



# MANUALUL CALITĂȚII

## Ediția 2/Rev. 4 -2023

Conform standardului SR EN ISO 9001:2015

Cod MC-01

Aprobat,  
RECTOR  
Conf. univ. dr. Giuliano TEVI  
Data: 08.05.2023

Avizat,  
Președinte CEAC  
Conf. univ. dr. Janina MIHĂILĂ  
Data: 08.05.2023

Elaborat,  
Director DEAC  
Șef lucrări dr. ing. Zoltán István MAROSY  
Data: 08.05.2023

Bd.Doina Cornea nr.1G, București, România  
Tel. Tel: 021-316.79.32  
Fax: 021-316.63.37  
Email: rectorat@ueb.ro

## CUPRINS

Declarația Rectorului Universității Ecologice din București privind asigurarea calității...	4
1. INTRODUCERE .....	5
1.1. Domeniul de aplicare .....	5
1.2. Documente de referință și acte normative .....	5
1.3. Terminologie.....	6
1.4. Abrevieri .....	7
1.5. Administrarea manualului.....	7
2. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII .....	8
2.1. Statutul juridic și istoricul UEB.....	8
2.1.1. Statutul juridic al UEB.....	8
2.1.2. Istoricul UEB .....	8
2.2. Misiune și obiective .....	9
2.2.1. Misiune .....	9
2.2.2. Obiective .....	9
2.3. Principii promovate de UEB.....	9
3. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII.....	10
3.1. Organizarea sistemului de asigurare a calității .....	10
3.2. Documentele SMC.....	10
3.2.1. Lista documentelor.....	10
3.2.2. Controlul documentelor .....	11
3.2.6. Controlul înregistrărilor .....	12
4. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI.....	12
4.1. Angajamentul managementului .....	12
4.2. Orientarea către beneficiari.....	13
4.3. Politica în domeniul calității .....	13
4.4. Planificare .....	13
4.4.1. Obiectivele calității .....	13
4.4.2. Planificarea SMC .....	14
4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare.....	14
4.5.1. Responsabilitate și autoritate .....	14
4.5.2. Reprezentantul managementului.....	16
4.5.3. Comunicarea internă .....	16
4.6. Analiza efectuată de management .....	16
4.6.1. Generalități.....	16
4.6.2. Datele de intrare ale analizei.....	16
4.6.3. Datele de ieșire ale analizei.....	17
5. MANAGEMENTUL RESURSELOR.....	17
5.1. Asigurarea resurselor .....	17
5.2. Resurse umane .....	17
5.2.2. Competență, conștientizare și instruire.....	17
5.3. Infrastructura.....	18
5.4. Mediul de lucru .....	18
6. REALIZAREA SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE .....	18

6.1. Planificarea realizării serviciilor educaționale și de cercetare .....	18
6.1.1. Planificarea realizării serviciilor educaționale .....	19
6.1.2. Planificarea realizării serviciilor de cercetare .....	19
6.2. Procese referitoare la relația cu beneficiarii și alte părți interesate .....	19
6.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la serviciile educaționale și de cercetare ....	19
6.2.2. Analiza cerințelor referitoare la serviciile educaționale și de cercetare.....	20
6.2.3. Comunicarea cu beneficiarul .....	20
6.3. Proiectare și dezvoltare .....	20
6.3.1. Planificarea proiectării și dezvoltării .....	20
6.3.2. Dezvoltarea programelor educaționale .....	20
6.3.3. Dezvoltarea programelor de cercetare științifică .....	21
6.3.4. Validarea proiectării și dezvoltării.....	21
6.3.5. Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare.....	21
6.4. Parteneriate și controlul intrărilor externe .....	21
6.4.1. Parteneriate .....	21
6.4.2. Admiterea.....	22
6.4.3. Aprovizionarea cu materiale .....	22
6.4.4. Achiziția de publicații .....	22
6.5. Serviciile educaționale .....	23
6.5.1. Controlul serviciilor educaționale/procesului de învățământ și al activităților de cercetare științifică .....	23
6.5.2. Validarea serviciilor educaționale.....	23
6.5.3. Proprietatea beneficiarului .....	23
7. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂȚIRE.....	24
7.1. Generalități.....	24
7.2. Monitorizare și măsurare .....	24
7.2.1. Satisfacția beneficiarului.....	24
7.2.2. Audit intern .....	24
7.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor educaționale și de cercetare .....	25
7.3. Controlul serviciilor educaționale și de cercetare neconforme.....	26
7.4. Analiza datelor .....	27
7.5. Îmbunătățirea sistemului de management al calității.....	27
7.5.1. Îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității .....	27
7.5.2. Acțiuni corective .....	28
7.5.3. Acțiuni preventive.....	28
CONCLUZII .....	29
ANEXA - Lista documentelor SMC – UEB.....	30

## **Declarația Rectorului Universității Ecologice din București privind asigurarea calității**

Universitatea Ecologică din București este o instituție particulară, persoană juridică de drept privat, de utilitate publică, cu caracter non-profit și apolitică, parte a învățământului superior din România. În baza Legii educației naționale nr. 1/2011, universitatea are autonomie universitară și autonomie economico-financiară, fundamentată pe proprietatea privată garantată de Constituție.

Misiunea Universității Ecologice din București constă în formarea inițială și continuă, a specialiștilor cu înaltă calificare pentru activități profesionale competitive pe piața muncii precum și în realizarea unor activități de cercetare-dezvoltare performante. De asemenea, universitatea are misiunea de a crea, valorifica și disemina cunoștințe, prin dezvoltarea unor metode de învățământ și cercetare pentru toți membrii comunității universitare, astfel încât să își asigure o poziție corespunzătoare în învățământul superior românesc și european.

Pentru realizarea acestei misiuni, ca rector al universității, îmi exprim angajamentul privind adoptarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a propriului sistem de management al calității.

Asigurarea calității învățământului și cercetării științifice universitare constituie o obligație a Universității Ecologice din București, prin calitatea educației urmărindu-se un ansamblu de caracteristici ale fiecărui program de studii și ale universității ca furnizor al acestora, prin care sunt îndeplinite standardele de calitate, precum și așteptările beneficiarilor.

Politica de calitate este parte integrantă din politica managerială a universității, care presupune angajamentul factorilor de decizie și executivi în asumarea responsabilității în domeniul calității. Cultura calității se poate manifesta numai în condițiile în care este creată structura organizațională în domeniul calității, cadrul normativ necesar și resursele umane calificate în acest domeniu.

Universitatea Ecologică din București a implementat și menține un sistem de management al calității care implică elaborarea, monitorizarea și revizuirea periodică a activității didactice și de cercetare în scopul îmbunătățirii continue a rezultatelor în concordanță cu evoluția cerințelor beneficiarilor și cu modificările intervenite în reglementările specifice.

Universitatea Ecologică din București consideră că atingerea performanței în toate domeniile activității universitare constă în implicarea tuturor membrilor comunității academice în punerea în valoare a politicii universității în domeniul calității.

**Rector,  
Conf. univ. dr. Giuliano TEVI**

# 1. INTRODUCERE

Universitatea Ecologică din București (UEB) urmărește îmbunătățirea continuă a capacității instituționale, a eficienței educaționale și susținerea unei culturi instituționale privind calitatea, prin dezvoltarea unui sistem de management performant, bazat pe performanță și competitivitate. Eficacitatea educațională este asigurată prin menținerea unui nivel ridicat al calității proceselor educaționale, prin actualizarea permanentă a programelor de studii, prin creșterea competențelor cadrelor didactice, prin implementarea rezultatelor obținute din cercetarea științifică, prin comunicarea continuă cu părțile interesate și identificarea domeniilor economico-sociale prioritare pentru societate.

## 1.1. Domeniul de aplicare

Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat și descris în prezentul Manual al Calității, asigură realizarea obiectivelor cuprinse în *Strategia privind îmbunătățirea calității procesului de cercetare științifică și educație în cadrul Universității Ecologice din București*.

Prin SMC adoptat și implementat, UEB urmărește generarea, dezvoltarea și consolidarea încrederii beneficiarilor actuali și potențiali, precum și a tuturor părților interesate, în calitatea organizației și a serviciilor prestate de aceasta.

