- Sporirea rigurozității în general
- Responsabilizarea participanților la procesele de bază și suport
- Adevararea resurselor la obiective.
- Alocarea dinamică a resurselor.
- Optimizarea alocării resurselor la nivel de sistem.
- Creșterea rigurozității în aplicarea măsurilor decise.
- Responsabilizarea cadrelor didactice, cercetătorilor și prestatorilor serviciilor suport și stimularea inițiativei acestora.
- Monitorizare și evaluare

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
19.VII.2019	MIHAI POPESCU	03.VII.2019	MARIA CRISTINA	07.VII.2019	ROXANA STANCIU

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001
		Exemplarul nr.1
		Pag.../ Total pag...
		Data
Universitatea Agora Oradea		Ediție/Revizie
		Pagina <u>54</u> din 68
		01/01/2020
		1/0 1 2 3 4 5 6

- Optimizarea indicatorilor și calendarului sau programului
- Implicarea beneficiarilor în monitorizare și evaluare. Adaptarea setului de indicatori folosiți pentru monitorizare și a criteriilor de evaluare.
- Dezvoltarea de instrumente informaticice de colectare a datelor.
- Construirea unei baze de date relevante.
- Prelucrarea automată a datelor.
- Definirea unor valori de prag / alertă pentru indicatorii monitorizați.
- Optimizarea calendarului acțiunilor de evaluare internă pentru a minimiza timpul de răspuns / maximiza eficiența răspunsului.
- Adoptarea unei atitudini pozitive în raport cu organismele de evaluare externă
- Controlul și creșterea responsabilizării entităților cu atribuții de control
- Multiplicarea mijloacelor de control
- Responsabilizarea entităților cu atribuții de control.
- Corelarea indicatorilor de rezultat al acestora cu evoluția calității proceselor controlate.
- Îmbunătățirea planificării auditului intern.
- Asocierea unei relevanțe/funcționalități de control pentru sondarea gradului de satisfacție al beneficiarilor interni și externi.
- Alocarea dinamică a responsabilităților în realizarea controlului.
- Valorificarea mai eficientă a rezultatelor controlului.
- Diseminarea rezultatelor controlului către toți participanții la procesul controlat
- Prevenție și corecție
- Asigurarea și valorificarea trasabilității
- Asigurarea trasabilității proceselor și produselor prin documente/înscrисuri și înregistrări.
- Marcare sistematică și înregistrare în baze de date. Instrumente și mecanisme de alertare automată.
- Definirea responsabilităților în materie de calitate pe lanțul trasat. Îmbunătățirea descrierii neconformităților / proceselor și produselor neconforme (educație / cercetare)
- Optimizarea identificării neconformităților.

Pe baza principiilor de operare a Sistemului de management al calității, DMC al UAO stabilește seturile de acțiuni corective și preventive pentru eliminarea și prevenirea neconformităților. Identificarea potențialului de evoluție / îmbunătățire al SMC se bazează pe:

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

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

- metodologii concentrate pe aspectele financiare;

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Functie Nume și prenume	Data	Functie Nume și prenume	Data	Functie Nume și prenume
19.XI.2019	MIHAI BOGDAN	03.XII.2019	MIHAI BOGDAN	03.XII.2019	MIHAI BOGDAN

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
Universitatea Agora Oradea		Pag.../ Total pag...	Pagina <u>55</u> din 68
		Data <u>01.01.2020</u>	Ediție/Revizie 1/0 1 2 3 4 5 6

- instrumente grafice (diagrame cauză - efect, diagrame de flux, grafice de control, histograme, grafice de control statistic, diagrame conceptuale de proces, diagrame Pareto);
- studii (studii de impact, evaluări oficiale și neoficiale) și altele.

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

13.1. Acțiuni preventive

Acțiuni preventive DMC al UAO urmărește diminuarea continuă a pierderilor de calitate printr-un set de acțiuni și proceduri și prin stabilirea de responsabilități în materie de prevenție, pentru diminuarea / evitarea neconformităților prin setul de documente și activități denumit Acțiuni preventive. Analiza, identificarea și sistematizarea neconformităților potențiale se realizează permanent la nivelul funcțiilor decizionale. Pe baza acestor date, CEAC a UAO elaborează și propune un Plan de acțiuni preventive.

