



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 DOCHIOR	
Cod	UTM_BMC_MSMC_001
Ediție	4
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
4/0	Revizuire octombrie 2024, ca urmare a Strategiei UTM 2024-2029

Prezentul manual a fost:

Avizat/Aprobat prin Hotărârea CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE	Nr. 174 Nr.379	Data: 11.10.2022 Data: 29.10.2024
Aprobat prin Hotărârea SENATULUI	Nr. 1 Nr. 17	Data: 19.10.2022 Data: 31.10.2024



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. Sediul. Elemente de identificare	9
1.3. Spațiile UTM în care se desfășoară activități didactice	9
1.4. Viziunea UTM	10
1.5. Misiunea UTM	10
1.6. Valorile UTM	10
2 Scopul și aria de aplicabilitate a Manualului	11
2.1 Scop	11
2.2 Aria de aplicabilitate	11
3 . Definiții, abrevieri, documente de referință	11
3.1 . Definiții ale termenilor	11
3.2 Abrevieri ale termenilor	12
3.3 Documente de referință	13
4 Contextul organizației	13
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	13
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	16
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al Sistemului de management al calității	19
4.3.1 Excluderi de la cerințele standardului ISO 9001:2015	21
4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale	21
4.4.1 Procesele de management în cadrul UTM sunt următoarele:	23
4.4.2 Procesele principale din cadrul UTM sunt următoarele:	23
4.4.3 Procese suport din cadrul UTM sunt următoarele:	25
5 Leadership	26
5.1 Leadership și angajament	26
5.1.1 Generalități	26
5.1.2 Orientarea către client	27
5.2 Politica	27
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	27
5.3.1 Structurile de conducere din cadrul UTM	27
5.3.2 Funcțiile de conducere	28
5.3.3 Structuri organizatorice, profesionale și administrative	29
6 Planificare	31
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	31
6.2 Obiectivele referitoare la calitate	31
6.3 Planificarea schimbărilor	32
7 Suport	32
7.1 Resurse	32
7.1.1 Generalități	33
7.1.2 Resurse umane	33
7.1.3 Infrastructură	34
7.1.4 Mediu de lucru	37
7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare	37
7.1.6 Cunoștințe organizaționale	38



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



7.2	Competență.....	38
7.3	Conștientizare	39
7.4	Comunicare.....	39
7.4.1	Comunicare internă	39
7.4.2	Comunicare externă	40
7.5	Informații documentate	40
7.5.1	Controlul documentelor interne	40
7.5.2	Controlul documentelor externe	41
7.5.3	Controlul înregistrărilor.....	41
8	Operare (Realizarea serviciilor)	42
8.1	Planificare și control operațional	42
8.2	Cerințe pentru produse și servicii.....	42
8.3	Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor	43
8.3.1	Planificarea și proiectarea activității educaționale	43
8.3.2	Planificarea și proiectarea activității de cercetare științifică	44
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	45
8.4.1	Procesul de aprovizionare	46
8.4.2	Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat	46
8.5	Furnizare de servicii	46
8.5.1	Controlul realizării serviciilor	46
8.5.2	Identificare și trasabilitate	48
8.5.3	Proprietatea clientului	48
8.5.4	Păstrarea produsului.....	48
8.5.5	Activități post-livrare	49
8.5.6	Controlul modificărilor	49
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor	50
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	50
9	Evaluarea performanței	50
9.1	Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare.....	51
9.1.1	Evaluarea satisfacției beneficiarilor	51
9.1.2	Analiză și evaluare	52
9.2	Audit intern	53
9.3	Analiza efectuată de management.....	53
9.3.1	Elementele de intrare ale analizei efectuate de management	53
9.3.2	Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management.....	54
10	Îmbunătățire	54
10.1	Generalități.....	54
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă	54
10.3	Îmbunătățire continuă.....	55
11	Anexe	55
11.1	Anexa nr. 1 - Lista informațiilor documentate aplicabile în cadrul UTM	56
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.: 021 318 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro



POLITICA CU PRIVIRE LA CALITATE

DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU

“COMPETIȚIA NE FORTIFICĂ, MUNCA ÎN ECHIPĂ NE PERFEȚIONEAZĂ”

Situată sub semnul spiritual al fondatorului culturii și civilizației românești moderne, Universitatea Titu Maiorescu din București - instituție de învățământ superior și de cercetare privată, de interes public, cu personalitate juridică, integrată sistemului național de învățământ superior - este astăzi o Universitate cu o structură complexă, cu programe, proiecte, activități și manifestări care onorează titlul de „universitate” și ideea de „învățământ superior”.

Universitatea Titu Maiorescu a devenit una dintre universitățile cu cele mai diversificate domenii și specializări, cu programe de studii de licență, de masterat, post-universitare 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.

Misiunea Universității noastre este, pe de o parte, de a promova educația și performanța academică în formarea de specialiști competitivi, care să se poată integra în piața muncii, iar pe de altă parte de a asigura condițiile de manifestare a valorii și profesionalismului corpului didactic. Importante pentru Universitate sunt: lărgirea bazinului de selecție a viitorilor studenți și dezvoltarea unui sistem de atragere a candidaților valoroși la admitere, concentrarea eforturilor în vederea menținerii unui standard de calitate care să asigure îndeplinirea criteriilor de evaluare a programelor de studii a facultăților și a Universității, pentru accesarea și menținerea în prima grupă valorică din clasificarea acestora.

Top Managementul Universității Titu Maiorescu promovează un stil de conducere dinamic și deschis, fundamentat pe ideea de a colabora cu toți membrii Universității, pentru a continua îmbunătățirea și modernizarea tuturor activităților specifice vieții academice, menite să stimuleze performanța, inițiativa, spiritul de echipă și dorința de progres a întregii comunități academice.

Obiectivul nostru prioritar a fost și va rămâne EXCELENȚĂ ÎN EDUCAȚIE, CERCETARE ȘI INOVARE PRIN INOVAȚIE, CREATIVITATE, COMPLEMENTARITATE ȘI INTERNAȚIONALIZARE.

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 2024-2029:



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



- Transferul creativ al informației și al experienței profesionale către studenți, în vederea obținerii de către aceștia a unei formări profesionale complete, capabilă să le maximizeze șansele pe piața muncii;
- Crearea și dezvoltarea de cunoștințe și de valori, prin asigurarea unui mediu propice de cercetare, interactiv, conectat la nuclee de cercetare internaționale, capabil să genereze idei, să creeze și să disemineze cunoaștere;
- Creșterea gradului de aplicare a cunoștințelor în practica de specialitate, prin dinamizarea activității practice în disciplinele cu acest specific, pentru ca acestea să devină centre de excelență în învățământul universitar și postuniversitar;
- Dezvoltarea instituțională, prin crearea unei Universități puternice, dinamice, cu un ritm de dezvoltare alert, care să facă față unui mediu academic concurențial, o Universitate care să aibă stabilitate, predictibilitate și deschidere internațională;
- Dezvoltarea relației cu comunitatea Alumni, ca modalitate de promovare a valorilor și performanțelor Universității, de facilitare a integrării studenților în societate și pe piața muncii;
- Internaționalizarea continuă, prin păstrarea și dezvoltarea acordurilor tradiționale, mai ales în spațiul european, în paralel cu deschiderea spre universitățile din alte zone geografice ale lumii;
- Implementarea unui management eficient, prompt, transparent, de tip antreprenorial, care să permită evaluarea periodică a structurilor din subordinea directă, prin prisma utilității și responsabilității fiecăreia;
- Concentrarea eforturilor întregii comunități universitare pentru **MENȚINEREA CALIFICATIVULUI „GRAD DE ÎNCREDERE RIDICAT”** acordat de ARACIS, presupunând o reevaluare periodică a întregii activități desfășurate de cadrele didactice, studenți, absolvenți, personal administrativ al Universității, a bazei materiale de care dispune Universitatea, la nivel național și internațional;
- Menținerea certificării Sistemului de Management al Calității în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015, aplicând principiile de sustenabilitate în fața provocărilor cauzate de schimbările climatice ale Planetei.

