MINISTERUL EDUCAȚIEI
UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU" DIN BUCUREȘTI
Calea Văcărești nr. 187, sector 4, București, cod 040051
tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro

Aprobat	RECTOR
Prof. univ. dr. Daniel COCHIOR	

Cod	UTM_BMC_MSMC_001
Ediție	3
Revizie	0

MANUALUL CALITĂȚII

Nr. Crt.	OPERAȚIUNEA	Nume și prenume	Funcția deținută	Semnătura
1.	Elaborare	Alexandra BADEA	Specialist în domeniul calității	
2.	Verificare pentru legalitate	Maria MERIȘAN	Consilier Juridic	
3.	Verificare pentru conformitate	Conf. univ. dr. Ioana DUCA	Reprezentantul Conducerii pentru Sistemul de Management al Calității	

Caseta de control al modificărilor

Număr ediție / Număr revizie	Motivul modificărilor
1/0	Elaborare inițială
2/0	Revizuire în 2016 ca urmare a modificării Strategiei UTM
3/0	Revizuire în 2022 ca urmare a implementării cerințelor standardului internațional SR EN ISO 9001:2015

Prezentul manual a fost:

Avizat/Aprobat prin Hotărârea CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE	Nr. 174	Data: 11.10.2022
Aprobat prin Hotărârea SENATULUI	Nr. 1	Data: 19.10.2022

MINISTERUL EDUCAȚIEI
UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU" DIN BUCUREȘTI
Calea Văcărești nr. 187, sector 4, București, cod 040051
tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro

Cuprins

POLITICA CU PRIVIRE LA CALITATE 4
1 . Prezentarea Universității Titu Maiorescu (UTM) 6
1.1 . Cadrul juridic de organizare și funcționare. Structura academică a UTM 6
1.2. Denumire. Sediu. Elemente de identificare 9
1.3. Spațiile UTM în care se desfășoară activități didactice 10
1.4. Viziunea UTM 10
1.5. Misiunea UTM 10
1.6. Valorile UTM 11
2 Scopul și aria de aplicabilitate a Manualului 11
2.1 Scop 11
2.2 Aria de aplicabilitate 12
3 . Definiții, abrevieri, documente de referință 12
3.1 . Definiții ale termenilor 12
3.2 Abrevieri ale termenilor 13
3.3 Documente de referință 13
4 Contextul organizației 14
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează 14
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate 16
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al Sistemului de management al calității 20
4.3.1 Excluderi de la cerințele standardului ISO 9001:2015 22
4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale 22
4.4.1 Procesele de management în cadrul UTM sunt următoarele: 23
4.4.2 Procesele principale din cadrul UTM sunt următoarele: 24
4.4.3 Procese suport din cadrul UTM sunt următoarele: 26
5 Leadership 27
5.1 Leadership și angajament 27
5.1.1 Generalități 27
5.1.2 Orientarea către client 27
5.2 Politica 28
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități 28
5.3.1 Structurile de conducere din cadrul UTM 28
5.3.2 Funcțiile de conducere 29
5.3.3 Structuri organizatorice, profesionale și administrative 30
6 Planificare 32
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților 32
6.2 Obiectivele referitoare la calitate 32
6.3 Planificarea schimbărilor 33
7 Suport 33
7.1 Resurse 33
7.1.1 Generalități 33
7.1.2 Resurse umane 34
7.1.3 Infrastructură 35
7.1.4 Mediu de lucru 38

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare 38
7.1.6 Cunoștințe organizaționale 38
7.2 Competență 39
7.3 Conștientizare 40
7.4 Comunicare 40
7.4.1 Comunicare internă 40
7.4.2 Comunicare externă 41
7.5 Informații documentate 41
7.5.1 Controlul documentelor interne 41
7.5.2 Controlul documentelor externe 42
7.5.3 Controlul înregistrărilor 42
8 Operare (Realizarea serviciilor) 43
8.1 Planificare și control operațional 43
8.2 Cerințe pentru produse și servicii 43
8.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor 44
8.3.1 Planificarea și proiectarea activității educaționale 44
8.3.2 Planificarea și proiectarea activității de cercetare științifică 45
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior 47
8.4.1 Procesul de aprovizionare 47
8.4.2 Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat 47
8.5 Furnizare de servicii 47
8.5.1 Controlul realizării serviciilor 47
8.5.2 Identificare și trasabilitate 49
8.5.3 Proprietatea clientului 49
8.5.4 Păstrarea produsului 50
8.5.5 Activități post-livrare 50
8.5.6 Controlul modificărilor 51
8.6 Eliberarea produselor și serviciilor 51
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme 51
9 Evaluarea performanței 52
9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare 52
9.1.1 Evaluarea satisfacției beneficiarilor 52
9.1.2 Analiză și evaluare 53
9.2 Audit intern 54
9.3 Analiza efectuată de management 54
9.3.1 Elementele de intrare ale analizei efectuate de management 55
9.3.2 Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management 55
10 Îmbunătățire 56
10.1 Generalități 56
10.2 Neconformitate și acțiune corectivă 56
10.3 Îmbunătățire continuă 56
11 Anexe 57
11.1 Anexa nr. 1 - Lista informațiilor documentate aplicabile în cadrul UTM 58
11.2 Anexa nr. 2 - Organigrama Universității Titu Maiorescu 60
11.3 Anexa nr. 3 - Harta proceselor Sistemului de Management al Calității din cadrul Universității Titu Maiorescu 61

MINISTERUL EDUCAȚIEI
UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU" DIN BUCUREȘTI
Calea Văcărești nr. 187, sector 4, București, cod 040051
tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro

POLITICA CU PRIVIRE LA CALITATE

DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU

Misiunea Universității noastre este de a genera cunoaștere și de a forma abilități, prin cercetare avansată, prin formare inițială și continuă, în scopul dezvoltării și perfecționării personale, al inserției profesionale, al dobândirii calificărilor și competențelor care să permită absolvenților integrarea într-o piață a muncii globală, competitivă și digitalizată.

În cei 30 de ani de existență, **Universitatea Titu Maiorescu** a devenit una dintre universitățile cu cele mai diversificate domenii și specializări, cu programe de studii de licență, de masterat și de doctorat. Pe băncile ei s-au format generații de studenți care și-au dezvoltat ulterior cariera profesională în domeniile: drept, medicină, medicină dentară, farmacie, informatică, științe economice, psihologie, științe ale comunicării și relații internaționale.

Managementul Universității Titu Maiorescu se bazează pe cultivarea valorilor profesionale și umane, pe crearea unui climat intern de încredere, respect și considerație colegială, pe promovarea spiritului de echipă, competitiv, creativ, activ, pe responsabilizarea individuală și colectivă a membrilor comunității universitare, pe eficientizarea actului decizional managerial atât la nivel instituțional cât și la nivelul facultăților, departamentelor, centrelor de cercetare, școlilor doctorale.

Obiectivul nostru prioritar a fost și va rămâne asigurarea excelenței în educație, cercetare și inovare.

Consolidarea culturii calității în Universitatea Titu Maiorescu se realizează prin funcționarea și îmbunătățirea continuă a unui Sistem de Management al Calității format din structuri, mecanisme și instrumente de planificare, asigurare, control și evaluare a calității, care lucrează integrat la toate nivelele ierarhice și în toate departamentele Universității Titu Maiorescu și care asigură implicarea tuturor părților interesate - studenți, absolvenți, cadre didactice, reprezentanți ai angajatorilor, Ministerul Educației etc.

Politica de Calitate a Universității Titu Maiorescu vizează următoarele **OBIECTIVE GENERALE** definite în concordanță cu direcțiile de dezvoltare conținute în STRATEGIA DE DEZVOLTARE A UNIVERSITĂȚII TITU MAIORESCU 2020-2024:

- **îmbunătățirea calității tuturor proceselor din UTM, prin revizuirea și actualizarea permanentă a metodologiilor și procedurilor specifice, în conformitate cu reglementările legale în vigoare, standardele ARACIS și bunele practici europene;**
- **actualizarea permanentă a ofertei educaționale, în concordanță cu cerințele și feedback-ul părților interesate – studenți, absolvenți și angajatori;**
- **formarea și perfecționarea resurselor umane calificate și înalt calificate, atât la nivelul personalului didactic, cât și a celui administrativ;**
- **centrarea procesului didactic pe student și rezultatele învățării – cunoștințe, abilități și competențe – cu utilizare directă în profesie și societate;**
- **îmbunătățirea calității transmiterii și însușirii cunoștințelor prin noi tehnici de predare-**

învățare (tehnici interactive de tip *Team-Based Learning*, *Case-Based Learning*, *Problem-Based Learning*), la nivelul bunelor practici din Uniunea Europeană, esențiale pentru formarea unor absolvenți competitivi în spațiul european;

- **creșterea vizibilității internaționale a universității noastre prin lărgirea bazinului de recrutare pentru studenți internaționali și prin consolidarea imaginii universității ca pol de educație și cercetare în vederea conectării cu alte universități și realizarea de parteneriate internaționale de mobilități și cercetare;**
- **accentuarea rolului și importanței cercetării științifice în dezvoltarea instituțională pe termen lung;**
- **digitalizarea activităților educaționale și a proceselor suport din cadrul Universității Titu Maiorescu, în concordanță cu *Planul de acțiune pentru educația digitală - "Resetarea educației și formării pentru era digitală (2021-2027)" al Comisiei Europene;***
- **consolidarea, modernizarea și extinderea bazei materiale, în scopul desfășurării în cât mai bune condiții a proceselor din universitate;**
- **creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționarea continuă.**
- **obținerea și menținerea certificării Sistemului de Management Calitate în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015.**

În calitate de Rector al Universității Titu Maiorescu, mă angajez să depun toate eforturile pentru asigurarea funcționalității și îmbunătățirii permanente a Sistemului de Management al Calității, integrând feedback-ul tuturor partenerilor educaționali relevanți (*stakeholderi*), ca premise ale atingerii viziunii și obiectivelor stabilite.

RECTOR,
PROF. UNIV. DR. DANIEL COCHIOR

Decembrie 2021

1. Prezentarea Universității Titu Maiorescu (UTM)

1.1. Cadrul juridic de organizare și funcționare. Structura academică a UTM

Universitatea Titu Maiorescu din București a fost înființată inițial cu denumirea „Asociația Universitatea Independentă Titu Maiorescu" la data de 20 septembrie 1990, prin Sentința Civilă nr. 59 din 25 ianuarie 1991 pronunțată de Judecătoria Sectorului 1 București, cu scopul „de a desfășura activități specifice învățământului superior, inclusiv de cercetare științifică". În concordanță cu noile prevederi legale privind învățământul superior din România, prin Legea nr. 239 din 23 aprilie 2002, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 291, Partea I, din 30 aprilie 2002, a fost înființată Universitatea Titu Maiorescu din București, „ca instituție de învățământ superior, persoană juridică de drept privat și de utilitate publică, parte a sistemului național de învățământ", cu următoarele facultăți și specializări (programe de studii) acreditate, cu predare în limba română:

- Facultatea de Drept, specializarea Drept
- Facultatea de Stomatologie, specializarea Stomatologie
- Facultatea de Psihologie, specializarea Psihologie
- Facultatea de Științe Economice, specializarea Finanțe, Bănci, Contabilitate

În prezent, Universitatea Titu Maiorescu din București (denumită în continuare UTM) are în structura sa 10 facultăți, care oferă 24 de programe de studii universitare de licență, dintre care 19 la forma de învățământ cu frecvență și 5 la forma de învățământ la distanță, 20 de programe de studii universitare de master, grupate în 8 domenii, și 3 programe de studii universitare de doctorat în cadrul a 3 școli doctorale, după cum urmează:

I. Programe de studii universitare de licență (document de referință: H.G. nr. 883/2021

Nr. crt.	Facultatea	Domeniul de licență	Programul de studii	Acreditare (A)/Autorizare de funcționare provizorie (AP)	Forma de învățământ (IF/ID)
1	Facultatea de Medicină	Sănătate	Medicină	A	IF
			Medicină (în limba engleză)	AP	IF
			Asistență medicală generală	A	IF
2	Facultatea de Medicină Dentară	Sănătate	Medicină dentară	A	IF
			Medicină dentară (în limba engleză)	AP	IF
			Tehnică dentară	A	IF
3	Facultatea de Farmacie	Farmacie	Farmacie	AP	IF
4	Facultatea de Psihologie	Psihologie	Psihologie	A	IF
			Psihologie	A	ID

5	Facultatea de Drept	Drept	Drept	A	IF
			Drept	A	ID
6	Facultatea de Informatică	Informatică	Informatică	A	IF
			Informatică	A	ID
7	Facultatea de Științe Economice	Administrarea afacerilor	Administrarea afacerilor	A	IF
		Contabilitate	Contabilitate și informatică de gestiune	A	IF
			Contabilitate și informatică de gestiune	A	ID
		Finanțe	Finanțe și bănci	A	IF
			Finanțe și bănci	A	ID
8	Facultatea de Științele Comunicării și Relații Internaționale	Științe ale comunicării	Comunicare și relații publice	A	IF
		Relații internaționale și studii europene	Relații internaționale și studii europene	A	IF
		Științe ale educației	Pedagogia învățământului primar și preșcolar	AP	IF
9	Facultatea de Asistență Medicală Târgu Jiu	Sănătate	Asistență medicală generală	AP	IF
10	Facultatea de Drept și Științe Economice Târgu Jiu	Drept	Drept	A	IF
		Contabilitate	Contabilitate și informatică de gestiune	A	IF

II. Programe de studii universitare de master în domenii de master acreditate (document de referință: H.G. nr. 906/2021)

Nr. crt.	Facultatea	Domeniul de studii universitare de master	Programul de studii	Forma de învățământ (IF/ID)
1	Facultatea de Psihologie	Psihologie	Psihologie judiciară	IF
			Psihanaliză	IF
			Psihologia resurselor umane	IF
			Psihologia sportului	IF
			Psihologie clinică, hipnoză și intervenții terapeutice de scurtă durată	IF
			Psihologie școlară și consiliere educațională	IF
			Psihoterapii cognitiv comportamentale	IF
			Tehnici de comunicare și influență	IF

			socială	
2	Facultatea de Drept	Drept	Științe penale	IF
			Dreptul afacerilor	IF
			Criminalistică și psihologia judiciară	IF
			Drept civil și drept procesual civil aprofundat	IF
			Drept medical	IF
			Dreptul Uniunii Europene. Instituții de drept material și procesual european	IF
3	Facultatea de Științe Economice	Contabilitate	Contabilitate, audit și expertiză contabilă	IF
		Finanțe	Fiscalitate și politici financiare	IF
4	Facultatea de Științele Comunicării și Relații Internaționale	Științe ale comunicării	Comunicare instituțională și management instituțional	IF
		Relații internaționale și studii europene	Relații internaționale și cooperare strategică	IF
5	Facultatea de Medicină Dentară	Medicină dentară	Reabilitări orale cu agregare implantară	IF
6	Facultatea de Informatică	Informatică	Securitatea sistemelor informatice și a rețelelor informaționale	IF
			Știința Datelor și Inteligență Artificială	IF

III. Studii universitare de doctorat

Ca o recunoaștere a calității activității didactice și științifice, precum și a prestigiului cadrelor didactice, UTM este Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat (IOSUD), fiind una dintre puținele instituții de învățământ superior privat din țara noastră abilitată să organizeze astfel de studii. În cadrul IOSUD Titu Maiorescu își desfășoară activitatea următoarele trei școli doctorale:

1. Școala doctorală în domeniul Drept
2. Școala doctorală în domeniul Medicină
3. Școala doctorală în domeniul Medicină Dentară

Pe lângă cele menționate mai sus, oferta academică a UTM este completată prin următoarele:

IV. Programe de formare psihopedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică, oferite de Departamentul de Specialitate cu Profil Psihopedagogic (DSPP) din cadrul Facultății de Științele Comunicării și Relații Internaționale:

- Nivel I (inițial), pe parcursul studiilor universitare de licență;
- Nivel II (aprofundare), pe parcursul studiilor universitare de master;
- Programul compact de studii psihopedagogice cu regim postuniversitar.

V. Cursuri postuniversitare de formare și dezvoltare continuă, organizate în cadrul Facultății de Științele Comunicării și Relații Internaționale:

- Integrarea și incluziunea în sistemul de învățământ a copiilor cu cerințe educaționale speciale;
- Puericultura – dimensiune a educației ante-preșcolare.

VI. Programul pregătitor de limba română pentru cetățeni străini, organizat în cadrul Facultății de Științele Comunicării și Relații Internaționale.

VII. Programe de pregătire prin rezidențiat în domeniile Medicină și Medicină Dentară, organizate de Departamentul pentru Programe de Pregătire prin Rezidențiat al UTM.

În UTM nu funcționează programe sau/și domenii de studii universitare neacreditate /neautorizate în conformitate cu reglementările legale în vigoare.

În cadrul UTM funcționează două institute de cercetare:

- **Institutul de Cercetări Științifice Medicale „Academician Nicolae Cajal";**
- **Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și Inovare.**

După cum reiese și din cele de mai sus, oferta educațională și de formare profesională a UTM încurajează participarea la educație pe tot parcursul vieții și contribuie la eforturile de creștere a accesului la învățământ universitar pentru diverse categorii de studenți și cursanți – de la absolvenți ai liceelor de prestigiu la absolvenți ai liceelor din mediul rural, de la olimpici naționali la studenți netradiționali, de la studenți sprijiniți pentru a urma o carieră didactică la profesioniști interesați de *upskilling* sau *reskilling.*

În ceea ce privește finanțarea sectorului educațional din resurse proprii, conform principiului autonomiei universitare și în spiritul bunei guvernanțe, în ultimii 15 ani UTM a investit în dezvoltarea și modernizarea a peste 55.000 mp de spații de învățământ (amfiteatre, săli de curs și seminar, laboratoare), biblioteci, cămine-hotel studențești (450 de locuri de cazare), cantină și club studențesc, alături de investiții în logistică și digitalizare a activității pe toate planurile.

Ca membru al Asociației Europene a Universităților (EUA), al Asociației Internaționale a Universităților (IAU), al Asociației Europene a Coordonatorilor Erasmus și al *Agence Universitaire de la Francophonie* (AUF), UTM este angajată activ în procesul european de reformare și adaptare a educației academice la exigențele și rigorile societății de azi. În acest context, UTM este preocupată de adaptarea programelor sale de învățământ și cercetare la tendințele de progres ale științei, tehnologiei și culturii, la nevoile societății românești, precum și de compatibilizarea acestora cu programele altor universități și organisme academice și profesionale abilitate din țară și din străinătate.

Toate aceste elemente conturează profilul instituțional al unei universități moderne, dedicate educației de calitate și cercetării performante, formării de absolvenți bine pregătiți, specialiști competitivi în mediul socio-economic.

1.2. Denumire. Sediu. Elemente de identificare

- **Denumire:** Universitatea Titu Maiorescu din București;
- **Sediu**: Rectorat, strada Dâmbovnicului nr. 22, Sector4, București;

- **Însemne:** emblemă, sigiliu, drapel și ținută de ceremonie (robă și tocă), embleme distinctive ale facultăților, aprobate de Senatul UTM și prevăzute în Carta UTM;
- **Ziua UTM:** 23 APRILIE, dată la care a fost promulgată Legea nr. 239/2002 privind înființarea UTM.

