

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 1/37	

CUPRINS

Nr. cap.	Denumire capitol
	Cuprinsul și revizia MSMC
	Date de identificare
	Scurt istoric
1	Scop și domeniu de aplicare
2	Documente de referință
3	Termeni și abrevieri
4	Sistem de management al calitatii
4.1	Cerințe generale
4.2	Cerințe referitoare la documentație
4.2.1	Structura documentelor SMC
4.2.2	Controlul MSMC
4.2.3	Controlul documentelor
4.2.4	Controlul înregistrărilor
5	Responsabilitatea managementului
5.1	Angajamentul managementului
5.2	Orientare către client
5.3	Politica referitoare la calitate
5.4	Planificare
5.4.1	Obiectivele calității
5.4.2	Planificarea SMC
5.5	Responsabilitate, autoritate și comunicare
5.5.1	Responsabilitate și autoritate
5.5.2	Reprezentantul managementului
5.5.3	Comunicare internă și externă
5.6.	Analiza efectuată de management
6	Managementul resurselor
6.1	Asigurarea resurselor
6.2	Resurse umane
6.2.1	Competență, conștientizare și Instruire
6.3	Infrastructură
6.4	Mediu de lucru
7	Realizarea serviciului
7.1	Planificarea realizării serviciului
7.2	Procese referitoare la relația cu clientul
7.2.1	Determinarea cerințelor referitoare la produs și analiza cerințelor referitoare la serviciu
7.2.2	Comunicarea cu clientul
7.3.	Proiectare și dezvoltare
7.4	Aprovizionarea
7.5.1	Controlul furnizării serviciului
7.5.2	Validarea furnizării serviciului
7.5.3	Identificarea și trasabilitatea
7.5.4	Păstrarea produsului
7.6	Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 2/37	

8	Managementul proceselor de măsurare, analiză și îmbunătățire
8.1	Generalități
8.2	Monitorizare și măsurare
8.2.1	Evaluarea satisfacției clienților
8.2.2	Audituri interne
8.2.3	Măsurarea și monitorizarea proceselor
8.2.4	Măsurarea și monitorizarea produselor/serviciilor
8.3	Controlul neconformităților
8.4	Analiza datelor
8.5	Îmbunătățire
8.5.1	Îmbunătățirea continuă a SMC
8.5.2	Acțiuni corective și preventive
9	Anexe
	Anexa 1- Harta proceselor SMC
	Anexa 2- Organigrama
	Anexa 3- Lista procedurilor de sistem și de proces
	Anexa 4- Declarația Rectorului privind politica de calitate

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 3/37	

STADIUL REVIZIILOR MSC

Nr. cap.	Denumire capitol	Nr. ed./rev	Data ultimei revizii
	Cuprinsul și revizia MSMC	1/0	04.06.2009
	Date de identificare	1/0	04.06.2009
	Scurt istoric	1/0	04.06.2009
1	Scop și domeniu de aplicare	1/1	01.09.2009
2	Documente de referință	1/0	04.06.2009
3	Termeni și abrevieri	1/0	04.06.2009
4	Sistem de management al calitatii	1/0	04.06.2009
4.1	Cerințe generale	1/0	04.06.2009
4.2	Cerințe referitoare la documentație	1/0	04.06.2009
4.2.1	Structura documentelor SMC	1/0	04.06.2009
4.2.2	Controlul MSMC	1/0	04.06.2009
4.2.3	Controlul documentelor	1/0	04.06.2009
4.2.4	Controlul înregistrărilor	1/0	04.06.2009
5	Responsabilitatea managementului	1/0	04.06.2009
5.1	Angajamentul managementului	1/0	04.06.2009
5.2	Orientare către client	1/0	04.06.2009
5.3	Politica referitoare la calitate	1/0	04.06.2009
5.4	Planificare	1/0	04.06.2009
5.4.1	Obiectivele calității	1/0	04.06.2009
5.4.2	Planificarea SMC	1/0	04.06.2009
5.5	Responsabilitate, autoritate și comunicare	1/0	04.06.2009
5.5.1	Responsabilitate și autoritate	1/0	04.06.2009
5.5.2	Reprezentantul managementului	1/0	04.06.2009
5.5.3	Comunicare internă și externă	1/0	04.06.2009
5.6.	Analiza efectuată de management	1/0	04.06.2009
6	Managementul resurselor	1/0	04.06.2009
6.1	Asigurarea resurselor	1/0	04.06.2009
6.2	Resurse umane	1/0	04.06.2009
6.2.1	Competență, conștientizare și Instruire	1/0	04.06.2009
6.3	Infrastructură	1/0	04.06.2009
6.4	Mediu de lucru	1/0	04.06.2009
7	Realizarea serviciului	1/0	04.06.2009
7.1	Planificarea realizării serviciului	1/0	04.06.2009
7.2	Procese referitoare la relația cu clientul	1/0	04.06.2009
7.2.1	Determinarea cerințelor referitoare la serviciu și analiza cerințelor referitoare la serviciu	1/0	04.06.2009
7.2.2	Comunicarea cu clientul	1/0	04.06.2009
7.3	Proiectare și dezvoltare	1/1	01.09.2009
7.4	Aprovizionarea	1/0	04.06.2009
7.5.1	Controlul furnizării serviciului	1/0	04.06.2009
7.5.2	Validarea furnizării serviciului	1/1	01.09.2009
7.5.3	Identificarea și trasabilitatea	1/0	04.06.2009
7.5.4	Păstrarea produsului	1/0	04.06.2009
7.6	Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare	1/0	04.06.2009

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 4/37	

8	Managementul proceselor de măsurare, analiză și îmbunătățire	1/0	04.06.2009
8.1	Generalități	1/0	04.06.2009
8.2	Monitorizare și măsurare	1/0	04.06.2009
8.2.1	Evaluarea satisfacției clienților	1/0	04.06.2009
8.2.2	Audituri interne	1/0	04.06.2009
8.2.3	Măsurarea și monitorizarea proceselor	1/0	04.06.2009
8.2.4	Măsurarea și monitorizarea produselor/serviciilor	1/0	04.06.2009
8.3	Controlul neconformităților	1/0	04.06.2009
8.4	Analiza datelor	1/0	04.06.2009
8.5	Îmbunătățire	1/0	04.06.2009
8.5.1	Îmbunătățirea continuă a SMC	1/0	04.06.2009
8.5.2	Acțiuni corective și preventive	1/0	04.06.2009
9	Anexe	1/0	04.06.2009
	Anexa 1- Harta proceselor SMC	1/0	04.06.2009
	Anexa 2- Organigrama	1/0	04.06.2009
	Anexa 3- Lista procedurilor de sistem și de proces	1/0	04.06.2009
	Anexa 4- Declarația Rectorului privind politica de calitate	1/0	04.06.2009
MSMC 01		1/1	01.09.2009

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 6/37	

DATE DE IDENTIFICARE:

Denumire : **Universitatea de Artă și Design din Cluj Napoca**

Adresa :

Nr. crt.	Adresa	Felul activitatii
1.	CLUJ NAPOCA Str. Alex. Vaida Voievod, nr.6	Facultatea de Arte Plastice Sectia Pedagogia Artelor
2.	CLUJ NAPOCA Str. Roosevelt, nr.2	Facultatea de Arte Decorative și Design Sectia Design
3.	CLUJ NAPOCA Str. Roosevelt, nr.8	
4.	CLUJ NAPOCA/Casa Matei Str. Matei Corvin, nr.6	Facultatea de Arte Decorative și Design Discipline Teoretice
5.	CLUJ NAPOCA Str. Observatorului, Bl. OS3	Facultatea de Arte Plastice Sectia Foto-Video
6.	CLUJ NAPOCA Str. Piata Unirii, nr.31	Rectorat Directia Generala Administrativa Facultatea de Arte Plastice Sectia Grafica
7.	CLUJ NAPOCA Str. Albac, nr. 21	Directia Generala Administrativa Camin studentesc
8.	CLUJ NAPOCA Str. Aleea Parcului, nr. 2	Facultatea de Arte Plastice Sectia Pictura
9.	CLUJ NAPOCA Str. Aurel Vlaicu, nr 17-19	Facultatea de Arte Plastice Sectia Sculptura Facultatea de Arte Decorative și Design Sectia Ceramica-Sticlă-Metal Sectia Arte textile (design vestimentar, design textil)

Telefon : **+40-264-591.577/Rectorat**

Fax : **+40-264-592.890/Rectorat**

PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII:

Prima școală de artă din țară a fost întemeiată în secolul al XVIII-lea la Cluj, în anul 1781. Premergătoare acestora pot fi considerate, ca prime forme de învățământ cu caracter artistic, școlile de iconari și pictori de biserici ca cele de la Nicula, Laz, Făgăraș.

Unirea Transilvaniei cu România (1 decembrie 1918), a avut consecințe benefice și pentru învățământul artistic. O dată cu întemeierea Universității Daciei Superioare (1919) din Cluj, Consiliul Dirigent a plănuțit și o școală de "belle arts". Proiectul se va finaliza la 15 noiembrie 1925 prin înființarea Școlii de Arte Frumoase, care își va deschide porțile în ianuarie 1926, având în componență două secții: pictură și sculptură. Școala va parcurge mai multe faze, prima fiind cuprinsă între 1926-1933, urmată de etapa timișoreană – cauzată de cel de-al doilea război mondial. Primul director al școlii a fost profesorul Alexandru Popp, afirmat în cercul profesoral al Școlii de Arte Decorative de la Budapesta, urmat de pictorii Pericle Capidan, Catul Bogdan, Anastase Demian și de sculptorii Eugen Pascu și Romul Ladea. Profesorul Victor Papilian îndruma disciplina de anatomie artistică, iar Coriolan Petran istoria artei. Estetica și istoria naturii erau conduse de Emil Isac, inspector general al artelor din Transilvania. Atanase Popa îndruma cursurile de perspectiva și geometrie.

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		MSMC - 01	
			Ed.: 1	Rev.: 1
	Pag. 7/37			

Pedagogia a beneficiat și ea de prezenta a două mari personalități: Gh. Bogdan Duica și Liviu Rusu.

Revenirea la Cluj a școlii datează din 1950. Denumirea școlii devine Institutul de Arte Plastice “Ioan Andreescu”, dobândind o excelentă reputație națională prin intermediul unor profesori și absolvenți de marcă, ce au contribuit la prestigiul artei moderne și contemporane românești. Aurel Ciupe, Romul Ladea, Kos Andras, Andrassy Zoltan, Abodi Nagy Béla, Daniel Popescu, Feszt Ladislau, Petre Abrudan, Paul Sima etc.

UAD Etapa recenta

În anul 1990 denumirea instituției se schimbă în Academia de Arte Vizuale “Ioan Andreescu”, pentru ca în 2001 să devină Universitatea de Artă și Design (UAD) din Cluj. În prezent UAD beneficiază de un corp profesoral consolidat în ultimii ani cu multi artiști tineri și de un bun prestigiu național și internațional. Procesul de compatibilizare a structurii de învățământ, a curriculei și managementului universitar cu cele ale instituțiilor similare europene a condus la lărgirea ariei specializărilor studiate prin înființarea secțiilor Foto-Video-Procesare computerizată a imaginii, Pedagogia Artei, Conservare-Restaurare, care se adaugă celor tradiționale: Pictură, Sculptură, Grafică, Ceramică-Sticlă-Metal, Arte Textile, Design.

Universitatea de Artă și Design este o instituție de învățământ superior acreditată. În cadrul UAD funcționează specializarea Pictură su sediul la Sighișoara, precum și Departamentul de Pregătire a Personalului Didactic.

Structura Universității

Universitatea de Artă și Design din Cluj-Napoca este o comunitate academică formată din cadre didactice, cercetători, studenți, personal tehnic și administrativ. Universitatea își stabilește propria structură în conformitate cu prevederile legii, cu interesele învățământului, cercetării și societății, cu bugetul de care dispune.

Universitatea are în structură
două facultăți:
Facultatea de Arte Plastice și
Facultatea de Arte Decorative și Design;
și
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic.

Constituirea sau afilierea unei facultăți se hotărăsc de către Senat. Facultățile cuprind catedre și departamente care desfășoară cercetarea științifică și realizează procesul didactic.

Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 8/37	

1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

SCOP:

- Prin MSMC, demonstrează că:
- SMC implementat în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008 este documentat, menținut și îmbunătățit continuu;
 - asigură conformitatea cu politica SMC;
 - furnizează consecvent servicii care să satisfacă cerințele privind calitatea, cerințele clienților și cerințele reglementărilor în vigoare;
 - urmărește să crească satisfacția clienților prin procesele de îmbunătățire continuă și prin asigurarea conformității cu cerințele clientului și cu cele ale reglementărilor în vigoare.

DOMENIUL DE APLICARE:

În cadrul SMC al UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN-CLUJ NAPOCA sunt incluse procese aferente activităților de furnizare de servicii:

- *Activități de învățământ universitar pentru ciclurile de studii de licență, masterat și doctorat în domeniul Arte plastice, decorative și design.*
- *Activități de pregătire și perfecționare a personalului didactic.*
- *Activități de cercetare științifică.*
- *Activități de formare continuă în domeniul Arte plastice, decorative și design .*

Corelat cu cerințele SR EN ISO 9001:2008, în tabelul următor este prezentată **justificarea excluderilor aferente clauzei 7**. Aceste excluderi nu influențează abilitatea UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN – CLUJ - NAPOCA sau responsabilitatea de a furniza un serviciu care să satisfacă cerințele clientului și alte reglementări aplicabile.