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 (*stakeholder*), ca premise ale atingerii misiunii și obiectivelor stabilite.

RECTOR,
PROF. UNIV. DR. DANIEL COCHIOR

Mai 2024



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



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, 22 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

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 Științe Educației, Comunicare 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

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 cognitive comportamentale	IF
			Tehnici de comunicare și influență socială	IF
2	Facultatea de Drept	Drept	Științe penale	IF
			Dreptul afacerilor	IF
			Criminalistica și psihologia judiciară în investigația penală	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 Educației, Comunicare 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
7	Facultatea de Drept și Științe Economice Târgu Jiu	Contabilitate	Contabilitatea afacerilor	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 Educației, Comunicare 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 Științele Educației, Comunicare 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 Educației, Comunicare 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.



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



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 netraditionali, 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 studențesci (450 de locuri de cazare), cantină și club studențesc, alături de investiții în logistică și digitalizare a activității pe toate planurile.

Universitatea Titu Maiorescu este membru în cele mai importante organizații ale educației pe plan european și internațional: Asociația Europeană a Universităților (EUA), Asociația Internațională a Universităților (IAU), Asociația Europeană a Coordonatorilor Erasmus (EAEC), Asociația Europeană pentru Educație Internațională (EAIE) și Agenția Universitară a Francofoniei (AUF). Organizația noastră este certificată ISO 9001:2015 și este publicată la nivel global pe site-ul International Accreditation Forum (IAF). 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. Sediul. Elemente de identificare

- **Denumire:** Universitatea Titu Maiorescu din București;
- **Sediul:** Rectorat, strada Dâmbovicului nr. 22, Sector 4, București;
- **Însemne:** emblema, 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 Educației, Comunicare și Relații Internaționale, Facultatea de Științe Economice, Facultatea de Informatică;



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



- 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 Teodorescu nr. 100, Facultatea de Asistență Medicală Târgu Jiu, Facultatea de Drept și Științe Economice Târgu Jiu.

1.4. Viziunea UTM

Viziunea Universității Titu Maiorescu reprezintă capacitatea ei intrinsecă de a-și proiecta direcția dorită de dezvoltare în viitor, aceea de a-și consolida poziția de lider național în învățământul și cercetarea universitară, punând un accent major pe dezvoltarea metodelor moderne de învățare, a cercetării fundamentale și interdisciplinare și pe implementarea acestora în piața muncii. Departe de a fi un simplu concept teoretic ea se inserează în mod concret și adesea pragmatic în valorile prezentului, anticipând și devansând apoi dificultățile parcursului pe care se angajează, având ca mijloc dar și ca scop regăsirea fiecărui membru al comunității academice, prin interesele și motivațiile sale, în acest proiect instituțional.

Responsabilitatea majoră a membrilor comunității academice și, mai ales, a conducerii Universității, este aceea de a contura modul în care Universitatea va arăta și va funcționa în viitor, felul în care va performa în fața provocărilor educaționale și științifice.

1.5. Misiunea UTM

Misiunea Universității este de educație (Cod CAEN 8542 – Învățământ superior, Cod CAEN 8559 - Alte forme de învățământ n.c.a) și cercetare științifică avansată (Cod CAEN 72 – Cercetare dezvoltare) și constă în organizarea activităților de predare, învățare și evaluare, precum și de cercetare, cu impact în dezvoltarea cunoașterii și dezvoltarea economică și tehnologică la nivel național și internațional, evaluarea misiunii instituției făcându-se după criterii și indicatori internaționali, cu relevanță academică națională/internațională.

În fapt, Misiunea Universității este, pe de o parte, de a promova educația și performanța academică în formarea de specialiști competitivi, care să se poată integra în piața muncii, iar pe de altă parte de a asigura condițiile de manifestare a valorii și profesionalismului corpului didactic.

1.6. Valorile UTM

Pentru sustenabilitatea misiunii propuse, managementul Universității trebuie să onoreze și să promoveze și în viitor anumite valori fundamentale:

Umanismul este reflectat în orientarea Universității, ca Universitate de învățământ și cercetare, spre domenii de studiu care au în centrul lor omul. Domeniile medico-farmaceutic și psihologia au în centrul lor individul uman, în egală măsură student, pacient sau specialist. Domeniile de studii drept, relații internaționale și științele comunicării promovează cu prioritate o cultură a dreptății, a drepturilor fundamentale, a democrației și a integrării sociale. Domeniile de studii informatică și științe economice oferă o educație a valorilor create pentru societate ca răspuns la nevoile și progresul civilizației actuale.

Libertatea de gândire și de exprimare este nu doar un drept, dar și o dovadă de maturitate spirituală și profesională, fiind o valoare legată indisolubil de toleranță, respect reciproc și afirmare de sine. Acest drept poate exista în condițiile exprimării oneste și a încrederii reciproce.



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



Recunoașterea valorii individuale este cea mai importantă resursă a Universității. Membrii comunității maioresciene beneficiază de recunoașterea meritelor în mod individual și de identificarea celei mai adecvate forme de dezvoltare profesională.

Solidaritatea, spiritul de echipă, interesul colectiv, trebuie păstrate în echilibru cu cel personal prin politici și măsuri instituționale care să promoveze echitatea, competitivitatea și performanța.

Integritatea instituțională, dar și individuală, se impun a fi valori fundamentale ale Universității, astfel încât acestea să contribuie la consolidarea securității instituționale prin politici care să promoveze etica, transparența, competitivitatea, dezvoltarea de proceduri pentru procesele instituționale și digitalizarea proceselor instituționale.

Loialitatea instituțională este promovată prin mijloace care să permită sporirea satisfacției profesionale a tuturor angajaților Universității, deopotrivă personal academic și administrativ, prin asigurarea unui sistem care să stabilească o corelație directă și imediată între performanța individuală și accesul la resursele instituționale.

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

Nr. Crt.	Termenul	Definiția
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
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 învățământului superior nr. 199/2023, cu toate modificările și completările ulterioare;
- Legea 239/2002 privind înființarea Universității Titu Maiorescu din București;
- Carta UTM;
- Legea 183/2024 privind statutul personalului de cercetare, dezvoltare și inovare;
- Ordinul 6129/2016 privind aprobarea standardelor minime 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;
- HOTĂRÂRE nr. 1.339 din 29 decembrie 2023 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 învățământului superior nr. 199/2023 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 capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționale ale SMC.



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



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, și, 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 în 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, de efectele determinate de schimbările climatice ale planetei, 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.

În prezent, potrivit datelor statistice, în România funcționează 53 universități de stat și 47 universități particulare, situație care generează o concurență reală, concurență care reprezintă o provocare pentru Universitatea Titu Maiorescu și care obligă la calitate, performanță, seriozitate, atât în învățământ, cât și în cercetare.

În acest cadru, nu trebuie ignorată existența consorțiilor universitare de stat care, din nefericire, exclud, până în prezent, prezența universităților particulare. Din acest punct de vedere, este necesară participarea Universității Titu Maiorescu în cadrul unor astfel de consorții universitare naționale sau europene, argumentul fiind diversitatea programelor de studii.