Planul de acțiuni preventive presupune abordarea graduală a mai multor procese:

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

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

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

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
25.XI.2019		23.XII.2019		24.XII.2019	

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag..../ Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie

13.2. Acțiuni corective

Aplicând Sistemul de management al calității, DMC implementează setul de acțiuni și proceduri și stabilește responsabilități corective pentru diminuarea și eliminarea neconformităților prin setul de documente și activități denumit Acțiuni corective, care poate valorifica înscrișuri specifice ale Sistemului de management al calității, cum ar fi: legi și reglementări, politici publice naționale referitoare la domeniul educației și cercetării, politicile UAO referitoare la calitate, autoevaluări anuale, raportul proiectării, raportul dezvoltării, strategii educaționale, note de curs și fișe de examinare, curricula, certificări sau calificări, înregistrări de identificare înregistrări referitoare la calitate, înregistrări ale competențelor personalului, contracte de cercetare, rezultate ale cercetării și altele. DMC colectează, sistematizează, stochează și centralizează datele referitoare la acțiunile preventive și corective, pe care le include în rapoartele de autoevaluare instituțională a UAO.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	CFM/DR	03.XII.2019	MF/CFM/DR/MI/MT	03.XII.2019	DOAOV/DOU/CFR

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001	
		Exemplarul nr.1	
		Pag..../ Total pag...	Pagina <input checked="" type="checkbox"/> din 68
		Data	01/10/2020
		Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5 6

ANEXA 1

Acronime

UAO: Universitatea Agora din Oradea

ME: Ministerul Educației

ARACIS: Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

DMC: Departamentul de Managementul Calității

CEAC-UAO: Comisia de evaluare și asigurare a calității a UAO

CEAC-F: Comisii de evaluare și asigurare a calității organizate la nivelul facultăților

CFC: Compartimentul de studii postuniversitare, formare-dezvoltare profesională

continuă

CCOC: Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră

CIAT: Comunicare, imagine și asigurarea transparenței

CIT: Compartimentul IT

ComAdm: Compartimentul Administrativ

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
27 XI. 2019		03 XII. 2019		07 XII. 2019	



Universitatea Agora Oradea

**MANUALUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag..../
Total pag...

Pagina 98 din 68

Data

01.10.2020

Ediție/Revizie

1/ 0 1 2 3 4 5 6

ANEXA 2
Terminologie

Asigurarea calității	Este ansamblul activităților planificate și sistematice implementate în cadrul sistemului calității, și demonstrează atât cât este necesar, pentru furnizarea încrederii corespunzătoare că o entitate va satisface condițiile referitoare la calitate.
Acțiune corectivă	<p>Este acțiunea întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite existente, în scopul prevenirii repetării acestora.</p> <p>Detalii</p> <p>Acțiunile corrective pot implica schimbări, cum ar fi în proceduri și/sau în sistem, în scopul îmbunătățirii calității.</p> <p>Există totuși o deosebire între „corecție” și „acțiune corectivă”, corecția referindu-se la reparare, prelucrare sau reglare și implicând tratarea unei neconformități existente, iar acțiunea corectivă implică eliminarea cauzelor unei neconformități.</p>
Asigurarea conformității	Activitățile al căror rezultat este o declarație care să dea încredere că un produs sau un serviciu este conform cu cerințele specificate.
Analiza de management	<p>Evaluarea oficială efectuată de management de la nivelul cel mai înalt, asupra stadiului și adevăărrii sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și cu obiectivele.</p> <p>Detalii</p> <p>Analiza de management poate include analiza politiciei în domeniul calității.</p> <p>Rezultatele auditului calității reprezintă o parte din datele de intrare ale analizei de management.</p> <p>Expresia „management de la nivelul cel mai înalt” se referă la managementul organizației al cărei sistem de calitate este în curs de analiză.</p>
Audit.	Proces sistematic independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluare pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.
Auditul calității	<p>Examinarea sistematică și independentă executată în scopul determinării modului în care rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilită, precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor referitoare la calitate.</p> <p>Detalii</p> <p>Auditul calității se aplică în special, dar nu numai, unui sistem al calității sau unor elemente ale acestuia, unor procese, produse sau servicii. Astfel de audituri sunt denumite, de obicei „auditul sistemului calității”, „auditul calității procesului”, „auditul calității produsului” etc.</p> <p>Auditurile calității sunt efectuate de personal calificat, care nu are</p>