1.3. Spațiile UTM în care se desfășoară activități didactice

În București:

- Corpul V, Calea Văcărești nr. 187, Sector 4, Facultatea de Drept, Facultatea de Psihologie;
- Corpul M, Calea Văcărești nr. 189, Sector 4, Facultatea de Științele Comunicării și Relații Internaționale, Facultatea de Științe Economice, Facultatea de Informatică;
- Corpul Șincai, Bd. Gh. Șincai nr. 16, Sector 4, Facultatea de Farmacie;
- Campusul universitar medical, Str. Gheorghe Petrașcu nr. 67A și 67B, Sector 3 (zona IOR), Facultatea de Medicină, Facultatea de Medicină Dentară.

În Târgu Jiu:

- Bd. Ecaterina Teodoroiu nr. 100, Facultatea de Asistență Medicală Târgu Jiu, Facultatea de Drept și Științe Economice Târgu Jiu.

1.4. Viziunea UTM

Responsabilitatea majoră a membrilor comunității academice maioresciene și, mai ales, a conducerii universității constă în definirea modului în care Universitatea Titu Maiorescu va arăta și funcționa în viitor, felul în care va performa în fața provocărilor educaționale, științifice și manageriale, a globalizării, a exploziei informaționale și a digitalizării proceselor. Universitatea integrează în mod concret și pragmatic valorile prezentului, anticipând și depășind dificultățile parcursului pe care se angajează, urmărind integrarea fiecărui membru al comunității academice, prin motivațiile și competențele sale, în acest proiect instituțional.

1.5. Misiunea UTM

Misiunea universității este de a genera cunoaștere și de a forma abilități, prin cercetare avansată relevantă în fluxul internațional al științei, prin formare inițială și continuă în scopul dezvoltării și perfecționării personale, al inserției profesionale, al dobândirii calificărilor și competențelor care să permită integrarea absolvenților într-o piață a muncii globală, competitivă și digitalizată.

În realizarea acestei misiuni, conducerea Universității este conștientă că, în contextul evoluțiilor rapide din spațiul cunoașterii și al transformărilor din mediile economic și social, trebuie să parcurgă un proces de adaptare continuă. Actul educațional, întemeiat pe rezultatele cercetării științifice care îi oferă substanța teoretică, trebuie reorganizat în jurul competențelor practice, pentru a câștiga eficiență pragmatică. Digitalizarea accelerată impune regândirea metodelor pedagogice pentru a păstra educația formală relevantă. Pentru a promova excelența în educație, se impune o modernizare a întregului

curriculum, fundamentarea acestuia pe competențe relevante pentru piața muncii, care să se reflecte în fiecare aspect al actului educațional.

1.6. Valorile UTM

Universitatea promovează activ un management eficient al tuturor resurselor ei, indiferent de proveniență, concentrându-și toate eforturile pe dezvoltarea unei puternice comunități academice, în care atragerea, dezvoltarea și promovarea valorilor științifice, didactice, morale și etice să primeze și să funcționeze pe următoarele principii:

- principiul autonomiei universitare;
- principiul libertății academice;
- principiul răspunderii publice;
- principiul asigurării calității;
- principiul echității;
- principiul eficienței manageriale și financiare;
- principiul transparenței;
- principiul respectării drepturilor și libertăților studenților și ale personalului academic;
- principiul libertății de mobilitate națională și internațională a studenților, a cadrelor didactice și a cercetătorilor;
- principiul consultării partenerilor sociali în luarea deciziilor;
- principiul centrării educației pe student;
- principiul nediscriminării pe criterii de vârstă, etnie, rasă, sex, origine, orientare politică sau religioasă, orientare sexuală sau alte tipuri de discriminare, cu excepția măsurilor afirmative prevăzute de lege,
- principiul educației inclusive, asigurând condiții pentru studenții cu dizabilități.

UTM se bazează pe cultivarea valorilor profesionale și umane, pe crearea unui climat intern de încredere, respect și considerație colegială, pe promovarea spiritului de echipă, competitiv, creativ, activ, pe responsabilitatea individuală și colectivă a membrilor comunității universitare, pe eficientizarea actului decizional managerial atât la nivel instituțional cât și la nivelul facultăților, departamentelor, centrelor de cercetare, școlilor doctorale.

2 Scopul și aria de aplicabilitate a Manualului

2.1 Scop

Prezentul manual definește Sistemul de Management al Calității aplicat în cadrul Universității Titu Maiorescu (UTM), constituit în scopul realizării și controlării proceselor și activităților instituției.

În conformitate cu activitatea UTM, a fost ales ca referință pentru sistemul de management al calității standardul ***SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității – Cerințe.***

2.2 Aria de aplicabilitate

Manualul calității este aplicabil pentru toți angajații din cadrul instituției, iar aplicarea acestuia reprezintă o cerință obligatorie pentru toate procesele documentate, atât din structura academică, cât și din structura administrativă a universității.

Acest manual este folosit în următoarele scopuri:

- scopuri interne: pentru menținerea conformității proceselor identificate în cadrul SMC, pentru informarea și instruirea personalului cu privire la funcționarea Sistemului de Management al Calității;
- scopuri externe: pentru a fi difuzat organismelor ministeriale, instituțiilor de evaluare și de acreditare, organismelor de control, partenerilor, beneficiarilor și altor parteneri interesați din domeniu, la cererea acestora.

3 . Definiții, abrevieri, documente de referință

3.1. Definiții ale termenilor

Nr. Crt.	Termenul	Definiția
1.	**Calitate**	Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele
2.	**Sistem de management al calității**	Sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea
3.	**Politica referitoare la calitate**	Intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel
4.	**Manualul calității**	Document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații
5.	**Furnizor**	Organizație sau persoană care furnizează un produs sau serviciu
6.	**Neconformitate**	Neîndeplinirea unei cerințe
7.	**Îmbunătățirea continuă**	Activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe
8.	**Infrastructură**	Sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații
9.	**Mediu de lucru**	Ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea
10.	**Satisfacția clientului**	Percepție a clientului despre măsura în care cerințele acestuia au fost îndeplinite
11.	**Proces**	Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri
12.	**Acțiune corectivă**	Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite
13.	**Acțiune preventivă**	Gândirea pe bază de risc: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite
14.	**Risc**	Efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor

Nr. Crt.	Termenul	Definiția
15.	Auditor	Persoană care are competența de a efectua un audit
16.	Audit	Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluare a lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit
17.	Criterii de audit	Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință
18.	Trasabilitate	Abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare

3.2 Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	UTM	Universitatea Titu Maiorescu
2.	SMC	Sistem de Management al Calității
3.	RSMC	Reprezentantul Conducerii pentru Sistemul de Management al Calității
4.	ARACIS	Asociația Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior
5.	ENQA	Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior
6.	EUA	Asociația Europeană a Universităților
7.	IAU	Asociația Internațională a Universităților
8.	AUF	Agence Universitaire de la Francophonie
9.	CA	Consiliul de Administrație al Universității
10.	BEO	Biroul Executiv-Operativ
11.	IOSUD	Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat
12.	CSUD	Consiliul pentru Studiile Universitare de Doctorat
13.	CCS	Consiliul pentru Cercetare Științifică
14.	DID	Departamentul pentru Învățământ la Distanță
15.	DRI	Departamentul Relații Internaționale
16.	CEAC	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
17.	CCOC	Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră
18.	IT&C	Tehnologia Informației &Comunicații
19.	ECTS	Sistemul European de Credite Transferabile
20.	ISCDITM	Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și Inovare
21.	ID	Învățământ la distanță
22.	IF	Învățământ cu frecvență

3.3 Documente de referință

- Legea nr. 1/2011 a Educației Naționale, cu modificările și completările ulterioare,
- Legea 239/2002 privind înființarea Universității ,Titu Maiorescu din București

- Legea 319/2003 privind Statutul personalului de cercetare-dezvoltare
- Ordinul 6129/2016 privind aprobarea standardelor minimale necesare și obligatorii pentru conferirea titlurilor didactice din învățământul superior, a gradelor profesionale de cercetare-dezvoltare, a calității de conducător de doctorat și a atestatului de abilitare
- Hotărârea 457/2011 privind aprobarea Metodologiei-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din învățământul superior
- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității – Cerințe
- Lista informațiilor documentate aplicabile în cadrul Universității Titu Maiorescu, conform Anexei 1

4 Contextul organizației

UTM a identificat și analizat aspectele cheie ale instituției și ale părților interesate pentru a determina direcția strategică a organizației. Acest lucru a necesitat înțelegerea problemelor interne și externe care au legătură cu UTM și cu părțile interesate identificate la capitolul 4.2.

4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Universitatea Titu Maiorescu (UTM) este o instituție particulară de învățământ superior și de cercetare științifică fiind organizată în conformitate cu Legea educației naționale și cu alte prevederi legale în vigoare.

Structura organizatorică a UTM (Organigrama) este prezentată în *Anexa 2.*

Aspecte relevante privind monitorizarea sistemului și managementului se găsesc în regulamentele proprii, metodologii, procedurile de sistem, procedurile operaționale, coduri, ghiduri existente în instituție și prevăzute exemplificativ în *Anexa 1.*

UTM determină aspectele externe determinate de cerințele legale și de reglementare, schimbările economice și cerințele pieței, modificări de politici economice, politica fiscală națională, schimbări la nivel de tehnici și tehnologie în contextul digitalizării, factorii culturali și sociali care influențează domeniul de activitate și interne care caracterizează strategia de dezvoltare pe termen lung a instituției, valorile și cultura organizațională, personalul organizației și relația dintre acesta și conducerea de nivel superior, bază de date, de resurse și cunoștințe, infrastructura și resursa umană puse la dispoziție, inclusiv sistemele informatice relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capabilitatea sa de a realiza rezultatele intenționale ale SMC.

UTM monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne ce includ și condițiile influențate de aceasta sau care pot afecta performanța acesteia. Înțelegerea contextului extern ia în considerare aspecte care decurg din mediile legal, tehnologic, competițional, de piață, cultural, social și economic, atât la nivel internațional cât și național. Înțelegerea contextului intern ia în considerare aspectele referitoare la valorile, cultura, cunoștințele și performanța organizației.

Universitatea Titu Maiorescu se bucură în prezent de o bine-meritată recunoaștere, fiind bine poziționată în topul universităților din România. Prestigiul său este susținut, pe de o parte, prin existența unui corp profesoral de înaltă ținută academică, didactică și științifică, si, pe de altă parte, prin nivelul profesional ridicat, recunoscut atât în țară, cât și în străinătate, al multor generații de absolvenți ai UTM. Învățământul maiorescian, structurat pe cicluri de studiu de licență, master și doctorat, formează astfel specialiști pentru piața muncii națională și internațională. La formarea profesională a absolvenților

universității contribuie semnificativ centrele de cercetare științifică existente in Universitate precum și facilitățile de colaborare, privind educația și cercetarea, cu diferite asociații profesionale, parteneri de practică și instituții universitare din țară și străinătate.

Presiunea externă asupra universităților dată de restrângerea numărului absolvenților de liceu, de dinamica demografică din România, de migrația absolvenților de liceu către universități din străinătate, de riscurile de sănătate și siguranță publică, de evoluția tehnologiilor asimilabile în serviciile de educație universitară, de schimbarea orientării curriculumului programelor de studii dinspre orientarea către cunoștințe teoretice spre rezultate ale învățării aplicative și competențe profesionale operaționale, obligă Universitatea la schimbări structurale în vederea sporirii eficienței actului administrativ, a creșterii calității serviciilor educaționale și administrative oferite studenților și a creșterii gradului de rentabilitate a fiecărui program de studiu oferit.

Redăm mai jos analiza SWOT care reflectă identificarea aspectelor interne și externe determinate la nivelul Universității Titu Maiorescu:

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
1. Universitate acreditată de către ARACIS cu grad de încredere ridicat 2. Reputația Universității consolidată în 32 de ani, ca universitate durabilă, stabilă, de încredere, orientată spre calitate, evidențiată prin numărul de studenți în continuă creștere în ultimii 10 ani; 3. Universitate privată cu trei școli doctorale; 4. Universitate privată care acoperă tot spectrul programelor de studii în sănătate - medicină, medicină dentară, farmacie – la toate nivelurile de studiu - licență, masterat, doctorat, rezidențiat; 5. Eterogenitatea ofertei educaționale care permite adaptarea la tendințele pieței; 6. Programe de studiu în limba engleză, cunoscute în plan internațional; 7. Educație centrată pe student: comunicare personalizată cu studenții, programe de sprijinire a excelenței și de integrare a studenților vulnerabili; 8. Servicii sociale atractive pentru studenți; peste 500 de locuri de cazare în cămine, cantină-restaurant, club studențesc, sală de sport, asigurări medicale private pentru studenți; 9. Digitalizare accelerată a procesului educațional și a serviciilor suport prin implementarea platformei personalizate dezvoltată în colaborare cu Microsoft; 10. Bază materială în continuă dezvoltare și modernizare – peste 30.000 m3 utili; echipamente și laboratoare adecvate; 11. Profesionalismul și renumele cadrelor didactice	1. Vizibilitate redusă în fluxul internațional de publicații științifice relevante; 2. Activitate de cercetare interdisciplinară insuficient dezvoltată; 3. Discrepanțe în procesul de reformă a curriculumului; 4. Număr mic de clinici în spitalele private; 5. Lipsa personalului de cercetare cu normă întreagă în institutele de cercetare ale UTM 6. Lipsa de vizibilitate a Asociației Alumni UTM; 7. Progresul lent în implementarea procedurilor de asigurarea calității

ale UTM; 12. Parteneriate cu spitale publice și private recunoscute național și internațional; 13. Proiecte de cercetare obținute prin competiție națională și europeană, centrele de excelență și de cercetare; 14. Stimularea cercetării prin granturi interne pentru susținerea proiectelor și premierea rezultatelor cercetării; 15. Stabilitate și autonomie financiară; 16. Colaborări cu asociații profesionale și angajatori din mediul public și privat	
OPORTUNITĂȚI	***AMENINȚĂRI***
1. Înființarea Spitalului Clinic Universitar Titu Maiorescu în clădirea recent achiziționată va consolida baza clinică și îmbunătățirea calității învățământului medical al UTM; 2. Finanțarea Erasmus+ care sprijină mobilitățile studențești și ale cadrelor didactice; 3. Vizibilitate în domeniul sociopolitic a unor cadre didactice ale UTM, ceea ce crește popularitatea Universității; 4. Prioritizarea finanțării la nivel european a domeniilor sănătate și digitalizare deschide orizonturi de oportunitate pentru UTM; 5. Creșterea finanțării alocate consorțiilor universitare europene care vizează echilibrul geografic; 6. Creșterea bazinului de recrutare a studenților internaționali în Asia și Africa.	1. Tendința la concurență neloială a universităților de stat care oferă concomitent locuri subvenționate si locuri cu taxă la programele de studii; 2. Scăderea demografică și exodul absolvenților de liceu valoroși; 3. Sistemul actual de promovare a cadrelor didactice care acordă o importanță disproporționată a criteriilor legate de cercetarea științifică, in defavoarea celor ce țin de activitatea didactică propriu-zisă; 4. Scăderea atractivității carierei universitare în rândul tinerilor (existența unui raport invers proporțional între efortul depus și veniturile realizate, întârzierea realizării profesionale prin cerința de a avea doctorat ca asistent universitar); 5. Integrare clinică dificilă a cadrelor didactice din domeniul Sănătate în spitalele de stat; 6. Limitarea cifrei de școlarizare de către ARACIS nu permite decizii autonome privind creșterea numărului de studenți la programele de studii de succes.

Identificarea și monitorizarea aspectelor interne și externe sunt esențiale la nivelul managementului în general și la nivelul sistemului de management al calității în special, pentru a dezvolta o viziune cât mai largă a coordonatelor care trebuie avute în vedere pentru o bună funcționare a instituției precum și pentru identificarea oportunităților și a riscurilor ce pot să apară odată cu schimbarea acestor factori.

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor sau efectului lor potențial asupra capabilității instituției de a furniza servicii care să satisfacă nevoile clienților și cerințele legale aplicabile, UTM a determinat părțile interesate care sunt relevante pentru SMC, cerințele/nevoile/ așteptările acestor părți interesate care sunt importante pentru

SMC și care dintre aceste nevoi și așteptări ale părților interesate devin obligații de conformare pentru UTM.