SMC adoptat și implementat acoperă, de asemenea, și cerințele standardelor de referință și de performanță ale ARACIS și se aplică activităților didactice, de cercetare științifică și de servicii desfășurate în UEB.

## 1.2. Documente de referință și acte normative

- Legea educației naționale nr. 1/2011, republicată cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență nr. 75/2011 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- HOTĂRÂRE 915 din decembrie 2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
- Metodologia ARACIS de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță
- Standarde specifice privind evaluarea externă a calității academice a programelor de studii din domeniile de licență și master
- Reglementări interne elaborate pe parcursul anilor 2018 - 2023
- Carta Universității.

### 1.3. Terminologie

**Sistem de Management al Calității (SMC)** este definit ca fiind un sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

**Politica referitoare la calitate** reprezintă intențiile și orientările generale ale unei organizații, referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. Politica și obiectivele calității sunt stabilite pentru a fixa o axă de orientare a organizației.

**Planificarea calității** este partea managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității.

**Cerință** – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

**Calitate** – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui produs-serviciu îndeplinește cerințele.

**Asigurarea calității** este partea managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

**Controlul calității** este partea managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate, în timpul operațiunilor procesului.

**Acțiune corectivă** – acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite identificate, cu scopul prevenirii repetării acestora.

**Acțiune preventivă** – acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite posibile, cu scopul prevenirii apariției acestora.

**Îmbunătățirea calității** este partea managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate. Sintagma "îmbunătățirea continuă a calității" este utilizată atunci când îmbunătățirea calității este progresivă și organizația urmărește oportunități de creștere.

**Neconformitate** – nesatisfacerea unei condiții specificate în legătură cu calitatea.

**Înregistrare** – document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

**Facultatea** este unitatea funcțională care elaborează și gestionează programe de studii. Facultatea corespunde unuia sau mai multor domenii ale științelor, culturii sau sportului. O facultate poate include unul sau mai multe departamente, școli doctorale și extensii universitare, care sunt responsabile de punerea în aplicare a planurilor de învățământ ale diferitelor programe de studii, pe tipuri și cicluri de studii universitare.

**Departamentul** este unitatea academică funcțională care asigură producerea, transmiterea și valorificarea cunoașterii în unul sau mai multe domenii de specialitate. Un departament poate avea în componență centre sau laboratoare de cercetare, școli postuniversitare sau extensii universitare. Departamentul se înființează, se organizează, se divizează, se comasează sau se desființează din inițiativa Senatului universitar, la propunerea consiliului facultății în care funcționează și cu aprobarea consiliului de administrație.

**Centrul de cercetare** – structura care are ca obiectiv principal activitatea de cercetare științifică. Înființarea centrelor de cercetare se face la propunerea Senatului universitar, cu aprobarea consiliului de administrație și cu respectarea legislației în vigoare.

**Laboratorul** – structura în subordinea facultăților, departamentelor sau centrelor de cercetare, care are în dotare instalații și echipamente dedicate unui program de formare și/sau de cercetare științifică.

**Plan de învățământ** reprezintă ansamblul de discipline și activități programate pentru instruire și evaluare, reunite într-o concepție unitară din punct de vedere al conținutului formativ și al desfășurării în timp în scopul formării unui specialist într-un anumit domeniu și pentru o anumită specializare. Planul de învățământ trebuie să cuprindă, din punct de vedere al pregătirii, discipline fundamentale, discipline de specialitate și discipline complementare, toate grupate la rândul lor în discipline obligatorii, opționale și facultative, în conformitate cu cerințele normative specifice pe domeniile stabilite pe plan național de ARACIS.

**Calitatea educației** – ansamblu de caracteristici ale unui program de studiu sau ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor de servicii de educație direcți și indirecti, precum și cerințele standardelor de calitate.

**Servicii educaționale** sunt rezultatele activităților didactice organizate/oferte de UEB clienților/absolvenților, pe bază de contract de școlarizare, care au ca finalitate dobândirea titlurilor de calificare intelectuală corespunzătoare programelor de studii absolvite (de licență, de masterat sau postuniversitare).

**Servicii de cercetare științifică** sunt rezultatele activităților organizate/oferte de UEB clienților, pe bază de contract de cercetare, care au ca finalitate dobândirea cunoștințelor și aplicațiilor rezultate.

#### ***1.4. Abrevieri***

ARACIS - Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

CEAC – Comisia de evaluare și asigurare a calității pe universitate

DEAC - Departamentul de evaluare și asigurare a calității pe universitate

MC – Manualul Calității

PO – Procedura operațională

PS – Procedura de sistem

PSP – Procedura specifică

SMC - Sistem de Management al Calității

UE – Uniunea Europeană

UEB – Universitatea Ecologică din București

#### ***1.5. Administrarea manualului***

Manualul Calității este un document revizuit periodic și ori de câte ori necesitățile o impun (schimbări de legislație, în structura organizației, îmbunătățiri, cerințe ale principalilor beneficiari etc).

Edițiile și reviziile Manualului Calității sunt întocmite la nivelul DEAC, avizate de CEAC și sunt aprobate de Senatul UEB.

Manualul Calității este un document public, diseminarea acestuia realizându-se pe website-ul UEB.

## 2. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII

### 2.1. Statutul juridic și istoricul UEB

#### 2.1.1. Statutul juridic al UEB

Universitatea Ecologică din București a fost fondată la data de 4 aprilie 1990 din inițiativă particulară, cu resursele materiale și financiare ale unui grup de persoane fizice și a fost înființată (acreditată) instituțional prin Legea nr. 282/2003.

Universitatea Ecologică din București este o instituție particulară, persoană juridică de drept privat, de utilitate publică, cu caracter non-profit și apolitică, parte a învățământului superior din România.

Universitatea Ecologică din București are, în baza Legii educației naționale nr. 1/2011, autonomie universitară și autonomie economico-financiară, fundamentată pe proprietatea privată garantată de Constituție.

#### 2.1.2. Istoricul UEB

**Universitatea Ecologică din București** a fost constituită la 4 aprilie 1990 sub egida Societății “Ateneul Român”, societate ce a funcționat peste opt decenii, până în 1947, când a fost desființată.

Societatea culturală „Ateneul Român” a fost înființată în 1865 de “cărturari de seamă, cu vederi înaintate...”, strâns legate de programul de creație și reforme al lui Alexandru Ioan Cuza” în frunte cu Constantin Esarcu, inițiativă la care s-au alăturat: Teodor Aman, Ion C. Brătianu, Nicolae Grigorescu, B.P.Hașdeu, Alexandru Odobescu, Mihail Kogălniceanu, Nicolae Kretzulescu, Vasile Alexandri, Gheorghe Tătărăscu, I. Heliade Rădulescu, Dimitri – Tache Ionescu, Dimitri I. Ghica, Alexandru Xenopol, Victor Babeș, Gheorghe Marinescu, I.L.Caragiale, Barbu Șt. Delavrancea, Dimitri Onciul, Grigore Tocilescu, Alexandru Vlahuță, Ion Mincu ș.a.

Ideea înființării unei Universități libere (particulare) de Societatea culturală “Ateneul Român”, după modelul din Anglia, Franța și Germania, a apărut o dată cu modificarea Statutului la data de 12 aprilie 1922. Universitatea, instituție de prestigiu, a funcționat în perioada 1922 – 1948. Cursurile, ținute de cei mai proeminenți oameni de știință și cultură ai timpului, abordau probleme de competența universităților de stat, a instituțiilor de cercetare, a academiilor, cursuri ținute într-un spirit liber, mai comunicativ, direct accesibil publicului, din domeniul chimiei, matematicii, medicinei, geologiei, biologiei, istoriei, diplomației, filologie și critică literară, economie etc.

Multe cursuri au fost ținute de specialiști cunoscuți în domeniu din Italia, Franța, Germania și Anglia. Societatea “Ateneul Român”, refondată în 1990, avea printre obiectivele de bază susținerea învățământului superior particular, organizarea de manifestări științifice interne și internaționale, sponsorizări de profil, editări de carte și altele.