În România există atitudini divergente în privința învățământului superior particular, determinate probabil de existența a numeroase modele ale educației academice private, la nivel global. După mai bine de trei decenii de la Revoluție, se constată distorsiuni în piața educațională - numărul de studenți înscriși în universitățile private s-a micșorat de 2,5 ori, iar unele din aceste universități și-au închis porțile sau urmează să și le închidă.

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

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
1. Peste 34 de ani de tradiție universitară;	1. Colaborarea redusă în domeniul cercetării interdisciplinare între facultățile ce compun Universitatea;
2. Bază materială dezvoltată; UTM recunoscută internațional cu o ofertă educațională variată, adaptată la piața muncii;	2. Implicarea insuficientă a unor cadre didactice în procesul de reformă a planurilor de învățământ;
3. Infrastructura de cercetare;	3. Număr mic de clinici în spitalele private;
4. Grad de încredere ridicat, calificativ acordat la fiecare 5 ani de către ARACIS;	4. Lucrul în echipă perfectibil (cooptare de tineri
5. Interesul în creștere pentru profesiile	

programelor de licență, pentru studiile de master și doctorat; - Instituție organizatoare și coordonatoare de rezidențiat; - Profesionalismul cadrelor didactice din UTM; - Facilități multiple ale campusului universitar; - Parteneriate cu spitale publice și private recunoscute național și internațional; - Proiectele de cercetare obținute prin competiție națională, centrele de excelență și de cercetare; - Articolele cadrelor didactice și ale studenților indexate WOS; - Control intern ce nu permite derapajul de la conduita academică normală; - Numeroase colaborări cu colective de cercetare și specialiști din alte universități din țară și străinătate; - Dotările semnificative cu echipamente IT și comunicații – Digitalizarea Universității; Dezvoltarea unui site atractiv de prezentare a instituției; - Respectarea cu strictețe a condițiilor de promovare prevăzute de legislația în vigoare; - Rata ridicată de absorbție pe piața muncii sau în programele de continuare a studiilor; - Programe de studii Medicină și Medicină Dentară în limba engleză; - Calitatea serviciilor sociale oferite studenților și gradul de confort de care se bucură aceștia; - Stabilitate financiară; - Achiziționarea în 2019 a unei clădiri dedicată înființării Spitalului Clinic Universitar Titu Maiorescu; - Extinderea și modernizarea bazei materiale.	studenți, doctoranzi) ; - Inegalități între rezultatele științifice ale diverselor colective de cercetare; - Insuficienta dezvoltare a unei culturi organizaționale suportive.
OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
- Apartenența la Uniunea Europeană permite mobilitatea studenților și absolvenților, crescând diversitatea ofertei pe piața muncii a serviciilor medicale; - Înființarea Spitalului Clinic Universitar Titu Maiorescu dezvoltă și consolidează baza clinică, ce va determina îmbunătățirea calității procesului de învățământ și calitatea absolvenților; - Mobilitățile prin program Erasmus+ studențesci și ale cadrelor didactice permit dezvoltarea profesională deosebită și experiențe multiculturale; - Proiectele instituționale câștigate ce permit dezvoltarea curriculumului;	- Competiția acerbă între universități - tendință la concurență neloială a universităților de stat; - Dificultatea estimării perspectivei economice naționale și mondiale, cu impact direct asupra resurselor financiare (principala componentă de venit fiind din taxele școlare) ; - Îngrădirea accesului universităților private în competiția pentru proiecte de cercetare din PNRR; - Exodul absolvenților de liceu; - Scăderea numărului de absolvenți de liceu cu bacalaureat promovat; - Tendință de creștere a abandonului școlar la unele programe; - Lipsa unei cuantificări reale a calității

5. Diversificarea ariei de depunere a propunerilor de proiecte poate duce la atragerea de noi resurse extrabugetare; 6. Implicarea studenților, doctoranzilor în activități științifice și de cercetare; 7. Creșterea transparenței activităților desfășurate în spațiul universitar; 8. Dezvoltarea comunicării prin platforma Microsoft Teams a universității; 9. Solicitățile constante de pe piața forței de muncă, privind angajarea absolvenților UTM la nivelul calificării universitare; 10. Creșterea interesului absolvenților de liceu pentru programele de studii de licență a UTM; 11. Valorificarea infrastructurii dezvoltate; 12. Folosirea eficientă a facilităților de sistemul informatic; 13. Interesul cetățenilor străini de a studia în România; 14. Existența unor colaborări de tradiție cu universități din țară și din străinătate.	activității didactice în promovarea personalului didactic face ca doar criteriile de cercetare științifică să fie luate în considerare; 8. Scăderea numerică și totodată procesul de îmbătrânire a resursei umane didactice din cauza lipsei de atractivitate a carierei universitare (existența unui raport invers proporțional între efortul depus și veniturile realizate, precum și a întârzierii realizării profesionale); 9. Parcurgerea relativ lentă a procedurilor de asigurare a calității poate conduce la dezechilibre în realizarea obiectivelor educaționale și de cercetare; 10. Integrare clinică dificilă a cadrelor didactice din domeniul Sănătate în spitalele de stat; 11. Birocrația specifică sistemelor administrative publice; 12. Sistemul legislativ într-o continuă schimbare; 13. Permanentă schimbare a cerințelor pieței muncii; 14. Epuizarea resurselor Planetei și schimbările climatice pot determina schimbarea atitudinii comunității maiorești față de mediu prin necesitatea implementării de investiții "verzi" sau proiecte menite să respecte principiile de sustenabilitate.
--	---

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 capacității 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 și 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	Procese organizaționale

Partea interesată	Categorie	Cerințe/ nevoi/ așteptări	Modalitatea de conformare
		nivel înalt de performanță și dezvoltare organizațională, precum și creșterea prestigiului universității	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, 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
Studenti, masteranzi, doctoranzi	Internă	Servicii de formare, dezvoltare și perfecționare în scopul inserției profesionale, al dobândirii calificărilor și competențelor care să permită integrarea	Cunoștințe și competențe dobândite de studenți pe diferitele cicluri de pregătire Contracte de studiu, Contracte

Partea interesată	Categorie	Cerințe/ nevoi/ așteptări	Modalitatea de conformare
		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;	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, 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 și/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	Imaginea UTM

Partea interesată	Categorie	Cerințe/ nevoi/ așteptări	Modalitatea de conformare
Organisme de reglementare și control (Ministerul Educației, ARACIS, ENQA)	Externă	UTM în viața societății, dezvoltarea de parteneriate public-privat.	Conformarea cu legislația în domeniu Acreditarea instituțională a UTM cu grad de încredere ridicat, programe de învățământ acreditate/ autorizate
		Îndeplinirea obiectivelor educaționale pe niveluri și profiluri de învățământ,	
		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	Legislația specifică Contracte pentru proiecte cu alocare de fonduri externe nerambursabile și nu numai.
		Respectarea cerințelor și criteriilor stabilite prin proiectele finanțate	

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 învățământului superior și cu alte prevederi legale în vigoare.

Conform "Cartei Universității Titu Maiorescu", avizată favorabil prin adresa Ministerului Educației nr. 33300/16.01.2024, misiunea instituției este de a genera și transfera cunoștințe și forma abilități prin:

- Cercetare științifică avansată,
- 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,
- 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.



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



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 și 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 30.000m² 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, reabilite 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. Dâmbovicului 22 – Rectorat;



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



2. București, Str. Gheorghe Petrașcu nr. 67A și 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 Educației, Comunicare și Relații Internaționale, Facultatea de Informatică, Cantina-restaurant, Clubul studențesc TM Club Caffé;
6. București, B-dul Gheorghe Șincai nr. 16 - 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 în domeniile Drept, Medicină și Medicină Dentară,
- 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.



