



Universitatea  
Europeana  
Dragan

## MANUALUL CALITĂȚII UNIVERSITATEA EUROPEANĂ "DRĂGAN" DIN LUGOJ

Elaborat:	<i>Prorector</i> Conf. univ. dr. Gabriel Ionel Dobrin	
	<i>Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității din cadrul UED Lugoj</i> Președinte, Conf. univ. dr. Nicolae Adrian Mateia	
Avizat:	<i>Rector</i> Conf. univ. dr. Dumitru Cornean	
Aprobat:	<i>Senatul UED</i>	HS nr. 24 din 15.04.2019
	Președinte Senatul Universitar Conf. univ. dr. Sorin Blaj	

Ediția: 1

Revizia: 0

Intrat în vigoare la data de: 15.04.2019

## CUPRINS:

<b>1. DECLARAȚIA RECTORULUI UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII.....</b>	<b>4</b>
<b>2. POLITICA UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ PRIVIND CALITATEA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Procesul de învățământ.....	6
2.2. Procesul de cercetare științifică.....	7
2.3. Procesul privind relația UED cu societatea.....	8
2.4. Procesele specifice managementului strategic educațional și financiar.....	9
2.5. Procesul privind promovarea UED.....	10
2.6. Procesul ce caracterizează relațiile internaționale ale UED.....	10
<b>3. ASPECTE CU CARACTER GENERAL.....</b>	<b>16</b>
3.1. Prezentarea Universității Europene "Drăgan" din Lugoj.....	16
3.2. Scopul și domeniul de aplicare al Manualului Calității (M.C.) în cadrul UED.....	19
3.3. Documente de referință.....	20
3.4. Definiții și abrevieri.....	21
3.4.1. Definiții.....	21
3.4.2. Abrevieri.....	21
<b>4. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) DIN CADRUL UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ.....</b>	<b>22</b>
4.1. Descrierea Sistemului de Management al Calității (SMC) implementat la nivelul UED.....	22
4.2. Documentele Sistemului de Management al Calității (SMC) din cadrul UED.....	24
4.3. Metodologia de elaborare a procedurilor privind evaluarea și asigurarea calității educației în cadrul UED Lugoj.....	26
4.3.1. Scop.....	26
4.3.2. Domeniu de aplicare.....	26
4.3.3. Definiții și abrevieri.....	26
4.3.3.1. Definiții.....	26
4.3.3.2. Abrevieri.....	27
4.3.4. Documente de referință.....	27
4.3.5. Descrierea procesului.....	28
4.3.5.1. Identificarea proceselor și inițierea elaborării procedurilor.....	28
4.3.5.2. Analiza tehnică a procedurilor.....	28
4.3.5.3. Includerea în Sistemul de Managementul Calității (SMC) a procedurii.....	30
4.3.5.4. Forma și conținutul procedurii.....	30
4.3.5.4.1. Formatul paginii de început.....	30
4.3.5.4.2. Forma paginii curente.....	31
4.3.5.4.3. Structura și conținutul procedurii.....	31
4.3.6. Responsabilități.....	32
4.3.7. Înregistrări.....	33
4.3.8. Anexe.....	33

4.3.9. Verificarea, avizarea și aprobarea procedurilor.....	33
4.3.10. Evidența procedurilor.....	33
4.3.11. Distribuirea procedurilor.....	33
4.3.12. Actualizarea procedurilor.....	34
4.3.13. Arhivarea procedurilor.....	34
5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ PRIVIND CALITATEA.....	34
5.1. Obiectivele UED referitoare la calitate.....	34
5.2. Principiile asigurării calității în cadrul UED.....	35
5.3. Răspunderea managementului UED pentru asigurarea calității.....	36
6. MANAGEMENTUL RESURSELOR UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ.....	38
6.1. Managementul resurselor umane din cadrul UED.....	39
6.2. Managementul resurselor materiale ce asigură infrastructura pentru calitate (Baza materială a UED) .....	40
6.3. Managementul resurselor financiare ale UED.....	41
7. REALIZAREA, MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR DIN CADRUL UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ.....	42
7.1. Categoriile de procese și servicii realizate la nivelul UED.....	42
7.2. Planificarea proceselor și a serviciilor realizate în UED.....	43
7.3. Proiectarea, realizarea și dezvoltarea serviciilor universitare în cadrul UED.....	44
7.4. Monitorizarea proceselor specifice și îmbunătățirea continuă a calității la UED.....	48
7.5. Activitatea de audit intern academic din cadrul UED.....	49
<b>Anexe</b>	
Anexa nr. 1 Harta proceselor Universității Europene "Drăgan" din Lugoj.....	51
Anexa nr. 2 Organigrama Universității Europene "Drăgan" din Lugoj.....	52

## 1. DECLARAȚIA RECTORULUI UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII

"Asigurarea calității activității academice reprezintă astăzi o formă importantă de demonstrare a responsabilității pe care UED și-o asumă în relația sa cu societatea și cu principalii beneficiari ai valorii sociale create.

La cei peste 25 ani de activitate, Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj, se individualizează prin recunoaștere și prestigiu în peisajul învățământului superior românesc. Creată din inițiativa și prin contribuția Domnului Prof. Dr. Josif Constantin Drăgan, recunoscător meleagurilor natale, Universitatea a contribuit la regăsirea Lugojului, un vechi și tradițional centru cultural al Banatului.

Universitatea Europeană "Drăgan" este o investiție în educație, factor strategic al dezvoltării și modelării multidimensionale a factorului uman. Preocuparea majoră a Universității Europene "Drăgan" este calitatea. Pentru aceasta ne bazăm pe profesori competenți, studenți talentați și ambițioși, și o bază materială generoasă.

Integrarea tehnologiei informaționale în cadrul fiecărei discipline academice, constituie o preocupare continuă. În felul acesta, absolvenții sunt capabili să-și exercite profesia pentru care s-au pregătit, imediat după terminarea studiilor.

În paralel cu activitatea didactică, promovăm și susținem activitatea de cercetare, aceasta fiind cartea de vizită a Universității. Astfel, fiecare Facultate elaborează un plan de cercetare științifică și un plan editorial, comunitatea academică participând la diverse conferințe ori simpozioane interne și internaționale. Nu în ultimul rând, fiecare Facultate și-a deschis larg porțile înspre mediul social și economic.

Dacă până acum am construit o Universitate modernă, pe viitor ne imaginăm Lugojul ca pe o Cetate Universitară apreciată pretutindeni.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj aduce, în principal, patru beneficii majore, cum ar fi:

- un succes mai mare în îndeplinirea misiunii instituției. Misiunea și obiectivele UED sunt clar stabilite;
- creșterea satisfacției studenților față de cursuri și în raport cu profesorii ce activează în cadrul Universității;
- îmbunătățirea curriculei, fișelor de disciplină și a competențelor specifice, în scopul atragerii de studenți;
- creșterea eficienței prin sporirea calității.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj este una dintre universitățile particulare din România care dorește să își diversifice reperele specifice vieții studentești. Astfel, în urma numeroaselor discuții pe care le avem cu studenții încercăm să identificăm nevoile acestora și să răspundem cu promptitudine cerințelor lor. Pe durata studiilor le oferim studenților noștri o serie de evenimente specifice dezvoltării competențelor profesionale: participarea la Competiția "Compania Anului" - incubatorul educațional BizzFactory, colaborări cu Centrul Regional de Afaceri Timișoara (CRAFT), numeroase activități de consiliere și orientare în carieră derulate prin intermediul Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC) al UED.

Pe lângă activitățile de consiliere oferite studenților, UED le facilitează și posibilitățile de angajare în cadrul unor companii importante.