Clauza SR EN ISO 9001:2008	Excludere	Justificare
7.3	Proiectare și dezvoltare	UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN – CLUJ - NAPOCA nu desfășoară procese de proiectare a serviciilor furnizate, acestea desfășurându-se pe baza reglementărilor și normelor aplicabile în vigoare.
7.5.2.	Validarea proceselor	UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN – CLUJ - NAPOCA nu furnizează servicii care nu pot fi măsurate sau monitorizate ulterior și în consecință, deficiențele să devină evidente numai după ce serviciul a fost furnizat.

Clauzele precizate la excludere nu sunt aplicabile, dar în situația în care acestea vor deveni aplicabile, UNIVERSITATEA DE ARTĂ ȘI DESIGN-CLUJ NAPOCA le va include în cadrul SMC.

MSMC este aprobat de către conducerea UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN – CLUJ - NAPOCA, iar aplicarea acestuia este o cerință obligatorie pentru toate procesele din cadrul SMC.

MSMC este folosit în:

- scopuri interne pentru informarea și instruirea personalului;
- scopuri externe pentru a fi difuzat organismelor de certificare, clienților și celorlalte părți interesate.

Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 9/37	

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2008-Sisteme de management al calității.Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2006-Sisteme de management al calității.Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 9004:2001-Sisteme de management al calității.Linii directoare pentru imbunatatirea performantei.
- SR EN ISO 19011:2003-Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu.
- SR ISO/TR 10013:2003-Linii directoare pentru documentatia sistemului de management al calitatii.
- SR ISO IWA 2:2009-Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2008 în domeniul educației.
- SR EN ISO 9004-4+ A1:1998-Managementul calitatii si elemente ale sistemului calitatii. Partea 4: Ghid pentru imbunatatirea calitatii.
- SR ISO/ TR 10015:2000-Managementul calitatii. Linii directoare pentru instruire.
- SR ISO 10005:1999-Managementul calitatii. Ghid pentru planurile calitatii.
- SR EN ISO 10002:2005-Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamatiiilor in cadrul organizatiilor.
- SR ISO/TR 10017:2005-Indrumari referitoare la utilizare tehnicilor statistice pentru ISO 9001:2000.
- SR ISO 10001:2008-Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații.
- SR ISO 10002:2005-Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamatiiilor in cadrul organizatiilor.
- SR ISO 10003:2008-Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru soluționarea litigiilor în afara organizațiilor.
- Legi, reglementări, normative, standarde specifice domeniului conform Listei documentelor în vigoare.

3. TERMINOLOGIE

Pentru implementarea SMC se aplică termenii și definițiile din standardele SR EN ISO 9000:2006.

Pe lângă termenii recomandați de documentația de referință, prezentul Manual al calității adoptă definiții specifice pentru **produs** și **client**, prin adaptarea conceptelor fundamentale din managementul calității la învățământul superior:

Produsul universității este dat de **COMPETENȚELE UNIVERSITARE** asimilate de către studenți în urma procesului de învățământ, derulat conform planurilor de învățământ și a fișelor specializărilor și disciplinelor.

Clientul universității este **SOCIETATEA**, reprezentată prin instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea formei de muncă și în ultimă instanță - contribuabilii.

Studenții sunt purtători ai cerințelor clientului dar și ai produsului universității: ei au așteptări proprii în ceea ce privește pregătirea profesională, iar ca participanți la procesul de învățământ achiziționează **cunoștințe și deprinderi** care formează **competențele profesionale**.

Studenții sunt **parteneri** ai universității care acționează împreună pentru realizarea produsului final – competența profesională certificată prin diploma universitară. In acest context ei participă la toate activitățile privind îmbunătățirea continuă a calității proceselor, pentru satisfacerea cerințelor societății.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 10/37	

ABREVIERI:

1.	R	= Rector
2.	P	= Președinte
3.	PR	= Prorector
4.	D	= Decan
5.	C	= Cancelar
6.	SSF	= Secretar Științific Facultate
7.	DD	= Director Departament
8.	DGA	= Director General Administrativ
9.	DPPD	= Departament de pregătire a personalului didactic
10.	FAP	= Facultatea de Arte Plastice
11.	FADD	= Facultatea de Arte Decorative și Design
12.	DUCD	= Director Unitate de Cercetare
13.	DM	= Director programe de masterat
14.	PAC	= Propunere de angajare a unei cheltuieli
15.	CFP	= Control financiar preventiv
16.	PC	= Personal contabilitate
17.	B	= Bibliotecă
18.	RIR	= Registru inventar reviste
19.	RIC	= Registru inventar cărți
20.	RIIC	= Registru intrare ieșire a corespondenței
21.	SB	= Serviciul Bibliotecă
22.	DC	= Discipline/catedre
23.	SS	= Secretar Șef UAD
24.	CS	= Contabil Șef
25.	SSCC	= Șef serviciu Centru Comunicații
26.	AI	= Audit Intern
27.	J	= Jurist
28.	E	= Economist
29.	RMC	= Reprezentantul Conducerii cu managementul calității
30.	SMC	= Sistem de Management al Calității
31.	PS	= Procedură de Sistem
32.	PP	= Procedură de Proces
33.	MSMC	= Manualul Sistemului de Management al calității
34.	Rproc	= Responsabil de proces
35.	RA	= Responsabil Activitate
36.	FP	= Fișă de Post
37.	PL	= Procedură de lucru
38.	IL	= Instrucțiune de lucru
39.	GS	= Ghid de studiu
40.	RAC/RAP	= Fisa/Raport de Acțiuni Corective/Preventive
41.	PMO	= Program de Monitorizare Obiective
42.	ROF	= Regulament de Organizare și Funcționare
43.	A	= Acreditat
44.	BAS	= Birou acte studii
45.	BC	= Biroul consiliului facultății
46.	BS	= Biroul senatului
47.	M	= Master
48.	ECTS	= European credit transfer system (sistemul european de transfer al creditelor)
49.	HBC	= Hotărâre a biroului consiliului
50.	HBS	= Hotărâre a biroului senatului

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 11/37	

- | | |
|----------|---|
| 51. HC | = Hotărâre a consiliului |
| 52. HG | = Hotărâre a Guvernului |
| 53. HS | = Hotărâre a senatului |
| 54. MECI | = Ministerul Educației, Cercetării și Inovării |
| 55. OM | = Ordinul ministrului |
| 56. UAD | = Universitatea de Artă și Design din Cluj - Napoca |
| 57. PRST | = Prorectoratul Științific |
| 58. CPU | = Cursuri postuniversitare |

Acest document este proprietatea **Universității de Arta și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

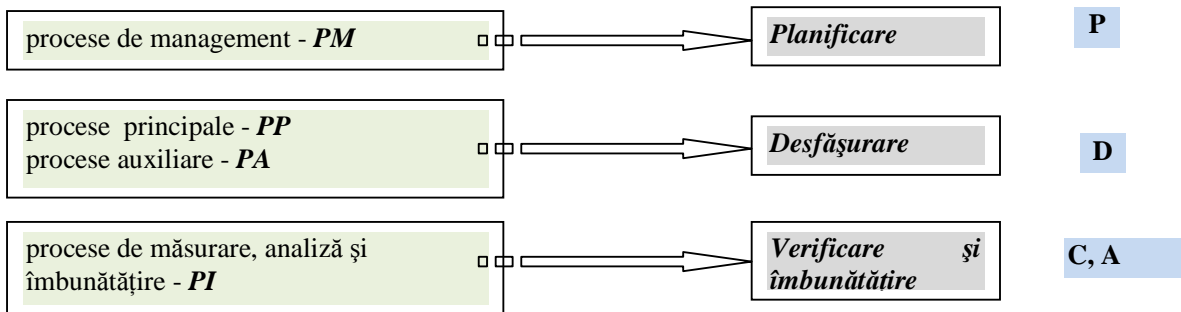
4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1.1 GENERALITĂȚI

SMC din cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA este stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008.

În cadrul SMC al UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA:

- s-au identificat toate procesele necesare funcționării SMC, **Anexa 1 -Harta SMC** Așa cum rezultă din hartă, procesele incluse în SMC sunt structurate în 4 categorii:
 - procese de management - **PM**
 - procese principale - **PP**
 - procese auxiliare - **PA**
 - procese de măsurare, analiză și îmbunătățire - **PI**
- prin procedurile SMC s-a stabilit succesiunea și interacțiunea între procesele incluse în SMC. Astfel, în fiecare procedură de sistem, elaborată ca descriere de proces, sunt precizate:
 - ieșirile din procesele din amonte care sunt intrări în procesul descris de procedură
 - ieșirile din procesul descris de procedură care sunt intrări în procesele din aval
- prin documentele SMC s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente
- sunt asigurate resursele necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor
- pentru îmbunătățirea continuă a SMC:
 - s-a stabilit ciclul **P-D-C-A pentru SMC**, astfel, corelat cu structurarea proceselor incluse în SMC, cele 4 categorii de procese s-au încadrat în etapele de **Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire** (PDCA provine din inițialele din limba engleză Plan-Do-Check-Act)



- s-au stabilit obiective specifice ale calității, conform Cartei Universitatii
- s-a stabilit ciclul **P-D-C-A pentru fiecare proces** inclus în SMC, astfel din descrierea de proces rezultă etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire
- toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate
- sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor

4.1.2 CONTROLUL PROCESELOR EXTERNE

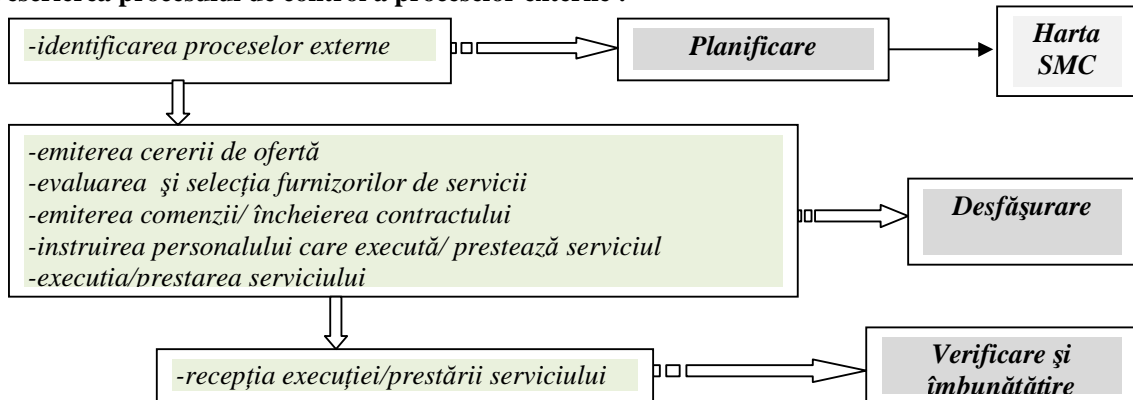
În cadrul SMC al UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-au identificat toate procesele externe, respectiv procesele care se desfășoară de către firme terțe care presupun furnizarea unui serviciu și care poate influența conformitatea furnizării serviciului cu cerințele specificate. În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-a stabilit metodologia de control al unor astfel de procese.

Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

Descrierea procesului de control a proceselor externe :



Înregistrările aferente procesului de control a proceselor externe sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de control al proceselor externe identificate în cadrul SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate printr-o procedură documentată:

PP 06 – Achizitii

4.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

4.2.1 STRUCTURA DOCUMENTELOR SMC

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA documentele incluse în SMC sunt:

- **Documente specifice SMC:**
 - Manualul Sistemului de Management al Calității - MSMC
 - Proceduri de sistem - PS, **Anexa 3**
 - Proceduri de proces - PP, **Anexa 3**
 - Harta SMC, **Anexa 1**
 - Declarație Rectorului privind politica de calitate, **Anexa 4**
 - Hotărâri ale Senatului universității
- **Documente organizatorice:**
 - Organigrama SMC, **Anexa 2**
 - Fișe de post - **FP**
- **Documente tehnice:**
 - Proceduri de lucru - **PL**
 - Instrucțiuni de lucru - **IL**
 - Regulamente – **ROF/RI/R...**
 - Ghiduri de Studiu – **GS**
- **Documente externe:**
 - Documentații tehnice suport (cărți de specialitate, cataloage de produse, prospecte, reviste de specialitate, etc.)
 - Reglementări (standarde, acte normative, legi, ordonanțe, hotărâri, norme departamentale, etc.)
- **Înregistrări ale SMC** - solicitate de standardul SR EN ISO 9001:2008

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 14/37	

4.2.2. MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MSMC este un document managerial, care:

- definește politica privind calitatea -**Declarația Rectorului privind politica de calitate.**
- prezintă organizarea SMC, precum și autoritatea și responsabilitatea funcțiilor implicate în implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC
- descrie SMC și prezintă domeniul de aplicare a SMC
- prezintă toate procesele incluse în SMC și interacțiunea între acestea
- descrie practicile și metodele folosite pentru a asigura continuu obținerea calității specificate pentru produse, corelate cu procedurile documentate incluse în SMC.