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



✓ 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 și 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 și îmbunătățirea Strategiei UTM pe principiile guvernantei universitare și managementului universitar într-un act de conducere și administrație propriu Universității Titu Maiorescu, eficient și orientat spre performanță.	Fișa de Proces UTM_REC_FP_001
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 în Universitate, evaluarea instituțională periodică în conformitate cu standardele ARACIS, evaluarea externă periodică a IOSUD-UTM de către ARACIS, autorizarea unor noi programe de studii de către ARACIS	Fișa de Proces UTM_REC_FP_002
Reprezentantul Conducerii pentru SMC, Biroul Managementul Calității	Managementul calității	Asigurarea implementării și funcționării eficiente și eficace a unui Sistem de Management al Calității (SMC) în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015	Fișa de Proces UTM_BMC_FP_003

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	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	Fișa de proces UTM_PROINV_FP_004

Structura UTM	Proces	Descriere	Document asociat
Departament Programe de pregătire prin rezidențiat		competențelor care să permită integrarea absolvenților într-o piață a muncii globală, competitivă și digitalizată.	
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 științifică 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_005
Secretariat general Secretariate Facultăți, Birou Acte Studii, Registratură	Managementul actelor de studii și documentelor universitare	Gestiunea documentelor aferente calității de candidat, student și absolvent, respectiv, gestiunea documentelor universitare și a actelor de studii	Fișa de proces UTM_SG_FP_006
Serviciul Social – Cămine	Procese de asigurare a calității vieții studențești	7.1. Asigurarea condițiilor de locuit în 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 Alumnii		7.4. Managementul relației cu Alumnii 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	Fișa de proces UTM_VCA1_FP_7.4

Structura UTM	Proces	Descriere	Document asociat
		dezvoltarea performanței instituționale, creșterea calității proceselor educaționale și consolidarea imaginii UTM.	
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_008

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_009
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 performanțelor profesionale în cadrul UTM - Salarizarea personalului UTM (întocmire și validare pontaje, înregistrare fișe plată cu ora, efectuare calcule, plată salarii, virare contribuții, depunere declarații) - Raportarea statistică în domeniul resurselor umane și salarizării	Fișa de proces UTM_DRUS_FP_010
Director Tehnic – Administrativ, Social Biroul Administrare imobile, Parc auto, Achiziții Biroul Evidență 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	Fișa de proces UTM_DTA_FP_011

		protecție, gestiunea deșeurilor) în scopul satisfacerii necesităților UTM și suportului desfășurării celorlalte procese din cadrul UTM.	
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 (educaționale, de cercetare și administrative) și integrării subsistemelor informatice într-un sistem integrat de management informatic	Fișa de proces UTM_ DITC_FP_012
Prorector Relații Internaționale Biroul Marketing, Comunicare și PR	Managementul activităților de marketing, comunicare și PR	Promovarea imaginii Universității Titu Maiorescu în conformitate cu misiunea, viziunea și valorile sale, într-o manieră adecvată fiecărui segment vizat : • Potențiali candidați la programele de studii în limba română și engleză (inclusiv candidați internaționali) • Comunitatea maioreșciană (studenții UTM, cadre didactice, angajați UTM și alumni) • Comunitatea academică științifică și instituții partenere	Fișa de proces UTM_ BMK_FP_013

Legăturile și interacțiunile dintre procese și 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;



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



- 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 cerințele 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 de 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 21 de membri, cadre didactice, membri fondatori ai UTM, directori 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, secretar general al Universității.
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, calitate și dezvoltare instituțională, relații internaționale, Rezidențiat și Programe Postuniversitare 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



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcăreștilor, 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



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 2024-2029.

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, Social
- 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 eficient 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 și funcționarea Sistemului de Management al Calității în Universitatea Titu Maiorescu**, cu roluri și responsabilități în 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 în coordonarea procesului de documentare, implementare, funcționare și îmbunătățire a Sistemului de Management al Calității, în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015;
- Raportează Rectorului UTM pentru aspectele decizionale și 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 în cadrul instituției;
- Gestionează și ține 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 și 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 și măsurilor stabilite pentru îndeplinirea acestora, a măsurilor de tratare a riscurilor și oportunităților, a măsurilor de îmbunătățire în 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, în 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 revizuieste 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 și 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 în activitățile departamentului, facultății, universității etc.

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

- Autoevaluări – 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;
- Evaluări 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;
- Evaluări din partea Directorului de Departament (evaluarea sumativă) - 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.
- Evaluări 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 și nedidactic acestea se fac în conformitate cu cerințele prevăzute în procedurile operaționale specifice gestionate de către Direcția Resurse-Umane, 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, spații 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 și 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 acestora la persoanele juridice fără scop patrimonial. În acest sens, Universitatea a contractat servicii de audit financiar intern, iar anual, bilanțul contabil este certificat de către un auditor independent, o firmă de audit autorizată.

b) Bază materială

Universitatea are în proprietate un patrimoniu important, constituit din clădiri destinate învățământului, mijloace fixe, (dotări cu aparatură de laborator, tehnică IT etc.) și obiecte de inventar, necesar desfășurării în bune condiții a procesului de învățământ de calitate. Campusul universitar are o



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



suprafață utilă de peste 45.000 mp și reprezintă o concentrare impresionantă de resurse financiare, materiale, umane, logistice, informaționale etc. 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.

Pentru desfășurarea programelor de studii din domeniul Sănătate, UTM are colaborări cu un număr mare de unități sanitare, atât publice cât și private, în structura cărora funcționează secții/compartimente/ laboratoare, care au dobândit, prin Ordin al Ministrului Sănătății, statutul de Clinici ale Universității Titu Maiorescu. De asemenea, prin centrele medicale înființate: Centrul clinic privat de asistență medicală dentară Titu Maiorescu și Centrul Medical de Diagnostic și Tratament “Titu Maiorescu” - dezvoltat în parteneriat cu Rețeaua privată de sănătate Regina Maria, Universitatea Titu Maiorescu oferă servicii medicale studenților, baze de practică și de integrare clinică pentru tinerele cadre didactice.

Dezvoltarea bazei materiale a constituit mereu o prioritate managerială, care privește, pe de o parte, continuarea investițiilor și a proiectelor începute și aflate în desfășurare, iar, pe de altă parte, studierea oportunității unor noi proiecte, în vederea consolidării și dezvoltării infrastructurii UTM. Investițiile în baza materială a Universității au un ritm accelerat: modernizarea sediilor, dezvoltarea campusului universitar medical, implementarea sistemelor inteligente de tipul managementului integrat al clădirilor, energia verde sunt doar câteva exemple.

În luna noiembrie 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 67B Sector 3. Noua clădire are o suprafață utilă de 2836 m², este construită pe cinci 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.

A fost realizată supraetajarea cu două nivele a Corpului V din Calea Văcărești nr. 187, Sector 4, având o suprafață construită de 1391 mp.

A fost aprobată începerea lucrărilor de dezafectare, modificări interioare și exterioare pentru Spital Universitar, din strada Gheorghe Petrașcu nr. 67, sector 3. Imobilul este compus din construcție cu S+P+9E, cu o suprafață construită la sol de 738,80 mp (suprafață utilă 13800 mp) și teren în suprafață totală de 4.990 mp. În campusul Universitar de Medicină din strada Gheorghe Petrașcu 67, 67A și 67B, au mai fost achiziționate 9 loturi de teren în suprafață totală de 931 mp. Este în lucru reconfigurarea și modernizarea spațiilor de învățământ aferente Facultății de Medicină și Facultății de Medicină Dentară din strada Gheorghe Petrașcu nr. 67A, sediul vechi, conform normelor legislative în vigoare (autorizare ISU).