Întocmit	Semnătură	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
<u>29.XI.2019</u>	<u>R. STOIU</u>	<u>03.XII.2019</u>	<u>01.III.2020</u>	<u>03.XII.2019</u>	<u>RODOVICIU CIOICA</u>

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1									
Universitatea Agora Oradea		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 40%;">Pag.../ Total pag...</td><td style="width: 50%;">Pagina <u>9</u> din 68</td></tr> <tr> <td></td><td>Data</td><td><u>01.10.2020</u></td></tr> <tr> <td></td><td>Ediție/Revizie</td><td>1 / 0 1 2 3 4 5 6</td></tr> </table>		Pag.../ Total pag...	Pagina <u>9</u> din 68		Data	<u>01.10.2020</u>		Ediție/Revizie	1 / 0 1 2 3 4 5 6
	Pag.../ Total pag...	Pagina <u>9</u> din 68									
	Data	<u>01.10.2020</u>									
	Ediție/Revizie	1 / 0 1 2 3 4 5 6									

TERMEN	DEFINIRE
	<p>responsabilități directe în sectorul auditat dar, de preferință, colaborează cu personalul acestui sector.</p> <p>Unul din scopurile auditului calității este de a evalua necesarul de acțiuni corective sau de îmbunătățire. Nu trebuie confundat auditul cu „supravegherea” sau cu „inspecția”, activități executate numai în scopul controlării procesului sau acceptării produsului.</p> <p>Auditurile calității pot fi realizate pentru necesități interne sau externe.</p>
<i>Calitate</i>	<p>Ansamblul de caracteristici ale unei entități care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesități exprimate și implicate.</p> <p>Detalii:</p> <p>În situații contractuale, necesitățile sunt specificate, în timp ce, în alte situații, necesitățile implicate trebuie identificate și definite.</p> <p>În numeroase cazuri, necesitățile se pot modifica în timp; aceasta implică revizuirea periodică a specificațiilor.</p> <p>Necesitățile sunt exprimate, de obicei, prin proprietăți și caracteristici, în funcție de criteriile specificate. Necesitățile pot include aspecte privind aptitudinea de utilizare, securitatea, disponibilitatea, fiabilitatea, menteneabilitatea, aspecte economice și referitoare la mediu înconjurător.</p> <p>Termenul „calitate” nu se folosește pentru a exprima gradul superlativ și nici cu sens cantitativ pentru evaluări tehnice. În aceste cazuri se folosesc un calificativ, ca de exemplu: „calitate relativă” (atunci când produsele sau serviciile sunt clasificate în funcție de „superlativul” lor sau prin „comparație”), sau „nivelul calității” și „măsura calității” (atunci când evaluări tehnice precise sunt efectuate „cantitativ”).</p> <p>Calitatea unui produs sau serviciu este influențată de numeroase faze ale activităților interdependente.</p> <p>În unele surse de referință, prin calitate se înțelege „utilitate”, „aptitudine de utilizare”, „satisfacerea clientului” sau „conformitatea cu condițiile/specificația”. Deoarece aceste expresii nu reprezintă decât anumite fațete ale calității, sunt necesare, de obicei, explicații complementare pentru a clarifica conceptul definit mai sus.</p>
Manualul calității	Este documentul care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității al unei organizații.
Controlul calității	Controlul calității implică monitorizarea și evaluarea rezultatelor specifice ale Universității (absolvenți, produse științifice, proiecte cu mediul socio-economic) pentru a determina dacă acestea sunt în concordanță cu standardele calității și identificarea căilor de eliminare a rezultatelor nesatisfăcătoare.
<i>Eficacitate</i>	Măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate
<i>Eficiență</i>	Raportul între rezultatul unei acțiuni și resursele utilizate.
Indicatorul de performanță	Reprezintă un instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități desfășurate de o organizație furnizoare de servicii prin raportare

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
<u>29.10.2019</u>	<u>Adrian Popescu</u>	<u>29.10.2019</u>	<u>Adrian Popescu</u>	<u>29.10.2019</u>	<u>Adrian Popescu</u>



Universitatea Agora Oradea

**MANUALUL
CALITĂȚII**

MC 001
Exemplarul nr.1

Pag.../...
Total pag...

