

MATRICEA PROCESELOR din UNIVERSITATEA „PETRU MAIOR”

PROCESE DE MANAGEMENT GENERAL

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
1	Stabilire cerințe clienți	<i>DETERMINAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR, cod: PP-7.2.01</i>	Șef birou CCOC	<ul style="list-style-type: none"> ● Cerințe educaționale ale admitanților/studentilor/angajatorilor ● Cerințele legale privind programele de studii ● Cadru național al calificărilor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Specificații privind programele de studii oferite de universitate ● Teme de cercetare științifică 	<ul style="list-style-type: none"> ● Număr de cerințe referitoare la programele de studii ● Numărul temelor de cercetare științifică în parteneriat cu mediul economic 	Anual	***	<i>IP.B.1.2.3. Relevanța programelor de studiu</i> <i>IP.C.2.1.2 Corespondența dintre diplome și calificări</i>	Ref. 1 Ref. 2
2	Stabilire politică și obiective	<i>Politica referitoare la calitate, cod: PC-01</i> <i>Obiectivele calității pe anul 2009, cod: OC- 01</i>	Rector	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistemul de învățământ național și european ● Cerințe și oportunități de furnizare a programelor de studii 	<ul style="list-style-type: none"> ● Politica referitoare la calitate ● Obiectivele calității 	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiența obiectivelor ● Eficacitatea obiectivelor 	Anual	***	<i>IP.C.1.1.2 Politici și strategii pentru asigurarea calității</i>	Ref. 2
3	Planificare	<i>Manualul calității, cod: MC-03</i>	Rector	<ul style="list-style-type: none"> ● Cerințe ARACIS ● Cerințe MECI ● Cerințe standard ISO 9001 ● Frecvența activităților SMC 	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificarea SMC pe anul în curs 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gradul și termenul de realizare al activităților planificate 	Anual	***	<i>IP.C.1.1.2 Politici și strategii pentru asigurarea calității</i>	Ref. 2

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
4	Analiza efectuată de management	<i>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT, cod: PP-5.6.01</i>	Rector	<ul style="list-style-type: none"> ● Rezultatele auditurilor ● Feedback de la client ● Performanța proceselor ● Stadiul acțiunilor corective și preventive ● Acțiuni de urmărire de la analizele anterioare de management ● Schimbări care ar putea să influențeze SMC ● recomandări pentru îmbunătățire 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de îmbunătățire cu responsabilități și resurse 	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficacitatea SMC și a proceselor ● Nivelul calitativ al programelor de studii în raport cu cerințele clienților ● Resurse alocate 	Semes-trial	***	<p><i>IP.A.1.1.1. Misiune și obiective</i></p> <p><i>IP.A.1.1.2. Integritate academică</i></p> <p><i>IP.A.1.2.1. Sistemul de conducere</i></p> <p><i>IP.A.1.2.2. Management strategic</i></p> <p><i>IP.A.1.2.3. Administrație eficace</i></p>	<p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 2</p>

PROCESE DE MANAGEMENT AL RESURSELOR

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriec-tiv specific
1	Managementul resurselor umane	<i>MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE, cod: PP-6.2.01</i>	Șef birou RU	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul programelor de studii • Cifrele de școlarizare • Amploarea programelor de cercetare științifică 	<ul style="list-style-type: none"> • Nr. personal angajat • Nivel de pregătire academică • Documente personal (CCM, CCIM, CM) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nr personal didactic / număr studenți • Nr personal de cercetare / număr granturi • Satisfacția personalului 	Anual	1.4. <i>Asigurare a calității personalului didactic</i>	<i>IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți</i>	Ref. 2
2	Managementul resurselor financiare	<i>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT, cod: PP-5.6.01</i>	Rector	<ul style="list-style-type: none"> • Strategii de dezvoltare • Obiective educaționale • Obiective de cercetare științifică • Obiective SMC 	<ul style="list-style-type: none"> • Volumul de resurse financiare alocate 	<ul style="list-style-type: none"> • Volumul și termenul de alocare a resurselor financiare pt obiectivele stabilite 	Anual	***	<p><i>IP.A.2.1.3. Resurse financiare</i></p> <p><i>IP.A.2.1.4. Sistemul de acordare a burselor și altor forme de sprijin material pentru studenți</i></p> <p><i>IP.B.4.1.1. Bugetul de venituri si cheltuieli</i></p> <p><i>IP.B.4.1.2 Contabilitate</i></p>	<p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p>