Dacă vorbim de absolvenții instituției, atunci trebuie să ținem cont de monitorizarea lor pe piața muncii sau de facilitarea accesului lor la activitățile organizate de către Universitate. O acțiune concretă prin care îi sprijinim pe studenții noștri se referă la facilitarea accesului acestora la locurile de muncă oferite de către companiile cu care UED a încheiat acorduri de parteneriat.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj oferă studii de licență, studii de master și studii postuniversitare. Atragerea studenților pentru toate cele trei tipuri de studii reprezintă obiectivul central al activităților derulate la nivel de Universitate.

Atunci când vorbim de arhitectura Universității putem avea în vedere o multitudine de factori, de la calitatea actului educațional și până la recunoașterea UED în plan național și internațional, de la activitatea de cercetare științifică și până la impactul pe care îl au publicațiile științifice ale cadrelor didactice în rândul mediului socio-economic.

Procesul de asigurare și de implementare permanentă a managementului calității la nivel instituțional se fundamentează pe dezvoltarea continuă a UED, implicând funcționarea optimă a tuturor componentelor de asigurare a calității existente la nivelul Universității."

***Rector,***

***Conf. univ. dr. Dumitru CORNEAN***  
***Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj***

## 2. POLITICA UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ PRIVIND CALITATEA

Implementarea Sistemului de Management al Calității în cadrul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj (denumită în continuare UED) are ca scop garantarea transparenței, egalității de șanse și dezvoltarea instituțională, prin funcționarea eficientă a tuturor componentelor de asigurare a calității prezente la nivelul universității.

Sistemul de Management al Calității asigură adaptarea proceselor interne ale UED la un management bazat pe rezultate. Sistemul de management al calității este formulat având ca referințe:

- standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG) adoptate de miniștrii responsabili pentru învățământul superior, în anul 2005, la Asociația Europeană a Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior – ENQA, în colaborare cu Organizația Europeană a Studenților – ESU, Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior – EURASHE, Asociația Europeană a Universităților – EUA;
- standardele Agenției Române pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior – ARACIS.

Mecanismele de asigurare a calității educației din UED respectă Standardele europene, existând un proces format din două etape: asigurarea internă a calității și asigurarea externă a calității.

Asigurarea internă a calității presupune consolidarea unor instrumente de analiză și evaluare a activității Universității care să cuprindă procesele de predare și de cercetare specifice. O preocupare continuă constă în asigurarea transparenței activității ce caracterizează managementul instituțional.

Asigurarea externă a calității este realizată, conform legii, de către ARACIS, organism independent care verifică respectarea Standardelor de calitate de către instituțiile de învățământ superior.

**Planul strategic al UED include următoarele obiective strategice ale Universității în vederea asigurării calității educației:**

### 2.1. Procesul de învățământ

Calitatea Programelor de studii implică actualizarea planurilor de învățământ, a fișelor disciplinelor, prin asigurarea accesului studenților la conținutul acestora.

Stimularea și promovarea studenților cu performanțe deosebite se realizează prin acordarea de burse. De asemenea, se va continua și oferirea diverselor servicii studenților, în scopul creșterii performanței acestora, precum și sprijinirea studenților cu dizabilități în procesul de învățare.

Compatibilizarea programelor de practică cu piața muncii se realizează prin intermediul întâlnirilor periodice cu responsabilii de practică la nivel de Facultate, cu reprezentanții mediului de afaceri, cu reprezentanții instituțiilor publice, precum și prin încheierea unor protocoale privind practica studenților.

Managementul instituției susține în mod direct și evaluarea periodică a Programelor de studii nivel licență și nivel master, prin implementarea procedurilor ARACIS privind evaluarea periodică a specializărilor din cadrul Universității.

Periodic, are loc atât reexaminarea Regulamentului propriu de organizare și desfășurare a examenului de finalizare a studiilor, în conformitate cu noile prevederi legislative, cât și revizuirea Metodologiei proprii privind organizarea și desfășurarea Admiterii în ciclurile de studii universitare de licență și de master privind criteriile de selecție pentru atragerea potențialilor candidați.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj urmărește să asigure autorizarea și acreditarea unor noi Programe de studii nivel licență și nivel master, în special prin studiul planurilor de învățământ propuse, precum și prin aplicarea procedurilor privind acreditarea internă a noilor specializări.

Dezvoltarea relațiilor de cooperare cu universități din țară și din străinătate se realizează prin întocmirea unor programe comune în scopul dezvoltării relațiilor cu Spațiul Academic Național și European, precum și prin inițierea unui parteneriat cu Universitatea din Jena.

## 2.2. Procesul de cercetare științifică

"UED Lugoj este o instituție de învățământ superior de performanță în care cercetarea științifică se află la temelia instruirii. Realizarea componentei didactice a misiunii, pregătirea profesională a studenților se bazează pe organizarea unei cercetări științifice proprii competitive. În acest scop, instituția organizează și susține dezvoltarea unor puternice școli și direcții de cercetare prin: participări nemijlocite la investigarea domeniilor fundamentale ale cunoașterii; dobândirea de cunoștințe noi și valorificarea acestora sub formă de comunicări, publicații etc.; afirmarea prestigiului științific la nivel național și internațional."<sup>1</sup>

"Cercetarea științifică este o obligație de bază a fiecărui cadru didactic. Activitatea proprie de cercetare științifică, validată prin rezultate și performanțe este unul dintre criteriile de evaluare a calificării academice. Pozițiile în ierarhia didactică sunt condiționate de valoarea cercetării științifice, pe bază de contracte de cercetare realizate și lucrări publicate (...).

În virtutea libertății academice, UED asigură condițiile organizatorice, materiale și financiare membrilor comunității academice, pentru a efectua cercetare științifică în domeniul competenței profesionale atestate, în concepție proprie, cu condiția obținerii unor rezultate validate prin tematică, valoare, originalitate, eficiență și aport consistent la realizarea obiectivelor generale ale Universității.

Colectivele de cercetare și cadrele didactice folosesc întreaga gamă a mijloacelor de valorificare a rezultatelor cercetării științifice, la nivel național și internațional, manifestări științifice, contracte, granturi, programe internaționale de cercetare, vizite pe bază de invitație și de documentare etc.

Valorificarea rezultatelor și relațiilor de parteneriat stabilite în cercetarea științifică respectă următoarele exigențe: autonomia grupului de cercetare; validarea la nivelul comisiilor și referenților de specialitate; asigurarea priorității și a dreptului de patentare sau copyright; promovarea unor relații de cercetare academică bazată pe respect reciproc și angajamente stipulate și onorate cu maximă responsabilitate.

<sup>1</sup> Carta UED – varianta actualizată 2017

Aprecierea rezultatelor cercetării se face de către fiecare facultate, după criterii clare. În aprecierea valorii rezultatelor cercetării se ține seama de:

1. importanța teoretică pentru dezvoltarea științei în general;
2. aplicabilitatea practică imediată sau de perspectivă;
3. articolele de specialitate apărute în publicații interne și internaționale;
4. cărți apărute în edituri de prestigiu;
5. participări la manifestări științifice naționale și internaționale;
6. apartenența la diverse organizații profesionale.

Pentru activitate științifică deosebită, Senatul Universității acordă distincții și premii la propunerea Consiliilor Facultăților.<sup>2</sup>

Universitatea publică "*Analele Universității Europene "Drăgan" din Lugoj. Seria Economică*"; "*Studium Legis*"; "*Didactica modernă*", reviste de specialitate, manuale, suporturi de curs universitare și alte lucrări cu caracter științific, în limita finanțării, asigurate prin bugetul de venituri și cheltuieli.