Controlul MSMC:

- este elaborat de personal autorizat în conformitate cu cerințele SR ISO/TR 10013:2003.
- se identifică prin informațiile de pe pagina de gardă și din cartușul prevăzut la partea superioară a fiecărei pagini.
- este verificat și aprobat de personal autorizat.
- se emite în original.
- copiile pot fi emise sub formă de: copie controlată și/sau copie necontrolată.
- copiile controlate fac obiectul reviziilor.
- copiile necontrolate nu fac obiectul reviziilor ulterioare emiterii acestora, au caracter informativ și sunt pregătite special în eventualitatea unor audituri, întâlniri, vizite.
- copiile controlate au numerotare independentă față de copiile necontrolate.
- originalul MSMC se păstrează la RMC.
- copiile controlate și cele necontrolate ale MSMC sunt difuzate conform Listei de difuzare.
- este emis inițial în ediție 1 și revizie 0.
- în cadrul unei ediții se pot efectua modificări ca urmare a:
 - unor legi noi și/ sau modificări în standardele sau normele pe baza cărora s-a implementat SMC;
 - schimbărilor în structura organizatorică;
 - necesității de îmbunătățire SMC;
 - cerințelor întemeiate ale părților interesate.
- după un număr de max. 5 revizii în cadrul unei ediții sau atunci când se schimbă radical structura manualului, se trece la o nouă ediție. Toate capitolele noii ediții sunt emise inițial în revizie 0.
- la revizia MSMC sunt respectate aceleași reguli stabilite pentru elaborare, aprobare, emiteri și difuzare.
- în cadrul unei revizii modificările sunt evidențiate prin:
 - creșterea numărului reviziei în cartușul fiecărei pagini a capitolului/subcapitolului revizuit;
 - modificările sunt indicate de o linie verticală în marginea din stânga;
 - evidențierea tuturor modificărilor în Lista de control al reviziilor;
 - creșterea numărului reviziei MSMC.
- numărul reviziei MSMC, reprezintă numărul ultimei intervenții efectuate în cadrul MSMC și este evidențiat pe pagina de gardă a MSMC.
- la fiecare revizie se modifică și pagina de gardă a MSMC, obținându-se aceleași semnături și aprobări ca și inițial.
- în momentul difuzării noii revizii, se retrage de la utilizatori ediția revizuită și se înlocuiește cu ultima revizie a acestuia. Originalele modificate sunt inscripționate "ANULAT" și sunt păstrate pe o perioadă de 3 ani.

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca.**

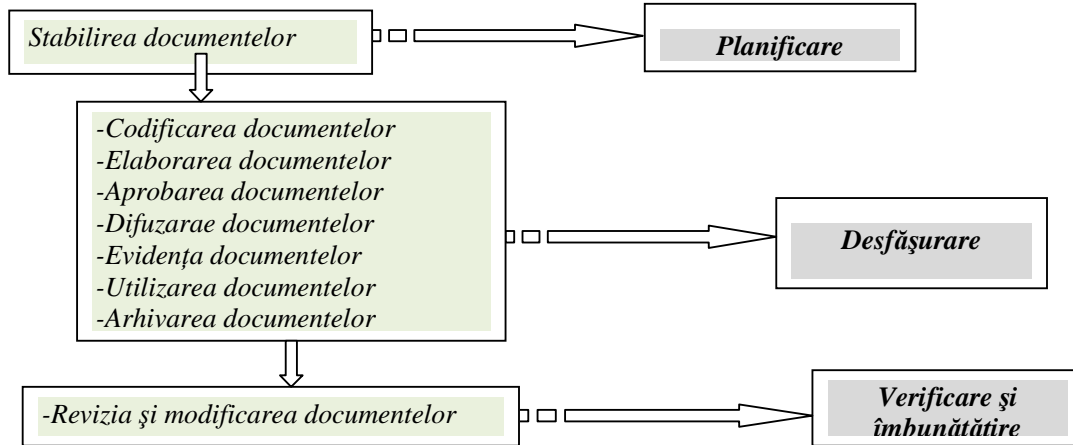
Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-a stabilit procesul de control al tuturor documentelor SMC.

Descrierea procesului de control al documentelor SMC:



Înregistrările aferente procesului de control al documentelor sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de control al documentelor SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin următoarele proceduri documentate:

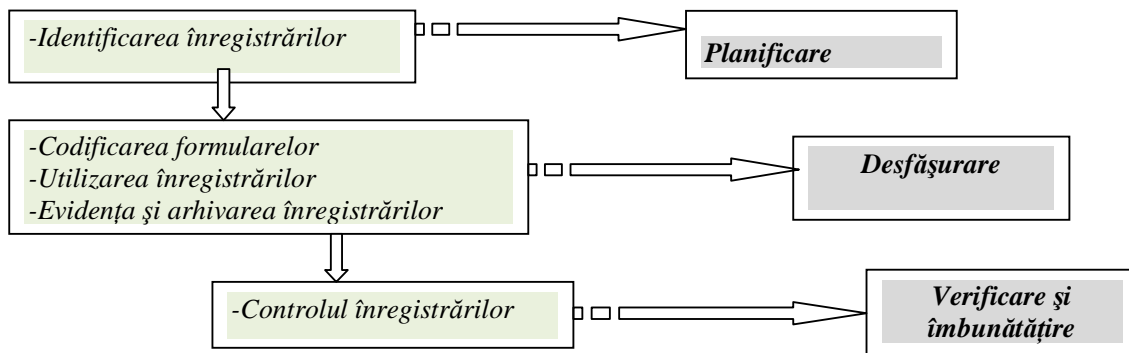
PS 01 - Controlul documentelor

PP 01 - Elaborarea documentelor

4.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-a stabilit procesul de control al tuturor înregistrărilor SMC, formulare tipizate, registre, procese verbale, rapoarte, analize.

Descrierea procesului de control al înregistrărilor SMC:



Înregistrările aferente procesului de control al înregistrărilor sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de control al înregistrărilor SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate printr-o procedură documentată:

PS 02 - Controlul înregistrărilor

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 16/37	

5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Managementul de la cel mai înalt nivel al UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA este implicat în implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC prin:

- comunicarea în cadrul organizației a importanței cerințelor clienților și ale altor părți interesate, precum și a cerințelor legale și a altor reglementări aplicabile;
- stabilirea și comunicarea Politicii -Declaratia Rectorului privind politica de calitate și a obiectivelor generale ale calității;
- implicarea în stabilirea obiectivelor specifice ale calității, precum și urmărirea atingerii lor;
- conducerea analizelor efectuate de management în scopul analizei proceselor și a eficacității SMC;
- asigurarea resurselor necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite;
- stabilirea măsurilor de îmbunătățire continuă a proceselor și a SMC.

5.2. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT

Managementul la cel mai înalt nivel se preocupă permanent de satisfacerea cerințelor clienților prin identificarea cerințelor clientului, controlul procesului principal pentru a se asigura că cerințele clientului sunt satisfăcute. Satisfacția clientului este permanent monitorizată în cadrul proceselor de măsurare.

5.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

Prin emiterea politicii SMC- **Declaratia Rectorului privind politica de calitate**, conducerea UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA a stabilit liniile directoare pentru managementul calității. În anexa 4 este prezentată Declaratia Rectorului privind politica de calitate .

La stabilirea politicii SMC- Declaratia Rectorului privind politica de calitate, conducerea UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-a asigurat că această politică este:

- adecvată scopului organizației;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor clienților și ale celorlalte părți interesate, precum și pentru îmbunătățirea continuă a SMC;
- include un angajament de conformare cu legislația în vigoare ;
- asigură cadrul pentru stabilirea obiectivelor generale și a obiectivelor specifice ale calității.

Politica SMC- Declaratia Rectorului privind politica de calitate este semnată de către Rector, care își asumă responsabilitatea realizării tuturor obiectivelor.

Politica SMC- Declaratia Rectorului privind politica de calitate este comunicată tuturor angajaților și este analizată periodic în ceea ce privește gradul de adecvare.

Toți angajații sunt instruiți cu privire la conținutul politicii SMC, pentru a cunoaște și înțelege angajamentul conducerii și obiectivele declarate prin politică.

Reprezentantul managementului are responsabilitatea și autoritatea verificării cunoașterii, implementării și menținerii politicii în domeniul calității la toate nivelurile ale companiei.

Pentru atingerea obiectivelor sale privind calitatea UNIVERSITATEA DE ARTA SI DESIGN-CLUJ NAPOCA menține un sistem de management calitate în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008.

5.4. PLANIFICARE

5.4.1 OBIECTIVELE CALITĂȚII

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-au stabilit obiectivele calității la toate nivelurile relevante ale organizației.

Obiectivele generale ale calității sunt cuprinse în Declaratia Rectorului privind politica de calitate.

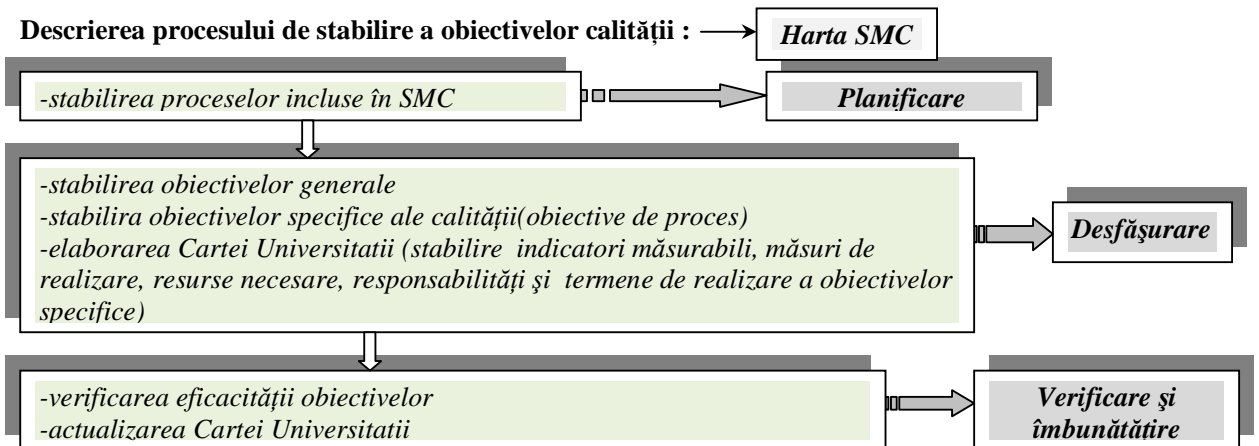
Obiectivele specifice ale calității sunt cuprinse în Carta Universitatii. La stabilirea obiectivelor specifice ale calității se are în vedere ca acestea:

Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

- să fie corelate cu obiectivele generale din Declarația Rectorului privind politica de calitate;
- să fie realizabile și măsurabile;
- să țină cont de constatările relevante ale analizelor efectuate de conducere;
- să asigure îmbunătățirea continuă a SMC;



Înregistrările aferente procesului de stabilire a obiectivelor calității sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de stabilire a obiectivelor calității, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate printr-o procedură documentată:

PP 02 - Stabilirea și Monitorizarea Obiectivelor Calității

5.4.2. PLANIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Planificarea sistemului de management al calității are în vedere modul în care sunt îndeplinite politica, obiectivele în domeniul calității, dacă sunt alocate resursele necesare, dacă este asigurată identificarea, definirea și realizarea proceselor, pentru realizarea obiectivelor, dacă integritatea sistemului este menținută atunci când au loc schimbări, dacă este elaborată documentația necesară.

În scopul satisfacerii condițiilor specificate în considerare următoarele activități:

- planificarea obiectivelor specifice de calitate;
- programarea și efectuarea auditurilor interne;
- programarea instruirilor;
- planificarea analizelor efectuate de management;
- identificarea și asigurarea proceselor, resurselor și a competențelor necesare realizării calității cerute;
- elaborarea de proceduri documentate compatibile cu procesul de realizare servicii;
- efectuarea de analize și inspecții adecvate în diferitele faze ale realizării furnizării serviciului;
- stabilirea criteriilor de acceptare a unui anumit serviciu;
- menținerea de înregistrări prin care să fie aduse dovezi obiective asupra modului de realizare a calității cerute.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		MSMC - 01	
			Ed.: 1	Rev.: 1
	Pag. 18/37			

5.5. RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE

5.5.1. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Organigrama SMC din cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA este prezentată în **Anexa 2**.

Structurile de conducere sunt stabilite conform Legii nr. 128 din iulie 1997, privind statutul personalului didactic: senatul universitar, consiliul facultatii, consiliul departamentului si biroul catedrei. Prin Carta universitara se pot infiinta si alte organisme colective specializate.

Structurile si functiile de conducere din institutia de invatamant superior sunt alese prin vot secret pe o perioada de 4 ani, conform Cartei universitare și în condițiile legii. Cadrele didactice, din aceste structuri si functii, sunt titulari.