UTM monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante, anual în cadrul analizei de management:

Partea interesată	Categorie	Cerințe/ nevoi/ așteptări	Modalitatea de conformare
Conducerea	Internă	Respectarea cerințelor SMC	Conformarea cu legislația în domeniu si cu standardul ISO 9001:2015
		Cadru legislativ clar, predictibil, astfel încât să se asigure un nivel înalt de conformare	Analiza periodică a legislației aplicabile
		Capacitate financiară care să asigure un nivel înalt de performanță și dezvoltare organizațională, precum și creșterea prestigiului universității	Procese organizaționale eficiente Atragerea de fonduri
		Cadru organizațional care să permită un stil de management în condiții de eficacitate, eficiență și economicitate	Organigrama Regulamente, metodologii, ghiduri, proceduri de sistem și operaționale
		Personal competent la toate nivelurile	Dovezi de instruire și competență a personalului
Angajați	Internă	Asigurare de resurse financiare, infrastructură și informații documentate pentru a-și desfășura activitatea în condiții adecvate	Plata obligațiilor către stat Plata salariilor Investiții în tehnologii, metode moderne de predare, echipamente și instrumente de comunicare
		Condiții de muncă adecvate pentru dezvoltarea profesională continuă și recunoașterea performanței	Evaluarea periodică a performanței angajaților Formare profesională adecvată sarcinilor și responsabilităților prevăzute în fișele de post
		Mediu de lucru adecvat pentru exercitarea atribuțiilor specifice locului de muncă conform aptitudinilor, competențelor și autorităților deținute	Asigurarea de resurse suficiente și adecvate pentru îndeplinirea sarcinilor de serviciu
		Siguranța locului de muncă	Condiții moderne și sigure pentru desfășurarea activităților
Manageri de procese	Internă	Elemente de intrare clare și obținute la timp provenite de la procesele anterioare	Organigrama, Fișe de proces
		Cadru de organizare și funcționare clar	Regulamente, metodologii, proceduri, Dovezi de instruire și competență a personalului
		Personal competent conform atribuțiilor și autorităților specifice	Organigrama Cerințe fișe post,

Partea interesată	Categorie	Cerințe/ nevoi/ așteptări	Modalitatea de conformare
			Decizii interne
		Sistem de comunicare și raportare eficient	Decizii interne Rețeaua intranet a Universității
		Resurse suficiente pentru conducerea proceselor în condiții de eficacitate și eficiență.	Organigramă, State de funcții, Infrastructură, Materiale, echipamente și alte resurse necesare realizării proceselor Regulamente, proceduri de lucru
Studenți, masteranzi, doctoranzi	Internă	Servicii de formare, dezvoltare și perfecționare în scopul inserției profesionale, al dobândirii calificărilor și competențelor care să permită integrarea absolvenților într-o piață a muncii globală, competitivă și digitalizată. Servicii sociale (de cazare, alimentație publică, asigurări de sănătate, comunicare) Mediu și infrastructură moderne pentru realizarea proceselor educaționale -formarea deprinderilor și aptitudinilor adecvate profesiei alese; - accesul continuu la informații; - infrastructură, respectiv: spații de curs, seminar, laborator, documentare; echipamente de laborator; echipamente de birotică și comunicare; spații sociale (cămin, cantină etc.); - recunoașterea internațională a diplomei; - cerințe de acordare a burselor sociale, de studiu, de merit, de performanță și de mobilități;	Cunoștințe și competențe dobândite de studenți pe diferitele cicluri de pregătire Contracte de studiu, Contracte de cazare, Fișe proces
Candidați	Externă	Paletă largă de servicii de formare care să acopere nevoile de formare și dezvoltare a competențelor așteptate	Oferta educațională a UTM
Furnizori	Externă	Proces de achiziții transparent, care să respecte prevederile legale	Conformarea cu legislația în domeniul achizițiilor Fișa de proces – Managementul activităților administrative Procedura de achiziții
		Claritatea și completitudinea caietelor de sarcini/ specificațiilor de produs/ echipamentelor și a responsabilităților contractuale	Fișa de proces – Managementul activităților administrative Procedura de achiziții
		Îndeplinirea clauzelor contractuale	Contracte de achiziții produse,

Partea interesată	Categorie	Cerințe/ nevoi/ așteptări	Modalitatea de conformare
			echipamente, servicii
		Comunicare eficientă și transparentă	Proces de comunicare
		Stabilitate în relațiile de colaborare	Comenzi / contracte de achiziție produse/ servicii
		Stabilitatea financiară a instituției	Bugetul anual
		Relații reciproc avantajoase	Contracte de achiziții produse, echipamente, servicii
Angajatori și organizații profesionale	Externă	Conformarea cu legislația în domeniu	Contracte/ parteneriate
		Cerințe cu privire la competențele așteptate pentru absolvenții programelor de învățământ ale UTM	Fișa de proces – Managementul relațiilor Alumni
		Parteneriate ferme și beneficii în domeniul cercetării si/sau proiectelor de dezvoltare	Contracte
		Respectarea regulilor de conduită a studenților pe parcursul perioadei de practică	Contracte/parteneriate de practică
Comunitatea locală		-formarea de specialiști în domenii specifice, implicarea membrilor comunității UTM în viața societății, dezvoltarea de parteneriate public-privat.	Imaginea UTM
Organisme de reglementare și control (Ministerul Educației, ARACIS, ENQA)	Externă	Îndeplinirea obiectivelor educaționale pe niveluri și profiluri de învățământ,	Conformarea cu legislația în domeniu Acreditarea instituțională a UTM cu grad de încredere ridicat, programe de învățământ acreditate/ autorizate
		Respectarea standardelor ARACIS în cadrul procesului de evaluare instituțională, de acreditare/autorizare a programelor de învățământ	
		Promptitudine și conformare în aplicarea cerințelor legale	
Organisme/ autorități de certificare	Externă	Asigurarea cadrului de organizare, funcționare și legal adecvat pentru obținerea și menținerea certificărilor specifice	Audituri interne Certificate ISO în termen de valabilitate
		Respectarea cadrului și a documentației necesare pentru evaluare și raportare	
		Identificarea neconformităților și stabilirea de acțiuni corective	
		Asigurarea monitorizării acțiunilor, evaluarea rezultatelor și stabilirea măsurilor de îmbunătățire/ corecție	
Autorități ale statului		Respectarea cerințelor legale Respectarea cerințelor și criteriilor stabilite prin proiectele finanțate	Legislația specifică Contracte pentru proiecte cu alocare de fonduri externe nerambursabile si nu numai.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al Sistemului de management al calității

UTM a determinat limitele și aplicabilitatea SMC luând în considerare factorii externi și interni care au impact asupra instituției, cerințele părților interesate relevante și serviciile furnizate de către instituție.

Universitatea Titu Maiorescu (UTM) este o instituție particulară de învățământ superior și de cercetare științifică înființată la 20 Septembrie 1990, care a dobândit calitatea de persoană juridică de drept privat și de interes public cu caracter non profit, apolitică, cu autonomie universitară și autonomie economico-financiară, integrată în sistemul național de învățământ superior prin Legea nr. 239 din 23 aprilie 2002. Este organizată în conformitate cu Legea educației naționale și cu alte prevederi legale în vigoare.

Conform "Cartei Universității Titu Maiorescu", adoptată prin Hotărârea Senatului nr. 67/16.06.2020, misiunea instituției este de a genera și transfera cunoștințe și forma abilități prin:

a) Cercetare științifică avansată,

b) Formare inițială și continuă la nivel universitar și postuniversitar în scopul dezvoltării și perfecționării personale, al inserției profesionale, al dobândirii calificărilor și competențelor necesare mediului socio-economic, administrativ și cultural,

c) Educație și formare continuă a adulților.

Pentru îndeplinirea misiunii și obiectivelor asumate, UTM cuprinde în structura sa 10 facultăți prezentate la capitolul 1, departamente, școli doctorale, centre și laboratoare de cercetare științifică, consilii, comisii, centre specializate, structuri consultative în interesul învățământului și educației permanente, grupuri de consilieri, conform Regulamentului de Organizare și Funcționare și Organigramei Universității.

Programele de studii universitare sunt grupate pe domenii de știință și sunt organizate pe trei cicluri de studii universitare: de licență, de masterat și de doctorat. Programele de studii - autorizate sau acreditate – care se desfășoară în cadrul Universității sunt formate din grupe de unități curriculare de predare, învățare, cercetare, aplicații practice și evaluare, planificate și echilibrate astfel încât să conducă la o calificare universitară certificată.

Universitatea, ca instituție de învățământ superior, eliberează diplome, certificate sau alte acte de studii care atestă calificările dobândite de absolvenți, cu respectarea strictă a legislației în vigoare și a regulamentelor proprii.

Toate facultățile din UTM aplică Sistemul European de Credite Transferabile (ECTS). Planurile de învățământ și fișele de disciplină sunt elaborate pe baza unei concepții moderne, într-o perspectivă interdisciplinară, în concordanță cu standardele europene ale învățământului universitar.

Pentru desfășurarea activităților orientate asupra misiunii și obiectivelor sale, UTM se asociază cu instituții și agenți economici din țară și străinătate, constituind structuri de activitate de interes comun și cooperează cu organisme guvernamentale și neguvernamentale, la nivel local, național și internațional.

Comunitatea academică a UTM este alcătuită din cadre didactice cu funcția de bază, precum și din cadre didactice asociate sau invitate, din profesori consultanți, din personal de cercetare cu studii superioare, din studenții tuturor ciclurilor de studii universitare și din participanți la studii postuniversitare. La nivelul Universității sunt recunoscute funcțiile didactice obținute în străinătate, conform metodologiilor proprii.

Cercetarea științifică avansată este un obiectiv prioritar al Universității, acordându-se o atenție deosebită domeniilor si tematicilor cercetării științifice inovatoare, contribuind la progresul științelor fundamentale și aplicative prin cercetare științifică și prin programele celor 3 Școli Doctorale ale UTM, precum și prin cele de master.

În cadrul Universității funcționează două institute de cercetare, respectiv Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și Inovare (ISCDITM) și Institutul de Cercetări Științifice Medicale "Academician Nicolae Cajal". Activitatea acestora, precum și a Centrelor de cercetare de la nivelul facultăților, este coordonată de Consiliul de Cercetare Științifică. Activitatea de cercetare științifică se bazează pe infrastructură și pe proiecte de cercetare, atât la nivelul facultăților, cât și la nivelul celor două institute de cercetare din cadrul UTM.

Universitatea dispune de un patrimoniu important constituit din clădiri destinate învățământului, mijloace fixe (dotări cu aparatură de laborator, tehnică IT etc) și obiecte de inventar necesare realizării în bune condiții a proceselor. Campusul universitar ocupă o suprafață utilă de peste 30.000m^2 și reprezintă o concentrare impresionantă de resurse financiare, materiale, umane, logistice, informaționale. Baza materială este inclusă într-un proces de transformare și dezvoltare, în prezent majoritatea spațiilor didactice fiind renovate, reabilitate și modernizate, corespunzător exigențelor învățământului superior universitar.

UTM are în proprietate toate spațiile de învățământ, împreună cu toate dotările necesare în domeniile de licență, masterat, doctorat acreditate/autorizate. Activitățile didactice de la disciplinele clinice ale facultăților din domeniul sănătate se desfășoară în spitale publice și private cu care UTM are încheiate contracte/convenții în vigoare. De asemenea, prin centrele medicale înființate – Centrul Clinic Privat de Asistență Medicală Dentară Titu Maiorescu și Centrul Medical de Diagnostic și Tratament Titu Maiorescu – dezvoltate în parteneriat cu Rețeaua Privată de Sănătate Regina Maria, UTM oferă servicii medicale studenților, baze de practică și de integrare clinică pentru tinerele cadre didactice.

UTM are sedii la următoarele adrese:

1. București, Str. Dâmbovnicului 22 – Rectorat;
2. București, Str. Gheorghe Petrașcu nr. 67A si Str. Gheorghe Petrașcu nr. 67B - Facultatea de Medicină, Facultatea de Medicină Dentară și Biblioteca IOR;
3. București, Blvd. Gh. Șincai nr. 16 - Facultatea de Farmacie;
4. București, Calea Văcărești nr. 187 (Corpul V) - Facultatea de Drept București, Facultatea de Psihologie, Biblioteca "Avram Filipaș";
5. București, Calea Văcărești nr. 189 (Corpul M) - Facultatea de Științe Economice, Facultatea de Științele Comunicării și Relații Internaționale, Facultatea de Informatică, Cantina-restaurant, Clubul studențesc TM Club Caffé;
6. București, B-dul Gheorghe Șincai nr. 16 și 20- Căminul studențesc C1 cu o capacitate de 144 de locuri de cazare și Căminul studențesc C3 cu o capacitate de 342 de locuri.
7. Tg. Jiu, B-dul Ecaterina Teodoroiu nr. 100 - Facultatea de Drept și Științe Economice Tg. Jiu și Facultatea de Asistență Medicală Tg. Jiu.

Domeniul de aplicare al Sistemului de Management al Calității pentru certificare este:

1. **Educație universitară/ formare profesională pentru:**

- Programe de studii universitare de licență (învățământ cu frecvență și la distanță),
- Programe de studii universitare de master (învățământ cu frecvență),
- Programe de studii universitare de doctorat in domeniile Drept, Medicina si Medicina Dentara,
- Cursuri postuniversitare de formare și dezvoltare continuă,
- Programe de pregătire prin rezidențiat în domeniile Medicină și Medicină Dentară,
- Formare psihopedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică,

- Programul pregătitor de învățare a limbii române de către cetățenii străini (1 an).

2. Cercetare științifică;
3. Furnizare de servicii sociale (cămin, cantină).

4.3.1 Excluderi de la cerințele standardului ISO 9001:2015

UTM a implementat toate cerințele standardului ISO 9001:2015; nu există excluderi.

4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale

UTM a stabilit un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, descris în acest manual. Implementarea și menținerea SMC implică abordarea pe bază de proces, care încorporează ciclul PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) și gândirea bazată pe risc.

Definirea, implementarea și menținerea unui sistem de management al calității la nivelul UTM ia în considerare următoarele principii de management al calității, relevante și aplicabile oricărei organizații care furnizează servicii, inclusiv instituțiilor de învățământ superior:

✓ ORIENTAREA CĂTRE CLIENT

Principalul obiectiv al managementului calității este de a satisface cerințele clientului și de a se preocupa să fie depășite așteptările clientului.

✓ LEADERSHIP

Liderii de la toate nivelurile stabilesc unitatea dintre scop și orientare și creează condițiile în care personalul este implicat în realizarea obiectivelor referitoare la calitate ale instituției.

✓ IMPLICAREA PERSONALULUI

Un personal competent, împuternicit și deplin angajat, la toate nivelurile din instituție, este esențial pentru creșterea capabilității instituției de a crea și furniza valoare.

✓ ABORDAREA PE BAZĂ DE PROCES

Rezultate consecvente și predictibile sunt obținute mai eficace și mai eficient atunci când activitățile sunt înțelese și conduse ca procese corelate care funcționează ca un sistem coerent.

✓ ÎMBUNĂTĂȚIRE

UTM este orientată permanent spre îmbunătățire.

✓ LUAREA DE DECIZII PE BAZĂ DE DOVEZI

Deciziile bazate pe analiză și evaluarea datelor și informațiilor au probabilitate mai mare să producă rezultatele dorite.

✓ MANAGEMENTUL RELAȚIILOR

Pentru succesul durabil, UTM își gestionează relațiile cu părțile interesate, cum ar fi furnizorii, angajatorii și organizații profesionale, comunitatea locală.

Comisia pentru implementarea si funcționarea Sistemului de Management al Calității în cadrul UTM, înființată la începutul anului 2022, a lucrat la stabilirea, documentarea, implementarea și introducerea/ menținerea sub control a unui Sistem de Management al Calității în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015.

Pornind de la organigramă și luând în considerare contextul organizațional, dar și cerințele părților interesate, UTM și-a identificat, modelat și documentat procesele care se desfășoară în interiorul ei. Succesiunea și interacțiunea acestor procese este reprezentată grafic prin *Harta proceselor* (Anexa 3 la acest Manual).

Prin modelarea și documentarea proceselor, s-au identificat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea, cât și menținerea sub control a acestor procese sunt eficace, s-au stabilit și documentat resursele și informațiile necesare derulării conforme a proceselor, asigurându-se implicit disponibilitatea acestora. Activitatea de proiectare și documentare a proceselor a inclus toate fazele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire continuă a acestor procese.

Pentru configurarea proceselor necesare pentru sistemul de management al calității, UTM a procedat astfel:

- a determinat elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese (prin fișe de proces, cerințe legale, proceduri);
- a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese (*Harta proceselor* Anexa 3);
- a determinat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese (proceduri operaționale și de sistem, regulamente, metodologii);
- a determinat resursele necesare pentru aceste procese și s-a asigurat de disponibilitatea acestora;
- a atribuit responsabilități și autorități pentru aceste procese (prin decizii, fișe de post, proceduri);
- a determinat și tratat riscurile și oportunitățile, luându-se în considerare contextul în care activează instituția, cerințele părților interesate și obiectivele UTM.

Procesele identificate în cadrul UTM sunt împărțite în trei categorii, după cum urmează:

- Procese de management, care includ procesele aferente planificării strategice, stabilirii politicilor și obiectivelor, asigurării comunicării, asigurării disponibilității resurselor necesare și analizele efectuate de management;
- Procese principale, care includ toate procesele care furnizează serviciile instituției;
- Procese suport, care sprijină realizarea celorlalte procese din cadrul UTM.

4.4.1 Procesele de management în cadrul UTM sunt următoarele:

Structura din cadrul UTM	Proces	Descriere	Document asociat
Conducerea UTM	Planificare strategică	• Stabilirea, implementarea si îmbunătățirea Strategiei UTM pe principiile guvernanței universitare și managementului universitar într-un act de conducere și administrație propriu Universității Titu Maiorescu,	Fișa de Proces UTM_ REC_FP_1

Structura din cadrul UTM	Proces	Descriere	Document asociat
		eficient și orientat spre performanță.	
Prorector Învățământ Director IOSUD Directori de Departament Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității din UTM (CEAC-UTM) Comisii de Evaluare și Asigurare Calității din cadrul facultăților UTM	Managementul Performanței	• Coordonarea tuturor activităților referitoare la: menținerea acreditării ARACIS a tuturor programelor de studii existente in Universitate, evaluarea instituțională periodica în conformitate cu standardele ARACIS, evaluarea externa periodică a IOSUD-UTM de către ARACIS, autorizarea unor noi programe de studii de către ARACIS	Fișa de Proces UTM_ REC_FP_2
Reprezentantul Conducerii pentru SMC, Biroul Managementul Calității	Managementul calității	• Asigurarea implementării și funcționării eficace și eficiente a unui Sistem de Management al Calității (SMC) în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015	Fișa de Proces UTM_ BMC_FP_3

4.4.2 Procesele principale din cadrul UTM sunt următoarele:

Structura UTM	Proces	Descriere	Document asociat
Prorectorul pentru Învățământ, Prorector Rezidențiat și Programe Post-universitare Facultăți, Departament de Specialitate cu Profil Psihopedagogic IOSUD Departament Programe de pregătire prin rezidențiat	Învățământ	• Formarea profesională superioară, pe ciclurile licență, masterat, doctorat, rezidențiat, programe postuniversitare, precum și programe de formare continuă, în scopul dezvoltării și perfecționării personale, al inserției profesionale, al dobândirii calificărilor și competențelor care să permită integrarea absolvenților într-o piață a muncii globală, competitivă și digitalizată.	Fișa de proces UTM_ PROINV_FP_4
Prorector Cercetare Consiliul pentru cercetare Științifică al UTM, Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și Inovare, Institutul de Cercetări Științifice Medicale "Acad. N. Cajal", Centre de cercetare științifică înființate la nivelul fiecărei facultăți	Cercetare științifica și valorificarea rezultatelor acesteia	• Stimularea, promovarea, realizarea și dezvoltarea activităților de cercetare științifică, pe baza strategiei și a planurilor anuale și de perspectivă de cercetare științifică aprobate de către Consiliul de Administrație și Senat	Fișa de proces UTM_ PROCS_FP_5
Secretariat general Secretariate Facultăți, Birou Acte Studii,	Managementul actelor de studii si	Gestiunea documentelor aferente calității de candidat, student și absolvent, respectiv, gestiunea documentelor	Fișa de proces UTM_SG_FP_006

Structura UTM	Proces	Descriere	Document asociat
Registratură	documentelor universitare	universitare și a actelor de studii	
Serviciul Social – Cămine	Procese de asigurare a calității vieții studențești	7.1.Asigurarea condițiilor de locuit in cămine Coordonarea și gestionarea activităților administrative și sociale în scopul satisfacerii necesităților de cazare și studiu în căminele studențești ale UTM	Fișa de proces UTM_CAM_FP_7.1
Serviciul Social – Cantină		7.2.Servicii de alimentație publică (cantină) Coordonarea și gestionarea activităților de aprovizionare, conservare, depozitare a alimentelor, prepararea hranei, servirea mesei și a produselor de bar, contra cost, pentru studenți, cadre didactice, personalul auxiliar și alte persoane fizice și juridice	Fișa de proces UTM_CAN_FP_7.2
Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră		7.3.Consiliere și orientare în carieră Asistarea studenților în informarea, consilierea și orientarea în carieră în vederea creșterii angajabilității și integrării acestora pe piața forței de muncă	Fișa de proces UTM_CCOC_FP_7.3
Facultățile UTM Asociația Alumni		7.4. Managementul relației cu Alumni Consolidarea relației dintre absolvenți și Universitatea Titu Maiorescu, în vederea creșterii gradului de inserție a acestora pe piața muncii, precum și a gradului de implicare a lor în activitățile desfășurate de Universitate, pentru dezvoltarea performanței instituționale, creșterea calității proceselor educaționale si consolidarea imaginii UTM.	Fișa de proces UTM_VCA1_FP_7.4
Prorector Relații Internaționale Departamentul Relații Internaționale	Managementul relațiilor internaționale	• Dezvoltarea și implementarea strategiei de internaționalizare a UTM • Promovarea, implementarea și gestionarea centralizată a Programului Erasmus+ • Organizarea admiterii pentru studenții internaționali • Promovarea UTM la nivel internațional	Fișa de proces UTM_PROREI_FP_8