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
3	Managementul resurselor materiale	MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE, cod: PP-6.3.01	Director general administrativ	<ul style="list-style-type: none"> • Necesar de resurse materiale • Plan de investiții 	<ul style="list-style-type: none"> • Programe de dezvoltare a bazei materiale (clădiri/spații reamenajate etc.) • Liste de materiale/investiții necesare desfășurării activității 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiența investiției materiale • Eficacitatea investiției materiale 	Anual	***	<p><i>IP.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități</i></p> <p><i>IP.A.2.1.2. Dotare</i></p> <p><i>IP.C.5.1.4 Servicii studențești</i></p>	<p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p>

PROCESE DE BAZĂ

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de Măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Oriec-tiv specific
1	Elaborarea planului de învățământ și organizarea procesului de învățământ	<i>ELABORAREA PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT, cod: PP-7.3.01 ORGANIZAREA PROCESULUI ÎNVĂȚĂMÂNT PE BAZA SISTEMULUI DE CREDITE TRANSFERABILE, cod: PP-7.3.03</i>	Prorec-tor didac-tic Șef de catedră	<ul style="list-style-type: none"> • Specificații privind programele de studii oferite de universitate • Cerințe MECI • Cerințe ARACIS • Legislație • Benchmarks RO și UE 	<ul style="list-style-type: none"> • Planul de învățământ 	<ul style="list-style-type: none"> • Numărului de programe noi / reactualizate • Numărul de neconformități ale planului de învățământ 	Anual	1.2: <i>Aprob monitor eval period programelor de studii și a diplomelor</i>	<i>IP.B.1.2.1. Structura programelor de studiu</i> <i>IP.B.1.2.2. Diferențiere în realizarea programelor de studiu</i>	Ref. 1 Ref. 2
2	Elaborarea programei analitice și a materialelor de studiu	<i>ELABORAREA PROGRAMEI ANALITICE, cod: PP-7.3.02 REACTUALIZAREA PERIODICĂ A MATERIALELOR DE STUDIU IFR, cod: PP-7.3.04</i>	Prorec-tor didac-tic Cadrul didactic Direc-tor IFR	<ul style="list-style-type: none"> • Planul de învățământ • Planul de învățământ • Cerințe MECI • Cerințe ARACIS • Legislație • Benchmarks RO și UE 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa analitică • Suportul de curs • Aplicații practice 	<ul style="list-style-type: none"> • Numărului de programe analitice noi / reactualizate • Numărul de neconformități ale programei analitice 	Semestr-ial	1.2: <i>Aprob. monit și eval period progr studii</i> 1.5. <i>Resurse învățar e și sprijin acordat studenți lor</i>	<i>IP.B.1.2.1. Structura programelor de studiu</i> <i>IP.B.1.2.2. Diferențiere în realizarea programelor de studiu</i> <i>IP.C.2.1.1. Existența si aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu</i>	Ref. 1 Ref. 2 Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
3	Elaborare a statului de funcțiuni al catedrei	<i>ELABORAREA STATULUI DE FUNCȚIUNI AL CATEDREI, cod: PP-7.5.03</i>	Prorec-tor didac-tic Șef de catedră	<ul style="list-style-type: none"> ● Planul de învățământ ● Grupe de studii ● Resurse umane 	<ul style="list-style-type: none"> ● Statul de funcțiuni 	<ul style="list-style-type: none"> ● Termenul de finalizare al statului de funcțiuni 	Anual	***	<i>IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți</i>	Ref. 2
4	Organizare și desfășurare a examenului de admitere	<i>ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENULUI DE ADMITERE, cod: PP-7.4.01</i>	Prorec-tor didac-tic Decan	<ul style="list-style-type: none"> ● Regulament admitere ● Cifre de școlarizare 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lista admiși 	<ul style="list-style-type: none"> ● Durata afișării rezultatelor ● Număr de relamații/neco nformități la admitere 	Anual	1.3. <i>Examina rea studenților</i>	<i>IP.B.1.1.1. Principii ale politicii de admitere la programele de studiu oferite de instituție</i> <i>IP.B.1.1.2. Practici de admitere</i>	Min Ref. 2