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE AL UNIVERSITĂȚII

Este constituit din Rector (care este și președintele de drept al acestui organ), decani, cancelar, secretarul șef, șefii serviciilor administrative, tehnice, contabile etc., juristul instituției. Acest organism asigură administrarea operativă a instituției subordonându-se Senatului. Pot fi invitați la lucrările Consiliului de Administrație, în cazurile necesare, șefii de catedre, liderii sindicatelor, etc.

SENATUL

Este forul superior de conducere al Universității alcătuit din reprezentanții facultăților și departamentelor (cadre didactice și studenți). Aceștia sunt: președinte, rector, decani, cancelar, trei cadre didactice pe sectie, un student pe sectie. Comisiile de specialitate ale Senatului sunt: Comisia pentru Asigurarea calității, Comisia de Programe didactice, Comisia pentru Cercetare științifică, Comisia pentru problemele studenților, Comisia pentru Doctorate, Comisia de Cooperare academică internațională, Comisia de Finanțare și Buget, Juridic, Comisia de Relații cu publicul și Promovarea imaginii universității, Colegiul de onoare al Senatului.

Senatul are următoarele competențe:

- adoptă regulamentul de funcționare al Universității;
- aprobă înființarea de facultăți, departamente, specializări, laboratoare, pe baza propunerilor facultăților;
- aprobă cifrele de școlarizare pentru anul I; pe baza criteriilor generale stabilite de Ministerul Educației, Cercetării și Inovării;
- aprobă comisiile de concurs de admitere și comisia centrală de admitere;
- Senatul aprobă metodologia proprie de concurs de admitere;
- pe baza propunerilor facultăților, validează alegerea decanilor;
- aprobă raportul Consiliului de Administrație cu privire la constituirea și executarea bugetului, la stabilirea căilor de obținere a unor venituri proprii, la dotări, donații, etc;
- validează hotărârile comisiilor de concurs pentru ocuparea posturilor de profesor și conferențiar;
- acordă titlurile de "profesor consultant" și "doctor honoris causa";
- aprobă încheierea de contracte de cooperare interuniversitară și ratifică schimburile internaționale în cadrul diferitelor programe.
- Senatul poate decide neconfirmarea sau suspendarea din funcții a rectorului, decanilor, cancelarului, secretarilor științifici, șefilor de catedră, directorilor de colegiu, directorului general administrativ la propunerea a 2/3 din membrii catedrei sau ai consiliilor facultăților și cu votul a 2/3 din numărul membrilor Senatului, conform articolului 146 din Legea Învățământului. Ridicarea calității de rector, decan, cancelar și director administrativ se face la propunerea a 2/3 din membrii Senatului și trebuie să întrunească votul a 2/3 din numărul membrilor Senatului.

Senatul Universității propune Consiliului Național de Atestare a Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor Universitare, candidații pentru posturile didactice de conferențiar, profesor și conducător de doctorat. Senatul stabilește strategia cooperării academice interuniversitare, aprobă documentele de cooperare încheiate la propunerea facultăților, catedrelor, unităților de cercetare și a comisiei de cooperare academică universitară.

Senatul poate lua decizii numai în prezența a jumătate + 1 din totalul membrilor săi și, în situații precizate, numai în prezența a 2/3 dintre membrii săi, conform reglementărilor legale.

Senatul poate să decidă recursul la votul secret.

Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 19/37	

Senatul decide perioada pentru alegerea și desemnarea noii administrații universitare. Durata unei legislaturi ordinare a unei administrații universitare este de 4 ani.

BIROUL SENATULUI UNIVERSITĂȚII

Este alcătuit din: președinte, rector, prorector, cancelar, decanii facultăților, director general administrativ al instituției și un reprezentant al studenților, în calitate de invitați având competențe executive. Biroul Senatului are următoarele competențe:

- coordonează activitatea comisiilor;
- pregătește sesiunile Senatului și proiectele de hotărâri la propunerile comisiilor Senatului;
- coordonează și controlează activitatea serviciilor Universității, asigură conducerea curentă a Universității.
- asigură cooperarea cu administrația și alte instituții.
- verifică rezultatele concursurilor de admitere și de ocupare de posturi organizate de facultate; aprobă planificările de examene și colocvii; întreprinde măsuri în domeniul social.
- răspunde la petiții și solicitări externe.
- redactează și publică material publicitar privind cursurile organizate în anul universitar curent.
- redactează și publică periodic într-o limbă de mare circulație broșura de prezentare a Universității.

COLEGIUL DE ONOARE AL SENATULUI

Disciplina universitară înseamnă respectarea cadrului de activitate stabilit de comunitatea academică în baza autonomiei universitare și a legislației României.

Litigiile se tratează argumentativ, în baza reglementărilor, în ultimă instanță în fața Colegiului de onoare al Senatului, alcătuit din opt membri, cadre didactice în cadrul Universității .

DEPARTAMENTELE

- organizează activitatea didactică din departament și răspund de calitatea predării cursurilor de profil;
- țin evidența prestației profesionale a cadrelor didactice și a studenților;
- urmăresc activitatea laboratoarelor, prestația corpului etnic de deservire;
- răspund de baza materială a departamentului.

FACULTATEA

Este unitatea funcțională a Universității. Ea cuprinde o unitate academică formată din cadre didactice și studenți, organizată pe catedre, departamente, specializări și ani de studiu. Facultatea beneficiază de autonomie universitară în domeniul științific, didactic, administrativ, de personal (didactic, științific, administrativ). Nu are personalitate juridică. Ea este condusă de un Consiliu profesoral care are în fruntea sa un decan. Facultățile pot organiza unități de cercetare științifică cu aprobarea Senatului, în condițiile asigurării finanțării sau autofinanțării.

CONSILIUL FACULTĂȚII

Este compus din cadre didactice, cercetători și studenți. În consiliu sunt reprezentate toate catedrele, departamentele și unitățile de cercetare:

- se întrunește în sesiune ordinară lunar, conform programării stabilite la începutul fiecărui semestru academic, și în sesiuni extraordinare la convocarea decanului, a directorului colegiului sau la solicitare, a cel puțin 1/3 din numărul membrilor consiliului.
- confirmă șefii de catedră ai unităților, aleși de catedre, departamente sau unitățile de cercetare sau suspendarea din funcție a decanului, a secretarului științific, a șefilor de catedră sau a șefilor de departamente. Consiliul facultății are următoarele competențe:
- propune înființarea și desființarea de catedre și departamente;
- aprobă planul de învățământ al departamentelor, ținând seama de necesitatea asigurării competitivității, racordării la sistemul internațional, sporirii ponderii studiului individual și a cercetării în procesul didactic;
- aprobă cifrele de școlarizare; statele de funcții; încheie contracte de cercetare la propunerea catedrelor; propune acordarea de titluri de "profesor consultant" și "doctor honoris causa", pe baza hotărârii catedrelor;
- organizează concursurile pentru ocuparea posturilor didactice și aprobă rezultatele concursurilor pentru ocuparea posturilor de preparator, asistent, lector, conferențiar și profesor în vederea validării lor de către Senat;
- încheie contracte de cooperare interuniversitare și inițiază relații internaționale pe plan științific sau artistic;

Acest document este proprietatea **Universității de Arta și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 20/37	

desemnează membrii Comisiei științifico-didactice, Comisiei științifice de competență profesională și Comisiei de cooperare academic internațională și, pe baza propunerilor acestora, ia decizii cu privire la calitatea activității profesionale în privința preparatorilor, asistenților, lectorilor și propune soluții în cazul conferențiarilor și profesorilor; aplică hotărârile proprii și ale Senatului Universității.

CATEDRA

Este unitatea fundamentală a Universității, care cuprinde specialiști – cadre didactice - dintr-o familie de discipline și este condusă de șeful de catedră.

Competențele catedrei sunt următoarele:

- adoptă regulamentul de funcționare,
- face propuneri pentru planul de învățământ,
- elaborează state de funcții și personal didactic,
- organizează activitatea didactică la disciplinele ce aparțin catedrei,
- elaborează și realizează teme de cercetare și validează cercetări științifice,
- propune contracte de cercetare,
- propune trimiteri la specializări în alte institute de învățământ superior din țară și străinătate, propune scoaterea la concurs de posturi didactice (și de cercetare),
- propune angajarea de personal: "profesor asociat", "profesor consultant", "suplinitor", "cumul", sau în sistemul "plata cu ora",
- propune prelungirea activității didactice la cadrele didactice care au atins vârsta pensionării,
- propune acordarea de titluri științifice și onorifice pentru specialiști cu realizări excepționale,
- organizează colocvii, congrese și alte întâlniri științifice sau artistice și se ocupă cu editarea lucrărilor aferente, editează buletine culturale și alte publicații, aprobă multiplicarea cursurilor, culegerilor, caietelor de lucrări, etc., cu finalitate didactică,
- propune organizarea de unități specifice de studiu și de cercetare (centre de studii, laboratoare, studiouri etc), încheie colaborări cu catedre similare din țară și străinătate.
- adoptă anual programul de elaborare a cursurilor și a materialelor didactice.;
- aprobă anual programele de cercetare științifică ale cadrelor didactice și ale unităților autonome de cercetare.
- propune burse de cercetare, specializare, doctorat.
- organizează Afișierul catedrei.
- elaborează în luna decembrie a fiecărui an *Raportul de activitate* bazat pe fișa de activitate științifică, respectiv creație artistică a fiecărui cadru didactic.

Fiecare cadru didactic anunță tematica și bibliografia cursurilor și seminariilor pe care le propune cu o săptămână înainte de începerea semestrului.

Pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC, conducerea UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN DIN CLUJ – NAPOCA asigură că sunt definite și comunicate în cadrul organizației responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate, astfel:

PRESEDINTELE UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN DIN CLUJ-NAPOCA

- stabilește planul strategic de consolidare și dezvoltare a universității;
- stabilește politicile de asigurare a calității, de comun acord cu Senatul;
- reprezintă universitatea în relațiile cu organisme internaționale;
- numește și eliberează din funcții șefii birourilor și compartimentelor din structura universității.
- reprezintă universitatea în relațiile cu Ministerul Educației, Cercetării și Inovării și cu alte organisme naționale

RECTORUL reprezintă Universitatea în ansamblul ei și are următoarele competențe :

- este principalul ordonator de credite;
- reprezintă autoritatea în spațiul universitar;
- prezidează reuniunile Senatului sau desemnează un decan în absența lui;
- prezidează Biroul Senatului și Consiliul de Administrație sau desemnează un decan în absența lui;
- coordonează activitatea de îndeplinire a hotărârilor Senatului;

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 21/37	

- semnează protocoale încheiate cu alte instituții de învățământ superior conform legislației interne în vigoare și prevederilor generale ale documentelor încheiate la nivel guvernamental sau internațional. Realizarea prevederilor unor astfel de documente vor fi suportate din bugetul Universității.
- rectorul acordă diplomele de licență, master; numește și eliberează din funcții personalul tehnico-administrativ;
- aprobă transferul studenților la și de la alte instituții de învățământ superior;
- dispune înmatriculări și exmatriculări ale studenților; acordă titlul de "doctor" pe baza propunerilor facultăților;
- reprezintă instituția de învățământ superior în Consiliul Național al Rectorilor și organismele internaționale la care Universitatea este afiliată;
- rectorul este responsabil în fața Senatului;
- conduce și organizează întreaga activitate de proiectare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMC;
- asigură resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- coordonează activitatea de analiză efectuată de management;
- aprobă Manualul SMC, procedurile SMC și reviziile ulterioare ale acestora.
- semnează actele de studii emise de universitate;

naționale

PROCTORUL UNIVERSITĂȚII

- derulează procese de muncă delegate de rector sau stabilite de Senatul UAD;
- este ales de Senat pentru o perioadă de 4 ani, în conformitate cu Regulamentul de alegeri aprobat de Senat.
- este membru de drept al Biroului Senatului;
- propune programe de dezvoltare și modernizare a bazei materiale și a mediului de desfășurare a activității pentru toți membrii comunității;
- promovează programe de asigurare a unui nivel corespunzător de finanțare;
- promovează programe de motivare a studenților;
- dezvoltă programe de promovare a imaginii instituției, de dezvoltare a parteneriatului cu alte instituții și de integrare europeană;

CANCELARUL UNIVERSITĂȚII

- coordonează activitatea secretariatului științific al Universității;
- pregătește reuniunile Biroului Senatului, Consiliului de Administrație și ale Senatului;
- supune dezbaterii acestor organisme propunerile facultăților, colegiilor, unităților de cercetare sau altor structuri ale Universității;
- verifică respectarea prevederilor legii și ale Chartei în hotărârile facultăților, colegiilor și departamentelor înaintate Senatului;
- verifică proiectele de hotărâri ale Senatului din punctul de vedere al prevederilor Chartei;
- verifică comisiile de concurs pentru ocuparea posturilor didactice, desfășurarea concursurilor;
- asigură cvorumul Senatului în conformitate cu prevederile Chartei și comunică rezultatele votului în toate situațiile;
- înaintează propunerile Senatului Universității Consiliului Național de Atestare a Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor Universitare, în vederea ocupării posturilor de conferențiar, profesor, conducător de doctorat;
- asigură pregătirea materialelor, inclusiv din punct de vedere tehnic, pentru reuniunile Senatului, Consiliului de Administrație.