În prezent Universitatea Ecologică din București este o instituție modernă în care funcționează 13 programe de licență acreditate, din care 1 program de licență în lichidare,



19 programe de master, toate acreditate. De asemenea, oferta educațională este completată din 33 cursuri postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă, în domeniile fundamentale: Știința mediului, Drept, Științe economice, Educație fizică și sport, Științe sociale și politice, Științe inginerești.

## ***2.2. Misiune și obiective***

### ***2.2.1. Misiune***

**Misiunea** Universității Ecologice din București constă în formarea inițială și continuă, a specialiștilor cu înaltă calificare pentru activități profesionale competitive pe piața muncii precum și în realizarea unor activități de cercetare-dezvoltare performante. De asemenea, universitatea are misiunea de a crea, valorifica și disemina cunoștințe, prin dezvoltarea unor metode de învățământ și cercetare pentru toți membrii comunității universitare, astfel încât să își asigure o poziție corespunzătoare în învățământul superior românesc și european.

### ***2.2.2. Obiective***

**Obiectivele** universității, care decurg din realizarea misiunii asumate, urmăresc individualizarea instituției în spectrul larg al sferei educaționale din România prin: furnizarea unor programe de studii adaptate la cerințele vieții economice și sociale; pregătirea viitorilor specialiști în sprijinul cunoașterii și înțelegerii rolului ecologiei și al protecției mediului; dezvoltarea aptitudinilor practice și a competențelor antreprenoriale; educarea în spiritul respectării libertăților și a drepturilor fundamentale ale persoanelor; participarea la programele de mobilități europene ale studenților, cadrelor didactice și cercetătorilor; antrenarea în activități de cercetare științifică a tuturor cadrelor didactice și a studenților cu vocație în aprofundarea cunoașterii, obținerea unor rezultate de excelență în afirmarea principiilor cercetării la nivel național și internațional; asigurarea unui management instituțional performant și transparent; dezvoltarea parteneriatului public-privat în programe și proiecte.

## ***2.3. Principii promovate de UEB***

În realizarea misiunilor și obiectivelor sale, activitatea Universității Ecologice din București se bazează pe următoarele principii:

- 1) principiul autonomiei universitare;
- 2) principiul libertății academice;
- 3) principiul răspunderii publice;
- 4) principiul asigurării calității;
- 5) principiul echității;
- 6) principiul eficienței financiare și manageriale;
- 7) principiul transparenței;
- 8) principiul respectării drepturilor și libertăților membrilor comunității universitare;

- 9) principiul independenței de ideologii, religii și doctrine politice;
- 10) principiul libertății de mobilitate națională și internațională a studenților, cadrelor didactice și cercetătorilor;
- 11) principiul centrării educației pe studenți.

### **3. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Asigurarea calității învățământului și cercetării științifice universitare constituie o obligație a Universității Ecologice din București, prin calitatea educației urmărindu-se un ansamblu de caracteristici ale fiecărui program de studii și ale universității ca furnizor al acestora, prin care sunt îndeplinite standardele de calitate, precum și așteptările beneficiarilor.

#### ***3.1. Organizarea sistemului de asigurare a calității***

Conducerea procesului de evaluare internă și asigurarea calității este asigurată de prorectorul responsabil cu evaluarea și asigurarea calității din UEB. Atribuțiile sale au fost prezentate și apoi validate de Senatul UEB.

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) și Departamentul de Evaluare și Asigurare a Calității (DEAC), care funcționează în subordinea sa, reprezintă cele două compartimente de specialitate cu rol de execuție. CEAC și DEAC sunt pârghiile prin care acționează prorectorul responsabil cu evaluarea și asigurarea calității, prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru pentru elaborarea documentelor și instruirea personalului. Atât CEAC cât și DEAC funcționează pe baza unui regulament propriu aprobat de Senatul universitar.

La nivelul facultăților și departamentelor sunt organizate și funcționează subcomisii pentru evaluarea calității care promovează politicile de asigurare a acestora prin mijloace specifice, monitorizează modul de realizare a obiectivelor propuse la nivelul structurilor și fac propuneri pentru îmbunătățirea activității. În fiecare an universitar, subcomisiile de la facultăți înaintează DEAC un raport de evaluare internă cu privire la asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare în cadrul structurii academice.

Studenții sunt parteneri cu drepturi depline în procesul de asigurare a calității.

Din CEAC face parte un reprezentant al studenților, care este ales prin vot deschis și universal, conform Metodologiei privind alegerea reprezentanților studenților în structurile de conducere academică ale Universității Ecologice din București

#### ***3.2. Documentele SMC***

##### ***3.2.1. Lista documentelor***

Documentele SMC necesare pentru planificarea, controlul și îmbunătățirea proceselor identificate sunt:

- Manualul calității;
- Declarația rectorului privind politica UEB în domeniul calității;
- Proceduri de sistem;
- Proceduri operaționale;
- Proceduri specifice;
- Metodologii și instrucțiuni de lucru
- Regulamente
- Documentație suport

Gradul de detaliere și prezentare a documentației SMC este în concordanță cu activitățile desfășurate, cu complexitatea proceselor și a interacțiunii lor.

*Manualul calității* este utilizat pentru a demonstra aplicarea politicii în domeniul calității, pentru prezentarea universității și a SMC adoptat, pentru a furniza date în vederea auditării SMC, ca document de lucru a conducerii în managementul calității.

*Procedurile de sistem* documentează procesele manageriale necesare funcționării SMC în universitate.

*Procedurile operaționale* documentează procesele care influențază și determină calitatea în universitate.

*Procedurile specifice* documentează procesele specifice ale universității în derularea procesului de învățământ.

*Metodologiile și instrucțiunile de lucru* documentează modul în care se execută o activitate specifică reprezentând documente de lucru pentru personalul executiv.

*Regulamentele* reprezintă documente care cuprind instrucțiuni, norme și reguli care stabilesc și asigură ordinea și bunul mers al unei organizații.

*Documentația suport* cuprinde documentația tehnică de derulare și de evaluare a procesului educațional.

Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de personalul UEB având atribuții specifice în conducerea, planificarea, desfășurarea, controlul și îmbunătățirea proceselor/activităților desfășurate. De asemenea, este asigurat accesul controlat al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare la documentația SMC.

### **3.2.2. Controlul documentelor**

Documentele SMC sunt ținute sub control conform procedurii *Controlul documentelor*, care stabilește modalitatea și responsabilitatea pentru:

- analizarea și aprobarea documentelor de personal autorizat;
- revizuirea și actualizarea, când este necesar, precum și re aprobarea documentelor ;
- identificarea modificărilor efectuate și a stadiului curent aplicabil;
- distribuția versiunilor adecvate ale documentelor în locurile de utilizare;
- asigurarea lizibilității și identificării documentelor;
- identificarea și controlul distribuției documentelor;
- prevenirea utilizării neintenționate a versiunilor depășite și identificarea versiunilor depășite reținute de utilizatori prin aplicarea unei identificări corespunzătoare;
- coordonarea modificărilor documentelor cu autoritățile de reglementare.

### **3.2.6. Controlul înregistrărilor**

Înregistrările sunt un alt tip de documente ale SMC. Ele sunt păstrate pentru a evidenția conformitatea proceselor desfășurate și a serviciilor prestate cu cerințele specificate, pentru a se asigura identificarea și trasabilitatea și pentru a demonstra funcționarea eficientă și eficientă a SMC.

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.
- Gestionarea înregistrărilor calității este indicată în procedura generală *Controlul înregistrărilor*.