5	Desfășura-rea activi-tăților didactice	<i>DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DIDACTICE, cod: PP-7.5.01</i>	Prorec-tor Didac-tic Decan	<ul style="list-style-type: none"> ● Formații de studii ● Planul de învățământ ● Programa anlitică ● Orarul activităților didactice 	<ul style="list-style-type: none"> ● Abilități/ competențe profesionale dobândite de studenți 	<ul style="list-style-type: none"> ● Volumul de activități parcurs în raport cu specificațiile (planul de învăț., programa analitică) 	Semestr ial	1.5. <i>Resurse de învățare și sprijin acordat studenților</i>	<i>I.P.B.2.1.4 Centrarea pe student a metodelor de învățare</i> <i>I.P.B.2.1.5 Orientarea în carieră a studenților</i> <i>IP.C.5.1.2 Predarea ca sursă a învățării</i> <i>IP.C.5.1.3 Programe de stimulare și recuperare</i>	Ref. 1 Ref. 1 Ref. 1 Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de Măsu-rare	Stan-darde ENQA	Indicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
6	Pregătire și desfășurare a practicii studenților	<i>PREGĂTIREA ȘI DESFĂȘURAREA PRACTICII STUDENȚILOR, cod: PP-7.5.02</i>	Prorec-tor didac-tic Șef catedră	<ul style="list-style-type: none"> • Formații de studii • Planul de învățământ • Programa analitică • Orarul activităților de practică 	<ul style="list-style-type: none"> • abilități/competențe profesionale profesionale dobândite de studenți 	<ul style="list-style-type: none"> • Conținut în raport cu specificațiile (programa de practică) 	Semes-trial	***	<i>I.P.B.2.1.4 Centrarea pe student a metodelor de învățare</i>	Ref. 1
7	Desfășurarea examenelor	<i>DESFĂȘURAREA EXAMENELOR CU STUDENȚII ȘI CURSANȚII, cod: PP-7.6.01 ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA EXAMENELOR DE FINALIZARE A STUDIILOR, cod: PP-7.6.02</i>	Prorec-tor didac-tic Decan	<ul style="list-style-type: none"> • Formații de studii • Planul de învățământ • Programa analitică • Planificarea examenelor 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de pregătire al studenților cu recunoaștere prin înscrișuri oficiale 	<ul style="list-style-type: none"> • Rezultate examene 	Semes-trial	<i>1.3. Examinarea studenților lor</i>	<i>IP.C.3.1.1 Universitatea are un regulament privind examinarea și notarea studenților care este aplicat în mod riguros și consecvent</i> <i>IP.C.3.1.2. Integrarea examinării în proiectarea predării și învățării, pe cursuri și programe de studiu</i>	Ref. 1 Ref. 2
8	Cercetarea științifică	<i>MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚILOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ, cod: PP-7.5.04</i>	Prorec-tor științific	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de cercetare al catedrei / facultății / departamentului • Anunțuri de competiții / granturi / manifestări științifice 	<ul style="list-style-type: none"> • Granturi de cercetare științifică • Articole / cărți / studii / cercetări publicate • Brevete de invenție • Premii naționale / internaționale 	<ul style="list-style-type: none"> • Număr de cărți / studii / cercetări publicate • Punctajul CNCIS obținut 	Anual	***	<i>IP.B.3.1.1 Programarea cercetării</i> <i>IP.B.3.1.2 Realizarea cercetării</i> <i>IP.B.3.1.3 Valorificarea cercetării</i>	Ref. 1 Ref. 2 Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de Măsu-rare	Standarde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
9	Urmărirea desfășurării proiectelor	URMĂRIREA DESFĂȘURĂRII PROIECTELOR DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ, AVIZĂRII INTERNE A REZULTATELOR ȘI ELIMINĂRII PRACTICILOR NECONFORME CU ETIC, <i>cod: PP-7.5.05</i>	Prorec-tor științi-fic	<ul style="list-style-type: none"> Contractul de cercetare Informații despre echipa de proiect 	<ul style="list-style-type: none"> Dosarul proiectului 	<ul style="list-style-type: none"> Număr de proiecte urmărite / număr total de proiecte 	Semestr ial	***	IP.B.3.1.2 Realizarea cercetării	Ref. 2
	Eliminarea practicilor neconforme cu etica	ELIMINAREA PRACTICILOR NECONFORME CU ETICA ÎN CAZUL PUBLICĂRII DE ARTICOLE, CĂRȚI ȘI ALTE MATERIALE SIMILARE, <i>cod: PP-7.5.06</i>	Prorec-tor științi-fic	<ul style="list-style-type: none"> Declarație de onoare împotriva plagiatului 	<ul style="list-style-type: none"> Dosarul fraudei academice 	<ul style="list-style-type: none"> Număr de lucrări urmărite / număr total de lucrări publicate 	Semestr ial	***	IP.B.3.1.2 Realizarea cercetării	Ref. 2