Se urmărește și revizuirea activității de cercetare-dezvoltare-inovare (CDI) din cadrul UED, inclusiv a publicațiilor științifice, în vederea asigurării competitivității academice a UED.

Ogîndirea cercetării științifice la nivelul publicațiilor UED se concretizează în creșterea numărului acestora (cărți, articole) anuale.

Evaluarea anuală a cadrelor didactice se face în baza *Regulamentului privind evaluarea periodică a calității personalului didactic din cadrul UED Lugoj*.

Optimizarea activității Cercurilor științifice studențești se face prin identificarea sesiunilor științifice la care pot participa studenții UED, precum și planificarea cercetării științifice studențești.

De asemenea, în cadrul Universității se organizează și Sesiuni științifice proprii, precum și dezbateri științifice pe diverse teme de mare actualitate.

### **2.3. Procesul privind relația UED cu societatea**

Universitatea Europeană "Drăgan" urmărește identificarea unor programe de mentorat cu mentori din mediul de afaceri și instituții publice.

Se constată și o îmbunătățire a prezenței reprezentanților UED la diverse acțiuni ale cluburilor oamenilor de afaceri din regiune.

Extinderea comunității Alumni prin includerea unor noi absolvenți în cadrul acesteia, are ca obiectiv actualizarea bazelor de date Alumni la nivelul facultăților.

Eficiențizarea comunicării dintre studenți și absolvenți implică: facilitarea unor întâlniri cu reprezentanții studenților și promovarea serviciilor oferite de UED în rândul absolvenților.

<sup>2</sup>Carta UED – varianta actualizată 2017



## 2.4. Procesele specifice managementului strategic educațional și financiar

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj și-a stabilit Planul strategic pentru perioada 2017-2020 în vederea determinării obiectivelor strategice ale instituției.

Elaborarea Planului Operațional al Universității pentru anul universitar în curs reprezintă un reper fundamental privind politica de dezvoltare a UED. Astfel, se vor întocmi studii și documentări care să constituie fundamentul deciziilor adoptate la nivelul managementului Universității.

Consolidarea nivelului culturii organizaționale a angajaților UED se efectuează prin: definirea unor elemente de identificare instituțională și implementarea acestora în cadrul UED, aprobarea unor reglementări pentru îmbunătățirea calității comunicării în Universitate și evaluarea nivelului culturii organizaționale a angajaților.

Consolidarea structurilor de asigurare a calității existente la nivelul UED, implică actualizarea componenței Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității CEAC la nivel instituțional, cu reprezentanți ai Facultății de Drept și Științe Economice, și realizarea unui raport privind calitatea instituțională.

Creșterea nivelului de funcționalitate a procesului de diseminare, la nivelul tuturor structurilor instituționale și în rândurile întregii comunități academice, a documentelor, acțiunilor și informațiilor privind asigurarea calității implică diseminarea, în structurile UED, a tuturor informațiilor, acțiunilor și documentelor privind asigurarea calității.

Sporirea nivelului de implicare a studenților în procesul de asigurare a calității se realizează prin intermediul evaluării semestriale a cadrelor didactice de către studenți, elaborării Raportului de evaluare, diseminării rezultatului evaluărilor în rândul cadrelor didactice și a studenților, și implicării studenților în activitățile de asigurare a calității la nivelul Facultăților și la nivelul UED. De asemenea, sunt urmărite cu claritate și evaluările intercolegiale existente la nivel de Facultate.

Stimularea performanței profesionale a studenților se va face prin încurajarea acestora în vederea participării lor la diverse activități cu caracter specific.

Un alt obiectiv strategic important îl constituie sporirea veniturilor UED și asigurarea sustenabilității financiare a unităților didactice, de cercetare și administrative. Astfel, se va realiza și gestionarea eficientă a resurselor existente și colectate în vederea funcționării optime a acestora.

Modernizarea bazei materiale a universității include dotarea, prin achiziții, a sălilor, a laboratoarelor educaționale și de cercetare și a bibliotecii UED, în paralel cu efectuarea de lucrări de reparații și reabilitări la spațiile de învățământ deținute.

Instituția urmărește în mod activ atât eficientizarea structurii personalului didactic și de cercetare, cât și evaluarea stării resursei umane a universității.

## 2.5. Procesul privind promovarea UED

Eficientizarea comunicării interne și externe în cadrul UED implică organizarea unor evenimente periodice de socializare și promovare, transmiterea comunicatelor de presă și a informațiilor solicitate de reprezentanții mass media, organizarea conferințelor de presă, actualizarea permanentă a secțiunii dedicate din site-ul Universității și consolidarea prezenței UED la nivelul rețelei sociale Facebook.

Promovarea ofertei academice a UED în cadrul admiterii se face prin: organizarea acțiunii "*Porți deschise la UED*", participarea la târguri de specialitate, încheierea unor contracte de asigurare a promovării Admiterii prin intermediul presei, diseminarea materialelor de promovare a Admiterii în licee, realizarea materialelor de promovare a admiterii (spoturi radio și TV, materiale de presă scrisă și online), precum și prezența la emisiuni radio-tv pe tema admiterii.

Promovarea Universității Europene "Drăgan" din Lugoj ca instituție de referință în comunitatea locală este centrată pe sprijinirea unor evenimente organizate de către autoritățile locale și realizarea de expoziții tematice de interes pentru comunitate.

## 2.6. Procesul ce caracterizează relațiile internaționale ale UED

Se va continua și preocuparea permanentă a Universității Europene "Drăgan" din Lugoj, în vederea cooperării cu universități din străinătate prin încheierea de Acorduri de cooperare interuniversitară și realizarea activităților asumate.

Creșterea vizibilității internaționale a universității implică următoarele direcții de acțiune: organizarea de vizite internaționale la UED, organizarea de programe de formare/dezvoltare profesională pentru personalul universităților partenere, conform cerințelor.

**Sintetizând, performanța componentei strategice a calității se reflectă cu ajutorul indicatorilor de performanță prevăzuți în cadrul Planului strategic al Universității Europene "Drăgan" din Lugoj pentru perioada 2017 – 2020:**

### I. Procesul de învățământ

Obiective strategice	Indicatori de performanță
1. Autorizarea și acreditarea unor noi programe de studii nivel licență și master	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Studiul planurilor de învățământ propuse</li><li>▪ Aplicarea procedurii privind acreditarea internă a noilor specializări</li></ul>
2. Evaluarea periodică a programelor de studii nivel licență și master	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Implementarea procedurilor ARACIS pentru evaluarea periodică a specializărilor nivel licență și master:<ul style="list-style-type: none"><li>- studii de licență domeniul Drept;</li><li>- studii de licență domeniul Finanțe;</li><li>- studii de master Management financiar;</li><li>- studii de master Managementul investigației penale.</li></ul></li></ul>