## **4. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI**

### **4.1. Angajamentul managementului**

Angajamentul managementului în domeniul calității (extras din programul managerial al rectorului în exercițiu):

Eficientizarea procesului de evaluare și asigurare continuă a calității, reprezintă o semnificativă preocupare a rectorului. Se are în vedere întărirea structurii departamentului responsabil și asigurarea activei colaborări cu Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității. Împreună cu personalul responsabil de sistemul IT din universitate, va fi identificată și implementată o metodologie de colectare și gestiune eficientă și unitară a datelor furnizate de facultăți, ce stau la baza procesului de evaluare a calității și de elaborare a rapoartelor specifice. În perioada viitoare se pune un accent deosebit pe sistemul de evaluare periodică a cadrelor didactice, coerent, unitar, dar și individualizat pe specificul fiecărei specializări. Acest sistem integrează toate componentele: autoevaluare, evaluare colegială, evaluarea efectuată de studenți și evaluarea finală realizată de conducerea departamentului, prin seturi de indicatori concepuți astfel încât să fie în acord cu standardele naționale, dar să pună în valoare și activitatea specifică a cadrelor didactice din universitate. Componentele sistemului informatic (website, parte hardware) vor fi dezvoltate în scopul constituirii unei eficiente platforme de comunicare și acces la informație. În acest sens se urmărește creșterea semnificativă a accesului facultăților la segmente specifice ale websiteului, încurajarea acestora de a evidenția și pune astfel în valoare activitatea didactică și științifică proprie. Se vor identifica mijloacele optime de asigurare a accesului studenților la articole, publicații, baze de date, compensând astfel un eventual deficit al fondului de carte.

## ***4.2. Orientarea către beneficiari***

Conducerea UEB urmărește permanent modul în care cerințele beneficiarilor direcți și indirecti cât și așteptările tuturor părților interesate sunt identificate și satisfăcute. În acest scop, sunt stabiliți indicatori care definesc satisfacția beneficiarilor (Procedura - Sondarea gradului de satisfacție a studenților cu privire la calitatea vieții de student).

## ***4.3. Politica în domeniul calității***

Clienții universității pe termen scurt sunt studenții, iar pe termen lung este societatea (angajatorii, cercetătorii, partenerii naționalii și internaționali), cu anumite așteptări și nevoi, pe care universitatea trebuie să le satisfacă. Întrucât educația și cercetarea sunt factori esențiali pentru dezvoltarea unei națiuni, este clar că și UEB îi revine o responsabilitate în acest sens.

Conducerea universității înțelege să plaseze universitatea printre universitățile românești importante, devenind astfel o instituție de rang înalt în mediul educațional național. Pentru a îndeplini acest deziderat, conducerea universității se angajează să depună toate eforturile și să furnizeze mijloacele și resursele necesare unei bune aplicări a politicii în domeniul calității, deziderat ce este evidențiat prin Carta UEB.

Carta face referire la modul de asigurare a calității în învățământ și cercetare în universitate, precum și a eticii și deontologiei universitare. Carta universitară reprezintă opțiunile majore ale comunității academice și se aplică în tot spațiul universitar, având o anexă cu o serie de reglementări interne care vin să completeze diferite domenii de activitate ale instituției.

Universitatea dispune de practici de auditare internă cu privire la principalele domenii ale activității instituției pentru a se asigura că angajamentele care și le-a asumat sunt respectate riguros în condiții de transparență publică.

## ***4.4. Planificare***

### ***4.4.1 Obiectivele calității***

Principalele obiective ale Strategiei universității privind asigurarea calității academice sunt:

- realizarea unui mediu favorabil abordării profesionale a problemelor reale ale vieții academice, precum și dezvoltarea cercetării științifice;
- perfecționarea procesului de implementare a Sistemului de management al calității conform propunerilor realizate de Senat și reglementărilor legale în vigoare;
- menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității (Manualul calității; regulamente; proceduri; fișe de îmbunătățire a calității activităților didactice și de cercetare);
- amplificarea unei culturi a calității în rândul angajaților și studenților universității, prin activități de motivare;

- îmbunătățirea permanentă a bazei materiale (dotări laboratoare, bibliotecă, săli de cursuri și seminarii) în scopul desfășurării în cât mai bune condiții a proceselor academice din universitate;
- îmbunătățirea calității transmiterii și însușirii cunoștințelor prin generalizarea unor noi tehnici de predare, la nivelul standardelor din Uniunea Europeană;
- creșterea calității activității de cercetare în cadrul Centrelor de cercetare universitară;
- perfecționarea sistemului informatic din cadrul UEB prin îmbunătățirea accesului studenților la informațiile de actualitate în domeniul desfășurării procesului didactic și de evaluare;
- actualizarea sistemului informatic – care să faciliteze culegerea, prelucrarea și analiza datelor și informațiilor relevante pentru evaluarea și asigurarea instituțională a calității;
- dezvoltarea unor acorduri de parteneriat între UEB și instituții și universități similare și de același profil, din țară și din străinătate;
- creșterea gradului de integrare a absolvenților în piața muncii;
- îmbunătățirea comunicării între membrii corpului academic și studenți;
- creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționare continuă;
- antrenarea studenților la activitățile educative, culturale, științifice, sportive, sociale s.a., organizate de UEB;
- stimularea mobilităților studențești și a cadrelor didactice;
- îmbunătățirea comunicării între cadrele didactice și studenți prin sistemul de tutoriat;
- stabilirea de noi parteneriate între UEB și societățile economice în vederea asigurării practicii studențești;
- stabilirea de parteneriate între UEB și învățământul preuniversitar din București.

#### ***4.4.2. Planificarea SMC***

Realizarea obiectivelor derivă din strategia calității pentru perioada 2020-2024 și planul anual al calității pentru anii universitari 2020-2021 / 2021-2022 / 2022-2023.

Planificarea sistemului de management al calității se realizează prin:

- identificarea proceselor necesare SMC, determinarea succesiunii și interacțiunii dintre acestea;
- elaborarea procedurilor de organizare și a procedurilor/ instrucțiunilor de lucru necesare pentru asigurarea eficacității operării și controlului proceselor;
- stabilirea necesarului și asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor pentru operarea și monitorizarea proceselor;
- elaborarea procedurilor de monitorizare și măsurare a proceselor și serviciilor educaționale, inclusiv stabilirea criteriilor de acceptare;
- analiza proceselor, în scopul de a stabili și implementa acțiunile necesare pentru a realiza rezultatele planificate și pentru îmbunătățirea continuă a proceselor SMC.

#### ***4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare***

##### ***4.5.1. Responsabilitate și autoritate***

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în universitate sunt stabilite în Carta Universității Ecologice din București.

Structurile de conducere ale Universității Ecologice din București sunt:

- a) Senatul universitar și consiliul de administrație, la nivelul universității.
- b) consiliul facultății
- c) consiliul departamentului.

Funcțiile de conducere în Universitatea Ecologică din București sunt următoarele:

- a) rectorul, prorectorii, președintele consiliului de administrație, la nivelul universității;
- b) decanul, prodecanii, la nivelul facultății;
- c) directorul de departament, la nivelul departamentului.

Rectorul universității reprezintă legal, alături de președintele consiliului de administrație, Universitatea Ecologică din București și realizează conducerea executivă a instituției pe linie de învățământ și de cercetare științifică, în baza unui contract instituțional încheiat cu consiliul de administrație și a unui contract de management încheiat cu Senatul universității.

Rectorul universității poartă întreaga responsabilitate privind asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică din Universitatea Ecologică din București. Această competență poate fi delegată unui prorector sau altui cadru didactic pregătit în acest domeniu.

Conducerea procesului de evaluare internă și asigurare a calității este asigurată de Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) a universității.

Principalele competențe ale CEAC sunt:

- a) elaborarea anuală a Raportului de autoevaluare internă privind calitatea educației și cercetării în Universitatea Ecologică din București și formularea de propuneri pentru îmbunătățirea calității acestor activități;
- b) elaborarea propunerilor către Senatul universitar privind strategia și politica în domeniul calității, care să cuprindă obiective, modalități de acțiune, responsabilități și termene de realizare stabilite pe activități și/sau compartimente;
- c) stimularea participării tuturor membrilor corpului didactic, de cercetare, administrativ precum și a studenților la activitățile de monitorizare și asigurare a calității învățământului și cercetării;

În subordinea CEAC funcționează Departamentul de Evaluare și Asigurare a Calității (DEAC) care reprezintă un compartiment de specialitate cu rol de coordonare și execuție. Acesta sprijină CEAC în procesul de asigurare a calității prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru pentru elaborarea documentelor și instruirea personalului. DEAC funcționează pe baza unui regulament propriu aprobat de Senatul universitar.