DECANUL FACULTĂȚII

- reprezintă facultatea în cadrul Universității și în relațiile cu alte facultăți, instituții organisme din țară și străinătate;
- coordonează activitatea consiliului facultății pentru aplicarea hotărârilor acestuia;
- dispune înmatricularea și exmatricularea studenților;
- aprobă transferul studenților de la un departament la altul;
- avizează transferul studenților de la o facultate la alta;
- coordonează activitatea facultății (didactică, de cercetare științifică, etc.) și răspunde de desfășurarea ei;

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		MSMC - 01	
			Ed.: 1	Rev.: 1
	Pag. 22/37			

- propune Biroului Senatului Universității gratificații și sancțiuni.

REPREZENTANTUL CONDUCERII CU SMC-RMC:

Autoritatea și responsabilitatea pentru coordonarea privind implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC sunt delegate **reprezentantului managementului calitatii** care are responsabilitate și autoritate pentru:

- a asigura că sunt identificate toate procesele necesare funcționării SMC;
- a asigura că cerințele referitoare la SMC sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- a raporta performanța SMC și oportunitățile de îmbunătățire a acestuia;
- a asigura că sunt promovate în interiorul organizației următoarele principii:
 - conștientizarea personalului cu privire la satisfacția cerințelor clientului;
 - îmbunătățirea continuă a SMC;
 - implementarea politicilor SMC;
 - aplicarea procedurilor SMC;
 - realizarea obiectivelor generale și specifice ale calității;
 - coordonarea și analiza proceselor desfășurate în compartimentele din subordine;
- participă la analizele efectuate de management pentru a analiza performanța proceselor incluse în SMC și a stabili oportunități de îmbunătățire a acestora.

În FP și în procedurile SMC sunt precizate responsabilitățile conducerii.

SECRETARUL ȘEF

Este subordonat Biroului Senatului Universității și are atribuții specificate în FP.

ȘEFUL DE CATEDRĂ

- răspunde de asigurarea competitivității internaționale a catedrei.
- ia decizii în toate aceste domenii de competență
- configurează activitatea didactică având în vedere atât cerințele calității și posibilitatea de îndeplinire a acestora în ceea ce privește realizarea, verificarea și avizarea cât și alte norme și reglementări.

DIRECTORUL GENERAL ADMINISTRATIV

Este șeful serviciilor tehnicoadministrative.

În competența sa intră:

- coordonarea activității acestor servicii;
- valorificarea, păstrarea, dezvoltarea și îmbogățirea patrimoniului, conservarea bazei materiale a Universității, reparații, construcții, întreținere,
- dezvoltarea parcului propriu de transport, rezolvarea problemelor sociale.

CONTABILUL ȘEF

Răspunde de :

- cumularea și fluidizarea capitalurilor, a investițiilor;
- echilibrarea bugetului;
- obținerea unor surse suplimentare de finanțare, investirea și valorificarea lor eficientă.

RESPONSABILII DE ACTIVITATE:

În cadrul fiecărui compartiment inclus în SMC s-a desemnat câte un responsabil SMC în persoana conducătorului de compartiment (responsabil activitate), care are autoritatea și responsabilitatea pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC, precum și de a asigura interfața între compartiment și Reprezentantul conducerii cu SMC.

Pentru toate procesele incluse în Harta proceselor s-au stabilit responsabilii de proces, cărora li s-a delegat responsabilitatea și autoritatea de a asigura managementul de proces (stabilirea obiectivelor specifice, stabilirea regulilor de desfășurare a procesului, monitorizarea și măsurarea procesului).

PERSONALUL

Personalul din cadrul Universității de Artă și Design Cluj - Napoca răspunde de:

- implementarea politicilor SMC;
- aplicarea procedurilor SMC, a documentelor tehnice și organizatorice aferente activității pe care o desfășoară;

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

- participa la realizarea obiectivelor specifice ale calității pentru a se realiza obiectivele generale stabilite prin politicile SMC.

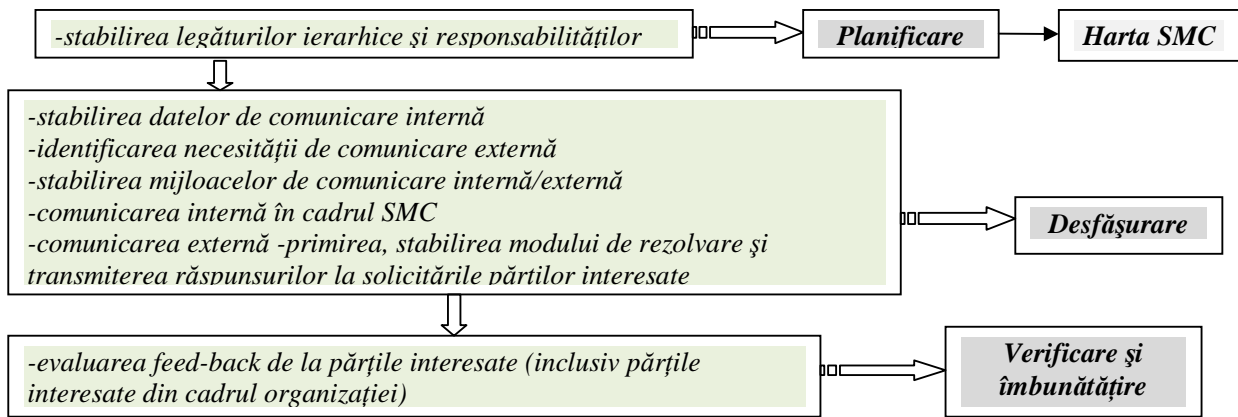
5.5.2. COMUNICAREA INTERNĂ/EXTERNĂ

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN DIN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit metodologia de comunicare în cadrul SMC, ceea ce presupune:

- comunicarea internă între nivelurile ierarhice și funcții ale organizației;
- comunicarea externă cu părțile interesate.

Rectorul Universității poartă răspunderea pentru crearea unui sistem adecvat de comunicare internă. Comunicarea internă este reglementată prin instrucțiunea specifică de *Comunicare*, cod IL -01.

Descrierea procesului de comunicare internă și externă:

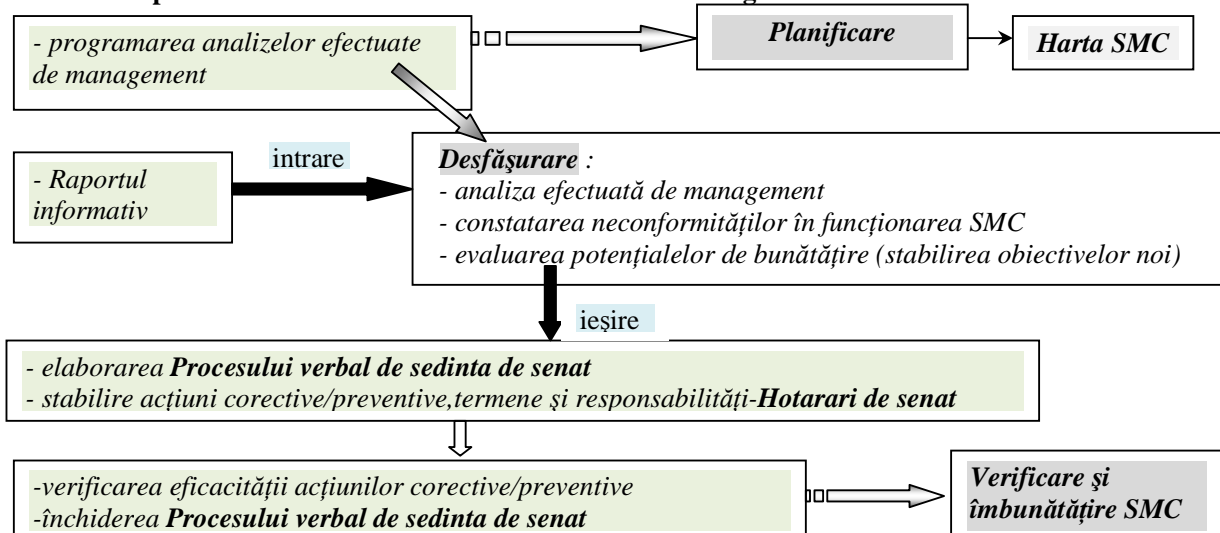


Înregistrările aferente procesului de comunicare internă și externă sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate-PS,PP,PL,IL.

5.6. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Conducerea UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN DIN CLUJ – NAPOCA analizează la intervale planificate SMC, în cadrul sedintelor de senat, pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Această analiză include evaluarea oportunităților de îmbunătățire continuă sau modificare, dacă este cazul, a SMC, inclusiv a politicii și a obiectivelor generale și specifice.

Descrierea procesului de efectuare a analizelor de către management :



Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 24/37	

Înregistrările aferente procesului de efectuare a analizelor de către management sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de efectuare a analizelor de către management, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate printr-o procedură documentată:

PP 03 - Analiza efectuată de management

6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1 ASIGURAREA RESURSELOR

Conducerea UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN DIN CLUJ – NAPOCA, prin DGA, asigură resursele necesare pentru:

- implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC;
- creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora;

Resursele necesare includ:

- resurse umane (cadre didactice, personal tehnic, personal auxiliar și personal TESA);
- infrastructură;
- mediu de lucru.

Resursele necesare pentru desfășurarea, măsurarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor incluse în SMC sunt precizate în Carta universitatii și Programul de investiții.

6.2 RESURSE UMANE

Personalul care efectuează activități incluse în SMC este competent din punct de vedere al: *studiilor, instruirilor, abilităților, experienței adecvate.*

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	MSMC - 01	
		Ed.: 1	Rev.: 1
		Pag. 26/37	

6.4 MEDIU DE LUCRU

Pentru a menține și îmbunătăți continuu procesele incluse în SMC, UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN DIN CLUJ – NAPOCA este preocupată permanent pentru a crea și menține un mediu de lucru adecvat, în conformitate cu prevederile legale și reglementările în vigoare.

7. FURNIZAREA SERVICIULUI

7.1. PLANIFICAREA FURNIZĂRII SERVICIULUI

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN DIN CLUJ – NAPOCA sunt planificate procesele necesare furnizării serviciilor, așa cum rezultă din:

- **procedurile de sistem și procedurile de proces;**
- **PL/IL/GS/Regulamente;**
- **documentația de specialitate.**

Etapele planificării dezvoltării de programe educaționale include:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale,
- stabilirea resurselor necesare, studiu de fezabilitate,
- planificarea specializării universitare,
- încheierea contractului cu ministerul tutelar,
- derularea procesului didactic,
- promovarea și absolvirea.

Înregistrările care furnizează dovezi că procesele necesare pentru realizarea furnizării serviciului satisfac cerințele specificate sunt menținute conform procedurilor de sistem și procedurilor de proces.

7.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

7.2.1. DETERMINAREA/ANALIZA CERINȚELOR REFERITOARE LA SERVICIU

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-a stabilit procesul de identificare și analiză a cerințelor clienților, în vederea satisfacerii lor.

Serviciile de învățământ, de perfecționare și educație continuă sunt furnizate în forma nematerială, nu sunt storable, consumate în timpul livrării:

- furnizează oportunități, pentru studenți, de studiu a cunoștințelor existente și să practice prin aplicații aceste cunoștințe;
- asigură sprijin administrativ acestui sistem, ajută pentru a asigura un grad înalt de instruire;
- generic cerințele clientului independent pot include (dar nu se limitează) următoarele:
 - furnizare în condiții de siguranță, facilități în condiții de taxă;
 - asigurarea modului de comunicare între indivizi și procedurile corespunzătoare;
 - asigurarea corespunzătoare activităților desfășurate de către personalul calificat.

Cerințele generale și specifice ale programelor educaționale sunt precizate în:

- Documentația de referință a prezentului Manual.
- Lista de indicatori de calitate, elaborată de ministerul tutelar.
- Cartea albă a educației și instruirii, Comunitatea Europeană, Bruxelles, 1996.
- Declarația Comună a Miniștrilor Educației din Europa, Bologna, 1999.
- Oferta de specializări a universității este prezentată în *Ghidul candidatului/Ghidul admiterii*.

Încheierea contractului de școlarizare cu ministerul tutelar are loc numai în urma analizei cerințelor referitoare la programele educaționale propuse spre derulare.

Procesul de învățământ al UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA este dimensionat în raport cu cifra de școlarizare anuală, stabilită de către ministerul tutelar.

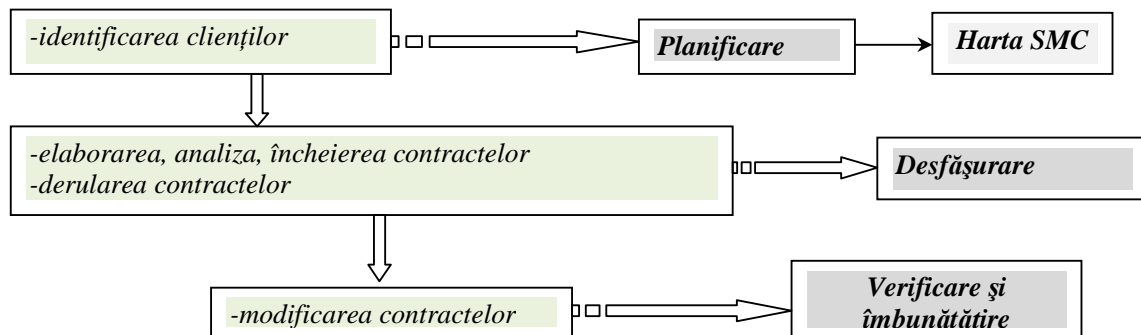
În raport cu acestea, în UNIVERSITATEA DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA se garantează existența resurselor interne necesare, a autorizărilor/ acreditărilor aferente precum și conformitatea cu standardele minimale de autorizare/acreditare. Indicatorii de calitate sunt precizați de ministerul tutelar.

Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

Descrierea procesului de identificare și analiză a cerințelor clienților :



Înregistrările aferente procesului de identificare și analiză a cerințelor clienților sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de identificare și analiză a cerințelor clienților, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate printr-o procedură documentată:

PP 05 - Identificarea și analiza cerințelor clienților

7.2.2. COMUNICAREA CU CLIENTUL

Procesul de comunicare cu clientul în vedere modul în care se asigură o comunicare adecvată în ceea ce privește informațiile referitoare la:

- serviciu;
- determinarea cerințelor referitoare la serviciu;
- analiza cerințelor referitoare la serviciu;
- feed-backul de la client.

7.3. PROIECTARE SI DEZVOLTARE

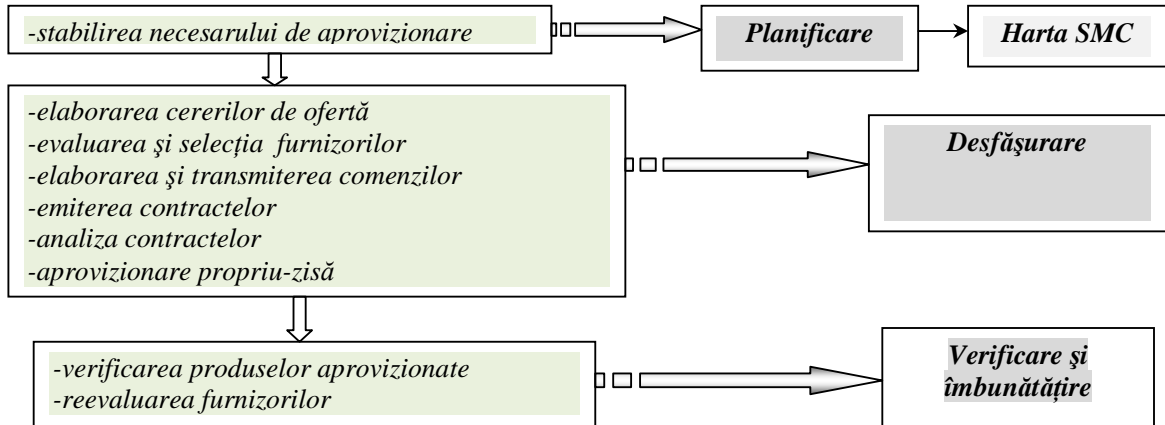
UNIVERSITATEA DE ARTĂ ȘI DESIGN-CLUJ NAPOCA nu desfășoară procese de proiectare a serviciilor furnizate, acestea desfășurându-se pe baza reglementărilor și normelor aplicabile în vigoare.

7.4. ACHIZITIILE

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit procesul de achiziții, cu produse, materiale și echipamente și servicii, necesare furnizării serviciului pentru a se asigura că produsele/serviciile achiziționate satisfac cerințele specificate.

În această secțiune sunt descrise și competențele și activitățile care trebuie derulate pentru a se satisface cerințele formulate în vederea admiterii studenților la cursuri și la examene. Totodată, în această secțiune sunt stabilite și criteriile de selecție a titularilor de disciplină.

Descrierea procesului de aprovizionare:



În situația în care se intenționează să se efectueze o activitate de verificare a produsului achiziționat la furnizor, în contractul de achiziții se specifică acest lucru. De asemenea în contract se specifică faptul că furnizorul trebuie să pună la dispoziție toate facilitățile și înregistrările necesare verificării.

Înregistrările aferente proceselor de achiziții, inclusiv evaluarea și selecția a furnizorilor sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesele de achiziții, precum și responsabilitățile aferente acestor procese sunt reglementate printr-o procedură documentată:

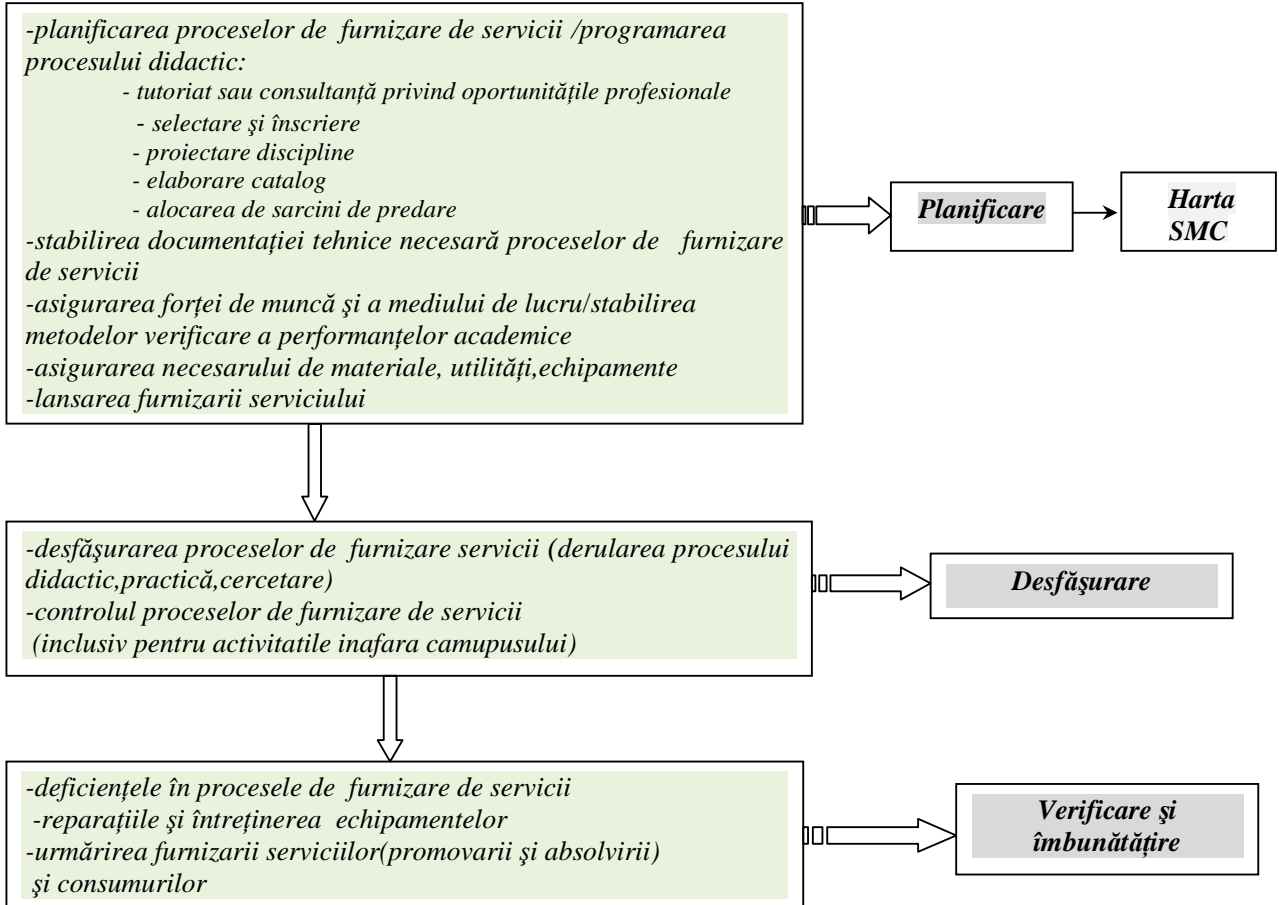
PP 06 - Achiziții

7.5. FURNIZARE DE SERVICII

7.5.1. CONTROLUL FURNIZĂRII DE SERVICII

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit metodologia de identificare, planificare și control al proceselor de furnizare servicii (activități didactice - cursuri, seminarii, lucrări în ateliere de creație, proiecte, teme de casă, etc.), astfel încât acestea să se desfășoare în condiții controlate pentru a obține servicii de calitate constantă în conformitate cu cerințele specificate ale clienților.

Descrierea procesului de control al furnizării de servicii:



Înregistrările aferente procesului de control al furnizării de servicii sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de control al furnizării de servicii, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin următoarele proceduri documentate:

PP 07 - Controlul furnizării de servicii
PL/IL/GS/ Regulamente

7.5.2. VALIDAREA PROCESELOR

UNIVERSITATEA DE ARTA ȘI DESIGN-CLUJ NAPOCA nu furnizează servicii care nu pot fi măsurate sau monitorizate ulterior și în consecință, deficiențele să devină evidente numai după ce serviciul a fost furnizat.

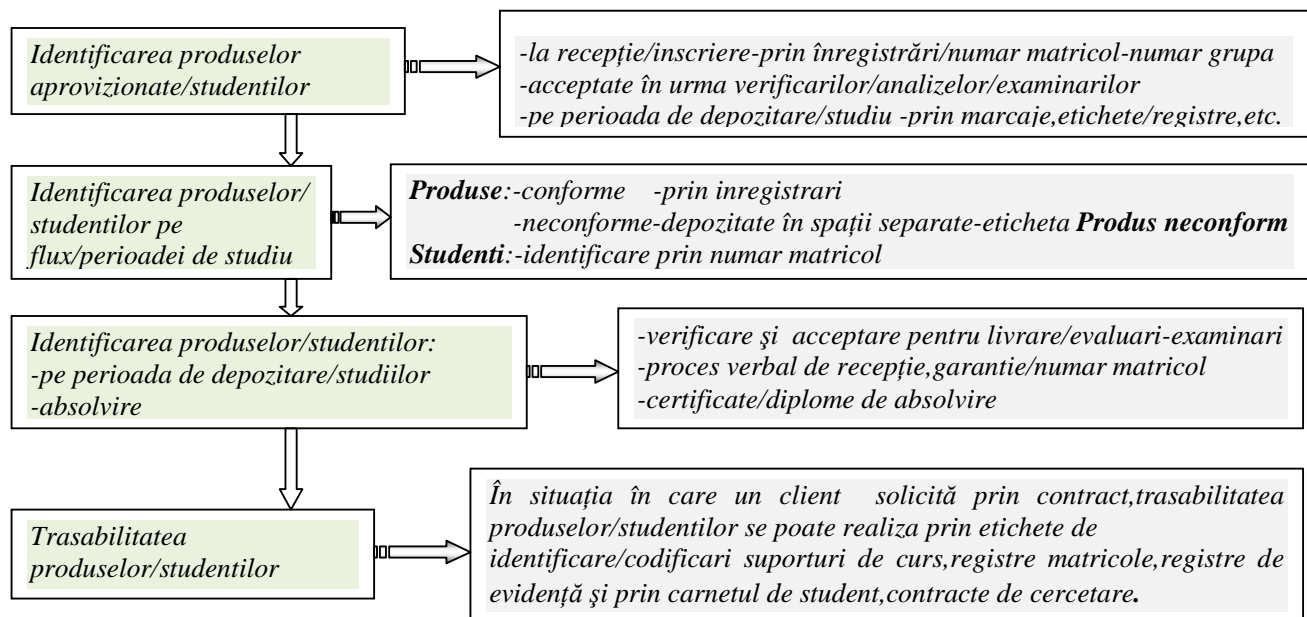
Pe parcursul derulării procesului didactic, decanul sau coordonatorul de specializare efectuează verificări la fiecare activitate didactică specifică disciplinei, pentru toți parametrii specifici procesului didactic și pentru fiecare etapă în parte.

Înregistrările acestor verificări sunt gestionate de coordonatorul de specializare.

7.5.3. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit un sistem de identificare și trasabilitate a serviciilor începând de la recepție, pe fluxul de realizare a serviciilor, identificarea studenților și a documentelor asociate admiterii studenților la studii (documente de admitere), studiilor efectuate (examinărilor) și susținerii proiectului de diplomă. Specializările și disciplinele sunt codificate încă de la planificarea acestora.

Identificarea și trasabilitatea produselor/serviciilor:



Activitățile didactice efectuate se înregistrează în condicile de normă de bază, cumul și plata cu ora.