Pagina 60 din 68

Data

01/10/2020

Ediție/Revizie

1/0123456

		la un standard. Nivelul minim al indicatorilor de performanță corespunde cerințelor unui standard. Procedura de stabilire a unor valori de referință evolutive ale standardelor și indicatorilor de performanță este cunoscută pe plan internațional sub denumirea de „benchmarking”.
Îmbunătățirea calității		Acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație cât și pentru clientii acesteia.
Managementul calității		<p>Ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea și îmbunătățirea calității.</p> <p>Detalii:</p> <p>Managementul calității constituie responsabilitatea tuturor nivelelor de management, însă trebuie condus de rector. Implementarea managementului calității implică toți membrii organizației.</p> <p>Managementul calității ia în considerare și aspectele economice</p> <p>Managementul calității Se concretizează prin următoarele criterii: strategii și proceduri pentru asigurarea calității; proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate; proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării; proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral; accesibilitatea resurselor adecvate învățării; baza de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității; transparența informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite; funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației, conform legii.</p>
Managementul calității totale		Mod de management al unei organizații, concentrat asupra calității, bazat pe participarea tuturor membrilor acesteia și care vizează un succes pe termen lung prin satisfacerea clientului precum și avantaje pentru toți membrii organizației și pentru societate.
Neconformitate		<p>Nesatisfacerea unei condiții specificate.</p> <p>Detalii:</p> <p>Definiția se aplică în cazul abaterii sau absenței uneia sau a mai multor caracteristici de calitate sau elemente ale unui sistem al calității, față de condițiile specificate.</p> <p>Diferența esențială dintre „neconformitate” și „defect” rezidă din faptul că, condițiile specificate pot dифeри de condițiile de utilizare prevăzute.</p>
Planificarea calității		<p>Activități care stabilesc obiectivele referitoare la calitate precum și condițiile aplicării elementelor sistemului calității.</p> <p>Detalii: Planificarea calității se referă la:</p> <p>Planificarea lucrării: identificarea, clasificarea și determinarea importanței caracteristicilor referitoare la calitate precum și stabilirea</p>

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
<u>09.10.2019</u>	<u>08/10/2019</u>	<u>03/11/2019</u>	<u>ANASTASIU CRISTOFOR</u>	<u>07.11.2019</u>	<u>ANASTASIU CRISTOFOR</u>

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.../ Total pag... Data Ediție/Revizie
		Pagina <u>61</u> din 68 <u>01.10.2020</u> <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

TERMENI		DEFINIRI	
		obiectivelor, condițiilor referitoare la calitate și a constrângерilor; planificarea managerială și operatională: pregătirea în scopul aplicării sistemului calității, inclusiv organizarea și programarea; elaborarea planurilor calității și prevederea de măsuri pentru îmbunătățirea calității.	
Obiectivele calității		Un obiectiv al calității reprezintă ceea ce se urmărește sau spre care se tinde, referitor la calitate. În general, obiectivele calității se bazează pe politica organizației referitoare la calitate și trebuie să fie măsurabile.	
Planul calității		<p>Document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract.</p> <p>Detalii:</p> <p>Un plan al calității se referă la părțile manualului calității aplicabile într-un anumit caz.</p> <p>În funcție de obiectul planului, se poate utiliza un calificativ, de exemplu, „plan de asigurare a calității”, „plan de management al calității”.</p>	
Politica în domeniul calității		<p>Obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea aşa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt.</p> <p>Detalii:</p> <p>Politica în domeniul calității constituie un element al politiciei generale și este aprobată de managementul de la nivelul cel mai înalt.</p> <p>Reprezintă intențiile și orientările generale ale unei organizații, referitoare la calitate, aşa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. Politica și obiectivele calității sunt stabilite pentru a fixa o axă de orientare a organizației. Cu alte cuvinte, politica în domeniul calității reprezintă totalitatea intențiilor și directivelor unei organizații referitoare la calitate, aşa cum sunt ele exprimate în mod formal de către conducerea universității.</p>	
Planificarea calității		Presupune identificarea acelor standarde de calitate relevante pentru funcționarea organizației și determinarea modalităților de satisfacere a acestora. Prin planificarea calității se stabilește care sunt obiectivele calității și se specifică procesele operaționale și resursele necesare atingerii acestora.	
Planul de management al calității		Descrie felul în care echipa de management va implementa politica în domeniul calității, dar și sistemul calității, compus din: structura organizatorică, responsabilitățile, procedurile, procesele și resursele necesare pentru implementarea managementului calității. Planul de management al calității se bazează pe punerea la lucru a următoarelor procese: planificarea calității; asigurarea calității; controlul calității; îmbunătățirea calității.	
Procedura		Mod specificat de efectuare a unei activități. Pentru cazul unui element al sistemului calității, procedura este documentată și conține de regulă scopurile și domeniul de aplicare ale unei activități; ceea ce trebuie făcut	