4.4.3 Procese suport din cadrul UTM sunt următoarele:

Structura UTM	Proces	Descriere	Document asociat
Director Economic Biroul Financiar – Contabilitate Biroul Taxe Casierie	Managementul activităților financiare	• Înregistrarea, evaluarea, gestiunea și controlul activelor, capitalurilor proprii și al datoriilor, precum și al rezultatelor obținute; • Asigurarea resurselor financiare necesare, alocarea și utilizarea lor profitabilă; • Îndeplinirea unui rol activ în stabilirea obiectivelor strategice, în controlul și evaluarea îndeplinirii acestora	Fișa de proces UTM_ DEC_FP_9
Director Resurse Umane și Salarizare Biroul Salarizare Birou Resurse Umane	Managementul resurselor umane și salarizare	• Gestiunea generală a personalului prin planificare, coordonare, organizare, desfășurare, monitorizare și evaluare a performantelor profesionale în cadrul UTM • Salarizarea personalului UTM (întocmire și validare pontaje, înregistrare fișe plata cu ora, efectuare calcule, plata salarii, virare contribuții, depunere declarații) • Raportarea statistică în domeniul resurselor umane și salarizării	Fișa de proces UTM_ DRUS_FP_10
Director Tehnic – Administrativ Biroul Administrare imobile, Parc auto, Achiziții Biroul Evidentă Contracte	Managementul activităților administrative	• Coordonarea și gestionarea activităților administrative (achiziții, mentenanță clădiri, lucrări de modernizare și investiții, curățenie și igienizare, administrare parc auto, controlul serviciilor de sănătate și securitate în muncă și prevenirea și stingerea incendiilor (SSM și PSI), controlul serviciilor de pază și protecție, gestiunea deșeurilor) în scopul satisfacerii necesităților UTM și suportului desfășurării celorlalte procese din cadrul UTM.	Fișa de proces UTM_ DTA_FP_11
Director Tehnologia Informației & Comunicații Biroul Infrastructură IT&C Biroul Dezvoltare și Administrare Aplicații Biroul Asistență Tehnică	Managementul activităților IT&C	• Coordonarea și gestionarea sistemelor informatice, comunicării și rețelelor necesare desfășurării proceselor educaționale, de cercetare și administrative • Implementarea de sisteme informatice și oferirea de facilități și servicii IT&C în vederea automatizării, eficientizării, modernizării și simplificării proceselor	Fișa de proces UTM_ DITC_FP_12

		(educaționale, de cercetare și administrative) și integrării subsistemelor informatice într-un sistem integrat de management informatic	

Legăturile și interacțiunile dintre procese si diversele structuri organizaționale sunt prezentate în *Harta proceselor* (Anexa 3).

5 Leadership

5.1 Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Conducerea UTM prezintă dovezi ale angajamentului său privind dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC prin:

- Înțelegerea necesităților și a așteptărilor actuale și de perspectivă ale clienților și a altor părți interesate;
- Comunicarea în cadrul instituției a importanței satisfacerii cerințelor beneficiarilor, precum și a cerințelor legale și de reglementare;
- Comunicarea în cadrul instituției a importanței unui management al calității eficace;
- Promovarea de politici și obiective pentru creșterea conștientizării, motivării și implicării personalului în satisfacerea cerințelor clienților;
- Asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele calității;
- Conducerea analizelor efectuate de management;
- Asigurarea resurselor necesare, a disponibilității acestora și a autorităților și responsabilităților necesare asigurării îndeplinirii obiectivelor UTM.

Comunicarea importanței satisfacerii cerințelor sistemului de management al calității se realizează prin:

- Declarația Rectorului privind politica în domeniul calității în Universitatea Titu Maiorescu
- Programul de management SMC;
- Proceduri ale SMC;
- Conducerea analizelor efectuate de management;
- Instruirea personalului;
- Disponibilitatea resurselor privind realizarea adecvată a comunicării.

Celelalte moduri de furnizare a dovezilor sunt prezentate prin intermediul proceselor SMC descrise în fișele de proces.

5.1.2 Orientarea către client

Orientarea către client a managementului de la toate nivelurile UTM reprezintă strategia adoptată în vederea creșterii continue a gradului de satisfacere a cerințelor acestuia. Obiectivul principal al orientării managementului către client este de a identifica cerintele explicite și implicite, și de a stabili modalitățile de satisfacere și oportunitățile de rezolvare a necesităților acestuia.

5.2 Politica

Rectorul UTM a stabilit *Politica cu privire la calitate*, în care a declarat angajamentul său pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. *Declarația Rectorului privind politica în domeniul calității în UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU* asigură cadrul pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității.

Managementul UTM se asigură că *Politica în domeniul calității* este cunoscută de întregul personal, iar cu ocazia auditurilor interne ale calității se verifică dacă aceasta este înțeleasă și adusă la îndeplinire.

Analiza actualității *Politicii în domeniul calității*, respectiv analiza posibilităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității au loc în cadrul analizei efectuate de management.

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

5.3.1 Structurile de conducere din cadrul UTM

Universitatea Titu Maiorescu dispune de o structură managerială modernă, flexibilă, echilibrată și de calitate, care asigură un proces democratic, transparent și nediscriminatoriu de adoptare a deciziilor, inclusiv prin mecanisme clare de alegere a reprezentanților studenților, masteranzilor și a cadrelor didactice în structurile de conducere și care sunt clar delimitate în Carta universitară.

Astfel, structurile de conducere din cadrul UTM sunt:

1. **Senatul UTM** – este cel mai înalt for de decizie și deliberare, ale cărui competențe și atribuții sunt precizate în Regulamentul de organizare și funcționare a Senatului UTM. Senatul este compus din cadre didactice, în proporție de 75%, și din reprezentanți ai studenților de la ciclul de studii universitare le licență (IF și ID) și master, în proporție de 25%. Conducerea ședințelor Senatului este asigurată de Președintele Senatului. Președintele Senatului este ales din rândul membrilor Senatului prin votul egal, direct și secret al tuturor membrilor Senatului.
2. **Consiliul de Administrație al Universității (CA)** – asigură conducerea executivă a UTM, aplică hotărârile Senatului și ale Asociației Membrilor Fondatori și este organizat și funcționează în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului de Administrație. CA este compus din 17 membri titulari și 4 membri supleanți, cadre didactice, membri fondatori ai UTM și reprezentanți ai structurilor și funcțiilor de conducere din cadrul UTM.
3. **Biroul Executiv-Operativ** (BEO) – asigură conducerea executivă a UTM între ședințele Senatului și ale CA și dispune măsuri de rezolvare operativă a unor probleme curente ale UTM. Deciziile BEO sunt supuse aprobării Senatului sau/și CA al UTM în ședința imediat următoare emiterii acestora, după caz. Conform Cartei UTM, BEO este format din Președintele Senatului, Rector, Președintele CA, prorectorii UTM, vicepreședinții CA.
4. **Consiliul pentru Studiile Universitare de** Doctorat (CSUD) – asigură conducerea operativă a studiilor universitare de doctorat la nivelul IOSUD Titu Maiorescu și funcționează în baza prevederilor Codului studiilor universitare de doctorat, a Cartei UTM și a Regulamentului instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii universitare de doctorat.
5. **Consiliul facultății** – este organul decizional și deliberativ care asigură conducerea, îndrumarea și controlul activităților de învățământ și cercetare științifică din facultate. Consiliul facultății este format din maximum 75% cadre didactice și minimum 25% reprezentanți ai studenților de la ciclul

de licență (IF și ID) și master din facultate. Membrii consiliului facultății, cadre didactice, sunt aleși prin votul egal, direct și secret al tuturor cadrelor didactice titulare din facultate. Reprezentanții studenților în consiliul facultății sunt aleși prin votul egal, direct și secret al tuturor studenților de la ciclul de licență (IF și ID) și master din facultate.

6. **Consiliul departamentului** – constituie structura de conducere academică a unui departament și este format dintr-un număr impar de membri reprezentanți ai personalului didactic din facultate. Membrii consiliului departamentului sunt aleși prin votul egal, direct și secret al tuturor cadrelor didactice titulare din departament.

5.3.2 Funcțiile de conducere

Funcțiile de conducere din cadrul UTM sunt:

1. **Rectorul UTM.** Rectorul UTM realizează managementul și conducerea operativă a UTM și reprezintă UTM în relațiile cu terții, în conformitate cu prevederile contractului de management încheiat cu Senatul UTM, reprezentat de Președintele Senatului. În cadrul Sistemului de Management al Calității are autoritate în proiectarea, evaluarea și îmbunătățirea continuă a performanței acestuia în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015, reprezentând Top Managementul (managementul de la cel mai înalt nivel).
2. **Prorector**. Prorectorii UTM sunt desemnați pentru domeniile de activitate: învățământ, cercetare științifică și relații internaționale, de către Rectorul UTM în urma consultării Senatului UTM și a acordării avizului Adunării Generale a Membrilor Fondatori.
3. **Președintele CA.** Președintele CA este Președintele Asociației Membrilor Fondatori ai UTM, care este și Președintele Universității. Pentru orice operațiuni și acte juridice cu conținut patrimonial (economic) Președintele CA are drept de semnătură și reprezintă UTM în relațiile cu terții.
4. **Vicepreședinte al CA.** Vicepreședinții CA sunt aleși de către membrii CA din rândul acestora, la propunerea Consiliului Director al Asociației Membrilor Fondatori și cu avizul adunării generale a Asociației Membrilor Fondatori. Vicepreședinții CA au ca principale atribuții coordonarea și monitorizarea următoarelor domenii: organizatoric, economic, resurse umane, baza materială și IT, promovare și relații internaționale, probleme sociale studențești.
5. **Directorul CSUD.** Directorul CSUD este desemnat prin concurs, organizat în conformitate cu prevederile Metodologiei de organizare și desfășurare a concursului public de ocupare a postului de Director al Consiliului pentru Studiile Universitare de Doctorat din cadrul IOSUD Titu Maiorescu. Directorul CSUD este membru de drept al CSUD. Funcția de Director CSUD este asimilată celei de prorector.
6. **Decan**. Decanul reprezintă facultatea și răspunde de managementul și conducerea facultății. Decanul aplică hotărârile Senatului UTM, ale CA, ale consiliului facultății, precum și deciziile Rectorului. Decanul este selectat prin concurs public, organizat de Rector și validat de către Senatul UTM, în conformitate cu Metodologia de selectare prin concurs public a decanilor facultăților UTM pentru mandatul 2020-2024.
7. **Prodecan.** Prodecanii sunt numiți de către decanul facultății, cu avizul consiliului facultății și cu aprobarea Senatului UTM. Numărul de prodecani este stabilit în funcție de numărul de studenți din fiecare facultate. Prodecanul răspunde în fața decanului de îndeplinirea atribuțiilor și sarcinilor încredințate, prevăzute în Carta UTM.

8. **Director de departament.** Directorul de departament realizează managementul operațional al departamentului. Directorul de departament este ales prin votul egal, direct și secret al tuturor cadrelor didactice titulare în departament. Directorul de departament răspunde de elaborarea planurilor de învățământ și a statelor de funcții, calitatea activităților didactice și managementul activităților de cercetare din departament, având și alte atribuții prevăzute în Carta UTM.

5.3.3 Structuri organizatorice, profesionale și administrative

În cadrul UTM funcționează următoarele departamente organizatorice și profesionale, fiecare dintre acestea având un regulament propriu de organizare și funcționare:

- Consiliul pentru Cercetarea Științifică (CCS)
- Departamentul pentru Învățământ la Distanță (DID)
- Departamentul Relații Internaționale (DRI)
- Departamentul pentru Programe de Pregătire prin Rezidențiat
- Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)
- Comisia de Etică
- Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC)

În cadrul UTM funcționează următoarele departamente administrative și servicii suport:

- Secretariatul General
- Direcția Resurse Umane-Salarizare
- Direcția Economică
- Direcția Tehnic-Administrativă
- Oficiul Juridic
- Biroul pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal
- Biroul Managementul Calității
- Audit Intern
- Biblioteca „Avram Filipaș"
- Editura „Titu Maiorescu"
- Biroul Comunicare, Relații Publice și Marketing
- Departamentul pentru Tehnologii Informaționale.

Toate structurile menționate mai sus sunt reflectate în *Organigrama UTM* (Anexa 2) și sunt încadrate cu personal propriu, care corespunde tuturor condițiilor legale cerute pentru ocuparea funcțiilor respective.

Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile organizatorice mai sus menționate precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica din domeniul calității și standardul SR EN ISO 9001:2015.

Fiecare angajat al UTM are contribuție în funcționarea SMC și este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în prezentul manual, în regulamente, fișe de proces, proceduri de sistem și operaționale, respectiv în fișe de post.

Prin decizie, Rectorul UTM a desemnat o **Comisie pentru implementarea si funcționarea Sistemului de Management al Calității în Universitatea Titu Maiorescu**, cu roluri si responsabilități in funcționarea, raportarea și analiza Sistemului de Management al Calității (SMC), constituită dintr-un Reprezentant al Conducerii UTM cu autoritate în conducerea procesului de implementare și funcționare a SMC și conducătorii structurilor de conducere din cadrul instituției care cunosc activitățile care se realizează în cadrul UTM și care pot contribui la documentarea proceselor, stabilirea obiectivelor procesuale, identificarea riscurilor și oportunităților ce pot să influențeze atingerea rezultatelor intenționate ale SMC.

De asemenea, Reprezentantul Conducerii pentru Sistemul de Management al Calității (RSMC) are ca responsabilitate principală asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015 cu următoarele atribuții:

- Are autoritate in coordonarea procesului de documentare, implementare, funcționare și îmbunătățire a Sistemului de Management al Calității, in conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015;
- Raportează Rectorului UTM pentru aspectele decizionale si aspectele tehnice referitoare la funcționarea SMC, în vederea analizei și pentru a servi ca bază a îmbunătățirii SMC;
- Evaluează și monitorizează gradul de conștientizare a angajaților UTM referitor la implementarea politicilor de calitate și la satisfacerea cerințelor studenților și tuturor partenerilor educaționali ai UTM (*stakeholderi*);
- Reprezintă UTM în relațiile cu terții (inclusiv cu autoritățile legale) pe probleme de calitate;
- Inițiază acțiuni pentru menținerea integrității SMC, atunci când sunt planificate și implementate schimbări in cadrul instituției;
- Gestionează și tine sub control documentația SMC și planifică, respectiv, asigură realizarea procesului de auditare internă a SMC.
- Asigură organizarea și secretariatul ședințelor de analiză a funcționării SMC.

Membrii Comisiei pentru implementarea si funcționarea Sistemului de Management al Calității au următoarele atribuții:

- elaborează/actualizează fișele de proces și procedurile care descriu procesele/activitățile ce se realizează în cadrul structurii organizatorice pe care o coordonează;
- stabilesc obiectivele procesuale necesare susținerii și îmbunătățirii SMC în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015;
- identifică și evaluează riscurile și oportunitățile privind funcționarea proceselor pe care le gestionează, stabilind măsuri adecvate pentru tratarea acestora;
- instruiesc și conștientizează personalul din departamentul administrativ/facultate cu privire la aducerea la îndeplinire a Politicii în domeniul calității și a regulilor stabilite prin procedurile SMC;
- monitorizează procesele pe care le gestionează în ceea ce privește: operarea proceselor în legătură cu criteriile de operare și monitorizare stabilite, realizarea obiectivelor si măsurilor stabilite pentru îndeplinirea acestora, a măsurilor de tratare a riscurilor și oportunităților, a măsurilor de îmbunătățire in general;
- raportează managementului de la cel mai înalt nivel despre performanța procesului pe care-l gestionează;
- participă la analizele periodice ale SMC propunând măsuri de îmbunătățire pentru procesul pe care îl conduc, contribuind astfel la îmbunătățirea performanței SMC, in general.

6 Planificare

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

UTM ia în considerare riscurile și oportunitățile atunci când desfășoară activitățile din cadrul sistemului de management al calității, dar și atunci când îmbunătățește performanța SMC. De asemenea, acestea sunt luate în considerare în prestarea serviciilor.

Riscurile legate de neîndeplinirea așteptărilor părților interesate sau de aspectele interne și externe, de neîndeplinirea obiectivelor asumate sunt identificate în *Registrul de riscuri.*

Riscurile identificate sunt gestionate în conformitate cu procedura de sistem privind *Managementul riscurilor.* Această procedură definește modul în care sunt gestionate riscurile, pentru a minimiza probabilitatea și impactul acestora.

După identificare, se stabilesc măsuri pentru:

- A da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A realiza îmbunătățirea.

Opțiunile de tratare a riscurilor includ evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilității sau a consecințelor, transferul riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

6.2 Obiectivele referitoare la calitate

Conducerea UTM este conștientă de faptul că succesul organizației depinde de înțelegerea și satisfacerea necesităților curente și viitoare, a așteptărilor actualilor și potențialilor clienți (studenți, masteranzi, doctoranzi, cursanți), precum și ale altor părți interesate.

Conducerea UTM se angajează complet în dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității și în îmbunătățirea continuă a eficacității sale. Rectorul UTM își asumă principala responsabilitate pentru îndeplinirea obiectivelor *Politicii în domeniul calității* și invită tot personalul să se implice în implementarea SMC. În acest sens, pune la dispoziție toate resursele necesare, atât materiale cât și umane, pentru a atinge obiectivele stabilite.

În cadrul UTM, obiectivele SMC sunt stabilite în cadrul *Programului de management al Sistemului de Management al calității* pentru fiecare proces identificat. La stabilirea obiectivelor calității, se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și de reglementările în vigoare.

Conducerea UTM revizuiește politica și obiectivele sistemului de management al calității cel puțin o dată pe la 4 ani și oricând este necesar, pentru a asigura capacitatea și eficiența continuă în satisfacerea condițiilor din standardul de referință ales.

Personalul UTM are responsabilități și competențe care îi permit să contribuie la realizarea obiectivelor sistemului de management al calității și să-și stabilească gradul de implicare, motivare și angajare.

Obiectivele sistemului de management al calității sunt elaborate având în vedere următoarele considerente:

- Să fie măsurabile;
- Să fie relevante pentru serviciile oferite și pentru a spori satisfacția beneficiarilor;
- Să fie monitorizate;
- Să fie comunicate persoanelor relevante;

- Să fie actualizate, după caz, atunci când este nevoie.

Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea șefilor structurilor organizatorice sau a persoanelor împuternicite. Atingerea obiectivelor calității este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate. În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea, care sunt apoi analizate.

6.3 Planificarea schimbărilor

Atunci când UTM determină necesitatea modificării sistemului de management al calității, modificările se efectuează într-o manieră planificată., luându-se în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele lor potențiale;
- integritatea sistemului de management al calității;
- disponibilitatea resurselor;
- riscurile și oportunitățile care pot fi generate de schimbare;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și a autorităților.