La nivelul facultăților și departamentelor sunt organizate și funcționează subcomisii pentru evaluarea calității care promovează politica de asigurare a acesteia prin mijloace specifice, monitorizează modul de realizare a obiectivelor propuse la nivelul structurilor și fac propuneri pentru îmbunătățirea activității. Anual subcomisiile de la facultăți, înaintează DEAC un raport de evaluare internă cu privire la asigurarea calității serviciilor educaționale și de cercetare în cadrul structurii academice.

Universitatea Ecologică din București are un sistem informatic care facilitează colectarea, prelucrarea și analizarea datelor și informațiilor privind evaluarea și asigurarea calității la toate nivelurile și domeniile de activitate. Sistemul cuprinde evidența informatizată a

studenților, a rezultatelor obținute la examene, verificări, colocvii și a achitării taxelor, evoluția cadrelor didactice, perfecționarea pregătirii acestora prin doctorate, participarea la manifestări științifice naționale și internaționale, proiecte și granturi de cercetare la care participă personalul universității, participarea la programele europene de mobilități. De asemenea, există o evidență informatizată privind volumul și mișcarea fondului de carte, situația bazei materiale destinate procesului de învățământ și cercetării precum și a datelor financiar-contabile.

#### ***4.5.2. Reprezentantul managementului***

Conducerea UEB a desemnat ca reprezentant al managementului pentru calitate pe prorectorul responsabil cu asigurarea calității, care este și președintele CEAC al UEB. Indiferent de alte responsabilități, prorectorul responsabil cu asigurarea calității are responsabilitatea și autoritatea de a se asigura că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute, pentru a raporta conducerii universității despre funcționarea SMC, despre orice necesitate de îmbunătățire și pentru a se asigura că este promovată în cadrul instituției conștientizarea referitoare la cerințele beneficiarului. Responsabilitățile prorectorului responsabil cu asigurarea calității includ relația cu părți externe în probleme legate de SMC.

#### ***4.5.3. Comunicarea internă***

Conducerea UEB analizează și asigură că este stabilită o comunicare internă și se aduce la cunoștință personalului universității politica, obiectivele, cerințele și informațiile privind eficacitatea SMC. Comunicarea se realizează prin ședințe, întâlniri de lucru, note și decizii scrise, rețele informatice locale de tip intranet, prin internet sau alte mijloace.

### ***4.6 Analiza efectuată de management***

#### ***4.6.1. Generalități***

Conducerea UEB își asumă responsabilitatea de a analiza la intervale planificate SMC pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficace. Responsabilul procesului de analiză efectuată de management este prorectorul responsabil cu asigurarea calității.

Analiza efectuată de management se derulează cel puțin o dată pe an sau ori de câte ori este necesar. Această analiză are ca scop atât evaluarea oportunităților de îmbunătățire cât și întrederea necesității unor schimbări privind politica și obiectivele calității.

#### ***4.6.2. Datele de intrare ale analizei***

Analiza efectuată de management se bazează pe următoarele elemente de intrare:

- rezultatele audit-urilor interne și externe;
- rezultatele sondajului privind satisfacția beneficiarilor;
- stadiul acțiunilor corective și preventive;



- evaluarea performanțelor proceselor în raport cu indicatorii stabiliți;
- recomandări pentru îmbunătățire.

#### **4.6.3. Datele de ieșire ale analizei**

Din analiza efectuată de management rezultă decizii și propuneri de acțiuni referitoare la:

- îmbunătățirea SMC și a proceselor sale;
- eliminarea și prevenirea cauzelor neconformităților ;
- oportunități;
- responsabilități;
- resurse necesare.

Aceste date de ieșire se concretizează în *Raporturi anuale privind evaluarea și asigurarea calității, Planuri/programe anuale de măsuri pentru îmbunătățirea calității, Strategii pe termen lung (4 ani) privind îmbunătățirea calității procesului de cercetare științifică și educație* în care sunt stabilite termene și responsabilități, precum și resursele necesare.

## **5. MANAGEMENTUL RESURSELOR**

### **5.1. Asigurarea resurselor**

UEB stabilește și asigură resursele necesare pentru:

- Implementarea și menținerea SMC și pentru creșterea continuă a eficienței acestuia;
- Respectarea legalității și creșterea satisfacției beneficiarilor (directi și indirecti) și a fiecărei părți interesate în asigurarea calității procesului educațional

Resursele necesare pentru implementarea și menținerea SMC, pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia și pentru creșterea satisfacției beneficiarilor prin îndeplinirea cerințelor acestora, includ: *resurse umane, infrastructură și mediu de lucru.*

### **5.2. Resurse umane**

Personalul care efectuează activități ce determină și influențează calitatea în universitate (cadre didactice, personal de cercetare, personal auxiliar și personal administrativ) este competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței.

#### **5.2.2. Competență, conștientizare și instruire**

Conducerea UEB ia măsuri pentru :

- stabilirea clară a competențelor personalului din universitate (cadre didactice, personal de cercetare, personal auxiliar și personal administrativ);
- a păstra și gestiona înregistrările privind competența fiecărui salariat ;

- a conștientiza personalul asupra contribuției pe care fiecare angajat o are în realizarea obiectivelor calității.

Cadrele didactice se instruiesc permanent prin activitatea de cercetare științifică – doctorate, publicarea de cărți și articole de specialitate, participarea la conferințe și simpozioane, elaborarea unor proiecte de cercetare la nivel național și internațional.

### ***5.3. Infrastructura***

UEB stabilește, asigură și menține infrastructura necesară pentru realizarea în bune condiții a activităților. Infrastructura conține:

- Clădiri, spații de lucru și utilitățile asociate ;
- Echipamentul hardware și software pentru laboratoare, baze de cercetare, secretariate;
- Teren de sport, spații de alimentație, de parcare, de acces;
- Spații destinate studenților pentru activități sociale și culturale (aula cu dotări audio-vizuale, clubul studenților) și sportive (sală de sport cu dotările necesare, teren în aer liber multifuncțional). Universitatea dispune de un cabinet medical pentru consultații și tratament în ambulatoriu și asigură, prin cadrele didactice autorizate ale Facultății de Psihologie consiliere psihologică pentru personalul universitar și studenți.

Infrastructura campusului este menținută în stare de funcționare optimă și dezvoltată prin investiții astfel încât să se asigure desfășurarea activităților în bune condiții.

### ***5.4. Mediul de lucru***

Conducerea UEB stabilește și asigură cerințele privind mediul de lucru optim pentru salariații proprii și pentru studenți, astfel încât să fie respectate reglementările în vigoare și specificațiile contractuale.

Mediul de lucru are o influență pozitivă asupra motivării, performanțelor și satisfacției angajaților, motiv pentru care se urmărește asigurarea condițiilor adecvate de mediu în cadrul structurilor universității (facultăți, departamente, centre de cercetare, etc.)

Conducerea UEB va asigura și monitoriza toate condițiile în care se desfășoară activitatea didactică, activitatea de cercetare și serviciile pentru studenți, precum și celelalte activități care se desfășoară în cadrul universității.

## **6. REALIZAREA SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI DE CERCETARE**

### ***6.1. Planificarea realizării serviciilor educaționale și de cercetare***

UEB planifică și dezvoltă procesele de realizare a serviciilor educaționale și de cercetare în conformitate cu cerințele și în concordanță cu celelalte procese ale SMC.

În cadrul planificării realizării serviciilor educaționale și de cercetare, UEB determină: obiectivele calității; cerințele pentru servicii; necesitatea de a stabili noi procese și a alocă resurse.

UEB planifică și ține sub control activitățile cerute de verificare, validare, monitorizare, măsurări specifice produselor, precum și criteriile de acceptare.

Sunt stabilite înregistrările necesare pentru a furniza dovezi obiective că procesele de realizare și produsele satisfac cerințele.