Conducerea catedrei, facultății sau a universității poate organiza prin sondaj controlul respectării orarului și a înregistrării corecte a orelor efectuate. Șeful de catedră gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

Mijloacele de identificare a produselor, precum și responsabilitățile pentru utilizarea mijloacelor adecvate sunt reglementate prin următoarele proceduri documentate:

PS 04 - Controlul produsului/serviciului neconform/acțiuni corective și preventive

PP 05 - Identificarea și analiza cerințelor clienților

PP 06 - Achiziții

PP 07 - Controlul furnizării de servicii

PL/IL/ Regulament

7.5.4. PROPRIETATEA CLIENTULUI

Acest document este proprietatea **Universității de Arta și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

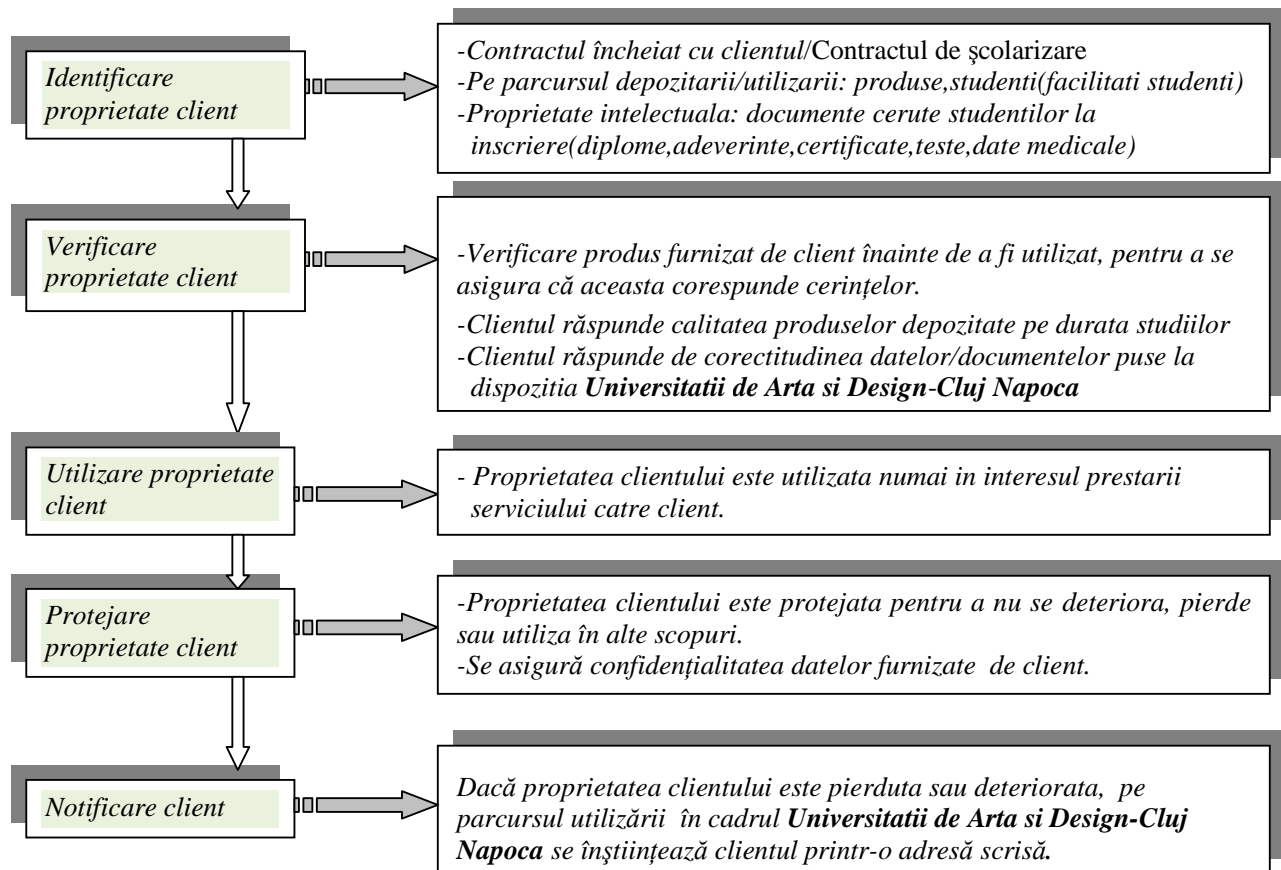
În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit metodologia de control a proprietății clientului pe perioada cât se află sub control sau este utilizat de către UNIVERSITATEA DE ARTĂ ȘI DESIGN-CLUJ NAPOCA astfel încât să nu fie deteriorat, distrus și utilizat numai pentru clientul respectiv.

S-a identificat proprietatea clientului- în cadrul proceselor de furnizare servicii de instruire:

- documentele din **Dosarul personal** întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii, puse la dispoziție de student.

Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la expirarea Contractului de școlarizare.

Controlul proprietății clientului :



PP 05 - Identificare și analiza cerințe clienți

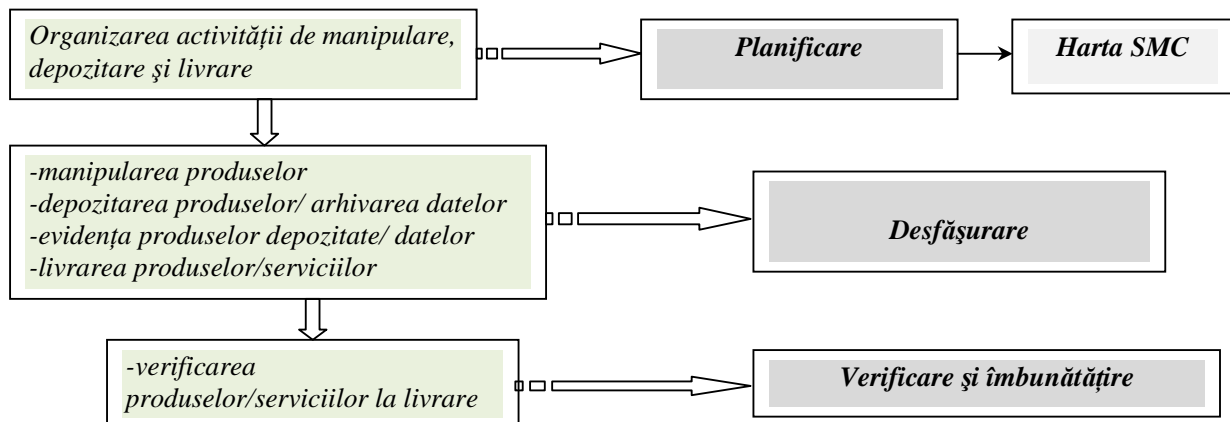
PP 07 - Controlul furnizării de servicii

PL/IL / Regulamente

7.5.5. PĂSTRAREA PRODUSULUI

În cadrul UNIVERSITATEA DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ - NAPOCA s-a stabilit metodologia de manipulare, arhivare, livrare a produselor/documentelor furnizate în cadrul SMC, pentru a împiedica deteriorarea.

Descrierea procesului de manipulare, depozitare și livrare a produselor/documentelor:



Înregistrările aferente procesului de manipulare, depozitare și livrare a produselor în cadrul SMC sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de manipulare, depozitare și livrare a produselor în cadrul SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin următoarele proceduri documentate:

PP 07- Controlul furnizării de servicii
PL/IL/ROF

7.6. CONTROLUL ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE

În cadrul activităților didactice ale UNIVERSITĂȚII DE ARTA SI DESIGN-CLUJ NAPOCA s-a stabilit metodologia de verificare și examinare a cursanților cu ajutorul **subiectelor/testelor de examinare/evaluare**, în vederea măsurării și monitorizării serviciilor furnizate.

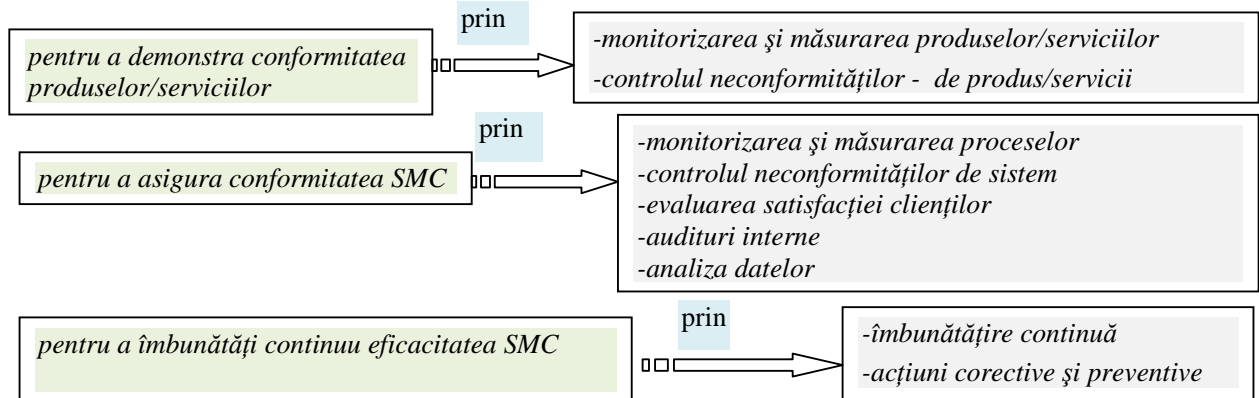
Toate testele/subiectele utilizate au o **grila de corectare/verificare** și sunt identificate corespunzător și aprobate în cadrul fiecărei facultăți și arhivate.

*Este verificată adecvat și capacitatea programelor software utilizate în activitățile desfășurate în cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA prin **PL/IL** din cadrul departamentului - Centrul de comunicații și tehnologia informației.*

8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.1. GENERALITĂȚI

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-au identificat, planificat și implementat procesele necesare pentru măsurare, analiză și îmbunătățire, astfel:



8.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

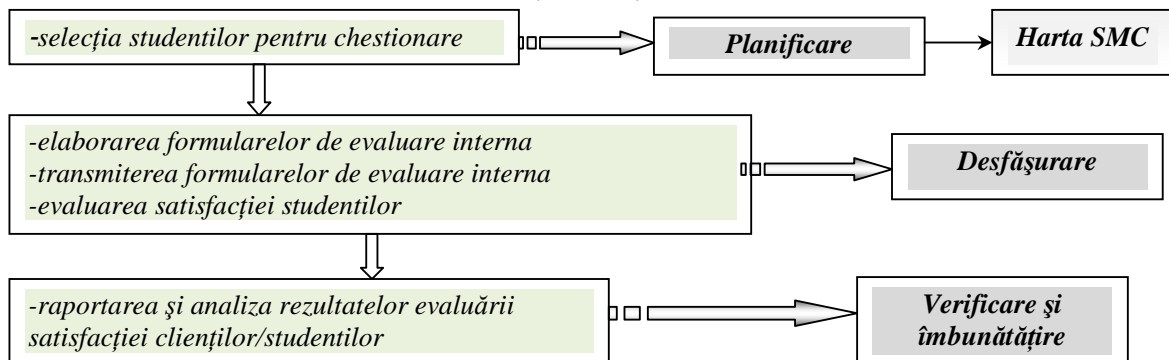
8.2.1. SATISFAȚIA CLIENTULUI

În cadrul UNIVERSITATEA DE ARTĂ ȘI DESIGN-CLUJ NAPOCA s-a stabilit metodologia de evaluare a satisfacției clienților/studentilor, ca fiind una din modalitățile de măsurare a performanței SMC.

Absolventul este purtător al produsului universității (cunoștințe/ capacități/ competențe) care, activând în societate, aplică cu o anumită eficiență volumul de cunoștințe dobândite în timpul studiilor oferite de universitate.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori care caracterizează gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spirit de echipă/ comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare.

Descrierea procesului de evaluare a satisfacției clienților:



Înregistrările aferente procesului de evaluare a satisfacției studenților sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de evaluare a satisfacției studenților, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin proceduri documentate:

PP 08- Evaluarea satisfacției studenților

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

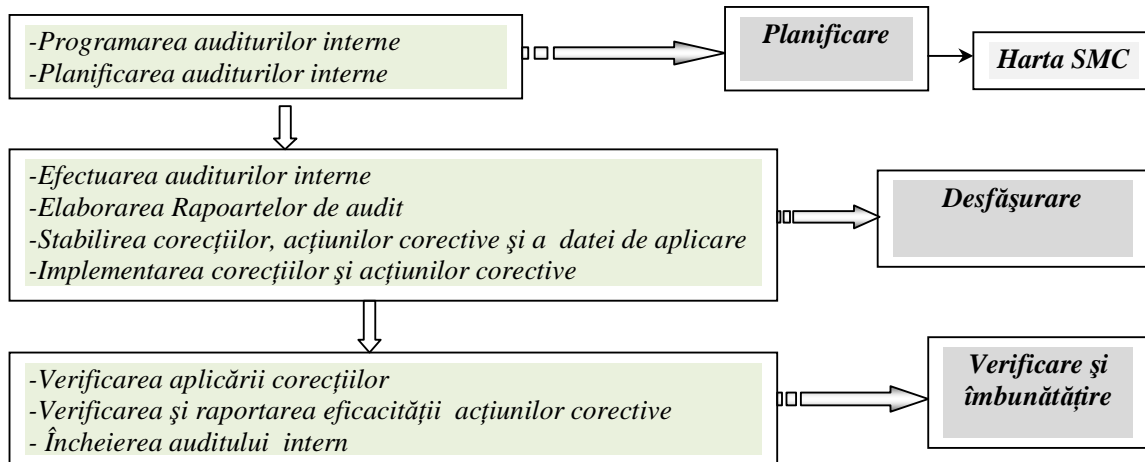
Data reviziei: 01.09.2009

8.2.2. AUDITURI INTERNE

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit metodologia de efectuare a auditurilor interne a SMC, pentru a se determina dacă:

- SMC este conform cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008;
- SMC este implementat, menținut eficace și îmbunătățit continuu;
- în cadrul SMC se respectă prevederile legale și reglementările în vigoare.