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
20.XI.2019	AVRAM, DANI	03.XII.2019	DANIELUSCA, DANIEL	27.II.2019	DOROHOIU, CLAUDIO

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag.../ Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie

DEFINIRI	
Produs	și de către cine; când, unde și cum trebuie efectuată activitatea; ce materiale, echipamente și documente trebuie utilizate; cum trebuie controlată și înregistrată activitatea.
Satisfacția clientului	Rezultat al activităților sau proceselor. Detalii: Un produs poate cuprinde servicii hardware, materiale procesate, software sau o combinație a acestora. Un produs poate fi material (de exemplu, ansambluri sau materiale procesate) sau imaterial (de exemplu, cunoștințe sau concepte), sau o combinație a acestora. Un produs poate fi intenționat (de exemplu, o ofertă către clienți) sau neintenționat (de exemplu, un poluant sau efecte nedorite).
Standardele de calitate	Măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.
Sistemul calității	Standardele și indicatorii de performanță descriu cerințele de calitate ale activităților unei instituții de învățământ superior. Standardele corespund, în mod diferențiat, domeniilor și criteriilor de asigurare a calității educației, iar indicatorii de performanță măsoară gradul de realizare a unei activități prin raportare la standarde. Standardele sunt formulate în termeni de reguli sau rezultate și definesc nivelul minim obligatoriu de realizare a unei activități în educație. Orice standard este formulat în termeni generali sub forma unui enunț și se concretizează într-un set de indicatori de performanță. Standardele sunt diferențiate pe criterii și domenii. Ele se împart în setul obligatoriu prestabilit aplicabil tuturor universităților din aceeași categorie și/sau programelor dintr-un anumit domeniu, necesar pentru obținerea acreditării/autorizării și setul de standarde și indicatori asumați instituțional conform obiectivelor și misiunii fiecărei universități sau program de studii, pe baza principiului adecvării la scop.
Trasabilitate	Constă în structuri organizatorice, proceduri, procese și resurse necesare pentru implementarea managementului calității. Detalii: Sistemul calității nu trebuie să fie extins mai mult decât o cale realizarea obiectivelor calității. Pentru nevoi contractuale, prescripții obligatorii și evaluări, poate fi cerută demonstrarea implementării elementelor identificate ale sistemului.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume/	Data	Funcție Nume și prenume
07.11.2019	MIHAI POPESCU	08.11.2019	MIHAI POPESCU	08.11.2019	MIHAI POPESCU

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
		Pag.../ Total pag...	Pagina <u>3</u> din 68
		Data	01/01/2020
		Ediție/Revizie	1/ 0 1 2 3 4 5 6

Anexa 3

Cadrul legislativ selectiv referitor la învățământul superior din România

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

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	DR. IR. IOAN M. STOICA	03.XI.2019	DR. IR. IOAN M. STOICA	03.XI.2019	DR. IR. IOAN M. STOICA

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		Pag..../ Total pag...
		Data <u>01/11/2020</u>
		Ediție/Revizie <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

- ARACIS – Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior, Partea a II-a – Evaluarea externă în vederea acreditării Cadru normativ european preluat în reglementări naționale
- SR ISO 9001/2008 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
- SR ISO IWA 2 / 2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației.
- SR ISO 9004 / 2010 – Conducerea organizației către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calității. ESG, Bergen 2005 –
- Standarde și linii directoare europene pentru asigurarea calității în învățământul superior european.
- Declarația CRE de la Bologna, 1999 – Domeniul învățământului european.