A fost reamenajată și consolidată clădirea UTM din Tg. Jiu, strada Ecaterina Teodoroiu nr. 100.

c) Sistemul informatic și de comunicații

Universitatea a continuat 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. Digitalizarea Universității este un obiectiv major, realizat parțial, fie din resurse proprii fie din proiecte. UTM se află pe lista celor 61 de universități care beneficiază de calificarea în proiectul Guvernului României, prin Ministerul Educației, de digitalizare a universităților.

La nivel de infrastructură IT&C, totul este centralizat în jurul unui centru de date (Data Center), situat în clădirea corp V, unde sunt instalate echipamentele pentru acces Internet, management Intranet, poșta electronică, antivirus, backup, file-server și aplicații diverse necesare desfășurării



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



activității UTM. Soluția abordată pentru Data Center-ul UTM se bazează pe tehnologia serverelor de tip blade și este formată din sisteme de tehnologie 2021 furnizate de Hewlett Packard Enterprise (HPE), iar accesul la Internet a fost facilitat prin realizarea unei rețele WIFI cu tehnologie de ultimă generație (HPE Aruba), care deservește întreg campusul universitar al UTM. De asemenea, Universitatea Titu Maiorescu a investit în adoptarea serviciilor de cloud Microsoft pentru creșterea disponibilității site-ului web, precum și a aplicațiilor online dezvoltate sau în curs de dezvoltare.

În cursul anului 2023, laboratoarele de informatică au fost dotate cu o infrastructură modernă, bazată pe tehnologia All-in-One, marca HP, echipate cu ecrane de 24 de inch și procesoare Intel Core i7, achiziționate în cadrul proiectului UpDigitalUTM - Digitalizarea UTM și pregătirea profesilor digitale ale viitorului. Această nouă configurație aduce o serie de avantaje semnificative. În contrast cu arhitectura client-server tradițională, unde programele rulează pe server și sunt accesate de terminale, acum fiecare stație de lucru este autonomă și rulează aplicațiile locale.

Această schimbare nu numai că aduce o performanță și o experiență mai rapidă pentru utilizatori, dar elimină și orice dependență de conexiuni de rețea stabile pentru funcționarea adecvată a aplicațiilor.

Procesul de modernizare prin informatizare continuă prin dezvoltarea unui sistem propriu integrat și unitar de soluții software care va colecta și integra informațiile din procesul educațional (informații de secretariat, taxe studenți, planuri de învățământ, orare, etc.) cu informațiile din învățământul la distanță (e-learning) și cu informațiile utilizate de departamentele de suport (contabilitate, resurse umane, administrativ). Unele dintre rezultate, conform graficului de implementare a proiectului, constau în:

- Platforma Microsoft 365 pentru toate formele de învățământ, care oferă o gamă largă de aplicații precum: Teams, Forms, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive, OneNote, Forms, Bookings, Calendar, To Do etc. Microsoft Teams asigură comunicarea de grup și individuală între cadrele didactice și studenți, asigură încărcarea suporturilor de curs, asigură stabilirea meeting-urilor online cu o varietate de funcționalități precum: apeluri audio-video, chat, partajarea ecranului și a materialelor didactice, divizarea studenților în grupuri prin Breakout rooms, înregistrarea meeting-urilor, asigură evaluarea online a studenților prin opțiunea Assignments unde se pot stabili termene limită și se pot acorda punctaje, teste online prin Microsoft Forms;
- Portalul de admitere, unde se pot realiza următoarele: înscrierea online a candidaților, plata online a taxei de admitere de către candidați, validarea dosarelor de înscriere de către personalul din secretariatul facultăților, generarea și validarea online a clasamentelor de admitere;
- Portalul student, unde studenții pot achita orice tip de taxă (taxe de studii calculată automat la cursul BNR din ziua plății, alte taxe speciale), pot vizualiza planificarea examenelor din sesiunile de examinare și restanțe, pot vizualiza rezultatele examinărilor;
- Catalogul online, unde cadrele didactice pot introduce rezultatele examinării pentru toate disciplinele din norma didactică;
- Portalul de acte studii, unde orice absolvent se poate planifica pentru eliberarea actelor de finalizare a studiilor;
 - Portal înscriere evenimente/congrese unde se pot realiza următoarele: înscrierea online a participanților, achitarea online a taxei de înscriere, încărcarea de documente solicitate, emiterea automată a contractelor de prestări servicii și/ sau facturi fiscale;
 - Portal decontare transport STB, unde studentul eligibil poate solicita înscrierea online a decontării abonamentelor de transport local în comun prin depunerea documentelor solicitate, decontarea realizându-se în contul IBAN al studentului eligibil;
 - Aplicația de management al documentelor academice din UTM, achiziționată în cadrul proiectului UpDigitalUTM - Digitalizarea UTM și pregătirea profesilor digitale ale viitorului, care este o aplicație web de tip *paperless flow* pentru semnarea documentelor pe mai multe fluxuri,



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcărești, nr. 167, sector 4, București, cod 040051

tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro



incluzând atât opțiunea de semnare la distanță, cât și semnarea locală, folosind certificate calificatele stocate pe token, precum dispozitivele criptografice.

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 ventilație 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 definită 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 eficiente a serviciilor.

Pentru angajați, Managementul asigură condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare toate reglementările în vigoare, inclusiv cele referitoare la sănătatea și securitatea în muncă, situații de urgență și 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



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



verificate și întreținute corespunzător, atât pentru asigurarea unei calități deosebite a procesului de învățământ cât și pentru a nu periclită 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 în *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.

Cadrelor 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 învățământului superior nr. 199/2023, cu toate modificările și completările ulterioare;
- Legea 183/2024 privind statutul personalului de cercetare, dezvoltare și inovare;
- 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;



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcărești, nr. 167, sector 4, București, cod 040051

tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro



- Metodologia-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante în învățământul superior, aprobată prin HG nr. 1.339 din 29 decembrie 2023, cu modificările și completările ulterioare,
- 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 acelor 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 în 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 (telefonice sau verbale).

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 Președintelui 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:

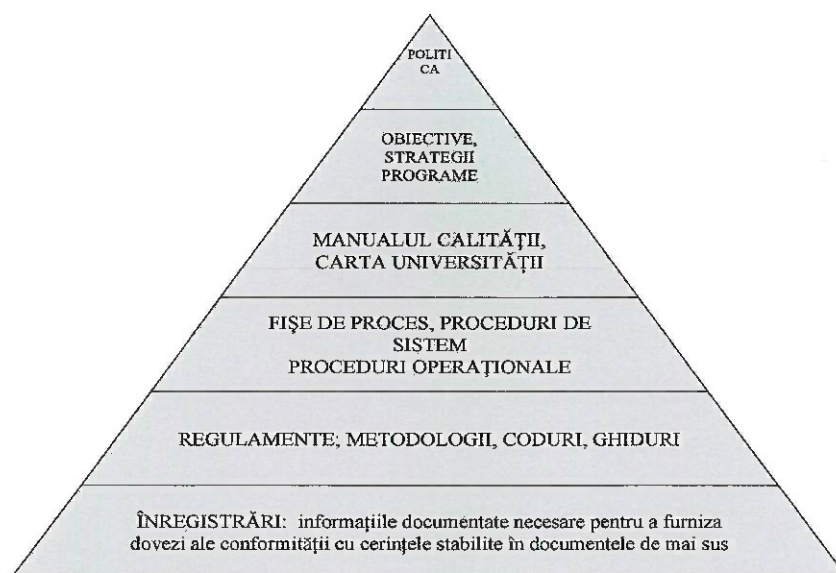
- disponibilitatea edițiilor/reviziilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea reglementează activitățile respective;
- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate odată cu difuzarea documentelor valabile;
- identificarea documentelor.