O bună planificare a schimbărilor ajută la evitarea consecințelor negative și poate contribui la obținerea unor efecte pozitive, cum ar fi reducerea rezultatelor neconforme, reducerea incidentelor sau a erorilor umane. Scopul planificării schimbării este de a menține integritatea SMC și capabilitatea instituției de a realiza servicii conforme și pe parcursul schimbării.

Nevoia de schimbare a SMC poate fi determinată prin analiza de management, din analiza rezultatelor auditurilor, analiza neconformităților, analiza schimbărilor în contextul modificării mediului extern al UTM .

7 Suport

7.1 Resurse

Conducerea UTM a stabilit, menține și conduce procese prin care se asigură resurse suficiente, corespunzătoare și planificate pentru implementarea și îmbunătățirea proceselor SMC, punerea în practică a politicilor instituției și pentru atingerea obiectivelor instituției, în vederea menținerii SMC și asigurării satisfacției beneficiarilor. Acestea cuprind: activități de identificare a resurselor necesare, activități de asigurare a resurselor umane, materiale și financiare.

Resursele necesare funcționării instituției (resurse umane și materiale, echipamente, mediu de lucru, metode de lucru adecvate) sunt stabilite astfel încât:

- să asigure funcționarea eficace a sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a acestuia;
- să asigure creșterea satisfacției beneficiarilor prin îndeplinirea cerințelor acestora, în condiții de eficacitate.

7.1.1 Generalități

Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei cerințelor părților interesate, în cadrul planificării proceselor și realizării serviciilor,

precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității și la evaluarea periodică a angajaților.

7.1.2 Resurse umane

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile oferite este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu *Politica în domeniul calității*, cu obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat.

Managementul Universității Titu Maiorescu pune un accent deosebit pe selecția și promovarea unor cadre didactice valoroase, pe îmbunătățirea structurii pe grupe de vârstă și pe funcții didactice, pe atragerea unor profesori universitari cu recunoaștere și prestigiu național si internațional.

Prin politica de recrutare și titularizare pe posturi a personalului didactic se urmărește realizarea unui raport optim între numărul de cadre didactice și numărul de studenți și masteranzi, în funcție de obiectivele specifice programului de studii universitare, de numărul disciplinelor incluse în planul de învățământ, numărul de ore și de credite transferabile, precum și de volumul activităților complementare (îndrumare lucrări de licență/disertație, cercuri științifice studențești, tutoriat, consultații, activități practice etc.) în conformitate cu recomandările ARACIS și ENQA.

O importanță majoră o are evaluarea periodică a calității corpului profesoral care se realizează prin instrumente adecvate. Criteriile luate în considerare la evaluarea periodică a calității corpului profesoral se referă la cunoștințele de specialitate, abilitățile specifice de comunicare și relaționare în mediul academic, capacitatea de transmitere a cunoștințelor către studenți și implicit de utilizare a unui set specific și complex de metode și instrumente didactice și pedagogice de predare-învățare, potențialul de cercetare științifică și deontologia morală și profesională a fiecărui cadru didactic implicat în procesul educațional, respectarea regulamentelor și a disciplinei în procesul de învățământ, implicarea in activitățile departamentului, facultății, universității etc.

În Universitatea Titu Maiorescu, evaluarea calității activității didactice per ansamblu este rezultatul:

- Autoevaluării – autoevaluarea se face de către cadrul didactic și conține aprecieri proprii cu privire la activitatea didactică, de cercetare și în folosul comunității academice înscrise într-o fișă special concepută pentru evaluarea internă și asigurarea calității;
- Evaluării colegiale de către membrii Consiliului Departamentului – aprecierea colegială se realizează prin chestionare. Informațiile culese urmăresc cu precădere aspectele deontologiei profesionale ale fiecărui cadru didactic implicat în procesul de formare, precum și calitățile personale manifestate ca membru al departamentului;
- Evaluării din partea Directorului de Departament (evaluarea sumativa). Evaluarea din partea directorului de departament urmărește gradul de îndeplinire a standardelor de performanță prin raportarea la fișa postului și la cerințele de funcționare optimă a departamentului, facultății, Universității. Fișa de evaluare a directorului de departament se completează de către decanul facultății care subordonează departamentul respectiv.
- Evaluării din partea studenților. Evaluarea din partea studenților reprezintă o componentă importantă în formarea unei opinii despre comportamentul, performanța profesională și morală a fiecărui cadru didactic. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți este obligatorie, se realizează după fiecare ciclu semestrial de instruire, la toate formele de învățământ (curs, seminar, lucrări practice). Rezultatele se

analizează individual, având caracter confidențial, se prelucrează statistic și informatic la nivelul Departamentelor și Facultăților, în vederea formulării de recomandări sau pentru realizarea de acțiuni corective.

În ceea ce privește recrutarea, selecția și promovarea personalului administrativ si nedidactic acestea se fac in conformitate cu cerințele prevăzute în procedurile operaționale specifice gestionate de către Direcția Resurse Umane și Salarizare.

7.1.3 Infrastructură

Pentru buna desfășurare a proceselor organizaționale, pentru a realiza conformitatea serviciilor cu cerințele și în vederea creșterii gradului de satisfacție a beneficiarilor, Conducerea UTM determină, asigură și menține o infrastructură adecvată care cuprinde:

- clădiri, spatii de lucru și utilitățile asociate;
- echipamente necesare realizării serviciilor;
- servicii suport pentru realizarea proceselor.

Identificarea și asigurarea spațiilor de lucru și a condițiilor aferente, a mijloacelor (inclusiv de comunicații și sisteme informatice) și serviciilor necesare asigurării conformității serviciilor cu cerințele este efectuată în cadrul planificării activităților organizaționale sau a schimbării metodelor de lucru, dar și în cadrul analizelor efectuate de management.

a) Resurse financiare

Resursele financiare sunt asigurate prin taxele studenților/masteranzilor/doctoranzilor din veniturile obținute din serviciile sociale (cantină, cafenea, cămine) și prin credite bancare utilizate pentru dezvoltarea investițiilor. De asemenea, resurse financiare importante pot fi atrase ca urmare a câștigării și derulării unor proiecte de cercetare, precum și a unor proiecte finanțate din fondurile structurale europene.

Taxele de școlarizare se stabilesc anual, prin hotărârea CA și Senatului Universității și au la bază costurile medii de școlarizare pe student, fiind corelate cu tarifele practicate pe piața universitară.

Ca instrument de planificare în Universitate se elaborează anual un Buget de venituri si cheltuieli previzionat, a cărui realizare se monitorizează periodic.

Din veniturile încasate, Universitatea finanțează cheltuielile prevăzute în bugetul de venituri și cheltuieli. Modul în care se utilizează veniturile încasate este prezentat periodic în ședințele Consiliului de Administrație și de Senat. Pentru obiectivele care implică un volum important de cheltuieli (de exemplu investițiile), aprobarea se face nominal de către Senatul Universității, pe fiecare obiectiv în parte.

Universitatea are organizată activitatea de control, certificare și auditare a situațiilor financiare, în conformitate cu prevederile legale referitoare la efectuarea acesteia la persoanele juridice fără scop patrimonial. În acest sens, anual, bilanțul contabil este certificat de către un auditor independent, o firmă de audit autorizată.

b) Bază materială

UTM dispune de o bază materială adecvată proceselor de învățământ, de cercetare și administrative. Spațiile de învățământ și de cercetare aflate în proprietatea UTM corespund din punct de

vedere cantitativ și calitativ unei activități academice optime, în concordanță cu normele tehnice, cele de siguranță și cele igienico-sanitare în vigoare.

În prezent, UTM administrează ca spații proprii o suprafață de 42925,54 m² (41470,49 m² în București și 1455,05 m² la Târgu Jiu), din care 9426,84 m² pentru cămine-hotel studențești cu un număr total de 486 locuri de cazare, de 752,37 m² pentru săli de bibliotecă (687,57 m² în București și 64,8 m² la Târgu Jiu), de 588,83 m² pentru cantina-restaurant și de 423,45 m² pentru Clubul studențesc TM Club Caffé.

Spațiile de învățământ, cu o suprafață utilă totală de 8775,64 m², constau în: 2814,64 m² Amfiteatre/Săli de curs cu un număr total de 2560 locuri, 888,54 m² săli de seminar, cu un număr total de 807 locuri, și 2887,25 m² laboratoare, cu un număr total de 1230 locuri. Biblioteca UTM dispune de un număr de 284 locuri în București și de un număr de 75 locuri la Târgu Jiu.

În anul 2021, UTM a inaugurat un corp de clădire ultramodern destinat învățământului universitar medical. Edificiul se află în campusul universitar medical al UTM din strada Gheorghe Petrașcu, Sector 3. Noua clădire are o suprafață utilă de 2836 m², este construită pe șapte niveluri și cuprinde: 18 laboratoare cu un număr de 419 locuri, cinci amfiteatre cu un număr total de 623 de locuri, o sală de curs de 54 de locuri și o sală multifuncțională de 51 de locuri. Noul edificiu al UTM beneficiază de dotări, echipamente de specialitate și logistică digitală de ultimă oră, oferind un spațiu generos și condiții ultramoderne pentru desfășurarea cursurilor și a lucrărilor practice, precum și a activităților de cercetare științifică.

UTM continua investițiile pentru modernizarea spațiilor de învățământ, precum și pentru construcția de noi spații, după cum urmează:

- Supraetajarea cu două nivele a Corpului V din Calea Văcărești nr. 187, Sector 4, având o suprafață utilă de 1691,39 m² și o suprafață totală de 1775,81 m², constând din: un amfiteatru (179,8 m²), 3 laboratoare (111,88 m²), o sală multifuncțională (218,5 m²), o sală de conferințe (158,2 m²), o lobby mediatecă – spațiu socializare (36,45 m²) și o gradenă – club studențesc (37,27 m²)
- Proiectarea și edificarea unui spital universitar în imobilul proprietatea UTM, situat în strada Gheorghe Petrașcu nr. 67. Imobilul este compus din construcție cu S+P+8E, cu suprafață construită la sol de 738,80 m² și 2 anexe, cabină-poartă cu suprafața de 173,08 m² și pasarelă cu suprafața de 205,77 m² și teren în suprafață totală de 4.990 m².
- Reconfigurarea și modernizarea spațiilor de învățământ aferente Facultății de Medicină și Facultății de Medicina Dentară din strada Gheorghe Petrașcu nr. 67A.

c) Sistemul informatic și de comunicații

Sistemul informatic și de comunicații al UTM este gestionat de Departamentul pentru Tehnologii Informaționale care are ca principal obiectiv implementarea de sisteme informatice și oferirea de facilități TIC în vederea automatizării proceselor și integrării subsistemelor informatice din UTM (educaționale, de cercetare și administrative) într-un sistem global de management informatic, gestionat în conformitate cu Fișa de proces UTM_ DITC_FP_12 – Managementul activităților IT&C.

În cadrul UTM se desfășoară un amplu proces de informatizare care vizează modernizarea soluțiilor de infrastructură hardware și software utilizate atât în procesul educațional, cât și în activitatea managerială și operațională.

Toate echipamentele IT sunt fabricate de un producător de renume mondial (Hewlett Packard), iar licențele software și soluțiile Cloud sunt furnizate de S.C. Net Brinel S.A., partener comercial Microsoft cu cel mai înalt nivel comercial, și anume License Solution Provider (LSP).

Sistemul informatic al UTM este organizat în jurul unui centru de date (Data Center) ultramodern în care sunt instalate echipamentele pentru acces la Internet, management Intranet, poștă electronică, antivirus, backup, file-server și aplicații diverse, necesare desfășurării activității UTM. Securitatea sistemului informatic răspunde cerințelor necesare asigurării confidențialității, autentificării și integrității datelor.

La nivelul UTM este creat un sistem informatic și de comunicații Internet /Intranet /Extranet, reprezentând un mediu informațional în care toți utilizatorii pot partaja informații pentru toate părțile interesate. Serviciile de furnizare a Internetului sunt asigurate pentru conectarea a minimum 3000 de utilizatori interni și minimum 2000 de utilizatori externi simultan, prin intermediul punctului de acces din Data Center.

La nivelul întregului campus este disponibilă o rețea WI-FI ce utilizează tehnologie de ultimă oră (HPE Aruba), care acoperă toate spațiile Universității și asigură accesul facil și în siguranță la Internet atât pentru studenți și cadrele didactice, cât și pentru vizitatorii Universității. Acest acces permite utilizarea resurselor online în activitățile didactice, reprezentând un element de modernitate și calitate în procesul educațional, precum și asigurarea unui mod facil de conectare la Internet prin utilizarea aceleiași rețele de tip Wi-Fi în tot campusul universitar, cu reconectare automată în cazul deplasării dintr-o clădire în alta.

UTM a implementat platforma Microsoft Teams pentru forma de învățământ la distanță. Aplicația Microsoft Teams este inclusă în Office 365 pentru Educație, alături de o gama largă de aplicații ce asigură posibilitatea desfășurării oricăror activități de *e-learning*, precum Word, Excel, Power Point, OneDrive, Forms, fiind concepută pentru a acoperi nevoile învățământului online. Pentru utilizarea Microsoft Teams, Universitatea Titu Maiorescu a pus la dispoziția tuturor studenților un cont Office 365 licențiat, pentru a accesa toate aplicațiile disponibile pe tot parcursul anilor de studiu.

Direcția IT&C a UTM a proiectat și dezvoltă un sistem propriu integrat de soluții software care colectează și integrează informațiile din procesul educațional (informații de secretariat, taxe studenți, planuri de învățământ, orare, etc) cu informațiile din învățământul la distanță și cu informațiile utilizate de departamentele de suport (contabilitate, resurse umane, administrativ). Sistemul include, între altele, PORTALUL STUDENT care oferă informații în timp real despre situația plății taxelor de studii și a altor taxe speciale și oferă posibilitatea plății online a taxelor. De asemenea, orice student își poate vizualiza notele obținute în sesiunile de examene.

D) Biblioteca

Biblioteca UTM – denumită Biblioteca „Avram Filipaș" a UTM, în onoarea primului Rector al UTM – reprezintă o structură documentară enciclopedică, având misiunea de a susține procesul didactic și de cercetare științifică, prin asigurarea accesului la toate resursele de informare a beneficiarilor săi: studenți, cadre didactice și cercetători. Fondul de publicații acoperă integral bibliografia disciplinelor din planurile și programele de învățământ și se actualizează permanent. Biblioteca este dotată cu tehnică de calcul, prin intermediul căreia studenții pot consulta listele cu referințe bibliografice, precum și catalogul electronic de autori și titluri.

Dezvoltarea infrastructurii informatice oferă beneficiarilor posibilitatea de utilizare rapidă a resurselor documentare. Biblioteca dispune de programul Sintact, bază de date care însumează întreaga legislație

românească din 1864 până în prezent, practica judiciară a instanțelor din România, literatura juridică românească (cărți și articole din periodice).

Sălile de lectură ale bibliotecilor asigură condiții și spații corespunzătoare pentru consultarea publicațiilor, fiind dotate cu mobilier modern, conform celor mai exigente cerințe. Mobilierul, instalațiile de ventilare și de iluminat sunt la standarde internaționale.

Colecțiile bibliotecii au crescut an de an prin achiziții, schimb interbibliotecar, donații și sponsorizări, reușind astfel să acopere domeniile și specializările de învățământ, cercetare, informare și documentare ale tuturor departamentelor din Universitate.

Biblioteca pune la dispoziția utilizatorilor peste 34.000 de monografii și publicații periodice (46 abonamente), corespunzătoare misiunii complexe asumate de Universitate prin Carta Universității. Posibilitatea de a consulta fondurile prin acces liber la raft, locuri pentru studiu prevăzute cu conexiunea la Internet, calculatoare facilitând accesul rapid la diverse categorii de surse, atât din colecțiile departamentului, cât și din cele externe, (baze de date bibliografice) toate acestea fac din Biblioteca UTM o entitate bine definita în spațiul academic maiorescian.

7.1.4 Mediu de lucru

Mediul de lucru necesar funcționării tuturor proceselor din cadrul UTM (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) corespund principiilor practicii generale specifice realizării eficace a serviciilor.

Pentru angajați, Managementul asigură condițiile de muncă necesare realizării eficace a activităților, luând în considerare toate reglementările în vigoare, inclusiv cele referitoare la sănătatea si securitatea în munca, situații de urgență si protecția mediului. Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării în mod optim a activităților:

- Condiții de igienă și securitate a muncii;
- Iluminarea și încălzirea corespunzătoare a încăperilor;
- Metodologii de lucru corespunzătoare;
- Reguli și proceduri de sănătate și securitate în muncă;
- Dotări sanitare pentru personal.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Activitățile practice ale proceselor de învățământ și cercetare se desfășoară în laboratoarele didactice și de cercetare care utilizează numai echipamente de monitorizare și măsurare care sunt verificate și întreținute corespunzător, atât pentru asigurarea unei calități deosebite a procesului de învățământ cât și pentru a nu periclita siguranța participanților la aceste activități. Responsabilii cu activitățile practice asigură întreținerile curente și programate conform fișei aparatului.

Firmele de mentenanță cu care UTM are contracte încheiate efectuează verificarea și întreținerea aparaturii de laborator, urmărește efectuarea verificărilor, reviziilor și întreținerii aparatelor conform planificării existente, precum și capabilitatea programelor software utilizate.

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

UTM a determinat cunoștințele necesare pentru desfășurarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor sale, pe baza cerințelor de competență determinate de legislație (pentru personalul

didactic) sau de către UTM (pe baza fișelor de post pentru personalul auxiliar) în raport cu structura organizatorică documentată in *Organigrama UTM* (Anexa 2) și în *Regulamentul de organizare și funcționare al Universității Titu Maiorescu.*

Personalul didactic și de cercetare științifică din UTM îndeplinește cerințele legale și științifice pentru ocuparea posturilor pe care a fost încadrat în urma concursurilor susținute.

Majoritatea cadrelor didactice proprii, în afara pregătirii academice, au absolvit cursuri postuniversitare, stagii de informare și documentare (în țară și străinătate), au titlul științific de doctor. Personalul didactic are și pregătirea pedagogică necesară, absolvind cursurile Departamentului pentru Pregătirea Personalului Didactic.

Cadrele didactice sunt implicate activ în activități de cercetare sau în proiecte care au ca menire transferul de cunoștințe iar rezultatele acestor activități se concretizează în:

a) numărul și valoarea granturilor/proiectelor de cercetare câștigate și realizate în competițiile naționale și internaționale și a contractelor de cercetare;

b) cărți, tratate și monografii cu conținut științific original publicate în edituri recunoscute la nivel național și internațional;

c) comunicări științifice pe plan național și internațional, publicate în volume recunoscute și indexate în baze de date internaționale (BDI);

d) articole publicate în reviste de specialitate din țară și străinătate, recunoscute pe plan național, BDI sau ISI;

e) teze de doctorat finalizate;

f) lucrări de disertație finalizate;

g) reprezentări în academii de științe sau organizații internaționale;

h) premii obținute la nivel național și internațional.

7.2 Competență

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul UTM sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de competență, precum și dovada experienței pretinsă.