3. Asigurarea calității programelor de studii	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizarea planurilor de învățământ</li> <li>▪ Actualizarea fișelor disciplinelor</li> <li>▪ Asigurarea accesului studenților la conținutul planurilor de învățământ</li> <li>▪ Asigurarea accesului studenților la conținutul fișelor disciplinelor</li> </ul>
4. Reexaminarea anuală a Regulamentului de organizare și desfășurare a examenului de finalizare a studiilor nivel licență și masterat în conformitate cu noile prevederi legislative	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementarea noilor prevederi legislative în Regulamentul de finalizare a studiilor</li> <li>▪ Programarea sesiunilor de finalizare a studiilor</li> </ul>
5. Revizuirea Regulamentului de admitere privind criteriile de selecție pentru atragerea potențialilor candidați	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revizuirea criteriilor de admitere la fiecare specializare</li> <li>▪ Elaborarea și propunerea unor noi criterii pentru Admiterea UED</li> </ul>
6. Stimularea și promovarea studenților cu performante deosebite	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acordarea de burse de merit</li> </ul>
7. Oferirea diverselor servicii studenților în scopul creșterii performanței acestora	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuarea implementării Programului Junior Achievement Romania ce va consta în acțiuni de educație antreprenorială</li> </ul>
8. Egalitatea de șanse: sprijinirea studenților cu dizabilități în procesul de învățare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Includerea spațiilor UED pe Harta Accesibilității</li> </ul>
9. Implementarea programului "Voluntar la UED"	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stabilirea structurilor din cadrul UED care au nevoie de voluntari</li> <li>▪ Implicarea studenților UED în acțiuni de voluntariat la nivelul comunității locale</li> <li>▪ Întocmirea contractelor de voluntariat</li> </ul>
10. Eficientizarea activității secretariatelor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Încheierea contractelor de studii</li> <li>▪ Planificarea sesiunii de examene</li> <li>▪ Întocmirea și afișarea orarelor pe cicluri de studii</li> <li>▪ Implementarea modulului de planificare a sesiunii de examene</li> <li>▪ Implementarea modulului de export al datelor personale și de școlarizare pe toate ciclurile de studii pentru importul în RMU (Registrul Matricol Unic) la nivel național</li> </ul>
11. Dezvoltarea relațiilor de cooperare cu universități din țară și din străinătate	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Întocmirea unor programe comune în scopul dezvoltării relațiilor cu Spațiul Academic Național și European prin diferite programe comune, publicații etc.</li> <li>▪ Inițierea unui parteneriat cu Universitatea din Jena</li> </ul>
12. Compatibilizarea programelor de practică cu piața muncii	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Întâlniri periodice cu responsabilii de practică la nivel de facultate</li> <li>▪ Întâlniri cu reprezentanții mediului de afaceri</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Întâlniri cu reprezentanții instituțiilor publice</li> <li>▪ Încheierea unor protocoale privind practica studenților</li> </ul>
--	--

## II. Procesul de cercetare științifică

Obiective strategice	Indicatori de performanță
1. Revizuirea activității de cercetare-dezvoltare-inovare (CDI) din UED, inclusiv a publicațiilor științifice, în vederea asigurării competitivității academice a UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluarea unităților de cercetare-dezvoltare-inovare (CDI) din UED, în vederea acreditării, după o metodologie care să includă obligatoriu următoarele aspecte:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- definirea tipului unității de CDI;</li> <li>- existența unui stat de funcții;</li> <li>- existența unui program de cercetare.</li> </ul> </li> <li>▪ Internaționalizarea publicațiilor științifice din UED, prin ancorarea în practicile moderne (ex. în ceea ce privește board-ul, procedurile de publicare, accesul online, indexarea în baze de date etc.)</li> <li>▪ Abonamente specifice în vederea asigurării accesului cadrelor didactice și a studenților la bazele de date internaționale recunoscute</li> </ul>
2. Oglindirea cercetării științifice în publicațiile UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creșterea numărului de publicații (cărți, articole) anuale în cadrul editurii Nagard, prin dezvoltarea componentei e-book</li> <li>▪ Promovarea UED și a Editurii Nagard</li> </ul>
3. Evaluarea anuală a cadrelor didactice pe baza grilei aprobate de Senat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Întocmirea grilei de evaluare</li> <li>▪ Raport de evaluare</li> </ul>
4. Optimizarea activității Cercurilor științifice studențești	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificarea Sesiunilor științifice la care pot participa studenții UED</li> <li>▪ Planificarea cercetării științifice studențești</li> <li>▪ Întocmirea unor programe calendaristice din cadrul cercurilor științifice</li> <li>▪ Raport de analiză întocmit de către coordonatorul Cercului științific</li> </ul>
5. Organizarea unor Sesiuni științifice proprii	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sesiunea anuală a cadrelor didactice</li> <li>▪ Sesiunea anuală a studenților</li> <li>▪ Conferința internațională a UED</li> </ul>
6. Organizarea unor dezbateri științifice pe diverse teme de actualitate	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mese rotunde</li> <li>▪ Workshop-uri</li> </ul>

### III. Procesul privind relația cu societatea

Obiective strategice	Indicatori de performanță
1. Identificarea unor programe de mentorat cu mentori din mediul de afaceri și instituții publice	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificarea companiilor și a instituțiilor publice dispuse să ofere mentorat studenților</li> </ul>
2. Prezența reprezentanților UED la diverse acțiuni ale Cluburilor oamenilor de afaceri din regiune	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificarea Cluburilor de afaceri reprezentative pentru regiune</li> </ul>
3. Extinderea comunității Alurni prin includerea unor noi absolvenți	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizarea unor întâlniri cu absolvenții</li> </ul>
4. Actualizarea bazelor de date Alurni la nivelul facultăților	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dezvoltarea permanentă a bazelor de date</li> </ul>
5. Eficientizarea comunicării dintre studenți și absolvenți	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilitarea unor întâlniri cu reprezentanții studenților</li> <li>▪ Promovarea serviciilor oferite de UED în rândul absolvenților</li> </ul>

### IV. Procesele specific managementului strategic educațional și financiar

Obiective strategice	Indicatori de performanță
1. Stabilirea strategiei de dezvoltare a UED pentru perioada 2017-2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinarea obiectivelor, scopurilor strategice și performanței</li> <li>▪ Concretizarea Planului strategic</li> </ul>
2. Evaluarea Planului Operațional al UED pentru anul universitar în curs	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Studiul documentelor interne</li> <li>▪ Determinarea gradului de îndeplinire a obiectivelor propuse pentru anul universitar în curs</li> <li>▪ Evaluarea Planului Operațional pe anul universitar curent</li> </ul>
3. Întocmirea unor studii, documentări care să constituie fundamentul deciziilor la nivel de management al UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Întocmirea unui studiu referitor la analiza și interpretarea datelor</li> <li>▪ Realizarea Raportului pentru studiul/analiza: "<i>Insertia pe piata muncii a absolvenților UED</i>"</li> </ul>
4. Consolidarea nivelului culturii organizaționale a angajaților UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definirea unor elemente de identificare instituțională și implementarea acestora în cadrul UED</li> <li>▪ Aprobarea unor reglementări pentru îmbunătățirea calității comunicării în universitate</li> <li>▪ Evaluarea nivelului culturii organizaționale a angajaților UED</li> </ul>
5. Consolidarea structurilor de asigurare a calității existente la nivelul UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizarea componentei CEAC la nivel instituțional cu reprezentanți ai Facultății de Drept și ai Facultății de Științe Economice</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizarea unui raport privind eficiența structurilor de asigurare a calității existente la nivelul UED</li> </ul>
6. Creșterea nivelului de funcționalitate a procesului de diseminare, la nivelul tuturor structurilor instituționale și în rândurile întregii comunități academice, a documentelor, acțiunilor și informațiilor privind asigurarea calității	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseminarea, în rândurile decanilor, președintelui CEAC și a conducerii structurilor UED, a informațiilor, acțiunilor și documentelor privind asigurarea calității</li> </ul>
7. Creșterea nivelului de implicare a studenților în procesul de asigurare a calității	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizarea evaluării semestriale a cadrelor didactice de către studenți</li> <li>▪ Realizarea Raportului de evaluare</li> <li>▪ Diseminarea rezultatului evaluărilor în rândul cadrelor didactice și a studenților</li> <li>▪ Implicarea studenților în activitățile de asigurare a calității la nivelul facultăților și la nivel instituțional</li> </ul>
8. Realizarea evaluărilor intercolegiale la nivelul fiecărei facultăți	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizarea evaluărilor intercolegiale în cadrul fiecărui departament, conform planificării;</li> <li>▪ Realizarea unui raport privind evaluările intercolegiale la nivelul fiecărei facultăți</li> </ul>
9. Stimularea performanței profesionale a studenților	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Încurajarea studenților pentru a participa la activități profesionale</li> </ul>
10. Sporirea veniturilor UED și asigurarea sustenabilității financiare a unităților didactice, de cercetare și administrative	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sporirea volumului și diversificarea serviciilor educaționale</li> <li>▪ Atragerea fondurilor europene nerambursabile</li> <li>▪ Sporirea ponderii veniturilor obținute din sponsorizări și donații în totalul veniturilor UED</li> </ul>
11. Gestionarea eficientă a resurselor existente și colectate în vederea funcționării optime a unităților didactice, de cercetare și administrative	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Încadrarea în bugetul de venituri și cheltuieli a fiecărei unități și subunități</li> <li>▪ Diminuarea cheltuielilor materiale și de servicii prin eficientizarea folosirii acestora</li> </ul>
12. Dezvoltarea și modernizarea bazei materiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dotarea și modernizarea, prin achiziții, a sălilor, a laboratoarelor educaționale și de cercetare și a bibliotecii UED</li> <li>▪ Efectuarea de lucrări de reparații și reabilitări la spațiile de învățământ</li> </ul>
13. Eficientizarea structurii personalului didactic și de cercetare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stabilirea numărului de noi posturi didactice astfel încât să fie asigurată piramida structurală optimă a posturilor la nivel instituțional</li> </ul>
14. Evaluarea stării resursei umane a UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborarea unui raport de analiză a situației personalului UED (didactic, de cercetare, didactic auxiliar, TESA/non-didactic)</li> </ul>