### ***6.1.1. Planificarea realizării serviciilor educaționale***

Planificarea serviciilor educaționale se realizează anual, de Consiliile facultăților, pe programe de studii (licență/masterat) și forme de învățământ (IF/IFR) și se aprobă de Senatul universității în baza strategiei UEB.

Procesele de inițiere, aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor de studii reprezintă o parte integrantă a sistemului de management al calității din universitate, condiție esențială a asigurării îmbunătățirii permanente a calității serviciilor educaționale oferite de universitate.

### ***6.1.2. Planificarea realizării serviciilor de cercetare***

În cadrul Universității Ecologice din București activitatea de cercetare științifică se desfășoară în baza Strategiei de cercetare științifică (elaborată pentru un orizont de 4 ani) și a și a Planului de măsuri privind cercetarea științifică, în care se specifică resursele financiare și alocarea acestora, precum și modalitățile de valorificare a cercetării.

La nivelul fiecărei facultăți din UEB au fost întocmite rapoarte de cercetare, în care sunt relevate criteriile primare și secundare de performanță științifică, elementele care definesc prestigiul profesional la nivel național și internațional pentru membrii comunității științifice respective, precum și participarea la programele de cercetare finanțate din fonduri publice sau private, la nivel național sau European.

## ***6.2. Procese referitoare la relația cu beneficiarii și alte părți interesate***

### ***6.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la serviciile educaționale și de cercetare***

UEB identifică și actualizează cerințele referitoare la:

- Cerințele referitoare la serviciile educaționale și de cercetare și dacă acestea sunt în concordanță cu cerințele specificate în standardele naționale (ARACIS) și reglementările interne (UEB);
- Cerințele specificate sunt aduse la cunoștința persoanelor implicate în îndeplinirea lor, precum și la cunoștința beneficiarilor.

### ***6.2.2. Analiza cerințelor referitoare la serviciile educaționale și de cercetare***

Anual, managerul la vârf identifică, analizează și actualizează cerințele specificate la nivel național, precum și cerințele proprii pentru serviciile educaționale și de cercetare, cerințele specificate în contractele de studii, cerințele specificate în materialele publicitare etc.

### ***6.2.3. Comunicarea cu beneficiarul***

Conducerea UEB se asigură că toate informațiile de interes public (cifrele de școlarizare, planurile de învățământ, rezultatele unor sondaje sau orice alt material promoțional) sunt reale, reflectă politica în domeniul calității și sunt diseminate prin căile, metodele și mijloacele de comunicare utilizate în cadrul Universității Ecologice din București.

Studentii sunt înmatriculați ca urmare a admiterii, pe bază de contract individual cu instituția care asigură școlarizarea, în concordanță cu politica de calitate a UEB. În momentul înscrierii la UEB, studentului îi sunt oferite informațiile necesare pentru a-l asigura că va beneficia la potențial maxim de activitățile educaționale pe care le va urma. Studenților li se pune la dispoziție structura și programarea activităților didactice pentru fiecare an universitar și semestru.

## ***6.3. Proiectare și dezvoltare***

### ***6.3.1. Planificarea proiectării și dezvoltării***

În conformitate cu *Planul strategic instituțional pentru perioada 2020-2024*, conducerea UEB dezvoltă anual proiecte de programe educaționale, proiecte de cercetare, proiecte de asistență – consultanță, care sunt compatibile cu cerințele societății și cu resursele disponibile.

UEB stabilește:

- etapele procesului de proiectare și dezvoltare;
- activitățile privind analizarea, verificarea și validarea corespunzătoare pentru fiecare etapă a proiectării și dezvoltării;
- responsabilitățile și autoritatea pentru proiectare și dezvoltare pe etape și pe ansamblul proiectului.

### ***6.3.2. Dezvoltarea programelor educaționale***

Anual, la nivelul managementului de vârf și la nivelul facultăților sunt analizate programele educaționale, cerințele standardelor ARACIS și posibilitățile de dezvoltare a specializărilor pentru programele de licență și masterat, în raport cu capacitatea instituțională.

Periodic, titularii de curs stabilesc cerințele pentru dezvoltarea disciplinelor, conform cerințelor specializării, precum și curriculei celor mai prestigioase programe de studii la nivel național, european, internațional.

### ***6.3.3. Dezvoltarea programelor de cercetare științifică***

Anual, la nivelul managementului de vârf și la nivelul facultăților sunt analizate programele de cercetare individuale și colective, cerințele și posibilitățile de dezvoltare a noi programe pe bază de competiție și noi parteneriate, în raport cu reglementările naționale și interne în domeniu și în funcție de capacitatea instituțională.

### ***6.3.4. Validarea proiectării și dezvoltării***

UEB asigură validarea internă și externă a rezultatului final al proiectării.

- În cazul programelor de studiu, validarea internă se realizează prin examenele de licență și lucrarea de diplomă, iar cea externă prin *feedback-ul* de la angajatori și absolvenți.
- În cazul proiectelor de cercetare, consultanță-asistență, validarea internă se realizează prin testarea rezultatelor (unde este posibil), iar cea externă prin impactul generat în mediul economico-social.

Înregistrările validărilor precum și cele privind acțiunile preconizate sunt păstrate de compartimentele implicate.

### ***6.3.5. Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare***

Modificările proiectelor sunt analizate, verificate și validate înainte de implementarea lor, urmând aceleași etape ca și proiectul inițial. Analiza modificărilor proiectării și dezvoltării include obligatoriu evaluarea efectelor modificărilor asupra produsului. Rezultatele analizei modificărilor sunt înregistrate și menținute.

## ***6.4. Parteneriate și controlul intrărilor externe***

### ***6.4.1. Parteneriate***

UEB dezvoltă parteneriate cu mediul socio-economic, pentru promovarea programelor de studii ale UEB și a creșterii gradului de angajare a tinerilor absolvenți din ciclul de licență și master.

Universitatea Ecologică din București face parte din rețeaua de universități din Centrul și Estul Europei cu sediul la Arma – Italia (din anul 2005); din rețeaua Centrelor de drept al mediului ale Agenției Universitare a Francofoniei (din anul 2005); ca reprezentantă în Consiliul de administrație al Centrului Internațional de Drept Comparat al Mediului (Limoges – Franța). Prin cercetătorii săi, Universitatea Ecologică din București colaborează pe diverse teme cu echipe din cadrul Comitetului European de Drept Rural (din anul 2011) și Asociația Internațională de Drept Penal (din 2016).

În prezent există acorduri bilaterale cu instituții de învățământ superior și entități din afara sistemului de învățământ superior (ONG-uri, asociații profesionale sau companii - pentru mobilități studențești de practică sau pentru formarea de cadre didactice) din: Portugalia, Spania, Franta, Marea Britanie, Italia, Ungaria, Finlanda, Lituania, Germania și Turcia.

### **6.4.2. Admiterea**

Recrutarea studenților se realizează prin proceduri proprii de admitere și numai pe baza diplomei de studii precedente. Admiterea la studii are la bază un set de criterii combinate, ținând cont de ordinea ierarhică a mediilor de absolvire. În politica de recrutare și admitere a studenților universitatea a respectat principiul egalității șanselor tuturor candidaților, fără nicio discriminare, bazându-se exclusiv pe competențele academice ale candidatului.

Candidații sunt informați cu privire la organizarea examenului de admitere în Universitatea Ecologică din București și prin intermediul paginii web [www.ueb.ro](http://www.ueb.ro) în care se regăsesc:

- (1) Metodologia privind organizarea admiterii în anul universitar 2022-2023 la studii universitare de licență și studii universitare de master;
- (2) oferta anuală educațională, în conformitate cu reglementările legale în vigoare;
- (3) **condițiile și documentele necesare pentru înscriere;**
- (4) organizarea sesiunilor de admitere;
- (5) facilități sau condiții speciale;
- (6) taxele de admitere și taxele de școlarizare.

Înmatricularea studenților la toate formele de învățământ se face pe baza Contractului de studii, încheiat între universitate și student, semnat de ambele părți, cu ocazia prezentării la înscrierea în primul an și pe baza unei cereri de înscriere completată de student la începutul fiecărui an universitar.