Ocuparea prin concurs a posturilor didactice și de cercetare științifică în UTM se organizează și se desfășoară în conformitate cu:

- *Legea nr. 1/2011 a Educației Naționale, cu modificările și completările ulterioare,*
- *Metodologia-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante în învățământul superior, aprobată prin HG nr. 457/2011, cu modificările și completările ulterioare,*
- *OMENCS nr 6129/2016 privind aprobarea standardelor minimale necesare și obligatorii pentru conferirea titlurilor didactice din învățământul superior, a gradelor profesionale de cercetare-dezvoltare, a calității de conducător de doctorat și a atestatului de abilitare,*
- *Legea 319/2003 privind Statutul personalului de cercetare-dezvoltare și*
- *Metodologia proprie a UTM cu privire la ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante.*

Pentru personalul auxiliar, recrutarea are loc în conformitate cu *Procedura operațională privind recrutarea, selecția și angajarea personalului nedidactic și didactic auxiliar.* Procesul de recrutare a personalului în cadrul UTM este echitabil și transparent, fără discriminare de gen sau de altă natură.

Activitatea de instruire a angajaților UTM este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/ sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților din propria sferă de competență și în particular a acelora care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile furnizate de instituție

În mod particular, perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului;
- la introducerea unor metode de lucru noi;
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementărilor în vigoare;
- pentru cunoașterea cerințelor Sistemului de Management al Calității;
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale.

Prin instruire, instituția se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității.

Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul instituției sau în afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite.

Dovezile referitoare la studii, instruire, abilități și experiență sunt păstrate în Dosarul Personal al fiecărui angajat.

7.3 Conștientizare

Persoanele din cadrul UTM au fost instruite cu referire la *Politica în domeniul calității*, la obiectivele relevante referitoare la calitate, la contribuția lor la eficacitatea Sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite.

7.4 Comunicare

În cadrul instituției, comunicarea este un aspect esențial în îndeplinirea obiectivelor Sistemului de management al calității, datorită interacțiunii constante cu beneficiarii. Din acest motiv, UTM a implementat fluxuri de comunicare internă și externă, prin intermediul documentelor SMC în cadrul cărora se detaliază abordarea dorită de Conducere în cadrul interacțiunilor de orice fel, luându-se in considerare totodată cerințele legale aplicabile.

7.4.1 Comunicare internă

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a SMC, conducerea UTM acordă o importanță deosebită comunicării interne ca mijloc de transmitere, cunoaștere și înțelegere de către angajați a politicii și obiectivelor calității.

Modalitățile de comunicare internă utilizate în cadrul UTM sunt variate și adecvate fiecărei situații în parte. Cea mai importantă modalitate de comunicare internă este reprezentată de analiza SMC de către conducere.

Alte instrumente de comunicare internă utilizate de UTM sunt: ședințele de analiză a activității, instruirea, înregistrările și circuitul parcurs de acestea, auditurile, afișajul, deciziile, notele interne, comunicările verbale și scrise (pe format de hârtie sau informatic). Celelalte mijloace de comunicare

internă, utilizate în cadrul Sistemului de management al calității (de exemplu: acțiunile corective, acțiuni de tratare a riscurilor, analiza efectuată de management) sunt descrise în procedurile specifice.

7.4.2 Comunicare externă

Principalele interfețe externe de comunicare ale instituției sunt: candidații la oferta educațională a instituției, absolvenții programelor de învățământ ale UTM, comunitatea locală, societățile comerciale, instituțiile publice, autoritățile locale și centrale, asociațiile profesionale, ONG-urile, publicul, mass-media, comunitatea, organismele internaționale.

Formele de comunicare externă sunt în scris (pe suport de hârtie, suport electronic) sau orale (telefonic sau verbal).

Comunicarea externă în scris se realizează prin transmiterea informației (cereri, petiții, răspunsuri la solicitări sau reclamații, raportări, documente, date etc.) părților interesate din afara instituției, transmiterea se realizează prin registratura instituției care expediază informația prin poștă sau direct printr-un delegat, sau prin e-mail transmis de persoana care formulează răspunsul.

Comunicarea externă orală se realizează prin transmiterea informației de către persoana responsabilă fie telefonic, fie verbal în cazul în care partea interesată se prezintă la instituție.

Comunicarea în exterior a răspunsurilor la solicitări și a informărilor privind respectarea legislației aplicabile, către autorități se face cu aprobarea Rectorului Universității sau Președintele CA, după caz.

7.5 Informații documentate

7.5.1 Controlul documentelor interne

Informațiile documentate sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate.

Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile sau perimate, sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate, conform *Procedurii de sistem Controlul informațiilor documentate*. Prin această procedură se asigură:

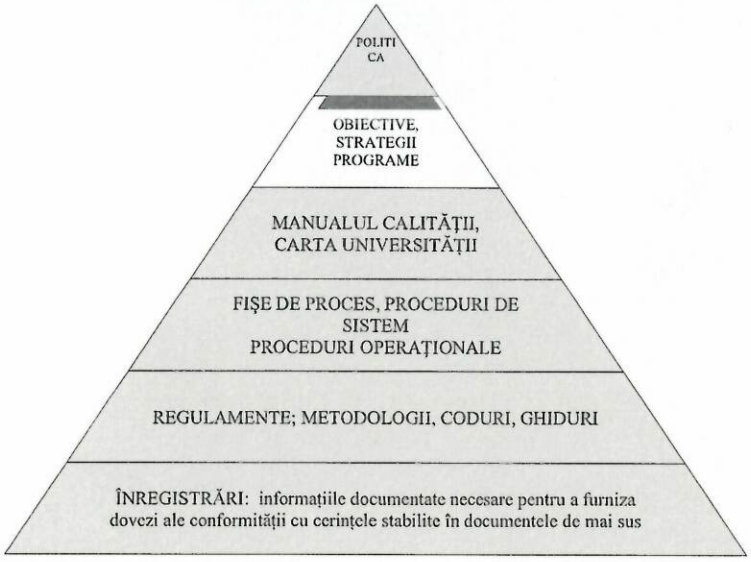
- disponibilitatea edițiilor/reviziilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea reglementează activitățile respective;
- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate odată cu difuzarea documentelor valabile;
- identificarea documentelor.

În cazul în care sunt necesare modificări ale informațiilor documentate (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale, îmbunătățirii calității activității, dezvoltării instituției, etc.), se asigură:

- efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au analizat și au aprobat documentul original;
- punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului modificat.

Analiza informațiilor documentate ale Sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și a ședințelor de lucru. Informațiile documentate sunt identificate în mod univoc și sunt păstrate pentru a fi consultate de către funcțiile responsabile.

Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului SR EN ISO 9001:2015 și documentele necesare funcționării eficace a proceselor. Structura documentației este următoarea:



7.5.2 Controlul documentelor externe

Prin respectarea reglementărilor *Procedurii de sistem Controlul informațiilor documentate* referitoare la documentele externe, se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale documentelor determinate de UTM ca fiind necesare pentru planificarea și operarea Sistemului de management al calității, respectiv sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității documentelor externe.

7.5.3 Controlul înregistrărilor

Informațiile documentate necesare pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management al calității (denumite și înregistrări) sunt stabilite în capitolele de la finalul procedurilor în procedurile de sistem sau operaționale și sunt ținute sub control prin denumire, locul de generare fiind inventariate și în cadrul *Nomenclatorului Arhivistic al UTM.*

Înregistrările sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de către funcțiile care le-au generat pe perioada utilizării, după care sunt colectate și arhivate, stabilindu-se modalitățile de eliminare ale acestora.

Reglementările referitoare la identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor sunt cuprinse în *Procedura de sistem Controlul informațiilor documentate*.

8 Operare (Realizarea serviciilor)

8.1 Planificare și control operațional

Planificarea sistemului de management al calității s-a realizat pe parcursul elaborării documentației și implementării acesteia, iar rezultatul este documentat în *Lista informațiilor documentate aplicabile în cadrul UTM* (Anexa 1).

În cadrul planificării sistemului de management al calității, sunt stabilite următoarele:

- succesiunea și interacțiunea proceselor care participă la realizarea cerințelor specificate;
- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficace;
- alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.

Există planificări pentru toate procesele instituționale concretizate în planuri de acțiuni sau operaționale și bazate pe îndeplinirea indicatorilor de performanță specifici.

Schimbările planificate sunt analizate în ședințele de lucru sau de către Conducerea UTM, iar consecințele schimbărilor neintenționate sunt minimizate prin acțiuni de diminuare a efectelor negative.

În planificarea realizării serviciilor, UTM determină următoarele:

- obiectivele și cerințele pentru serviciile furnizate tuturor beneficiarilor proceselor educaționale și sociale (studenți, masteranzi, doctoranzi; rezidenți);
- procesele, documentele și resursele specifice realizării serviciului;
- activitățile de verificare, validare, monitorizare, testare specifice produsului/ serviciului;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi că procesele de realizare și serviciul satisfac cerințele.

Activitățile specifice de planificare a realizării serviciilor sunt descrise în fișe de proces specifice fiecărui proces principal inclus în *Harta proceselor*.

Planificarea realizării serviciilor are în vedere următoarele considerente:

- Satisfacția beneficiarilor – înțelegerea, definirea și gestionarea așteptărilor, astfel încât cerințele beneficiarilor să fie îndeplinite;
- Prevenirea înaintea inspecției – punând accent pe planificarea, proiectarea și construirea calității versus inspecția de calitate;
- Îmbunătățirea continuă – abordarea ciclului PDCA ca bază pentru îmbunătățirea calității în orice proiect;
- Participarea tuturor membrilor echipei unui proiect pentru a asigura succesul proiectului, dar, în același timp, și participarea conducerii pentru a oferi resursele necesare pentru succes.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii

Conducerea Universității Titu Maiorescu se asigură permanent că cerințele clienților/părților interesate sunt identificate, determinate și satisfăcute.

Astfel, Conducerea Universității Titu Maiorescu s-a angajat să identifice:

- cerințele exprimate de clienții externi, referitoare la competențele profesionale și sociale care trebuie dezvoltate;
- cerințele exprimate de clienții interni (studenții, masteranzi, doctoranzi, rezidenți, cursanți) referitoare la competențele profesionale și sociale pe care doresc să le dobândească;

- cerințele neexprimate de clienții externi și interni, dar care ar trebui satisfăcute, luând în considerare evoluția cunoașterii umane și dezvoltarea probabilă, pe termen lung, a societății;
- cerințele care decurg din reglementările în vigoare aplicabile.

Identificarea cerințelor clienților interni și externi (*părților interesate*) reprezintă punctul de plecare al tuturor proceselor care se desfășoară în cadrul Universității Titu Maiorescu.

Dificultățile privind evaluarea cerințelor sunt evidente, mai ales în cazul clienților externi (de exemplu angajatorii, ale căror cerințe nu sunt întotdeauna cunoscute sau nu pot fi cuantificate ușor).

Pentru a depăși aceste dificultăți, Universitatea Titu Maiorescu a dezvoltat și aplică o serie de tehnici și instrumente, care sunt utilizate pentru identificarea cerințelor clienților săi (metoda anchetelor selective, chestionare, fise de evaluare). Această analiză ne asigură că cerințele sunt definite și documentate în mod corespunzător și este corelată cu analiza ofertei altor universități și mai ales a unor facultăți recunoscute ca lideri în domeniu, în România sau pe plan internațional.

Centrarea pe student a metodelor de învățare este de asemenea o cerință foarte importantă la care Universitatea Titu Maiorescu a subscris. În prezent cadrele didactice din Universitate folosesc instrumente didactice cum ar fi *flip-chart-uri*, video-proiectoare, laptopuri, tablete inteligente, precum și metode adecvate de comunicare și transmitere. Cursurile sunt interactive, bazându-se pe dialogul permanent dintre cadrul didactic si studenți, stimulând astfel gândirea și creativitatea studenților. Metodele de predare-învățare s-au axat continuu pe dialogul cu studenții, pe importanța laturii formative în activitatea didactică (scurte întrebări din sală, scurte prezentări, studii de caz, spețe, sau experimente demonstrative). Aceasta, alături de cea informativă stimulează învățarea creativă și contribuie la îmbunătățirea permanentă a cunoștințelor, calităților și competențelor studenților.

8.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor

8.3.1 Planificarea și proiectarea activității educaționale

Universitatea Titu Maiorescu promovează principiile managementului educațional ca metodologie de abordare globală, optimă, strategică a activității de educație, ansamblul de principii și funcții, de norme și metode de conducere care asigură realizarea obiectivelor sistemului educativ. În cadrul Universității Titu Maiorescu, aplicarea managementului educațional presupune stabilirea unor obiective clare și ierarhizate, principii de eficiență și calitate, funcții specifice, elemente strategice, afirmarea creativității în soluționarea situațiilor, abordare interdisciplinară și sistematică, cercetări fundamentale.

În scopul creșterii continue a calității procesului de învățământ, managementul Universității Titu Maiorescu din București planifică și dezvoltă programe educaționale care să fie compatibile cu cerințele societății, ale pieței muncii și cu resursele disponibile.

Planificarea inițierii și dezvoltarea de programe educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la bază Strategia Universității Titu Maiorescu și vizează:

- analiza conținutului programelor de studii care impune evaluarea acestora în conformitate cu un set de indicatori interni și externi de performanță pentru ca reforma programelor de studii să fie fundamentată printr-o diagnoză organizațională, care să ofere direcții clare de intervenție și să permită o alocare judicioasă de resurse necesare actului de reformă,
- modernizarea curriculumului universitar – adaptarea conținutului disciplinelor la nivelul actual de cunoaștere, evaluarea relevanței disciplinelor în cadrul programelor de studiu prin analiza aportului de cunoaștere (teoretică și practică),

- identificarea competențelor furnizate prin programul de studiu – elaborarea nomenclatorului de competențe profesionale și transversale ale programului de studiu, structurarea competențelor după criterii relevante pentru standardele specifice Codului Ocupațiilor din România (COR) sau *International Standard Classification of Occupations* (ISCO-08), în vederea corelării competentelor cu ocupații specifice pieței muncii,
- inițierea de programe noi de studii – extinderea ofertei educaționale prin deschiderea unor noi programe de studii în conformitate cu Legea 288 din 2004 privind organizarea studiilor universitare, cu standardul Bologna și cu Legea nr. 1/2011 a Educației Naționale.

Programele educaționale de la Universitatea Titu Maiorescu din București au ca scop specializarea universitară, proces prin care se dobândesc competențele profesionale si transversale necesare practicării unei activități complexe și specifice, cerute de către societate si piața muncii.

Problema reformării curriculei universitare constituie subiect de dialog academic între UTM și reprezentanții altor universități sau ai mediului de afaceri iar direcții principale de reformă se bazează pe:

- accentuarea rolului formativ al practicii de specialitate;
- simplificarea structurii didactice a programelor;
- actualizarea anuală, de către cadrele didactice titulare, a suporturilor de curs/seminar/laborator si a bibliografiilor recomandate;
- orientarea către bunele practici din facultățile europene de prestigiu.

În acest sens, UTM se consultă cu specialiști din domeniul educației (schimb de bune practici), din rândul angajatorilor și al reprezentanților pieței muncii, al unor organizații profesionale reprezentative și nu în ultimul rând al celor mai buni studenți și absolvenți ai universității.

Un aspect foarte important îl constituie actualizarea permanentă a materialelor didactice de către titularii de curs și seminar care au în vedere următoarele aspecte:

- Necesitatea, utilitatea existenței cursului în planul de învățământ și stabilirea clară a unor obiective cu precizarea competențelor, abilităților teoretice și practice dobândite de studenți după finalizarea cursului;
- Analiza celor mai noi direcții de dezvoltare în domeniul cursului predat și realizarea unei actualizări periodice a informațiilor;
- Analiza comparativă a cursurilor pe baza unor modele de la universități de prestigiu din țară și din străinătate;
- Adecvarea la realitatea și practica economică, juridică, managerială, informațională, medicală, din domeniul științelor umaniste etc.

8.3.2 Planificarea și proiectarea activității de cercetare științifică

În cadrul UTM cercetarea științifică reprezintă o misiune prioritară care îi conferă personalitate și distincție universitară, iar obținerea și menținerea excelenței în cercetarea științifică reprezintă o țintă permanentă. Organizarea activității de cercetare se fundamentează pe *Programul strategic al Universității privind activitatea de cercetare, dezvoltare și inovare* stabilit pe o perioadă de 4 ani.

Activitatea de cercetare științifică este condusă operațional de Consiliul pentru cercetare științifică al UTM și se desfășoară în conformitate cu prevederile *Regulamentului privind organizarea și desfășurarea activității de cercetare științifică în Universitatea Titu Maiorescu din București.*

Universitatea Titu Maiorescu din București are în componență trei școli doctorale (Drept, Medicină și Medicină Dentară), două Institute de cercetare (ISCDITM – Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și

Inovare Titu Maiorescu și Institutul de Cercetări Științifice Medicale „Academician Nicolae Cajal"), 11 centre de cercetare și un Centru de excelență în domeniul măsurării. Fiecare centru de cercetare este afiliat unui departament sau facultăți din UTM.

Doctoratul din cadrul Universității Titu Maiorescu din București este organizat și se desfășoară în conformitate cu Legea 1/2011 a Educației Naționale, cu Codul studiilor universitare de doctorat, precum și cu *Regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a studiilor universitare de doctorat în UTM.*

Obiectivele de cercetare ale centrelor de cercetare, școlilor doctorale, facultăților și departamentelor sunt analizate și aprobate în cadrul colectivelor sau consiliilor universității fiind concretizate prin planuri anuale de cercetare științifică. Planurile anuale de cercetare cuprind tematicile de cercetare pe domenii, temele de cercetare sau proiectele, resursele alocate corespunzător obiectivelor asumate, termenele de realizare și indicatorii de rezultat (modalitățile de valorificare a rezultatelor cercetării).

Temele de cercetare ale centrelor și institutelor de cercetare din UTM se înscriu în ariile științifice ale domeniilor de licență, masterat și/ sau doctorat și răspund necesităților și cerințelor mediului economico-social.