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
01.11.2019	Adrian Popescu	01.11.2019	Adrian Popescu	01.11.2019	Adrian Popescu

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	
		Pag.../ Total pag...	Pagina <u>65</u> din 68
		Data	<u>01/01/2020</u>
		Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5 6

CUPRINS

I. Politica privind calitatea, definirea și domeniul de aplicare a Manualului calității al Universității Agora din municipiul Oradea (UAO)	1
II. Generalități.....	3
 1. Obiectivele Manualului Calității (MC)	3
2. Structura și forma MC	4
3. Elaborarea MC.....	4
4. Aprobarea, emiterea, și controlul MC	5
5. Componența MC.....	5
6. Descrierea și administrarea MC.....	6
7. Fișa UAO	6
7.1. Scurt istoric	6
7.2. Cadrul juridic de organizare a UAO	8
7.3. Încadrarea UAO în peisajul învățământului românesc	9
7.4. Încadrarea UAO în context regional și internațional	9
7.5. Structura UAO	10
7.6. Normele și valorile UAO	12
7.7. Misiunea și obiectivele UAO	12
III. Sistemul de management al calității (SMC).....	15
1. Cerințe ale sistemului de management al calității.....	15
2. Identificarea proceselor și interacțiunilor dintre acestea.....	16
3. Entități ale sistemului de management al calității al UAO.....	17
4. Documente ale sistemului de management al calității al UAO	19
5 Responsabilități în sistemul de management al calității	20
5.1. Principii ale sistemului de management al calității al UAO	20
5.2. Responsabilitatea managementului sistemului de management al calității (SMC)	21
5.3. Angajamentul managementului	22
5.4. Reprezentantul SMC	22
5.5. Analiza efectuată de management	22
5.6. Comunicare internă	23

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
<u>19.XI.2019</u>	<u>DR. IRINA RUMYANTSEVA</u>	<u>23.XI.2019</u>	<u>DR. IRINA RUMYANTSEVA</u>	<u>23.XI.2019</u>	<u>DR. IRINA RUMYANTSEVA</u>

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
Universitatea Agora Oradea		
		Pag..../ Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie
		1/ 0 1 2 3 4 5 6

5.7. Responsabilități în proiectarea în sistemului de management al calității al UAO	23
5.8. Planificarea sistemului de management al calității al UAO	24
5.9. Responsabilități în monitorizarea în sistemul de management al calității al UAO	24
6. Controlul și verificarea SMC.....	25
6.1. Controlul asigurării calității	25
6.2. Controlul documentelor.....	25
6.2.1. Cerințe ale procesului de control al documentelor.....	26
6.2.2. Analiza și aprobarea inițiativei de elaborare, modificare sau anulare a documentelor.....	26
6.2.3. Procesul de elaborare a documentelor.....	26
6.2.4. Procesul de modificare a documentelor	27
6.2.5. Utilizarea documentelor	27
6.2.6. Distribuirea documentelor externe care trebuie puse în aplicare	28
6.2.7. Durata de păstrare a documentelor în UAO	28
6.2.8. Responsabilități referitoare la controlul documentelor la UAO	28
6.2.9. Punerea în aplicare – Preluarea documentelor existente	29
6.3. Controlul înregistrărilor	29
6.3.1. Stabilirea registrelor necesare identificării înregistrărilor.....	30
6.3.2. Înregistrarea, șnuruirea și parafarea registrelor sau inscripționarea holografică a discurilor optice pe care se fac înregistrări	30
6.3.3. Elaborarea înregistrărilor și arhivarea lor, cu parolă, pe suport electronic	30
6.3.4. Regăsirea înregistrărilor, conform diverselor solicitări	30
6.3.5. Controlului necesar pentru eliminarea înregistrărilor	31
6.3.6. Responsabilități în controlul înregistrărilor	31
6.4. Auditul intern	31
7. Auditul intern.....	32
7.1. Politica și obiectiv.....	32
7.2. Scop și domeniu de aplicare	32
7.3. Responsabilități	33
7.4. Acțiuni și metode	33