## V. Procesul privind promovarea UED

Obiective strategice	Indicatori de performanță
1. Promovarea ofertei academice a UED în cadrul admiterii	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizarea acțiunii "<i>Porți deschise la UED</i>"</li> <li>▪ Participarea la târguri de specialitate</li> <li>▪ Încheierea unor contracte de asigurare a promovării admiterii prin intermediul presei;</li> <li>▪ Diseminarea materialelor de promovare a admiterii în licee</li> <li>▪ Realizarea materialelor de promovare a admiterii (spoturi radio și TV, materiale de presă scrisă și online)</li> <li>▪ Prezența la emisiuni radio-tv pe tema admiterii</li> </ul>
2. Eficientizarea comunicării interne și externe a UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizarea unor evenimente periodice de socializare și promovare</li> <li>▪ Transmiterea comunicatelor de presă</li> <li>▪ Transmiterea informațiilor solicitate de reprezentanții mass media</li> <li>▪ Organizarea conferințelor de presă</li> <li>▪ Actualizarea permanentă a secțiunii dedicate din site-ul UED</li> <li>▪ Consolidarea prezenței UED la nivelul rețelei sociale Facebook</li> </ul>
3. Promovarea UED ca instituție de referință în comunitatea locală	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sprijinirea unor evenimente organizate de către autoritățile locale</li> <li>▪ Realizarea expozițiilor tematice de interes pentru comunitate</li> </ul>

## VI. Procesul ce caracterizează relațiile internaționale ale UED

Obiective strategice	Indicatori de performanță
1. Preocuparea UED în vederea cooperării cu universități din străinătate	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Încheierea de Acorduri de cooperare interuniversitară</li> <li>▪ Realizarea activităților prevăzute în acorduri</li> </ul>
2. Creșterea vizibilității internaționale a UED	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizarea de vizite internaționale la UED</li> <li>▪ Organizarea de programe de formare/dezvoltare profesională pentru personalul universităților partener, conform cerințelor</li> <li>▪ Promovarea UED prin editarea de materiale promoționale specifice</li> <li>▪ Promovarea UED pe paginile de socializare</li> </ul>

### 3. ASPECTE CU CARACTER GENERAL

#### 3.1. Prezentarea Universității Europene "Drăgan" din Lugoj

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj este o instituție particulară de învățământ superior și cercetare, înființată și organizată de către Fundația Europeană Drăgan, integrată în sistemul național de învățământ, conform Legii de înființare nr. 100/21.03.2003, precum și structurilor inter-universitare europene.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj este persoană juridică de drept privat și interes public, are caracter non – profit și este apolitică.

Universitatea are în componență următoarele structuri: facultăți, care elaborează și gestionează programe de studii universitare și postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă; departamente, care funcționează în cadrul facultăților și sunt responsabile de organizarea programelor de studii universitare pe tipuri și cicluri de studii universitare; iar ca perspectivă crearea unor programe de licență și master, funcție de solicitările pieței muncii.

**Denumirea Universității este: Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj**

**Sediul Universității este: Lugoj, str. Ion Huniade nr. 2, județul Timiș, ROMÂNIA**

Universitatea are emblemă proprie.

Universitatea s-a constituit pe o durată nedeterminată.

Sursele de finanțare necesare desfășurării activității provin de la Fundația Europeană Drăgan; din taxele de studiu; donații, sponsorizări, granturi și alte surse legal constituite.

Universitatea se constituie în comunitate universitară academică, formată din studenți, cursanți, personal didactic și de cercetare, personal didactic de cercetare și auxiliar.

Membrii comunității academice universitare devin utilizatori ai "spațiului academic universitar" constituit din patrimoniul intangibil și inviolabil.

Spațiul universității este compus din totalitatea edificiilor, bibliotecilor, sălilor pentru cursuri și seminarii, laboratoarelor, birourilor, terenurilor, dotărilor de orice fel și cu orice destinație aflate în folosință.

Misiunea UED din Lugoj este definită în acord cu documentul Carta Universitară (art.5 din Cartă) și reprezintă reperul principal al strategiilor elaborate de Universitate.

Astfel, misiunea Universității Europene "Drăgan" este de a efectua educație și cercetare în domeniile juridic, economic și sănătate la un înalt standard de calitate, în contextul național și internațional real, pentru dezvoltarea economică și culturală a municipiului Lugoj, regiunii de Vest și a întregii României.

Prin misiunea ei, Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj vine în întâmpinarea aspirațiilor tuturor cetățenilor români și străini, urmărind:

- a) formarea de specialiști de înaltă calificare, adevărați profesioniști în aceste domenii și pregătirea pentru viață ca cetățeni activi, responsabili, într-o societate democratică;
- b) perfecționarea continuă și sporirea aptitudinilor și abilităților absolvenților în spiritul progresului cunoașterii și al educației permanente;



- c) implicarea puternică a întregii comunități universitare în viața comunitară, și crearea unei "voci" civice, critice și responsabile;
- d) realizarea unor parteneriate academice cu alte universități reprezentative, indiferent de forma de proprietate;
- e) realizarea unor parteneriate flexibile cu mediul de afaceri, societăți comerciale și patronate, instituții publice, ONG-uri etc.;
- f) dezvoltarea unei puternice comunități academice, în care atragerea, dezvoltarea și promovarea valorilor științifice, didactice, morale și etice să primeze.

UED este o instituție de educație și cercetare ce se bazează pe următoarele principii:

- a) principiul autonomiei universitare;
- b) principiul libertății academice;
- c) principiul răspunderii publice;
- d) principiul asigurării calității;
- e) principiul echității;
- f) principiul eficienței manageriale și financiare;
- g) principiul transparenței;
- h) principiul respectării drepturilor și libertăților studenților și ale personalului academic;
- i) principiul libertății de gândire și al independenței de ideologii, religii și doctrine politice;
- j) principiul libertății de mobilitate națională și internațională a studenților, a cadrelor didactice și a cercetătorilor;
- k) principiul consultării partenerilor sociali în luarea deciziilor;
- l) principiul sprijinirii învățării de-a lungul întregii vieți;
- m) principiul centrării educației pe student.