Procesul de cercetare din UTM se focalizează pe creșterea fondurilor de cercetare atrase în universitate, diversificarea modurilor de finanțare a activităților de cercetare, oferirea de servicii complexe partenerilor din mediul economic public și privat vizând următoarele direcții de acțiune:

- Realizarea de parteneriate cu mediul economic pentru identificarea unor teme de cercetare comune, identificarea instrumentelor de finanțare și depunerea cererilor și a dosarelor pentru finanțare;
- Stimularea cercetătorilor pentru intensificarea networking-ului științific cu alte comunități academice și de cercetare care să se concretizeze în propuneri comune de proiecte și lucrări de cercetare comune;
- Îmbunătățirea evaluării interne a cercetării, implementarea unor mecanisme de stimulare a cercetătorilor cu vizibilitate internațională;
- Continuarea procesului de internaționalizare a cercetării prin participarea în cadrul unor proiecte internaționale, invitarea unor cercetători de prestigiu din străinătate, conferirea titlurilor de Profesor Onorific și Doctor Honoris Causa unor personalități internaționale, atragerea unor cercetători de prestigiu din străinătate sau cercetători români din diaspora pentru implementarea de proiecte de cercetare în UTM și organizarea de manifestări științifice în colaborare cu universități din străinătate;
- Stimularea cadrelor didactice și cercetătorilor pentru a atrage fonduri de cercetare;
- Realizarea de noi investiții în laboratoare multidisciplinare, cu implicarea cadrelor didactice și studenților din mai multe departamente/facultăți, pornind de la principalele subiecte de interes pentru societate și urmărind agregarea unor echipe de cercetare în teme de actualitate, cum ar fi: digitalizarea, echipamente și metode IT&C în domeniul medical, Inteligență Artificială, ML *(Machine learning)* și DL (*Deep Learning*).
- Realizarea de investiții cu predilecție în laboratoarele care vor fi deschise spre colaborări cu colective de cercetare din alte universități care au preocupări comune;
- Promovarea digitalizării și deschiderii procesului de cercetare științifică prin utilizarea conceptelor de Open Publishing și Open Science;
- Creșterea vizibilității activităților de cercetare, transfer tehnologic și inovare prin publicarea informațiilor privind studii remarcabile, invenții, brevete, spin-off-uri pe pagini web specializate, la saloane/târguri de inventică, seminarii tematice, participarea la activitățile de promovare a cercetării.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

UTM colaborează în mod curent cu furnizori externi în activitatea sa, atât pentru procurarea de produse, materiale, echipamente, cât și de servicii necesare realizării proceselor sau îndeplinirii cerințelor legale. În acest sens, furnizorii externi sunt atent selecționați, iar cei existenți sunt evaluați periodic. Scopul este asigurarea conformității serviciilor prestate de furnizorii externi sau produselor achiziționate cu principiile de calitate impuse de UTM.

Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în *Procedura de achiziții.*

8.4.1 Procesul de aprovizionare

Selectarea furnizorilor externi se realizează în conformitate cu *Procedura de achiziții.* Selectarea și evaluarea furnizorilor se realizează cu scopul de a stabili capabilitatea acestora de a furniza produse și servicii care să asigure îndeplinirea cerințelor beneficiarilor si a prevederilor legale. La selectarea și evaluarea furnizorilor sunt luate în considerare următoarele criterii:

- conformitatea produsului/ serviciului aprovizionat cu cerințele specificate;
- dacă este cazul, stadiul sistemului de management al calității al furnizorului;
- cerințele legale și de reglementare în vigoare;
- alte condiții (preț, condiții de plată, termen de plată, disponibilitate, receptivitate, etc.)

Pentru asigurarea produselor/ serviciilor în conformitate cu cerințele specificate, furnizorii sunt selectați și evaluați, iar cei evaluați și acceptați sunt luați în evidență și reevaluați anual. Sunt stabilite și menținute înregistrări adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări.

8.4.2 Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat

Volumul și natura verificărilor efectuate la primirea produselor și serviciilor aprovizionate sunt determinate în funcție de amploarea controlului exercitat la furnizor, precum și în funcție de dovezile furnizate de către acesta referitoare la conformitatea produsului sau serviciului și de efectul produsului/ serviciului aprovizionat asupra activităților UTM.

La primirea produselor/ serviciilor aprovizionate, sunt efectuate verificări privind conformitatea cu specificațiile pe baza cărora acestea au fost comandate și sunt înregistrate rezultatele obținute. Serviciile furnizate din exterior sunt comandate pe baza contractelor de prestări servicii.

Recepția calitativ – cantitativă, adică controlul serviciilor/ produselor comandate, este realizată de către o comisie de recepție.

8.5 Furnizare de servicii

8.5.1 Controlul realizării serviciilor

Universitatea Titu Maiorescu planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele sistemului de management al calității asigură că:

- sunt desemnate responsabilitățile și autoritățile pentru managementul procesului de învățământ, în toate etapele: admitere, derularea procesului didactic, promovare și absolvire;
- sunt disponibile informațiile și documentele necesare derulării activităților didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul didactic;
- sunt controlate procesele suport de mentenanță și servicii care asigură creșterea eficienței procesului de învățământ.

Procesul de admitere (înscrierea candidaților, verificarea actelor din dosare și alte forme de verificare) este reglementat de regulamentul care stabilește responsabilitățile și căile de îmbunătățire continuă a calității acestui proces (*Metodologia privind organizarea și desfășurarea admiterii în ciclurile universitare de licență și master*). Programarea procesului didactic se face pentru fiecare specializare pe baza *Planului de învățământ*, sub coordonarea facultății, de către Departamentul coordonator de specialitate, în conformitate cu orarul întocmit.

Responsabilitățile, modalitățile și condițiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, finalizarea studiilor sunt reglementate de regulamente specifice.

După absolvirea fiecărui ciclu de studii universitare, studenții/ masteranzii sunt evaluați pe baza Regulamentului de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație aprobat de Senatul universitar și făcut public, potrivit legii pe site-ul UTM.

Universitatea dispune de programe de stimulare a studenților cu performanțe înalte de învățare, prevăzute in *Metodologia privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenți.* Studenților care beneficiază de mobilitate externă la studii, în cadrul programul Erasmus +, în universități din străinătate, la întoarcere, li se va recunoaște activitatea desfășurată precum și examenele susținute și promovate, pe baza documentelor de studiu emise de instituțiile de învățământ superior respective și în conformitate cu convențiile inter-universitare semnate de conducerea Universității Titu Maiorescu în acest sens conform Procedurii operaționale privind desfășurarea activităților in cadrul Programului ERASMUS +.

Regulamentele, metodologiile si procedurile care documentează managementul calității proceselor legate de activitatea studenților sunt:

- *Codul drepturilor și obligațiilor studenților din Universitatea Titu Maiorescu*
- *Regulament privind activitatea profesională a studenților în Sistemul European de Credite Transferabile,*
- *Regulamentul de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație,*
- *Metodologie privind înscrierea si înmatricularea studenților străini la studii universitare de licență si masterat,*
- *Metodologia privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenți,*
- *Metodologia de evaluare a rezultatelor învățării,*
- *Procedura privind monitorizarea traseului profesional al absolvenților,*
- *Procedura operaționala privind desfășurarea activităților in cadrul Programului ERASMUS +*
- *Procedura privind prevenirea plagiatului in lucrările de licență, disertație si doctorat,*
- *Procedura privind urmărirea și controlul modului de desfășurare a activităților didactice*
- *Procedura operațională privind programele de stimulare a studenților cu performanțe înalte de învățare și de sprijinire a studenților cu dificultăți de învățare, a studenților netradiționali sau a celor aflați în situații de risc.*

Celelalte servicii care sunt furnizate clienților (servicii sociale, servicii de cercetare) sunt gestionate în conformitate cu fișele de proces aferente:

- *Cercetare și valorificarea rezultatelor științifice, UTM_ PROCS_FP_5*

- *Managementul actelor de studii și documentelor universitare, UTM_SG_FP_6*
- *Asigurarea condițiilor de locuit în căminele studențești, UTM_CAM_FP_7.1*
- *Servicii de alimentație publică, UTM_ CAN_FP_7.2*
- *Consiliere și orientare în carieră, UTM_CCOC_FP_7.3*
- *Managementul relațiilor internaționale, UTM_ PROREI_FP_8*

8.5.2 Identificare și trasabilitate

Operațiile de identificare și monitorizare referitoare la studenți și la documentele procesului educațional pot asigura trasabilitatea parcursului acestora. Domeniul de utilizare îl reprezintă operațiile de identificare a studenților și a documentelor specifice admiterii studenților la studii, procesului de învățare (examinări pe parcurs, examinări finale) și susținerii licenței/dizertației/tezei de doctorat.

În funcție de natura informațiilor, identificarea și trasabilitatea informațiilor procesului educațional cuprinde, după cum este necesar:

- ✓ Curricule, coduri ale disciplinelor. Codificarea disciplinelor trebuie să includă acronimul, specializarea, anul de studiu și anul în care fisa disciplinei aferentă va fi valabilă;
- ✓ Înregistrări de identificare a studenților, masteranzilor, doctoranzilor – cataloage, contracte de școlaritate, cod de utilizator in platforma ID, registru matricol etc;
- ✓ Cerere susținere lucrare diploma, disertație, doctorat;
- ✓ Dosar documente personale.

Pentru corectitudinea și integritatea operațiilor de identificare a documentelor și studenților sunt responsabili titularii de disciplină, secretariatele și conducerea Facultății/Departamentului, conform *Regulamentului privind regimul juridic al actelor de studii și al documentelor de evidență a parcursului universitar.*

8.5.3 Proprietatea clientului

Universitatea Titu Maiorescu din București asigură identificarea, verificarea, protejarea proprietății clientului pusă la dispoziție pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului 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 școlarizare în conformitate cu *Regulamentul privind regimul juridic al actelor de studii și al documentelor de evidență a parcursului universitar.*

Universitatea Titu Maiorescu din București prelucrează date cu caracter personal în scopul desfășurării activităților universitare ce vizează: admiterea în învățământul superior; programe de studii de licență, masterat, studii doctorale, studii postuniversitare; activități educaționale; activități de absolvire; angajări; prestări de servicii; implementarea de proiecte cu finanțare internă sau externă; activități științifice.

Astfel că, Universitatea Titu Maiorescu este înregistrată ca operator în Registrul de evidență a prelucrării datelor cu caracter personal, gestionat de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, sub nr. 6291, având ca scop declarat „educație și cultură", „statistică" și „cercetare științifică".

8.5.4 Păstrarea produsului

Universitatea Titu Maiorescu păstrează conformitatea produsului – achiziția de informații, capacități și aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaților la admitere, a evaluărilor studenților și a cadrelor didactice, diplome, certificate ș.a, pe tot parcursul procesării interne și al livrării la destinația intenționată conform reglementărilor în vigoare și a documentelor SMC.

Această păstrare include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea acestor documente, fiind respectate reguli privind asigurarea integrității și confidențialității informațiilor.

În cadrul procesului de furnizarea a serviciilor de alimentație publică, sunt definite, implementate și respectate reguli stricte de manipulare și depozitare ale produselor alimentare în conformitate cu cele mai exigente reguli de igienă în domeniul alimentar.

De asemenea, produsele/ materialele aprovizionate sunt manipulate și depozitate în condiții care asigură integritatea si protejarea pe perioada stocării temporare, până la utilizare.

Substanțele și amestecurile chimice aprovizionate în scopul realizării activităților de laborator sunt manipulate și depozitate în spații de depozitare cu acces restricționat, respectându-se prevederile din *Fișele cu Date de Securitate* ale acestora.

8.5.5 Activități post-livrare

În cadrul UTM funcționează Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC), care își desfășoară activitatea conform *Regulamentului de funcționare și organizare a Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră*

CCOC completează oferta de servicii pentru studenții UTM de la toate ciclurile de studii (licența, master, doctorat), contribuind la creșterea angajabilității absolvenților prin:

- orientarea și consilierea studenților de la toate ciclurile de studii (licența, master, doctorat), în vederea planificării și gestionării propriului traseu educațional;
- facilitarea relației dintre studenți și piața muncii;
- formarea și dezvoltarea competențelor transversale și a abilităților de integrare pe piața forței de muncă;
- organizarea și desfășurarea activităților de consiliere individuală și de grup, pentru planificarea carierei, gestionarea problemelor de adaptare emoțională și educațională;
- desfășurarea de activități științifice în diferite domenii aplicative ale psihologiei și consilierii.

Activitățile concrete desfășurate la nivelul CCOC menite să sprijine angajabilitatea absolvenților și valorificarea calificării universitare obținute includ, printre altele:

- Sesiuni de consiliere in carieră sau de consiliere psihologică desfășurate în mod individual sau în grup.
- Workshop-uri ce vizează dezvoltarea unor competențe și abilități care cresc șansele de angajare
- Promovarea ofertelor de locuri de muncă, internship-uri și stagii de practică, voluntariat
- Evenimente de carieră care facilitează contactul studenților cu angajatori si profesioniști din domenii diverse de activitate;
- Resurse online relevante pentru dezvoltarea carierei studenților – instrumente de autocunoaștere, ghid completare CV, alte informații utile;
- Stagii de practică și activități de consiliere și orientare în carieră individuală și în grup desfășurată în cadrul proiectelor cu finanțare europeană.

Un rol important in aceste activități îl are si Asociația Alumni a UTM. Relația dintre Universitate și asociația ALUMNI a UTM are în vederea monitorizarea eficienta a angajabilității absolvenților UTM, dar și valorificarea experienței acestora pentru eficientizarea programelor de studii (prin instrumente si acțiuni precum: completare chestionare de feedback, invitarea absolvenților la diverse evenimente, Zilele Carierei, workshops etc).

8.5.6 Controlul modificărilor

Pentru a verifica eficiența fiecărui program de studiu oferit, Universitatea monitorizează anual, prin instrumente adecvate (precum: chestionare, interviuri, sondaje în rândul absolvenților sau masteranzilor) valorificarea competențelor profesionale ale absolvenților și integrarea acestora pe piața muncii.

Calitatea prestației universitare este condiționată și validată și de dimensiunea relației parteneriale a instituției cu reprezentanții mediului socio-economic și academic. Aceasta se poate realiza prin workshop-uri și întâlniri cu invitarea partenerilor externi, schimb de bune practice; comunicarea cu partenerii prin contacte directe; convenții cadru de cooperare; implicarea reprezentanților partenerilor externi în organismele consultative și de decizie ale Universității; implicarea membrilor comunității academice în organisme externe de specialitate.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

În cadrul procesului de învățământ, Planurile de învățământ ale programelor de studii universitare organizate în cadrul UTM asigură o pregătire corespunzătoare, compatibilă cu Cadrul Național al Calificărilor și cu descrierea calificării în baza de date RNCIS (http://www.anc.edu.ro/registrul-national-al-calificarilor-din-invatamantul-superior-rncis/.

Prin înscrierea în RNCIS a calificărilor pot fi recunoscute și relaționate toate rezultatele învățării dobândite în cadrul programelor de studii din UTM cu ocupațiile din piața muncii, fiind asigurată coerența calificărilor și a titlurilor acordate.

Programele de studii organizate creează și dezvoltă studenților atât o gândire analitică interdisciplinară, cât și competențe specifice domeniului. Facultățile și departamentele academice ale UTM urmăresc ca absolvenții programelor de studii organizate să dobândească atât competențe profesionale proprii fiecărei specializări, cât și competențe transversale. Competențele programelor de studii oferite de UTM se regăsesc înscrise în suplimentul la diplomă.

Diplomele de licență, de master și de doctorat sunt eliberate pe baza formularelor primite de la Ministerul Educației și emise în conformitate cu cerințele calificărilor universitare. Există o corespondență deplină între conținutul pregătirii, competențele dobândite și calificările din COR (Clasificarea ocupațiilor din România).

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

Atunci când sunt identificate neconformități în desfășurarea proceselor SMC, UTM întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității serviciilor. Această abordare se aplică de asemenea serviciilor neconforme detectate după realizarea proceselor principale, în conformitate cu *Procedura de sistem privind controlul neconformităților și acțiuni corective*.

UTM tratează elementele de ieșire neconforme prin corecții și acțiuni corective alocând termene de realizare si responsabilități de implementare.

Conformitatea cu cerințele este verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate. UTM păstrează informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

9 Evaluarea performanței

UTM planifică și implementează monitorizarea, măsurarea, analiza și îmbunătățirea proceselor necesare:

- demonstrării conformității serviciului;
- asigurării conformității sistemului de management al calității;
- îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management integrat.

9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

Pentru a demonstra conformitatea Sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele beneficiarilor și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea Sistemului de management al calității, UTM aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate.

Pentru a verifica eficiența fiecărui program de studiu oferit, Universitatea monitorizează anual, prin instrumente adecvate (precum: chestionare, interviuri, sondaje în rândul absolvenților si angajatorilor) valorificarea competențelor profesionale ale absolvenților și integrarea acestora pe piața muncii.

Calitatea prestației universitare este condiționată și validată si de dimensiunea relației parteneriale a instituției cu reprezentanții mediului socio-economic și academic. Aceasta se poate realiza prin workshop-uri și întâlniri cu invitarea partenerilor externi, schimb de bune practici; comunicarea cu partenerii prin contacte directe; convenții cadru de cooperare; implicarea reprezentanților partenerilor externi în organismele consultative și de decizie ale Universității; implicarea membrilor comunității academice în organisme externe de specialitate.

Pentru celelalte servicii oferite studenților în cadrul proceselor principale, monitorizarea serviciilor prestate se realizează periodic prin chestionare de evaluare a satisfacției, ale căror rezultate sunt prelucrate, analizate si evaluate în scopul îmbunătățirii performanței.

9.1.1 Evaluarea satisfacției beneficiarilor

În categoria clienților/ beneficiarilor Universității intră *părțile interesate externe* (ministerul de resort, comunitatea locală, organizații patronale și profesionale, angajatori) și *clienții interni* (studenții, masteranzii, doctoranzii, rezidenții, alți cursanți). Universitatea dezvoltă activități referitoare la clienții săi, cu scopul de a le identifica cerințele, si de a le evalua gradul de satisfacție.

Universitatea Titu Maiorescu monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului/beneficiarului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

Măsurarea si monitorizarea relației cu studenții, masteranzii, doctoranzii, partenerii interni și externi, colaboratorii, s.a se bazează pe analiza datelor si informațiilor obținute din următoarele surse:

- feedback-ul obținut cu ocazia autoevaluărilor și vizitelor organismelor de acreditare sau ierarhizare a universităților, vizând întreaga Universitate sau componente ale acesteia;
- studiile / rapoartele de evaluare a satisfacției studenților, masteranzilor si doctoranzilor privind oferta educațională si serviciile oferite;
- evaluarea cadrelor didactice de către studenți, masteranzi, doctoranzi;
- analiza chestionarelor de evaluare a satisfacției pentru serviciile sociale furnizate de către UTM;
- analiza reclamațiilor si sesizărilor studenților sau ale cadrelor didactice ori ale personalului auxiliar;
- consultări si mese rotunde cu potențialii angajatori;
- analiza cerințelor și tendințelor pieței muncii, a competentelor necesare unui absolvent, pe diverse domenii;
- analiza chestionarelor de feedback absolvenți;
- analize interne privind abandonul universitar.

În cadrul analizelor activității de management, se evaluează datele obținute din sursele de mai sus, se apreciază nivelul de realizare al obiectivelor si se stabilesc acțiunile corespunzătoare pentru continua creșterea satisfacției clienților (beneficiarilor) Universității.

Procedurile operaționale si documentele aferente sunt: *Procedură operațională privind derularea evaluării semestriale a cadrelor didactice de către studenți / masteranzi, prin platforma TEAMS, Procedura de autoevaluare, evaluare colegiala si evaluare de către Directorul de Departament, Codul asigurării calității în activitatea didactica si de cercetare, Fișa de evaluare colegială, Chestionar de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, Fisa evaluare director departament, Chestionar de feedback pentru absolvenții Universității Titu Maiorescu, Chestionar de satisfacție studenți si masteranzi, Chestionar de evaluare a serviciilor de secretariat, Chestionar evaluare cantina, Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție vis-a-vis de serviciile oferite de căminele UTM, Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție vis-a-vis de serviciile oferite de cantina UTM.*

9.1.2 Analiză și evaluare

Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, UTM aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate.