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 eficiente 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 eficientă 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 eficiente;
- 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 (studenți, 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, fișe 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 și 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 competențelor cu ocupații specifice pieței muncii,



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



- inițierea de programe noi de studii – extinderea ofertei educaționale prin deschiderea unor noi programe de studii.

Programele educaționale de la Universitatea Titu Maiorescu din București au ca scop specializarea universitară, proces prin care se dobândesc competențele profesionale și transversale necesare practicării unei activități complexe și specifice, cerute de către societate și 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 și 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 învățământului superior 199/2023, cu Regulamentul-cadru privind studiile universitare de doctorat, aprobat prin O.M. Nr. 3020/2024 din 8 ianuarie 2024, 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 invenție, 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 și 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.



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



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 în *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 în cadrul Programului ERASMUS +.

Regulamentele, metodologiile și 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,*
- *Regulament de organizare și desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență și master,*
- *Regulamentul de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație,*
- *Metodologie privind înscrierea și înmatricularea studenților străini la studii universitare de licență și masterat,*
- *Metodologia privind mobilitatea academică și înmatricularea/reînmatricularea în an superior a studenților prin recunoașterea și echivalarea studiilor*
- *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 operațională privind desfășurarea activităților în cadrul Programului ERASMUS +*
- *Procedura privind prevenirea plagiatului în lucrările de licență, disertație și doctorat,*
- *Procedura privind urmărirea și controlul modului de desfășurare a activităților didactice,*
- *Procedura de soluționare a conflictelor ce pot să apară în procesul de predare-învățare,*
- *Procedură de evaluare a cadrelor didactice,*
- *Procedura de soluționare a contestațiilor la examenele scrise,*
- *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_005*
- *Managementul actelor de studii și documentelor universitare, UTM_SG_FP_006*
- *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_PROEI_FP_008*
- *Managementul activităților de marketing, comunicare și PR, UTM_BMK_FP_013.*



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



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/disertației/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 fișa disciplinei aferentă va fi valabilă;
- ✓ Înregistrări de identificare a studenților, masteranzilor, doctoranzilor – cataloage, contracte de școlaritate, cod de utilizator în platforma ID, registru matricol etc.;
- ✓ Cerere susținere lucrare diplomă, 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 și 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 în 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 și 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 desfășurate în cadrul proiectelor cu finanțare europeană.

Un rol important în aceste activități îl are și Asociația Alumi a UTM. Relația dintre Universitate și asociația ALUMNI a UTM are în vedere monitorizarea eficientă a angajabilității absolvenților UTM, dar și valorificarea experienței acestora pentru eficientizarea programelor de studii (prin instrumente și 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



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcărești, nr. 167, sector 4, București, cod 040051

tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro



masteranzilor) valorificarea competențelor profesionale ale absolvenților și integrarea acestora pe piața muncii.

Calitatea prestației universitare este condiționată și validată și de dimensiunea relației partenariale 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/registru-national-al-calificarilor-din-invatamantul-superior-ncis/>).

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 și 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:



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



- 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 și angajatorilor) valorificarea competențelor profesionale ale absolvenților și integrarea acestora pe piața muncii.

Calitatea prestației universitare este condiționată și validată și de dimensiunea relației partenariale 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 și 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, și 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 și monitorizarea relației cu studenții, masteranzii, doctoranzii, partenerii interni și externi, colaboratorii, s.a. se bazează pe analiza datelor și 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 și doctoranzilor privind oferta educațională și 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 și sesizărilor studenților sau ale cadrelor didactice ori ale personalului auxiliar;
- consultări și mese rotunde cu potențialii angajatori;



- analiza cerințelor și tendințelor pieței muncii, a competențelor 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 și se stabilesc acțiunile corespunzătoare pentru continua creștere a satisfacției clienților (beneficiarilor) Universității.

Procedurile operaționale și documentele aferente sunt: *Procedură operațională privind derularea evaluării semestriale a cadrelor didactice de către studenți / masteranzi, prin platforma TEAMS, Procedura de autoevaluare, evaluare colegială și evaluare de către Directorul de Departament, Codul asigurării calității în activitatea didactică și de cercetare, Fișa de evaluare colegială, Chestionar de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, Fișa evaluare director departament, Chestionar de feedback pentru absolvenții Universității Titu Maiorescu, Chestionar de satisfacție studenți și masteranzi, Chestionar de evaluare a serviciilor de secretariat, Chestionar evaluare cantină, 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 și 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 de Audit 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



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



- 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;



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



- 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 câte 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



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



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

Nr.	Denumire	Cod
1	Carta Universității Titu Maiorescu	2023
2	Manualul Calității	UTM_BMC_MSMC_001
3	Regulament de organizare și funcționare a UTM	UTM_DRUS_REG_001
4	Regulament de funcționare a cantinei – restaurant - cafenea pentru studenți	UTM_CAN_REG_002
5	Regulament de organizare și funcționare a căminului studentesc al UTM	UTM_CAM_REG_003
6	Regulament de organizare și funcționare a Departamentului pentru Învățământ la Distanță	UTM_DID_REG_004
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" București	UTM_DSPP_REG_005
8	Regulament de organizare și funcționare a Departamentului de Specialitate cu Profil Psihopedagogic (D.S.P.P.)	UTM_DSPP_REG_006
9	Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de Etică universitară	UTM_CET_REG_007
10	Regulament de organizare și funcționare a Consiliului de Administrație a Universității Titu Maiorescu din București	UTM_CA_REG_008
11	Regulament de organizare și funcționare a Bibliotecii Avram Filipaș a Universității Titu Maiorescu	UTM_BAF_REG_009
12	Regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii universitare de doctorat în cadrul Universității Titu Maiorescu din București	UTM_IOSUD_REG_010
13	Regulament privind emiterea și gestionarea documentelor universitare	UTM_SG_REG_011
14	Regulament privind activitatea profesională a studenților în Sistemul European de Credite Transferabile	UTM_SEN_REG_015
15	Regulament de evaluare a competențelor și eliberare a certificatelor de competență lingvistică pentru limba română	UTM_SCRI_REG_016
16	Regulament de organizare și desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență și master, în programele de studii psihopedagogice, în programele de studii postuniversitare și în programul pregătitor de limba română pentru anul universitar 2024-2025	UTM_PROINV_REG_017
17	Regulament privind Nomenclatorul de taxe pentru anul universitar 2024 – 2025	UTM_SEN_REG_018
18	Regulament de organizare și desfășurare a examenelor de licență și disertație începând cu anul universitar 2023-2024	UTM_SEN_REG_019
19	Regulamentul instituțional de organizare și desfășurare a programelor de studii universitare de doctorat în cadrul Universității Titu Maiorescu din București	UTM_IOSUD_REG_020
20	Procedură de sistem privind controlul informațiilor documentate	UTM_BMC_PS_001
21	Procedură de sistem privind elaborarea documentelor sistemului de management al calității	UTM_BMC_PS_002
22	Procedură de sistem auditul intern al sistemului de management al calității	UTM_BMC_PS_003/
23	Procedură de sistem privind controlul neconformităților și acțiuni corective	UTM_BMC_PS_004
24	Procedură de sistem privind analiza sistemului de management al calității	UTM_BMC_PS_005
25	Procedură de sistem privind managementul riscurilor	UTM_BMC_PS_006
26	Procedură de sistem privind protecția datelor cu caracter personal ale angajaților Universității Titu Maiorescu	UTM_BPDCP_PS_007
27	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
28	Procedură de sistem privind arhivarea documentelor	UTM_ARH_PS_009