Universitatea promovează imperativ un management eficient al tuturor resurselor ei, indiferent de proveniență.

Obiectivele universității se realizează prin participarea tuturor membrilor comunității universitare și urmează a fi actualizate și amendate de către Senat, în relație cu modernizarea învățământului și a cercetării științifice și cu modificările legislative naționale și comunitare (europene).

Valorile care-i definesc activitatea și obiectivele sunt: integritatea, cinstea, competența, principialitatea și respectul față de lege și beneficiarii serviciilor academice.

Carta UED stabilește următoarele obiective:

- a) apărarea și promovarea drepturilor și libertăților fundamentale ale membrilor comunității academice;
- b) formarea de specialiști în domeniile: juridic, economic, sănătate, capabili ca - prin pregătirea ce o vor dobândi - să răspundă cerințelor unei societăți întemeiate pe statul de drept și economia de piață integrată în circuitul contactelor politice, juridice, sociale și economice europene, răspunzând astfel unui imperativ de mare actualitate;
- c) cercetare științifică prin creație individuală și instituțională în domeniul juridic, economic și sănătate cu susținerea performanței științifice a membrilor Universității la manifestări științifice naționale și internaționale, cu acordarea de sprijin material pentru participarea la aceste manifestări;

- d) structurarea, predarea și asimilarea unui învățământ universitar și postuniversitar modern, flexibil și cuprinzător, corespunzător standardelor internaționale acceptate;
- e) asigurarea pentru studenți și cursanți a posibilităților de studiu, prin programarea cursurilor și seminariilor, astfel încât să le fie cât mai accesibile, prin buna dotare a bibliotecilor, prin achiziționarea și punerea la dispoziție a lucrărilor semnificative în domeniul juridic, economic și sănătate care apar sau vor apare în țară sau străinătate, cât și prin folosirea posibilităților de tipărire și multiplicare de care dispune Fundația, pentru asigurarea cursurilor la toate disciplinele de studiu;
- f) în raport de amploarea și profunzimea mutațiilor pe care le cunoaște legislația și piața muncii, Universitatea stimulează moral și material efortul cadrelor didactice de a oferi studenților, în fiecare an, cursuri care să reflecte cu fidelitate și claritate aceste mutații;
- g) folosind relațiile de parteneriat cu universitățile europene, vor fi trimise la specializare cadre didactice, mai ales tinere, asigurându-se totodată burse de studii la respectivele universități, pentru studenții cu calități deosebite;
- h) organizarea de manifestări științifice pe teme de mare actualitate cu invitarea unor mari specialiști din țară și străinătate.
- i) asigurarea participării studenților merituoși la sesiunile științifice organizate de Universitate sau Fundație, cât și la alte sesiuni științifice din țară și străinătate.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj are un Regulament de ordine interioară care respectă reglementările legale aflate în vigoare.

Alegerea structurilor de conducere din instituție se realizează conform legislației naționale și a Cartei universitare.

UED dispune de o administrație care respectă reglementările legale, fiind eficace în privința organizării, numărului și calificării personalului și funcționând riguros prin serviciile oferite comunității universitare. Toată administrația instituției este informatizată.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj dispune de patrimoniul necesar desfășurării activității de învățământ și de cercetare de calitate. Dotarea sălilor de curs/seminar, amfiteatrelor și bibliotecilor corespunde cerințelor actuale de desfășurare a activităților didactice și de cercetare științifică, fiind adecvate specificului și organizării instituției prin raportarea la numărul de studenți, la orar și la alte activități cu caracter didactic sau științific.

Începând cu anul universitar 2005 - 2006, învățământul universitar din cadrul UED este organizat în conformitate cu principiile Procesului Bologna care se derulează în cadrul instituțional al celor **2 facultăți: Facultatea de Drept și Facultatea de Științe Economice.**

În conformitate cu actele normative în vigoare, pe durata valabilității prezentei Metodologii cu privire la aprobarea Nomenclatorului domeniilor și al specializărilor/programelor de studii universitare, a structurii instituțiilor de învățământ superior, a domeniilor și programelor de studii universitare acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu, a locațiilor geografice de desfășurare, a numărului de credite de studii transferabile pentru fiecare program de studii universitare, formă de învățământ și limbă de predare, precum și a numărului maxim de studenți ce pot fi școlarizați; acreditarea domeniilor de studii universitare de master, a programelor de studii și a numărului maxim de studenți ce pot fi

școlarizați, Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj are următoarea ofertă educațională aferentă celor două facultăți:

**1) Facultatea de Drept organizează 2 programe de studii universitare:**

a) programul de **studii universitare de licență Drept - acreditat, domeniul de licență Drept**, cu predare în limba română, forma de învățământ cu frecvență (IF), număr de credite de studiu transferabile (ECTS) - 240; număr maxim de studenți ce pot fi școlarizați în anul I – 50;

b) programul de **studii universitare de master Managementul investigației penale – acreditat, domeniul de master Drept**, cu predare în limba română, forma de învățământ cu frecvență (IF), număr de credite de studiu transferabile (ECTS) - 90; număr maxim de studenți ce pot fi școlarizați în anul I – 50.

**2) Facultatea de Științe Economice organizează 2 programe de studii universitare:**

a) programul de **studii universitare de licență Finanțe și bănci - acreditat, domeniul de licență Finanțe**, cu predare în limba română, forma de învățământ cu frecvență (IF), număr de credite de studiu transferabile (ECTS) - 180; număr maxim de studenți ce pot fi școlarizați în anul I – 90;

b) programul de **studii universitare de master Management financiar – acreditat, domeniul de master Finanțe**, cu predare în limba română, forma de învățământ cu frecvență (IF), număr de credite de studiu transferabile (ECTS) - 120; număr maxim de studenți ce pot fi școlarizați în anul I – 50;

În cadrul UED, începând cu anul universitar 2012 - 2013, funcționează, cu avizul Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului prin adresa nr. 51333/2012, **6 programe postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă** (4 programe în **domeniul Finanțe**: *Expert fiscal, Audit intern și audit financiar, Finanțarea și gestiunea afacerilor, Management educațional și financiar*, și 2 programe în **domeniul Drept**: *Constatarea și sancționarea contravențiilor și arbitrarea abaterilor disciplinare, Carieră în domeniul juridic*).

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj este clasificată conform Ordinului MECTS nr.5262 din 05.09.2011 în categoria **Universităților centrate pe educație**.

### **3.2. Scopul și domeniul de aplicare al Manualului Calității (M.C.) în cadrul UED**

Manualul Calității (M.C.) Universității Europene "Drăgan" din Lugoj reflectă specificul activității acesteia ca Universitate centrată pe educație.

Prin intermediul Manualului Calității (M.C.), UED demonstrează că:

- Sistemul de Management al Calității (SMC), implementat în conformitate cu cerințele Ministerului Educației Naționale (MEN), a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și a celorlalți parteneri interesați de nivelul calitativ al activității Universității, este documentat, menținut și îmbunătățit continuu;
- asigură conformitatea acțiunilor din cadrul Sistemului de Management al Calității (SMC) cu politicile privind calitatea pe care și le-a asumat;
- furnizează consecvent servicii care să satisfacă cerințele partenerilor interesați din domeniu și cerințele reglementărilor aflate în vigoare;

- urmărește să crească satisfacția partenerilor interesați din domeniu prin procesele de îmbunătățire continuă și prin asigurarea conformității cu cerințele acestora și cu cele specifice reglementărilor legale aflate în vigoare;
- există preocupări pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor în toate domeniile activității universității.