PROCESE SUPORT

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv . de măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
1	Controlul documentelor	<i>CONTROLUL DOCUMENTELOR, cod: PS-4.2.3</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> • Necesarul de informație documentată • Documente de proveniență externă • Harware, software adecvat 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de distribuție a documentelor • Lista de control a documentelor externe 	<ul style="list-style-type: none"> • Durata de găsimire a unui document • Numărul documentelor inutile • Numărul documentelor mai vechi de un an nearhivate • Numărul documentelor care nu se află în dosare, bibliorafturi – cu opis, rafturi și dulapuri identificate 	Anual	***	***	***
2	Controlul înregistrărilor	<i>CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR, cod: PS-4.2.4</i>	Secretar șef	<ul style="list-style-type: none"> • Documentația SMC • Informațiile necesare a fi înregistrate • Harware, software adecvat 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de control a înregistrărilor 	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul înregistrărilor necesare • Numărul înregistrărilor inutile 	Anual	***	***	***
3	Organizarea și gestionarea bibliotecii	<i>ORGANIZAREA ȘI GESTIONAREA BIBLIOTECII, cod: PP-6.3.02</i>	Șef bibliotecă	<ul style="list-style-type: none"> • Necesarul de cărți și periodice al programelor de studii • Plan de achiziție cărți și periodice 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursuri universitare • Cărți științifice • Periodice • Baze de date 	<ul style="list-style-type: none"> • Număr de titluri achiziționate • Resurse disponibile / număr cititori 	Anual	***	<i>IP.C.5.1.1 Disponibilitatea resurselor de învățare</i>	Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Document at în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriecti v specific
4	Aprovizionare	<i>APROVIZI ONARE, cod: PP-7.4.02</i>	Director general administrativ	<ul style="list-style-type: none"> • Specificații tehnice de aprovizionare • Stoc existent • Necesar de aprovizionare <i>Evaluare furnizori:</i> • Chestionar de autoevaluare • Oferte furnizori • Înregistrări de la relații anterioare 	<ul style="list-style-type: none"> • Comanda produse aprovizionate • NIR • Informații evaluare furnizori <i>Evaluare furnizori:</i> • Lista furnizorilor acceptați 	<ul style="list-style-type: none"> • Nr produse neconforme din totalul produselor aprovizionate • Întârzieri la aprovizionare • Volumul stocurilor <i>Evaluare furnizori:</i> • Nr de furnizori de produse și servicii relevante pentru calitate evaluați • Nr furnizori certificați ISO 9001/nr total de furnizori 	Lunar <i>Evaluare furnizori</i> : Anual	***	<i>IP.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități</i> <i>IP.A.2.1.2. Dotare</i>	Ref. 1 Min
5	Managementul comunicării	<i>MANAGEMENTUL COMUNICĂRII, cod: PP-7.2.02</i>	Șef birou comunicare	<ul style="list-style-type: none"> • Informații interne și externe • 	<ul style="list-style-type: none"> • Ședințe, e-mailuri, dezbateri, comunicate externe 	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul lunar al ședințelor, • Durata ședințelor 	Anual	<i>1.6. Informații publice</i>	<i>IP.C.7.1.1 Oferta de informații publice</i>	Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv . de măsurare	Stan-darde ENQA	Idicatori ARACIS	Orie-ctiv specific
6	Mentenan-ță, moder-nizare infrastruc-tură	<i>MANAGEMEN-TUL RESURSELOR MATERIALE, cod: PP-6.3.01</i>	Direc-tor general adminis-trativ	<ul style="list-style-type: none"> • Lista spațiilor • Lista echipamentelor • Costul comunicațiilor • Mentenanța echipamentelor de cercetare și didactice • Cărți tehnice ale utilajelor • Instrucțiuni referitoare la mentenanță • Ore de funcționare 	<ul style="list-style-type: none"> • Schema de amplasament • Lista hardware • Listă software • Listă auto • Plan mentenanță al echipamentelor didactice și de cercetare 	<i>Mentenanța echipamente de producție</i> <ul style="list-style-type: none"> • Timpul de nefuncționare al utilajelor • Reducerea materialelor și resurselor necesare activității de mentenanță a utilajelor 	Anu-al	***	<i>IP.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități</i> <i>IP.A.2.1.2. Dotare</i> <i>IP.C.5.1.4 Servicii studentești</i>	Ref. 1 Min Ref. 1
7	Ocuparea posturilor didactice	<i>DESFĂȘURA-REA CONCUR-SURILOR DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE, cod: 6.2.02</i>	Prorec-tor didactic	<ul style="list-style-type: none"> • Cerințe legale de publicare/organizare a concursurilor • Decizie de numire a comisiei de concurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicarea rezultatului concursului 	<ul style="list-style-type: none"> • Calitatea personalului selecționat 	Se-mes-trial	<i>1.4. Asigurarea calității i personalului didacti c</i>	<i>IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți</i>	Ref. 2