Școlarizarea studenților străini se face cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare.

Activitățile aferente sunt documentate în *Metodologia privind organizarea admiterii în anul universitar, la studii universitare de licență și studii universitare de master.*

### **6.4.3. Aprovizionarea cu materiale**

UEB se asigură că materialele didactice aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Sunt stabilite responsabilități pentru întocmirea *Planului anual al necesarului de materiale*, selectarea furnizorilor, elaborarea și analiza *Referatelor de necesitate*, achiziție, recepție, distribuire materiale, monitorizare și îmbunătățire proces.

### **6.4.4. Achiziția de publicații**

UEB se asigură că publicațiile achiziționate sunt conforme cu cerințele specificate. Sunt stabilite responsabilități pentru întocmirea *Referatului de necesitate pentru achiziția de publicații*, selectarea editurilor și a centrelor de achiziție a publicațiilor, efectuarea

comenzilor, achiziția, recepția, distribuirea către biblioteca universității, monitorizarea și îmbunătățirea procesului de achiziție.

## ***6.5. Serviciile educaționale***

### ***6.5.1. Controlul serviciilor educaționale/procesului de învățământ și al activităților de cercetare științifică***

UEB planifică și realizează serviciile educaționale și de cercetare în condițiile specificate de reglementările naționale și regulamentele proprii.

Procesul de învățământ se desfășoară pe specializări și forme de învățământ, pe baza Planurilor de învățământ, aprobate de Senatul universității. Disciplinele obligatorii, opționale și facultative sunt aduse la cunoștința studenților la începutul anului universitar. Programarea activităților didactice (orarele) este adusă la cunoștința studenților prin afișare la Avizierul fiecărei facultăți și pe site-ul UEB.

Evaluarea pregătirii studenților se realizează conform Regulamentului privind evaluarea examenelor și notarea studenților.

Activitățile de cercetare se desfășoară și se evaluează conform reglementărilor naționale și interne specifice.

### ***6.5.2. Validarea serviciilor educaționale***

Validarea proceselor se face prin utilizarea unor indicatori de capacitate.

Pentru dimensiunea *serviciilor educaționale/procesului de învățământ* se urmărește capacitatea de inserție a absolvenților pe piața muncii, măsurată prin număr de absolvenți angajați în domeniul/specializarea în care au absolvit studiile.

Pentru dimensiunea *cercetare științifică* se urmărește impactul rezultatelor asupra organizațiilor din mediul economico-social. activitatea de cercetare științifică din Universitatea Ecologică din București s-a concentrat în organizarea de sesiuni științifice anuale, cu participare internă și internațională, pentru cadre didactice, studenți, specialiști din instituții cu care există colabărări la nivel instituțional sau individual. Menționăm în acest context Conferința internațională anuală a UEB cu teme ecologice.

### ***6.5.3. Proprietatea beneficiarului***

UEB ia măsuri pentru identificarea, verificarea și protejarea proprietății beneficiarului pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea beneficiarului cuprinde documentele din *Dosarul personal* întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea *Contractului de studii*.

## 7. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 7.1. Generalități

UEB identifică și planifică metode adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:

- a demonstra performanțele serviciilor educaționale;
- a demonstra conformitatea produselor;
- a demonstra eficacitatea proceselor SMC.

### 7.2. Monitorizare și măsurare

#### 7.2.1. Satisfacția beneficiarului

Una din modalitățile de măsurare a performanțelor SMC din organizație este monitorizarea informațiilor referitoare la percepția beneficiarilor relativ la gradul de satisfacție a cerințelor acestora.

Măsura satisfacției beneficiarului este dată de un ansamblu de indicatori care caracterizează gradul în care competențele instrumentale, interpersonale și sistemice dobândite de un absolvent la finalizarea unei specializări din cadrul UEB sunt dovedite după angajare.

UEB stabilește responsabilitățile pentru:

- întocmirea *Analiza gradului de satisfacție cu privire la calitatea vieții de student*;
- elaborarea rapoartelor referitoare la monitorizarea satisfacției beneficiarului

*Rapoartele privind gradul de satisfacție cu privire la calitatea vieții de student* sunt prezentate în ședințele de analiză efectuate de management, prin care se stabilesc acțiunile de îmbunătățire a gradului de satisfacție a studenților.

Universitatea Ecologică este preocupată continuu să asigure studenților cele mai bune condiții de pregătire și totodată să cunoască gradul de satisfacție a studenților în raport cu așteptările acestora. Astfel, din analiza fișelor de evaluare a cadrelor didactice, completate de studenți și din rezultatele sondajelor efectuate de facultăți reiese că mai mult de 75% dintre studenți apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit de universitate și propriul traseu de învățare. Datele obținute sunt folosite ca repere pentru adaptarea procesului didactic la nevoile/așteptările studenților, în privința orelor de consultații, programării activităților practice, programării examenelor și verificărilor, îndrumării pentru realizarea lucrării de licență sau proiectelor de curs.

#### 7.2.2. Audit intern

UEB elaborează un program anual de audit sau evaluări interne pentru:

- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- verificarea funcționării SMC;



- identificarea neconformităților SMC și evidențierea oportunităților de îmbunătățire. Programul de audit ia în considerare stadiul și importanța proceselor și domeniilor de auditat, precum și rezultatele auditurilor anterioare. Selectarea auditorilor și conducerea auditului asigură obiectivitatea și imparțialitatea procesului. Activitățile specifice auditului intern, precum și responsabilitățile aferente sunt documentate în procedura *Audit intern*. CEAC UEB are responsabilitatea monitorizării, analizei și îmbunătățirii programelor de audit al SMC. Pe baza observațiilor efectuate de echipele de audit, CEAC UEB propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern la cerințele documentelor de referință. Periodic se realizează controlul intern al activității financiar-contabile, iar bilanțul contabil, raportul de execuție bugetară și rezultatele auditării externe independente ale situațiilor financiare sunt făcute publice în urma analizei efectuate de Consiliul de Administrație.

### **7.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor educaționale și de cercetare**

Măsurarea și monitorizarea proceselor educaționale și de cercetare se face în scopul ținerii sub control și a identificării posibilităților de optimizare și îmbunătățire continuă a acestora.

#### **a) Evaluarea programelor de studii**

Universitatea are un Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, aprobat de Senat care se aplică în mod continuu. Evaluarea periodică se desfășoară, de regulă, la terminarea unui ciclu de pregătire (licență, masterat). Evaluarea periodică se desfășoară de Comisiile de specialitate ale Senatului în colaborare cu DEAC, sub coordonarea CEAC. La evaluare pot participa și alte persoane desemnate de Rector sau Senat. Evaluarea periodică are la bază evaluare prezentată sub forma unui raport de autoevaluare a calității programului de studii, care se elaborează de subcomisia facultății în colaborare cu coordonatorul programului, în conformitate cu standardele de evaluare ale ARACIS și reglementările legale în vigoare.

#### **b) Evaluarea cadrelor didactice**

Procesul de evaluare a cadrelor didactice se desfășoară pe baza prevederilor generale ale regulamentelor din UEB. Instrumentele de culegere a datelor pentru această procedură implică centralizarea și prelucrarea chestionarelor. Echipa de Evaluare va completa anual „Raportul de evaluare a cadrului didactic” ținând cont de următoarele criterii:

- A. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți;
- B. Evaluarea colegială;
- C. Autoevaluare;

Directorul de departament comunică fiecărui cadru didactic rezultatele obținute de acesta în urma evaluării. Rezultatul evaluării fiecărui cadru didactic va fi analizat de Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității a facultăților, iar dacă este cazul vor fi făcute recomandări. Rezultatele menționate în Raportul de evaluare al cadrului didactic, potrivit reglementărilor legale în vigoare, vor fi avute în vedere la promovarea / recompensarea personalului didactic. Datele primare/intermediare (exceptând datele de identificare a cadrelor didactice) și indicatorii statistici rezultați pot fi utilizați în scopuri științifice de cercetare; management-organizațional; marketing educațional sau instituțional etc.