Manualul calității (M.C.) este un document avizat de către Rectorul UED și aprobat de Senatul universitar, iar aplicarea acestuia reprezintă o cerință obligatorie pentru toate procesele documentate, atât din structura academică, cât și din structura administrativă a universității.

Manualul calității (M.C.) este folosit în următoarele scopuri:

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

### 3.3. Documente de referință

La elaborarea Manualului calității (M.C.) din cadrul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj a stat la bază legislația specifică aflată în vigoare:

1. Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
2. Carta Universității Europene "Drăgan" din Lugoj;
3. O.U.G. nr. 75/12.07.2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
4. Hotărârea Guvernului nr. 1418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă a standardelor, standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță ai ARACIS;
5. Hotărârea nr. 915 din 14 decembrie 2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior;
6. Actele normative în vigoare, pe durata valabilității prezentei Metodologii, cu privire la aprobarea Nomenclatorului domeniilor și al specializărilor/programelor de studii universitare, a structurii instituțiilor de învățământ superior, a domeniilor și programelor de studii universitare acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu, a locațiilor geografice de desfășurare, a numărului de credite de studii transferabile pentru fiecare program de studii universitare, formă de învățământ și limbă de predare, precum și a numărului maxim de studenți ce pot fi școlarizați; acreditarea domeniilor de studii universitare de master, a programelor de studii și a numărului maxim de studenți ce pot fi școlarizați;

7. Metodologia de evaluare externă a ARACIS;
8. Standardele și liniile directe pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ENQA - ESG);
9. Strategia în Cercetare și Inovare a Comisiei Europene.”<sup>3</sup>

### **3.4. Definiții și abrevieri**

#### **3.4.1. Definiții**

*Informația documentată* face referire la orice tip de informație pentru care există cerința de a fi păstrată și controlată de către UED, împreună cu suportul aferent.

*Procesul* constituie un ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.

*Acțiunea corectivă* reprezintă acțiunea de eliminare a cauzei unei neconformități sau a unei situații nedorite.

*Acțiunea preventivă* reprezintă acțiunea întreprinsă în vederea eliminării cauzei unei neconformități sau a unei situații posibile nedorite.

*Îmbunătățirea continuă* reprezintă activitatea repetată derulată în scopul creșterii abilității de a îndeplini cerințele impuse.

*Calitatea* reprezintă măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele standardului ISO 9001. În mediul academic, prezintă interes calitatea proceselor și produselor educaționale, a proceselor de cercetare, a proceselor administrative și de asigurare a vieții studentești în parametri optimi. Caracteristicile acestora sunt analizate pentru a se determina măsura în care ele îndeplinesc cerințele partenerilor din domeniu ai Universității: studenți, angajatori, parteneri în activități de cercetare etc.

*Îmbunătățirea calității* reprezintă acea parte a managementului calității centrată pe creșterea abilității UED de a îndeplini cerințele impuse prin intermediul standardelor de calitate.

*Politica referitoare la calitate* reprezintă orientările de bază ale UED cu privire la calitate, așa cum sunt acestea formulate în mod oficial de către managementul Universității.

*Manualul Calității (M.C.)* reprezintă documentul fundamental care descrie Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat la nivelul UED.

#### **3.4.2. Abrevieri**

UED = Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj

MEN = Ministerul Educației Naționale

ARACIS = Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

CA = Consiliul de Administrație

CEAC = Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității

<sup>3</sup> Legislație specifică

CCOC = Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră

DRI = Departamentul de Relații Internaționale

SMC = Sistemul de Management al Calității

M.C. = Manualul Calității

M.Of. = Monitorul Oficial

HG = Hotărâre de Guvern

OUG = Ordonanță de Urgență a Guvernului

OG = Ordonanță de Guvern

HS = Hotărârea Senatului Universității Europene "Drăgan" din Lugoj

PG = Procedură generală;

PO = Procedură operațională

#### **4. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) DIN CADRUL UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ**

În cadrul UED este implementat un Sistem de Management al Calității (SMC) compus din regulamente și proceduri, responsabili, structuri instituționale cu rol decizional și executiv, resurse și infrastructură dedicate.

Structura instituțională de asigurare a calității educației din cadrul UED se derulează în conformitate cu prevederile legale specifice, aceasta desfășurându-se în mod continuu și permanent.

##### **4.1. Descrierea Sistemului de Management al Calității (SMC) implementat la nivelul UED**

Prin intermediul managementul calității din cadrul Universității Europene "Drăgan", se urmărește asigurarea și îmbunătățirea calității ansamblului proceselor și structurilor implicate în realizarea produselor și serviciilor oferite de către UED.

Sistemul de management al calității (SMC) din cadrul UED este realizat, documentat, implementat, realizat și îmbunătățit în permanență, în conformitate cu cerințele partenerilor din domeniu. În acest fel au fost identificate și ansamblul proceselor necesare funcționării optime a SMC.

Asigurarea calității în cadrul UED, prin intermediul Sistemului de Management al Calității (SMC), impune în mod obligatoriu parcurgerea următoarelor procese la nivel instituțional:

- derularea optimă a proceselor specifice;
- controlul eficace al proceselor respective;
- asigurarea resurselor necesare pentru derularea optimă a acestor procese;
- monitorizarea proceselor specifice;
- identificarea neconformităților ce pot să apară în SMC;
- prevenirea apariției riscurilor legate de procesele calitative din UED;
- monitorizarea, măsurarea, analiza și implementarea acțiunilor corective, dacă este cazul;
- îmbunătățirea proceselor specifice.

Modalitățile de realizare a proceselor din cadrul UED sunt conforme cu cerințele referitoare la calitate, în acest sens, UED înregistrând, păstrând și punând la dispoziția tuturor partenerilor din domeniu informații, ansamblul informațiilor documentate.

Îmbunătățirea proceselor din cadrul SMC al UED se realizează atât de către responsabilii fiecărui proces, cât și de către structurile ierarhice superioare ale acestora.

Astfel, Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj ia în considerare nediferențiat diversele tipuri de relații bilaterale cu partenerii din domeniu (studentii, angajații, angajatorii, instituțiile publice locale, regionale, naționale și internaționale, organizațiile non-guvernamentale).

În relațiile sale, UED consideră relevante cerințele asupra calității serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de parteneri externi din domeniu:

- angajatori locali, regionali, naționali și internaționali;
- asociații profesionale specifice;
- instituții publice locale, regionale, naționale și internaționale interesate în mod nemijlocit de angajabilitatea studenților;
- instituții publice locale, regionale, naționale și internaționale interesate în mod nemijlocit de producția și difuzarea cunoștințelor științifice de către UED;
- instituții naționale și internaționale de evaluare instituțională și de acreditare;
- ansamblul universităților, companiilor și a institutelor de cercetare interesate în a colabora ca parteneri ai UED;
- elevi de liceu și instituții liceale din zona de Vest a țării;
- reprezentanți ai comunității locale;
- orice alte persoane fizice ori juridice care pot contribui la creșterea calității activității desfășurate în cadrul UED.

În relațiile sale, Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj consideră relevante cerințele asupra calității serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de parteneri interni din domeniu:

- studenți;
- angajați;
- persoane cu funcții academice din UED;
- persoane din structurile de conducere ale UED.

Dintre instituțiile publice naționale, ca și parteneri principali din domeniu sunt recunoscute: Ministerul Educației Naționale (MEN) și Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS).

Dintre instituțiile internaționale, ca și parteneri principali din domeniu sunt recunoscute: European University Association (EUA) și European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Dintre organizațiile non-guvernamentale, roluri importante ca și parteneri din domeniu le sunt recunoscute asociațiilor studențești, asociațiilor absolvenților, asociațiilor profesionale și asociațiilor patronale.