Monitorizările sunt realizate de către managerii de proces.

În cadrul procesului de analiză și evaluare a SMC sunt desfășurate activități precum:

- Analiza conformității produselor și a serviciilor în raport cu cerințele SMC;
- Analiza satisfacției clienților;
- Analiza performanțelor și a eficienței SMC;
- Verificarea eficienței planificărilor efectuate;

- Analiza eficienței măsurilor luate în contextul riscurilor și al oportunităților;
- Evaluarea furnizorilor;
- Evaluarea oportunităților de îmbunătățire a SMC.

Procesele sunt planificate astfel încât modul de efectuare a activităților să asigure satisfacerea așteptărilor și cerințelor clienților si ale părților interesate.

Activitățile de monitorizare și măsurare a serviciilor sunt realizate în conformitate cu procedurile specifice și cu cerințele legale, iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în rapoarte de activitate.

Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor, respectiv stabilirea acțiunilor corective și de tratare a riscurilor necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne.

În cadrul ședințelor conducerii și în cadrul analizei managementului sau ori de câte ori este necesar, sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității Sistemului de management al calității și a proceselor sale, respectiv stabilirea, dacă este necesar, și a altor indicatori pentru măsurarea și monitorizarea proceselor și responsabilii cu urmărirea și evaluarea acestora.

9.2 Audit intern

În cadrul UTM, auditul intern se realizează cel puțin o dată pe an cu scopul evaluării performanței SMC. Modalitatea prin care acest audit se efectuează și persoanele implicate în proces sunt detaliate în *Procedura Auditul intern al Sistemului de Management al Calității.*

Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al Sistemului de management al calității, pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management al calității elaborate și documentele de referință, respectiv pentru a evalua eficacitatea SMC implementat în cadrul instituției.

Scopul principal al auditului intern este de a obține informații cu privire la conformitatea proceselor și serviciilor cu:

- Cerințele instituției;
- Cerințele legislative și de reglementare;
- Cerințele standardului ISO 9001:2015.

Pentru a se asigura că auditul intern se realizează în mod regulat și pentru a furniza rezultate eficiente, Conducerea UTM se asigură că:

- Procesul de audit intern este definit și implementat;
- Sunt definite criteriile de audit și domeniul de aplicare pentru fiecare audit;
- Auditorii sunt identificați și numiți pentru a asigura obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- Rezultatele auditurilor sunt raportate Conducerii UTM;
- Sunt luate cu promptitudine acțiuni corective adecvate.

9.3 Analiza efectuată de management

În vederea asigurării funcționării eficace a Sistemului de management al calității, Conducerea UTM analizează și evaluează cel puțin o dată pe an funcționarea sistemului, în cadrul ședințelor de analiză ale managementului.

Convocarea ședinței de analiză a managementului este responsabilitatea Reprezentantului Conducerii pentru Sistemul de Management al Calității, care stabilește data desfășurării ședinței. Participanții la ședință sunt membrii comisiei pentru implementarea și funcționarea SMC din cadrul UTM, dar și alte funcții desemnate de către Rectorul UTM sau RMSC, atunci când se consideră necesar. .

9.3.1 Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

În cadrul ședinței de analiză a managementului sunt evaluate stadiul de realizare a sarcinilor și oportunitățile de îmbunătățire cu privire la:

a) Starea acțiunilor din analizele anterioare ale managementului
b) Modificări ale aspectelor externe și interne relevante pentru sistemul de management al calității
c) Informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv tendințele în:
   - satisfacția clienților și feedbackul de la părțile interesate relevante
   - măsura în care obiectivele de calitate au fost îndeplinite
   - performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor
   - neconformități și acțiuni corective
   - rezultatele monitorizării și măsurătorilor
   - rezultatele auditurilor interne și externe
   - performanța furnizorilor externi
d) Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a aborda riscurile și oportunitățile
e) Oportunități de îmbunătățire

9.3.2 Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Deciziile luate în cadrul ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, se referă la:

- îmbunătățirea eficacității Sistemului de management al calității;
- îmbunătățirea serviciilor în raport cu cerințele beneficiarilor;
- resursele necesare pentru îmbunătățire și planificarea asigurării acestora.

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management și deciziile luate sunt documentate de către Reprezentantul managementului calității în *Procesul verbal de analiză a managementului*, împreună cu descrierea sarcinilor necesare realizării deciziilor luate, precizând responsabilitățile alocate și termenele aferente.

10 Îmbunătățire

10.1 Generalități

UTM și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor beneficiarilor în mod eficace. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor.

Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în *Politica în domeniul calității* și în *Programul de management al SMC.*

Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea Sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective. Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective ulterioare.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

În cazul apariției de neconformități legate de serviciile furnizate, respectiv pentru prevenirea realizării de servicii neconforme, sunt stabilite modalitățile de ținere sub control a acestor neconformități. Controlul are în vedere identificarea, documentarea, evaluarea serviciului neconform, stabilirea măsurilor necesare pentru înlăturarea neconformităților și înștiințarea funcțiilor implicate.

Controlul neconformităților și responsabilitățile aferente sunt reglementate în *Procedura de sistem Controlul neconformităților și acțiuni corective*.

În cazul apariției de neconformități legate de procesele sistemului de management al calității, se întreprind acțiuni corective în scopul înlăturării cauzelor acestor neconformități.

Toți angajații Universității au responsabilitatea de a rezolva neconformitățile constatate în sfera lor de activitate, contribuind în acest mod la îmbunătățirea calității serviciilor și funcționarea Sistemului de management al calității.

Acțiunile corective se aplică în situații în care apar probleme legate de:

- realizarea serviciilor;
- produsele/ serviciile aprovizionate;
- reclamații de la clienți.

Sarcinile și responsabilitățile privind identificarea neconformităților existente, analiza cauzelor neconformităților, stabilirea de acțiuni în scopul înlăturării cauzelor neconformităților sunt în sarcina RSMC și responsabililor de proces. Verificarea modului de aplicare a acțiunilor stabilite, înregistrarea rezultatelor acțiunilor și analiza eficacității acțiunilor întreprinse sunt reglementate în *Procedura de sistem Controlul neconformităților și acțiuni corective*.

10.3 Îmbunătățire continuă

Politica în domeniul calității adoptată în cadrul UTM oferă cadrul realizării îmbunătățirii continue a eficacității SMC prin stabilirea, analiza și adecvarea continuă a obiectivelor Sistemului de management al calității.

Conducerea UTM se asigură că procesele SMC funcționează ca o rețea eficace și eficientă, analizează și optimizează interacțiunea proceselor, atât a celor de realizare a serviciilor cât și a proceselor suport și de management.

Rapoartele auditurilor interne, rezultatele analizelor datelor, acțiunile corective și preventive, rezultatele analizelor efectuate de management susțin îmbunătățirea eficacității SMC. Pe baza acestor documente, programele de acțiune pentru atingerea obiectivelor sunt revizuite periodic, la intervalul de timp planificat și ori de cate ori este necesar.

Propunerile de îmbunătățire sunt documentate și înregistrate, iar implementarea lor este urmărită de Conducere, care se ocupă și de dirijarea rezultatelor lor spre analiză/ dispoziție/ răspuns/ implementare.

11 Anexe

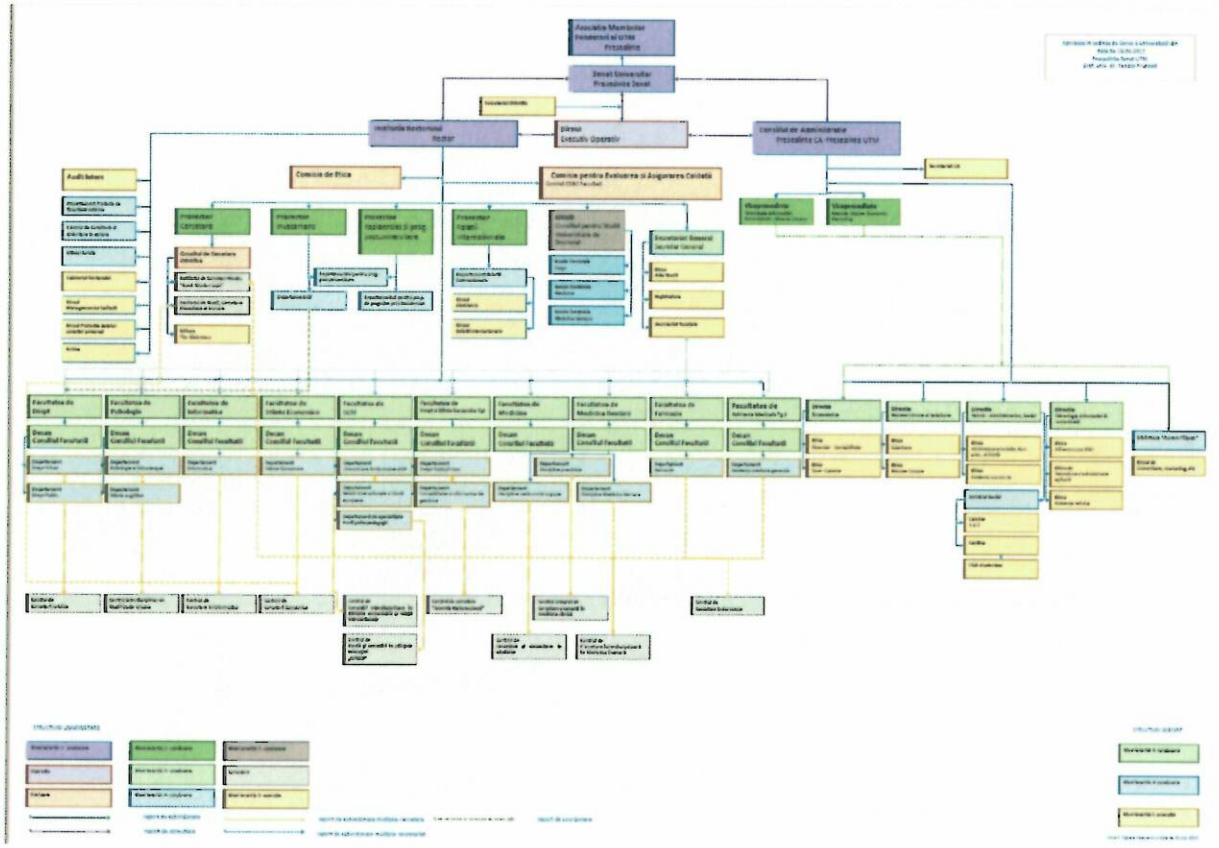
Anexa nr. 1 - Lista informațiilor documentate aplicabile în cadrul UTM
Anexa nr. 2 - Organigrama UTM
Anexa nr. 3 - Harta proceselor Sistemului de Management al Calității din cadrul Universității Titu Maiorescu

11.1 Anexa nr. 1 - Lista informațiilor documentate aplicabile în cadrul UTM

Nr.	Denumire	Cod / an elaborare
1	Carta Universității Titu Maiorescu	2020
2	Manualul Calității	UTM_BMC_MSMC_001/2022
3	Regulament de organizare și funcționare a Universității Titu Maiorescu	UTM_DRUS_REG_001/2022
4	Regulament de funcționare a Cantinei – Restaurant - Cafenea pentru studenți	UTM_CAN_REG_002/2022
5	Regulament de organizare și funcționare a căminului studențesc al UTM	UTM_CAM_REG_003/2022
6	Regulament de organizare și funcționare a Departamentului pentru Învățământ la Distanță	UTM_DID_REG_004/2022
7	Regulament privind organizarea și desfășurarea examenelor de absolvire a programului de formare psihopedagogică nivel i / nivel ii și programelor de studii postuniversitare din cadrul DSPP al universității "Titu Maiorescu"	UTM_DSPP_REG_005/2022
8	Regulament de Organizare și Funcționare a departamentului De Specialitate Cu Profil Psihopedagogic (D.S.P.P.)	UTM_DSPP_REG_006/2022
9	Procedură de Sistem Privind Controlul Informațiilor Documentate	UTM_BMC_PS_001/2022
10	Procedură de Sistem Privind Elaborarea Documentelor Sistemului de Management al Calității	UTM_BMC_PS_002/2022
11	Procedură de Sistem Auditul Intern al Sistemului de Management al Calității	UTM_BMC_PS 003/2022
12	Procedură de Sistem Privind Controlul Neconformităților și Acțiuni Corective	UTM_BMC_PS_004/2022
13	Procedură de Sistem Privind Analiza Sistemului De Management Al Calității	UTM_BMC_PS_005/2022
14	Procedură de Sistem Privind Managementul Riscurilor	UTM_BMC_PS_006/2022
15	Procedură de Sistem Privind Protecția Datelor cu Caracter Personal ale angajaților Universității Titu Maiorescu	UTM_BPDCP_PS_007/2022
16	Procedură de sistem privind recunoașterea automată de către universitatea Titu Maiorescu din București a diplomei de doctor și a titlului de doctor în științe sau într-un domeniu profesional, obținute în străinătate	UTM_SG_PS_008/2022
17	Procedură operațională privind Restituirea Taxelor De Studii	UTM_BTC_PO_001/2022
18	Procedură operațională privind soluționarea cererilor de prelucrare a datelor cu caracter personal	UTM_BPDCP_PO_002/2022
19	Procedură operațională privind inventarierea patrimoniului	UTM_DEC_PO_003/2022
20	Procedura operațională privind programele de stimulare a studenților cu performanțe înalte de învățare și de sprijinire a studenților cu dificultăți de învățare, a studenților netradiționali sau a celor aflați în situații de risc	UTM_SEN_PO_004/2022
21	Procedura operațională privind emiterea și elaborarea actelor de studii	UTM_SG_PO_005/2022
22	Procedură operațională privind cazare, decazarea, transferul și accesul persoanelor străine în căminul studențesc al universității Titu Maiorescu	UTM_CAM_PO_006/2022
23	Procedură operaţională privind instruirea și perfecţionarea periodică a personalului implicat în programele de studii la forma de învăţământ la distanţă	UTM_DID_PO_007/2022
24	Procedură operațională privind gestionarea conturilor microsoft 365	UTM_DITC_PO_008/2022
25	Procedură operațională privind achizițiile din cadrul UTM	UTM_DITC_PO_009/2022
26	Procedură operațională privind angajarea, promovare și evaluarea cadrelor didactice și de cercetare	UTM_DRUS_PO_010/2022
27	Procedură operațională privind pontarea și salarizarea cadrelor didactice și de cercetare	UTM_DRUS_PO_011/2022
28	Procedură operațională privind evaluarea performanțelor salariaților TESA	UTM_DRUS_PO_012/2022

29	Procedură operațională privind instruirea si perfectionarea profesională a salariatilor	UTM_DRUS_PO_013/2022
30	Procedură operațională privind selecția, recrutarea și angajarea salariatilor TESA	UTM_DRUS_PO_014/2022
31	Procedură operațională privind pontarea și salarizare salariaților TESA	UTM_DRUS_PO_015/2022
32	Procedură operațională privind gestionarea materiilor prime, materiale de ambalare, reactivi de laborator și produselor de laborator	UTM_FF_PO_016/2022
33	Procedură operațională privind protecția culegerii și prelucrării datelor cu caracter personal	UTM_BPDCP_PO_017/2022
34	Procedură operațională de soluționare a conflictelor ce pot să apară în procesul de predare-învățare	UTM_SEN_PO_018/2022
35	Procedura operațională de autoevaluare, evaluare colegială și evaluare de către directorul de departament a cadrelor didactice din universitatea Titu Maiorescu	UTM_CEAC_PO_019/2022
36	Procedură operațională privind validarea de către Senat a programelor de studii postuniversitare	UTM_SG_PO_020/2022
37	Procedură operațională privind urmărirea și controlul modului de desfășurare a activităților didactice	UTM_SEN_PO_021/2022
38	Procedură operațională de soluționare a contestațiilor la examenele scrise	UTM_CEAC_PO_022/2022
39	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la venituri și creanțe	UTM_DEC_PO_023/2022
40	Procedură operațională privind deconturile de trezorerie	UTM_DEC_PO_024/2022
41	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la proiectele finanțate din fonduri nerambursabile	UTM_DEC_PO_025/2022
42	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la imobilizări	UTM_DEC_PO_026/2022
43	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la stocuri	UTM_DEC_PO_027/2022
44	Metodologia de organizare a programelor de formare psihopedagogică prin departamentul de specialitate cu profil psihopedagogic (dspp) în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică	UTM_DSPP_MET_001/2022
45	Ghid Microsoft Teams pentru cadre didactice	UTM_DITC_GHID_001/2022
46	Ghid Microsoft Teams pentru studenți	UTM_DITC_GHID_002/2022
47	Ghid catalog online pentru cadre didactice cu funcție de conducere	UTM_DITC_GHID_003/2022
48	Ghid de utilizare portal admitere www.utm.ro	UTM_DITC_GHID_004/2022
49	Ghid portal UTM pentru personalul din secretariatele facultăților	UTM_DITC_GHID_005/2022
50	Ghid portal UTM pentru studenți	UTM_DITC_GHID_006/2022
51	Ghid catalog online pentru cadre didactice	UTM_DITC_GHID_007/2022
52	Ghid portal de admitere pentru personalul din secretariatele facultăților	UTM_DITC_GHID_008/2022
53	GHID admitere online pentru candidații de la programele în limba engleză	UTM_DITC_GHID_009/2022
54	Ghid de norme etice privind utilizarea platformei e-learning Microsoft Teams	UTM_DITC_GHID_010/2022
55	Fișa Procesului Planificare Strategică	UTM_ REC_FP_1/2022
56	Fișa Procesului Managementul Performanței	UTM_ REC_FP_2/2022
57	Fișa Procesului Managementul Calității	UTM_ BMC_FP_3/2022
58	Fișa Procesului Învățământ	UTM_ PROINV_FP_4/2022
59	Fișa Procesului Cercetare Științifică Și Valorificarea Rezultatelor Acesteia	UTM_ PROCS_FP_5/2022
60	Fișa Procesului Managementul Actelor De Studii Și Documentelor Universitare	UTM_SG_FP_6/2022
61	Fișa Procesului Asigurarea Condițiilor De Locuit În Căminele Studențești	UTM_CAM_FP_7.1/2022
62	Fișa Procesului Servicii De Alimentație Publică (Cantină)	UTM_ CAN_FP_7.2/2022
63	Fișa Procesului Consiliere Și Orientare În Carieră	UTM_CCOC_FP_7.3/2022
64	Fișa Procesului Managementul Relației Cu Alumni	UTM_ VCA1_FP_7.4/2022
65	Fișa Procesului Managementul Relațiilor Internaționale	UTM_ PROREI_FP_8/2022
66	Fișa Procesului Managementul Activităților Financiare	UTM_ DEC_FP_9/2022
67	Fișa Procesului Managementul Resurselor Umane Și Salarizare	UTM_ DRUS_FP_10/2022
68	Fișa Procesului Managementul Activităților Administrative	UTM_ DTA_FP_11/2022
69	Fișa Procesului Managementul Activităților It&C	UTM_ DITC_FP_12/2022

11.2 Anexa nr. 2 - Organigrama Universității Titu Maiorescu



11.3 Anexa nr. 3 - Harta proceselor Sistemului de Management al Calității din cadrul Universității Titu Maiorescu