### c) Evaluarea activității de cercetare științifică

În cadrul Universității Ecologice din București, cercetarea științifică constituie o componentă de bază a activității cadrelor didactice, a studenților și a masteranzilor. Activitatea de cercetare științifică reprezintă 25% din totalul orelor din norma cadrelor didactice titulare și se defășoară sub directa coordonare a unui prorector și a Comisiei de cercetare științifică a Senatului în baza Regulamentului de organizare și desfășurare a activității de cercetare științifică. Evaluarea activității de cercetare științifică a cadrelor didactice este parte integrantă a procesului de evaluare a cadrului didactic, descrisă la punctul anterior.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea efectuată de conducere a înlăturării neconformităților și a realizării tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management. Performanța procesului didactic este evaluată utilizând procedurile specifice, care urmăresc îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/verificare utilizate și întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student.

### 7.3. Controlul serviciilor educaționale și de cercetare neconforme

Serviciile educaționale și de cercetare științifică neconforme, furnizate de UEB, constau în ansamblul de informații, cunoștințe și competențe al căror nivel de calitate nu corespunde cerințelor de admitere/promovare/absolvire.

Procesul de control al serviciilor neconforme cuprinde următoarele etape:

- Identificarea serviciilor neconforme;
- Elaborarea *Raportului de neconformitate*;
- Înregistrarea/comunicarea neconformității;
- Examinarea serviciilor neconforme și luarea deciziei;
- Stabilirea de acțiuni corective;
- Verificarea după corectare;
- Închiderea *Raportului de neconformitate*

Procedura de sistem *Controlul produsului neconform*, stabilește responsabilitatea și autoritatea pentru desfășurarea acestui proces.

Identificarea produsului neconform se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor de realizare a produsului prin:

- Controlul efectuat la admitere;
- Controlul efectuat pe parcursul derulării procesului de învățământ (evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, analiza materialelor didactice, auditurile, evaluările studenților);
- Controlul final (procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe, evaluarea studenților la finalizarea studiilor prin examen de licență/absolvire).

Procedurile specifice și procedurile operaționale furnizează date pentru identificarea produsului neconform.

Controlul serviciilor neconforme are ca obiective:

- stabilirea unor modalități de evitare a derulării în continuare a procesului în aceeași formă (se impune schimbarea planului de învățământ, a programei analitice a unui curs, a titularului de curs);
- evitarea utilizării serviciilor neconforme.

#### **7.4. Analiza datelor**

UEB identifică, colectează și analizează datele rezultate din activitățile de măsurare, evaluare și monitorizare, necesare demonstrării adecvării și eficacității SMC și evaluarea oportunităților de îmbunătățire continuă .

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția studentului;
- conformitatea cu cerințele referitoare la servicii;
- caracteristicile și tendințele proceselor și produselor;
- oportunitățile pentru acțiuni preventive

Analiza datelor are drept scop stabilirea cauzelor primare ale problemelor existente sau potențiale, respectiv susținerea deciziilor privind acțiunile corective și preventive necesare pentru îmbunătățirea continuă.

#### **7.5. Îmbunătățirea sistemului de management al calității**

##### **7.5.1. Îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității**

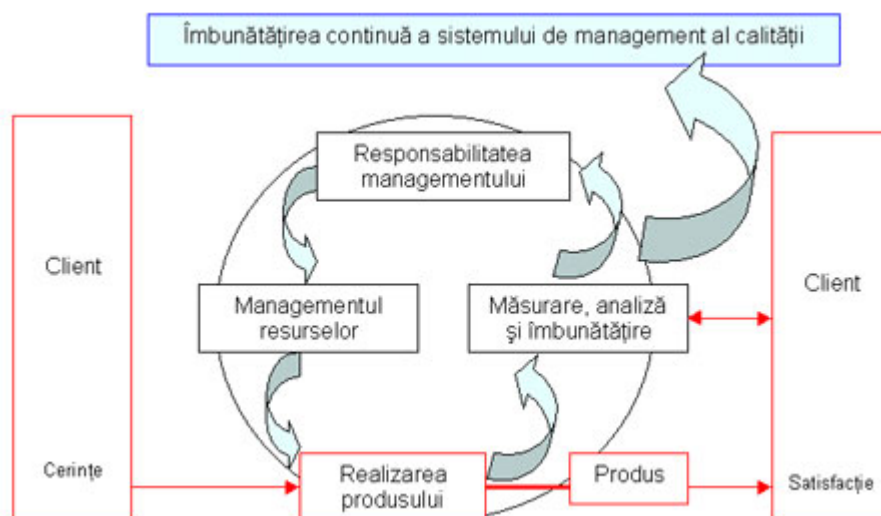
Îmbunătățirea continuă este unul din principiile de bază ale managementului calității aplicat în UEB și vizează optimizarea performanțelor și calității produselor și serviciilor furnizate.

UEB acționează pentru îmbunătățirea continuă a calității, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive, precum și a analizelor periodice efectuate de management. Îmbunătățirile pot avea ca rezultat modificarea produselor, a documentelor, a proceselor și chiar a SMC.

Procesul de îmbunătățire continuă se realizează prin parcurgerea a patru etape (PEVA - *Plan – Do – Check - Act*):

- *Planifică* - se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;
- *Efectuează* - prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;
- *Verifică* - prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de performanță specificați în proceduri aplicabile și a produselor, care se raportează la cerințe specificate;
- *Acționează* - pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

**Figura 7.1. Îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității**



### 7.5.2. Acțiuni corective

UEB întreprinde acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităților și pentru prevenirea reapariției lor. Acțiunile corective întreprinse sunt adecvate efectelor neconformităților identificate.

Acest proces cuprinde următoarele etape:

- Analiza neconformităților;
- Determinarea cauzelor apariției neconformităților;
- Evaluarea oportunitatilor de acțiune corectivă;
- Determinarea și implementarea acțiunilor corective;
- Înregistrarea efectelor acțiunilor corective;
- Analiza acțiunilor corective întreprinse;
- Îmbunătățirea continuă.

Procedura de sistem *Acțiuni corective*, documentează modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces.

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în *Rapoartele de acțiuni corective*.

Păstrarea înregistrărilor se face respectându-se condițiile de păstrare/arhivare stabilite.

Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza efectuată de management. În urma analizei sau a unor audituri interne programate, se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu și-a atins obiectivul, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni corective și se vor întocmi alte rapoarte.

### 7.5.3. Acțiuni preventive

UEB stabilește acțiuni pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități și a preveni apariția acestora. Acțiunile preventive sunt adecvate efectelor neconformităților potențiale.

Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt obținute din:

- analiza necesităților și a satisfacției clienților;

- datele de ieșire ale analizei efectuate de management;
- monitorizarea și măsurarea proceselor;
- înregistrările relevante ale SMC, rezultate ale autoevaluărilor.

Inițierea și implementarea unei acțiuni preventive se realizează prin parcurgerea următoarelor etape:

- Stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- Stabilirea acțiunii preventive, a responsabilităților și termenelor de realizare;
- Implementarea acțiunii preventive;
- Evaluarea eficienței acțiunii.

Procedura *Acțiuni preventive* stabilește modul de desfășurare a acestui proces și responsabilitățile aferente fiecărei etape.

Rezultatele acțiunilor preventive sunt înregistrate în *Rapoartele de acțiuni preventive*. Păstrarea înregistrărilor se face respectându-se condițiile de păstrare/ arhivare stabilite.

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și analizelor efectuate de management. Constatările referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt efectuate de CEAC și completate în rapoarte ce conțin date de intrare pentru analizele efectuate de managementul universității.

## CONCLUZII

Sistemul de management al calității propus prin prezentul manual respectă principiul îmbunătățirii continue a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, cu respectarea standardelor de calitate ISO 9001:2015 și ARACIS.

Prezentul Manual al Calității a fost actualizat, discutat și aprobat în ședința Senatului Universității Ecologice din București din data de 4 mai 2023.

PREȘEDINTELE SENATULUI,

Prof. univ. dr. Constantin DĂNCIULESCU



## **ANEXA - Lista documentelor SMC – UEB**