Descrierea procesului de efectuare a auditurilor interne:



Înregistrările aferente procesului de efectuare audituri interne sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de efectuare a auditurilor interne ale SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate printr-o procedură documentată:

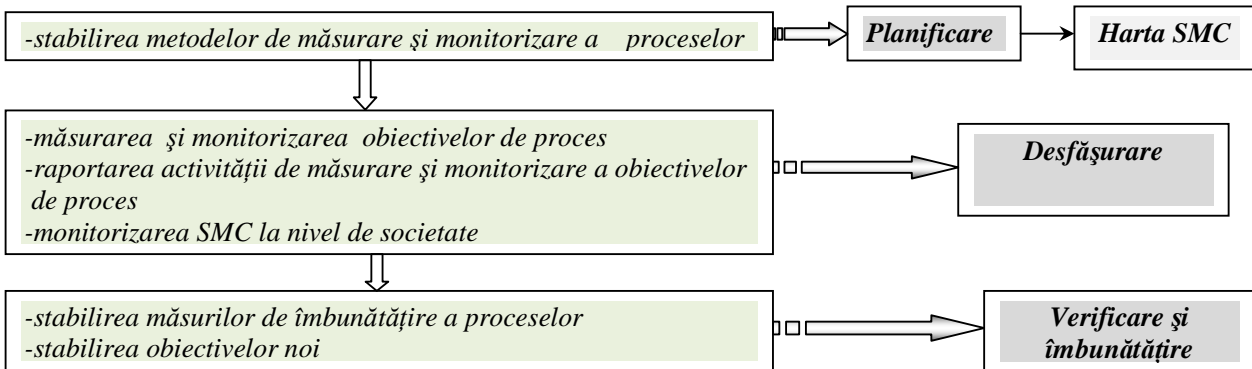
PS 03 - Audituri interne

8.2.3. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit procesul de măsurare și monitorizare a proceselor incluse în SMC, pentru a evalua:

- eficacitatea SMC;
- conformitatea cu obiectivele generale și specifice ale calității;
- conformitatea proceselor cu reglementările și legislația în vigoare.

Descrierea procesului de măsurare și monitorizare a proceselor incluse în SMC:



Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

Înregistrările aferente procesului de măsurare și monitorizare a proceselor incluse în SMC sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de măsurare și monitorizare a proceselor incluse în SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin proceduri documentate:

8.2.4. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA SERVICIULUI/PRODUSELOR

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit procesul de măsurare și monitorizare a caracteristicilor serviciilor pe fluxul de realizare a serviciilor și la final (conform PS/PP/PL/IL/ROF/GS/Regulamente interne se efectuează verificarea calității utilizând metode de analiză specifice) cu scopul de a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele impuse.

Universitatea monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare.

8.3. CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM

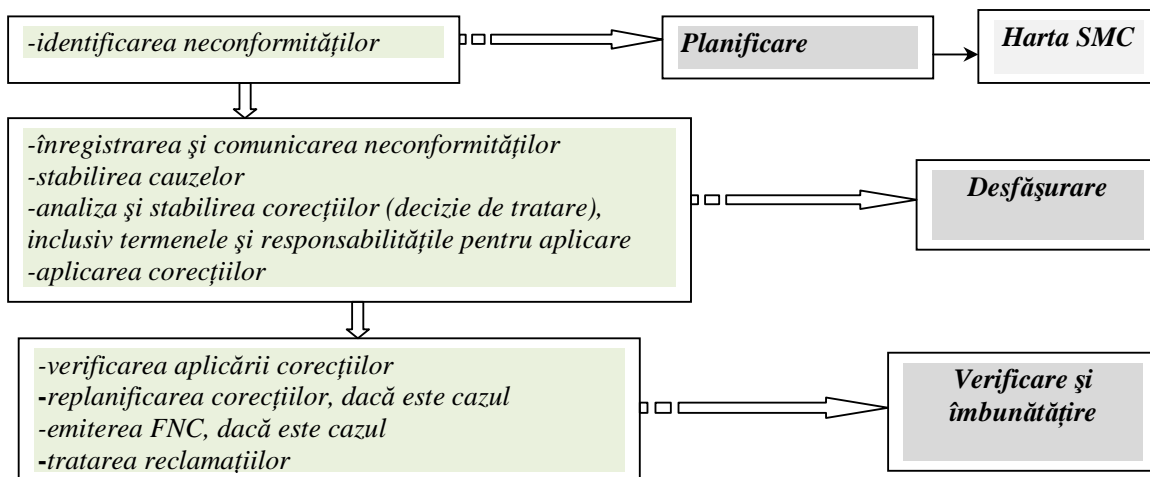
În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-au stabilit procesele de identificare, analiză și tratare a neconformităților, respectiv *produsul neconform* este ansamblul de informații, cunoștințe, capacități al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere/promovare/absolvire.

Cauzele obținerii unor produse neconforme (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menționăm: *admiterea în universități a unor studenți cu un nivel scăzut de cunoștințe sau a unor studenți care nu reușesc să se adapteze și să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student și cadrul didactic, a elaborării unor planuri de învățământ și programe analitice necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă.*

Identificarea produsului neconform care poate apărea în procesul de selecție și instruire a studenților se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- Controlul efectuat la admitere;
- Controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale/anuale, evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- Controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor - examen de licență/ absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- Controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.

Descrierea procesului de control al neconformităților:



Acest document este proprietatea **Universității de Arta si Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009

Înregistrările aferente proceselor de control al neconformităților sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesele de control al neconformităților, precum și responsabilitățile aferente acestor procese sunt reglementate prin următoarele proceduri documentate:

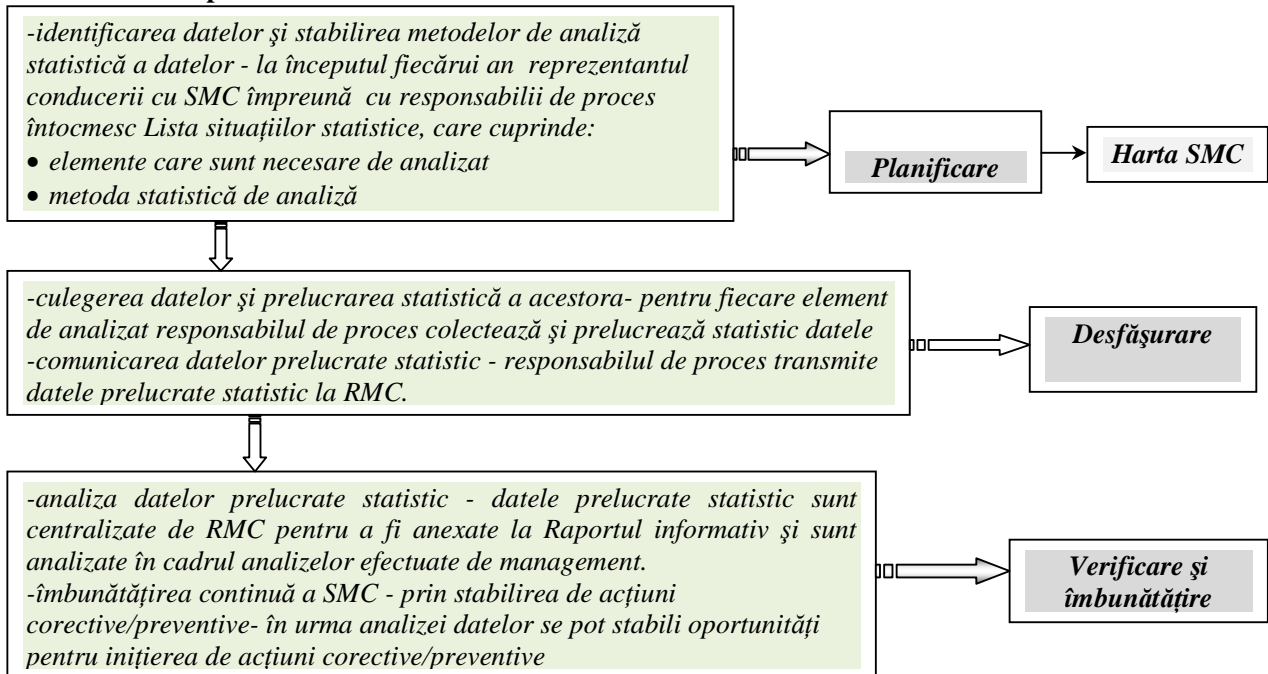
PS 04 - Controlul produsului/serviciului neconform/acțiuni corective și preventive

8.4. ANALIZA DATELOR

În cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTĂ ȘI DESIGN CLUJ – NAPOCA s-a stabilit procesul de identificare, colectare și analiză statistică a datelor rezultate din activitățile de măsurare și monitorizare a produselor și a proceselor incluse în SMC pentru a:

- demonstra adecvarea și eficacitatea SMC;
- iniția acțiuni corective/preventive pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC.

Descrierea procesului de analiză a datelor:



Înregistrările aferente procesului de analiză a datelor sunt menținute în conformitate cu următoarele proceduri documentate:

PP 02 - Stabilire și monitorizare obiective calitate

PP 03 - Analiza managementului

PP 05 - Identificarea și analiza cerințelor clienților

PP 06 - Achiziții

PP 07 - Controlul furnizării de servicii

PP 08 - Evaluarea satisfacției clienților

PS 03 - Audhuri interne

PS 04 - Controlul produsului/serviciului neconform/acțiuni corective și preventive

8.5. ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.5.1. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

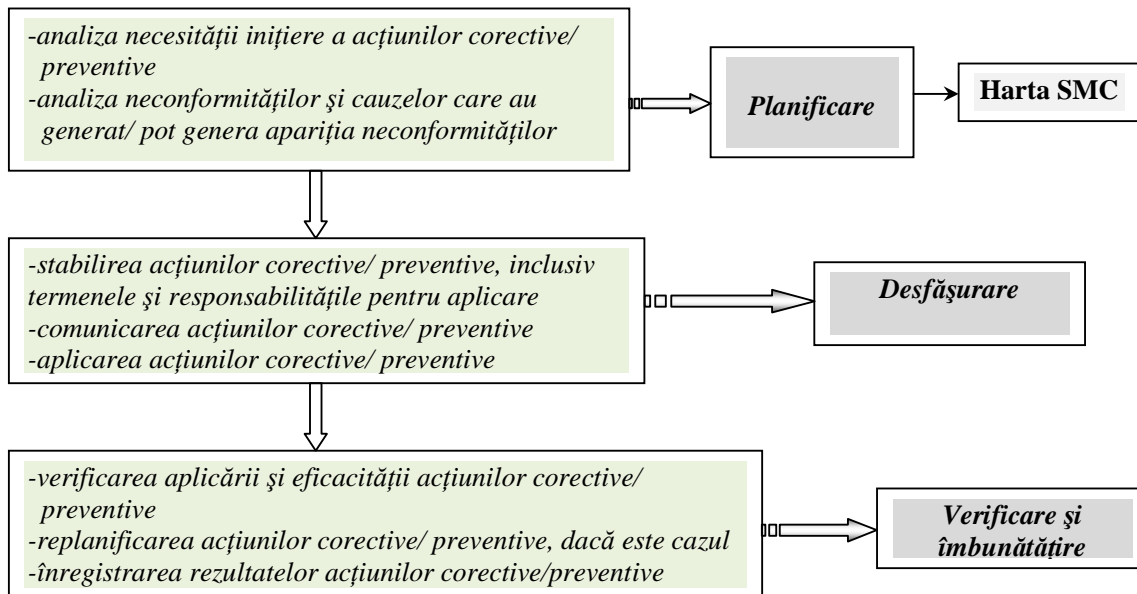
UNIVERSITATEA DE ARTĂ ȘI DESIGN-CLUJ NAPOCA se preocupă permanent pentru îmbunătățirea continuă a SMC prin:

- Stabilirea și aplicarea politicii privind calitatea
- Stabilirea și atingerea obiectivelor generale și specifice ale calității
- Efectuarea auditurilor interne
- Analiza datelor
- Analize efectuate de management
- Inițierea de acțiuni corective și preventive

În scopul îmbunătățirii continue a SMC, în cadrul UNIVERSITĂȚII DE ARTA SI DESIGN-CLUJ NAPOCA s-a stabilit procesul de inițiere și aplicare a:

- **acțiunilor corective** - în vederea eliminării cauzelor care au generat apariția neconformităților, pentru a preveni reparația acestora;
- **acțiunilor preventive** - în vederea eliminării cauzelor ce pot genera apariția neconformităților, pentru a preveni apariția acestora.

Descrierea procesului de inițiere și aplicare a acțiunilor corective și a acțiunilor preventive:



Înregistrările aferente procesului de inițiere și aplicare a acțiunilor corective/preventive sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de inițiere și aplicare a acțiunilor corective/preventive, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin următoarele proceduri documentate:

- PS 05 - Acțiuni corective și preventive**
- PP 02 - Stabilire și monitorizare obiective calitate**
- PP 03 - Analiza efectuată de management**
- PS 03 - Audituri interne**

Acest document este proprietatea **Universității de Artă și Design din Cluj Napoca**.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 01.09.2009