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Respon-sabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Stan-darde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriec-tiv specific
8	Competen-ță, instruire, conștientizare a personalului	<i>MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE, cod: PP-6.2.01</i> <i>PERFEȚIONAREA PERSONALULUI IMPLICAT ÎN PROGRAMELE IFR, cod: 6.2.03</i>	Șef birou resurse umane Director Departament IFR	<ul style="list-style-type: none"> • Necesarul de personal • Necesarul de instruire 	<ul style="list-style-type: none"> • Fișe de post • Planul anual de instruire 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicatorul calității individuale a personalului • Numărul de instruiți efectuate/ • Numărul de instruiți necesare 	Anual	<i>1.4. Asigura rea calității person alului didactic</i>	<i>IP.C.4.1.2 Evaluarea colegială</i> <i>IP.C.4.1.4 Evaluarea de către managementul universității</i> <i>IP.C.2.1.1. Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu</i>	Ref. 1 Ref. 1 Ref. 1

PROCESE DE MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
1	Monitorizarea satisfacției clientului	<i>MONITORIZARE A SATISFACȚIEI CLIENTULUI, cod: PP-8.2.01</i>	Șef birou COCC	<ul style="list-style-type: none"> Chestionare de evaluare a satisfacției clientului 	<ul style="list-style-type: none"> Raport privind satisfacția clientului 	<ul style="list-style-type: none"> Frecvența monitorizării Mărimea eșantionului Indicatorul satisfacției clientului 	Semes-trial	1.6. Sistemul informațional	<p><i>I.P.B.2.1.1 Valorificarea prin capacitatea de a se angaja pe piața muncii</i></p> <p><i>IP.B.2.1.2 Valorificarea calificării prin continuarea studiilor universitare</i></p> <p><i>I.P.B.2.1.3 Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate</i></p> <p><i>IP.C.4.1.3 Evaluarea personalului didactic de către studenți</i></p>	<p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p>
2	Monitorizarea și măsurarea proceselor	<i>MONITORIZARE ȘI MĂSURAREA PROCESELOR, cod: PP-8.2.02</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> Metricele procesului 	<ul style="list-style-type: none"> Parametrii procesului 	<ul style="list-style-type: none"> Valorile metricelor procesului 	Anual	***	<p><i>IP.C.2.1.1 Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu</i></p> <p><i>IP.C.6.1.1 Baze de date și informații</i></p> <p><i>IP.C.8.1.1 Comisia coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității</i></p>	<p>Ref. 2</p> <p>Ref. 1</p> <p>Ref. 1</p>