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	M. BĂLUȚĂ	03.XII.2019	M. BĂLUȚĂ	03.XII.2019	D. POPESCU

 UNIVERSITATEA AGORA IN HOC SIGNO VINCES	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1	Pag.../ Total pag...	Pagina <u>67</u> din 68
Universitatea Agora Oradea			Data <u>01.01.2020</u>	Ediție/Revizie <u>1/0 1 2 3 4 5 6</u>

7.5. Documente asociate	33
8. Managementul resurselor	35
8.1. Politica în domeniu , planificarea, procurarea și repartizarea resurselor.....	35
8.2. Managementul resurselor umane	36
8.3. Managementul resurselor materiale și informaționale.....	37
8.3.1. Analiza contractelor	37
8.4. Mediul de lucru	39
9. Managementul procesului educațional	39
9.1. Politica în domeniu , identificarea cerințelor referitoare la programele de studii și educaționale	39
9.2. Proiectarea, planificarea și derularea programelor de studiu/educaționale	40
9.2.1. Proiectarea programelor de studiu/educaționale	40
9.2.2. Planificarea programelor de studii/educaționale	40
9.3. Derularea procesului educațional	41
9.4. Monitorizarea și evaluarea procesului educațional.....	41
9.5. Îmbunătățirea procesului educațional.....	42
10. Managementul procesului de cercetare.....	44
10.1. Politica în domeniu	44
10.2. Identificarea cerințelor beneficiarilor. Monitorizare oportunități	45
10.3. Planificarea și controlul activității de cercetare.....	45
10.3.1. Proiectarea/reproiectarea procesului de cercetare al UAO	45
10.3.2. Planificarea cercetării la UAO	46
10.4. Realizarea procesului de cercetare	47
10.5. Monitorizarea și evaluarea procesului de cercetare	47
11. Monitorizare, analiză și control	48
11.1. Politica în domeniu, măsurarea și monitorizarea proceselor	48
11.2. Măsurarea și monitorizarea produsului.....	48
11.2.1. Măsurarea și monitorizarea produsului – învățământ	48
11.2.2. Măsurarea și monitorizarea produsului – cercetare	49
11.3. Măsurarea satisfacției beneficiarilor	49

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume

 Universitatea Agora Oradea	MANUALUL CALITĂȚII	MC 001 Exemplarul nr.1
		Pag.... / Total pag...
		Data
		Ediție/Revizie

11.3.1. Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de învățământ	49
11.3.2. Măsurarea satisfacției beneficiarilor procesului de cercetare	49
11.4. Controlul produsului neconform	50
11.4.1. Controlul produsului neconform – proces de învățământ	50
11.4.2. Controlul produsului neconform – proces de cercetare	50
11.5. Analiza datelor	51
11.5.1. Analiza datelor – proces de învățământ	51
11.5.2. Analiza datelor – proces de cercetare.....	51
12. Trasabilitate	52
12.1. Politica în domeniu și obiective	52
12.2. Scop și domeniu	52
12.3. Responsabilități.....	52
12.4. Acțiuni și metode	53
12.5. Documente asociate	53
13. Îmbunătățirea sistemului de management al calității	53
13.1. Acțiuni preventive	55
13.2. Acțiuni corective	56
ANEXA 1	57
Acronime.....	57
ANEXA 2	58
Terminologie.....	58
Anexa 3.....	63
Cadrul legislative selectiv referitor la învățământul superior din România.....	63

Întocmit	Semnătura	Verificat	Semnătura	Aprobat	Semnătura
Data	Funcție Nume și prenume	Data	Funcție Nume și prenume,	Data	Funcție Nume și prenume
29.XI.2019	DR. IRINA MARIA	28.XII.2019	DR. IRINA MARIA	04.III.2019	DR. IRINA MARIA