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcăreșii, 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



29	Procedură operațională privind Restituirea Taxelor De Studii	UTM_BTC_PO_001
30	Procedură operațională privind soluționarea cererilor de prelucrare a datelor cu caracter personal	UTM_BPDCP_PO_002
31	Procedură operațională privind inventarierea patrimoniului	UTM_DEC_PO_003
32	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
33	Procedura operațională privind emiterea și elaborarea actelor de studii	UTM_SG_PO_005
34	Procedură operațională privind cazare, decazare, transferul și accesul persoanelor străine în căminul studentesc al universității Titu Maiorescu	UTM_CAM_PO_006
35	Procedură operațională privind instruirea și perfecționarea periodică a personalului implicat în programele de studii la forma de învățământ la distanță	UTM_DID_PO_007
36	Procedură operațională privind gestionarea conturilor Microsoft 365	UTM_DITC_PO_008
37	Procedură operațională privind achizițiile din cadrul UTM	UTM_DITC_PO_009
38	Procedură operațională privind angajarea, promovare și evaluarea cadrelor didactice și de cercetare	UTM_DRUS_PO_010
39	Procedură operațională privind pontarea și salarizarea cadrelor didactice și de cercetare	UTM_DRUS_PO_011
40	Procedură operațională privind evaluarea performanțelor profesionale ale personalului didactic auxiliar și nedidactic	UTM_DRUS_PO_012
41	Procedură operațională privind instruirea și perfecționarea personalului didactic auxiliar și nedidactic	UTM_DRUS_PO_013
42	Procedură operațională privind selecția, recrutarea și angajarea personalului didactic auxiliar și nedidactic	UTM_DRUS_PO_014
43	Procedură operațională privind pontarea și salarizare personalului didactic auxiliar și nedidactic	UTM_DRUS_PO_015
44	Procedură operațională privind gestionarea materiilor prime, materiale de ambalare, reactivi de laborator și produselor de laborator	UTM_FF_PO_016
45	Procedură operațională privind protecția culegerii și prelucrării datelor cu caracter personal	UTM_BPDCP_PO_017
46	Procedură operațională de soluționare a conflictelor ce pot să apară în procesul de predare-învățare	UTM_SEN_PO_018
47	Procedura operațională de autoevaluare, evaluare colegială și evaluare de către directorul de departament a cadrelor didactice din Universitatea Titu Maiorescu	UTM_CEAC_PO_019
48	Procedură operațională privind validarea de către Senat a programelor de studii postuniversitare	UTM_SG_PO_020
49	Procedură operațională privind urmărirea și controlul modului de desfășurare a activităților didactice	UTM_SEN_PO_021
50	Procedură operațională de soluționare a contestațiilor la examenele scrise	UTM_CEAC_PO_022
51	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la venituri și creanțe	UTM_DEC_PO_023
52	Procedură operațională privind deconturile de trezorerie	UTM_DEC_PO_024
53	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la proiectele finanțate din fonduri nerambursabile	UTM_DEC_PO_025
54	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la imobilizări	UTM_DEC_PO_026



MINISTERUL EDUCAȚIEI

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcărești, nr. 187, sector 4, București, cod 040051

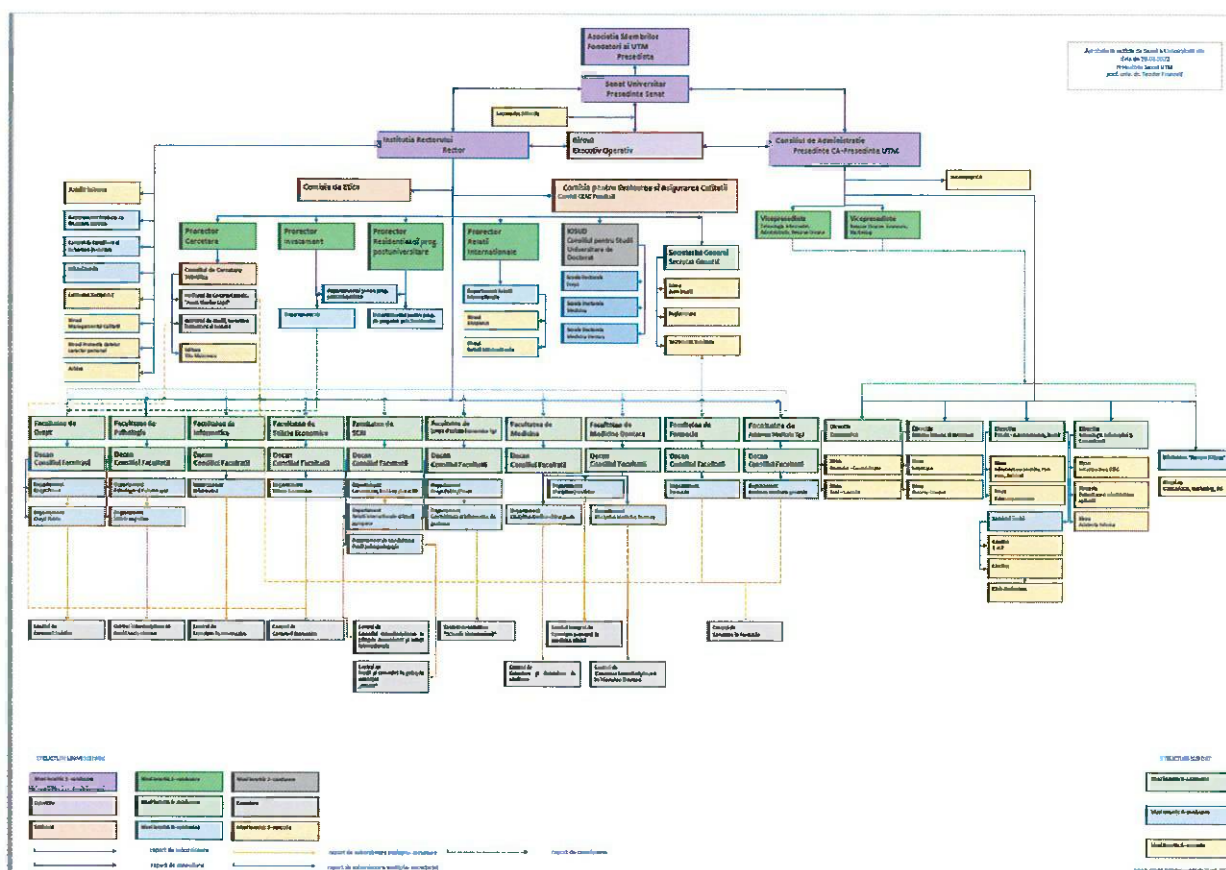
tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro



55	Procedură operațională privind tratamentele contabile referitoare la stocuri	UTM_DEC_PO_027
56	Procedură operațională privind reguli de conduită și de protecția muncii în laboratorul de microbiologie	UTM_FF_PO_028
57	Procedură operațională privind efectuarea curățeniei și decontaminării în laboratorul de microbiologie	UTM_FF_PO_029
58	Procedură operațională privind curățarea și sterilizarea materialelor utilizate pentru tehnici aseptice	UTM_FF_PO_030
59	Procedură operațională privind tehnicile de lucru în condiții aseptice pentru efectuarea analizelor microbiologice	UTM_FF_PO_031
60	Procedură operațională privind prepararea mediilor de cultură pentru determinările microbiologice	UTM_FF_PO_032
61	Procedură operațională privind verificarea proprietăților nutritive ale mediilor de cultură și validarea metodei de determinare a numărului de microorganisme	UTM_FF_PO_033
62	Procedură operațională privind controlul microbiologic al apei purificate și al altor tipuri de ape	UTM_FF_PO_034
63	Procedură operațională privind decontaminarea materialelor în laboratorul de control microbiologic	UTM_FF_PO_035
64	Procedură operațională privind efectuarea colorației gram	UTM_FF_PO_036
65	Procedură operațională privind determinarea numărului de bacterii coliforme	UTM_FF_PO_037
66	Procedură operațională privind determinarea numărului total de microorganisme aerobe – metoda însămânțării directe în mediul de cultură	UTM_FF_PO_038
67	Procedură operațională privind detectarea și evaluarea cantitativă a enterobacteriaceaelor și a altor bacterii gram – negative	UTM_FF_PO_039
68	Procedură operațională privind modul de punere în evidență a bacteriei escherichia coli	UTM_FF_PO_040
69	Procedură operațională privind modul de punere în evidență a bacteriei pseudomonas aeruginosa	UTM_FF_PO_041
70	Procedură operațională privind controlul sterilității mediilor de cultură	UTM_FF_PO_042
71	Procedură operațională privind operarea și curățarea ph-metrului consort	UTM_FF_PO_043
72	Procedură operațională privind operarea și curățarea sistemului de sitare	UTM_FF_PO_044
73	Procedură operațională privind operarea și curățarea etuvei memmert	UTM_FF_PO_045
74	Procedură operațională privind operarea și curățarea băii de ultrasunete	UTM_FF_PO_046
75	Procedură operațională privind operarea și curățarea centrifugii	UTM_FF_PO_047
76	Procedură operațională privind monitorizarea și evaluarea procesului didactic și de comunicare în cadrul programelor de studii la forma de învățământ la distanță	UTM_DID_PO_048
77	Procedură operațională privind asigurarea echivalenței activităților din planul de învățământ de la ID cu cele de la IF	UTM_DID_PO_049
78	Procedură operațională privind actualizarea periodică a materialelor de studiu realizate în tehnologia ID	UTM_DID_PO_050
79	Procedură operațională de evaluare periodică a performanțelor întregului personal implicat în programele de studii ID	UTM_DID_PO_051
80	Procedură operațională privind modalitatea de recuperare a activităților didactice aferente Lp AMG Tg. Jiu	UTM_AMG_PO_053
81	Procedură privind confirmarea autenticității actelor de studii pentru absolvenții universității Titu Maiorescu cetățeni ai statului Israel	UTM_SG_PO_054
82	Procedura operațională privind circuitul documentelor prin Registratura	UTM_REG_PO_055

83	Procedură operațională privind decontarea abonamentelor achiziționate de către studenții eligibili pentru mijloacele de transport local în comun	UTM_DITC_PO_056
84	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
85	Metodologie de organizare și desfășurare a referendumului universitar la nivelul Universității Titu Maiorescu din București pentru alegerea modalității de desemnare a Rectorului pentru mandatul 2024-2029	UTM_SEN_MET_004
86	Metodologie privind procesul de constituire și de alegere a structurilor și funcțiilor de conducere din Universitatea "Titu Maiorescu" din București pentru perioada 2024-2029	UTM_SEN_MET_005
87	Metodologie proprie de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante	UTM_PROINV_MET_006
88	Metodologie de înscriere la concursul de admitere în programele de studii universitare și postuniversitare a cetățenilor străini, românilor de pretutindeni și a absolvenților învățământului liceal/universitar din sisteme internaționale acreditate și recunoscute pentru anul universitar 2024-2025	UTM_PROREI_MET_007
89	Metodologie de desemnare a membrilor consiliului pentru studiile univ. de doctorat CSUD din cadrul IOSUD UTM	UTM_IOSUD_MET_008
90	Metodologie de organizare și desfășurare a concursului public de ocupare a postului de director al CSUD din UTM	UTM_IOSUD_MET_009
91	Metodologie de admitere la studiile universitare de doctorat organizate în cadrul IOSUD Titu Maiorescu	UTM_IOSUD_MET_010
92	Metodologia de acordare a atestatului de abilitare în cadrul IOSUD - Universitatea Titu Maiorescu București	UTM_IOSUD_MET_011
93	Metodologie privind mobilitatea academică și înmatricularea/reînmatricularea în an superior a studenților prin recunoașterea și echivalarea studiilor	UTM_PROINV_MET_012
94	Codul de etică și deontologie universitară	UTM_SEN_COD_001
95	Ghid Microsoft Teams pentru cadre didactice	UTM_DITC_GHID_001
96	Ghid Microsoft Teams pentru studenți	UTM_DITC_GHID_002
97	Ghid de utilizare portal admitere www.utm.ro	UTM_DITC_GHID_004
98	Ghid portal UTM pentru studenți	UTM_DITC_GHID_006
99	Ghid catalog online pentru cadre didactice	UTM_DITC_GHID_007
100	Ghid portal de admitere pentru personalul din secretariatele facultăților	UTM_DITC_GHID_008
101	GHID ADMITERE ONLINE pentru candidații de la programele în limba engleză	UTM_DITC_GHID_009
102	Ghid de norme etice privind utilizarea platformei e-learning Microsoft Teams	UTM_DITC_GHID_010
103	Ghid de elaborare a suporturilor de curs în tehnologia ID	UTM_DID_GHID_011
104	Ghid portal pentru utilizatorii din cadrul UTM	UTM_DITC_GHID_012
105	User guide admission portal	UTM_DITC_GHID_013
106	Ghid Referendum	UTM_DITC_GHID_014
107	Ghid de utilizare portal evenimente	UTM_DITC_GHID_015
108	Fișa Procesului Planificare Strategică	UTM_REC_FP_001
109	Fișa Procesului Managementul Performanței	UTM_REC_FP_002
110	Fișa Procesului Managementul Calității	UTM_BMC_FP_003
111	Fișa Procesului Învățământ	UTM_PROINV_FP_004
112	Fișa Procesului Cercetare Științifică și Valorificarea Rezultatelor Acesteia	UTM_PROCS_FP_005
113	Fișa Procesului Managementul Actelor De Studii și Documentelor Universitare	UTM_SG_FP_006
114	Fișa Procesului Asigurarea Condițiilor De Locuit în Căminele Studențești	UTM_CAM_FP_7.1
115	Fișa Procesului Servicii de Alimentație Publică (Cantină)	UTM_CAN_FP_7.2
116	Fișa Procesului Consiliere Și Orientare În Carieră	UTM_CCOC_FP_7.3
117	Fișa Procesului Managementul Relației Cu Alunni	UTM_VCA1_FP_7.4
118	Fișa Procesului Managementul Relațiilor Internaționale	UTM_PROREI_FP_008
119	Fișa Procesului Managementul Activităților Financiare	UTM_DEC_FP_009
120	Fișa Procesului Managementul Resurselor Umane Și Salarizare	UTM_DRUS_FP_010
121	Fișa Procesului Managementul Activităților Administrative	UTM_DTA_FP_011
122	Fișa Procesului Managementul Activităților It&C	UTM_DITC_FP_012
123	Fișa procesului Managementul activităților de marketing, comunicare și PR	UTM_BMK_FP_013

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