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
3	Tratare a reclamațiilor și a sesizărilor	<i>TRATARE A RECLAMAȚIILOR/ SESIZĂRILOR, cod: PP-7.2.03</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> ● Raport de reclamație client 	<ul style="list-style-type: none"> ● Soluția raport de reclamație client 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nr de reclamații formulate ● Durata de soluționare a reclamației 	Semes-trial	***	<i>IP.C.7.1.1 Oferta de informații publice</i>	Ref. 1
4	Audit intern	<i>AUDIT INTERN, cod: PS-8.2.2</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> ● Program anual de audit ● Cerințe SMC, ARACIS ISO 9001, 19011 ● Rezultatele auditurilor anterioare 	<ul style="list-style-type: none"> ● Raport de audit ● Raport de neconformitate la audit 	<ul style="list-style-type: none"> ● Îmbunătățire SMC ● Un audit pe an toate procesele și toate cerințele ARACIS 	Anual	***	<i>IP.A.1.1.3. Răspundere și responsabilitate publică</i>	Ref. 1

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriec-tiv specific
5	Învățământ cu frecvență redusă	<i>EVALUAREA PERIODICĂ A PERFORMANȚELOR COORDONATORILOR DE DISCIPLINĂ ȘI ALE TUTORILOR IFR, cod: 8.2.04, MONITORIZAREA PLANURILOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT IFR., cod: 8.2.05, MONITORIZAREA SISTEMULUI TUTORIAL ȘI DE COMUNICAȚIE BIDIRECȚIONALĂ, cod: 8.2.06.</i>	Director DIFR	<ul style="list-style-type: none"> ● Rezultatele evaluărilor personalului didactice/tutorilor/planului de învățământ/sistemului de comunicație ● Sugestii și idei de îmbunătățire formulate 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de instruire al personalului ● Sugestii și idei de îmbunătățire aplicate 	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiența și eficacitatea măsurilor aplicate 	Anual	<p>1.4. Asigurarea calității personalului didactic</p> <p>1.6. Sistemul informațional</p>	<i>IP.C.2.1.1. Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu</i>	Ref. 1
6	Benchmarking	<i>DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII DE BENCHMARKING ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII "PETRU MAIOR" DIN TÎRGU-MUREȘ, cod: PP-8.2.03</i>	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivelul curent al activităților în UPM ● Cerințe de modernizare ● Cerințe ARACIS ● Ordine de deplasare în universități din RO și UE 	<ul style="list-style-type: none"> ● Chestionar pentru benchmarking ● Raport pentru benchmarking 	<ul style="list-style-type: none"> ● Număr de studii efectuate ● Relevanța măsurilor propuse 	Anual	<p>1.6. Sistemul informațional</p>	<p>IP.C.1.1.1 Organizarea sistemului de asigurare a calității</p> <p><i>IP.C.2.1.2 Corespondența dintre diplome și calificări</i></p> <p>IP.C.4.1.1 Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți</p> <p><i>IP.C.6.1.1 Baze de date și informații</i></p>	<p>Ref. 2</p> <p>Ref. 2</p> <p>Ref. 2</p> <p>Ref. 1</p>

Nr crt	Denumire proces	Documentat în	Responsabil proces	Date de intrare	Date de ieșire	Metoda de măsurare	Frecv. de măsurare	Standarde ENQA	Indicatori ARACIS	Oriectiv specific
7	Tratare neconformități	<i>TRATARE NECONFORMITĂȚI</i> , cod: PS-8.3	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> Neconformități de produs/proces 	<ul style="list-style-type: none"> Raport de neconformitate 	<ul style="list-style-type: none"> Număr de neconformități termen de tratare neconformitate 	Anual	***	***	***
8	Îmbunătățire continuă	<i>ACȚIUNI CORECTIVE</i> , cod: PS-8.5.2	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> Neconformități de produs/proces 	<ul style="list-style-type: none"> Raport de acțiuni corective 	<ul style="list-style-type: none"> Număr de acțiuni corective Durata de implementare a ac 	Anual	***	***	***
9	Îmbunătățire continuă	<i>ACȚIUNI PREVENTIVE</i> , cod: PS-8.5.3	Director calitate	<ul style="list-style-type: none"> Neconformități potențiale de produs/proces 	<ul style="list-style-type: none"> Raport de acțiuni preventive 	<ul style="list-style-type: none"> Număr de acțiuni preventive Durata de implementare a ap 	Anual	***	***	***