În ceea ce privește activitățile didactice și serviciile studențești, principalii parteneri din domeniu sunt considerați a fi atât studenții, cât și angajatorii lor potențiali.

Referitor la activitățile de cercetare ale universității, principalii parteneri din domeniu sunt considerați a fi reprezentanții companiilor și reprezentanții instituțiilor din regiunea de Vest, și nu numai.

#### **4.2. Documentele Sistemului de Management al Calității (SMC) din cadrul UED**

Ansamblul activităților și acțiunilor derulate la nivelul UED sunt reglementate în mod oficial printr-o serie de documente care sunt făcute publice și sunt aduse la cunoștința angajaților universității (legi, OUG, HG, OG, Ordine Ministru, norme, Carta UED, coduri, ghiduri, regulamente, metodologii, proceduri, planuri, rapoarte).

La nivelul UED se evidențiază următoarele tipuri de informații documentate cu caracter oficial:

- documente externe: legi, OUG, HG, OG, Ordine Ministru;
- documente interne: Carta UED, coduri, ghiduri, regulamente, metodologii, proceduri, norme, planuri, rapoarte.

Codul reprezintă o culegere de reguli cu privire la reglementarea unui domeniu de activitate din cadrul Universității (Codul de etică și deontologie profesională universitară – inclus în Carta UED, Codul de asigurare a calității la UED, Codul universitar al drepturilor și obligațiilor studenților din cadrul UED Lugoj).

Regulamentul reprezintă totalitatea instrucțiunilor, normelor și regulilor care stabilesc și asigură parametrii optimi de funcționare ai Universității.

Metodologia reprezintă un ansamblu de reguli și principii prin care se descrie modalitatea de abordare a unei activități specifice derulate la nivelul UED.

Procedura constituie modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic. Procedurile pot fi: proceduri generale (proceduri de sistem) și proceduri operaționale.

Procedura generală (procedura de sistem) descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul UED aplicabilă majorității sau tuturor structurilor academice, executive și administrative din cadrul universității.

Procedura operațională reprezintă procedura care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor structuri academice, executive și administrative din cadrul UED, fără aplicabilitate la nivelul întregii instituții.

În cadrul UED se elaborează și se implementează în mod permanent o serie de regulamente care asigură fundamentul activităților didactice și baza activităților de cercetare. Activitățile administrative desfășurate în Universitate sunt reglementate prin regulamente, metodologii și proceduri specifice.

Sistemul de Management al Calității din cadrul UED este reglementat prin intermediul următoarelor documente:

- Carta Universității;
- documente specifice (coduri, ghiduri, regulamente, metodologii, proceduri, planuri, rapoarte);
- Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC);



- Manualul calității (M.C.).

Pe lângă documentele specifice SMC din cadrul UED, se mai regăsesc și documentele privind reglementarea structurii organizatorice a Universității, unde sunt delimitate și atribuite în mod clar ansamblul atribuțiilor, sarcinilor și responsabilităților directe dintre structurile funcționale ale instituției. Aceste documente sunt:

- Organigrama UED;
- fișele de post specifice;
- Regulamentul de ordine interioară al UED Lugoj.

Eficacitatea Sistemului de Management al Calității (SMC) din cadrul UED este cuantificată în mod real prin intermediul tuturor acestor informații documentate.

Prezentul Manual al calității (M.C.) descrie în mod amănunțit SMC implementat la nivelul UED Lugoj.

Manualul accentuează totalitatea proceselor și al activităților specifice SMC, descrie politicile, strategiile și obiectivele fundamentale ce caracterizează domeniul calității, prezintă în mod clar documentele ce reglementează SMC, constituind totodată și un ghid extrem de util pentru comunitatea academică a UED.

Ansamblul activităților specifice SMC sunt planificate în conformitate cu cerințele impuse de către reglementările legale interne și externe din domeniu.

Manualul calității (M.C.) este elaborat de către Prorectorul UED și Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) din cadrul UED Lugoj, în colaborare cu membrii comunității academice ai Universității. Acesta este avizat de către Rectorul UED și aprobat de către Senatul universitar.

M.C. în original este arhivat la nivelul CEAC, iar copii ale sale sunt transmise în mod controlat către ansamblul structurilor funcționale din cadrul UED, astfel încât conținutul său să fie cunoscut și aplicat de către întreg personalul din Universitate.

Principala cale de îmbunătățire a SMC din UED o reprezintă revizuirea periodică a M.C. Astfel, capitolele și subcapitolele sunt supuse reviziei în scopul adaptării permanente a M.C. la:

- cerințele justificate ale partenerilor din domeniu;
- ansamblul modificărilor legislative naționale;
- ansamblul schimbărilor intervenite în structura organizatorică și funcțională a UED.

Propunerile de revizuire a M.C. sunt înaintate CEAC din cadrul UED, Comisie care verifică dacă propunerile respective respectă reglementările interne ale Universității și legislația externă din domeniu.

Modificările M.C. sunt aduse la cunoștința membrilor comunității academice.

Sistemul de Management al Calității (SMC) descris în cadrul M.C. este aplicabil tuturor proceselor, activităților și structurilor funcționale ale UED ce prezintă un impact semnificativ asupra calității.

Orice informație documentată din domeniul calității este identificată în mod unic, înregistrată și arhivată la nivelul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității CEAC din cadrul UED.

Ansamblul acestor informații sunt puse la dispoziția partenerilor interesați din domeniu, ele fiind disponibile la solicitarea acestora, fiind totodată protejate în mod corespunzător.

Documentele specifice care conțin prevederi necesare operării și controlului SMC din cadrul UED sunt identificate, controlate și disponibile acolo unde este nevoie, acestea trebuind să fie conforme cu cerințele specifice aplicabile domeniului calității și asigurând funcționarea eficientă a Sistemului de Management al Calității (SMC).

De asemenea, în cadrul UED se elaborează, analizează, implementează și se arhivează ansamblul documentelor oficiale ce caracterizează managementul calității.

### **4.3. Metodologia de elaborare a procedurilor privind evaluarea și asigurarea calității educației în cadrul UED**

#### **4.3.1. Scop**

Scopul îl reprezintă descrierea structurii și a modului de elaborare și prezentare a procedurilor privind evaluarea și asigurarea calității educației din cadrul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj (denumită în continuare UED).

#### **4.3.2. Domeniu de aplicare**

Procedurile privind calitatea la nivelul UED constituie suportul activ al elaborării procedurilor generale și operaționale ale instituției.

#### **4.3.3. Definiții și abrevieri**

##### **4.3.3.1. Definiții**

*Asigurarea calității* reprezintă parte integrantă a Sistemului de Management al Calității din cadrul UED, aceasta fiind o garanție solidă a faptului că, cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

*Procesul* reprezintă un ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.

*Procedura* constituie modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile pot fi: proceduri generale (proceduri de sistem) și proceduri operaționale.

*Procedura generală (procedura de sistem)* descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul UED aplicabilă majorității sau tuturor structurilor academice, executive și administrative din cadrul universității.

*Procedura operațională* reprezintă procedura care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor structuri academice, executive și administrative din cadrul UED, fără aplicabilitate la nivelul întregii instituții.

*Ediția* reprezintă forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri.

*Revizia* reprezintă acțiunile de modificare, completare, eliminare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții.

#### 4.3.3.2. Abrevieri

UED = Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj;

CEAC = Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;

HS = Hotărâre a Senatului Universității Europene "Drăgan" din Lugoj;

PG = Procedură generală;

PO = Procedură operațională;

CI = Capacitate instituțională;

EE = Eficacitate educațională;

MC = Managementul calității;

DS = Domeniul specific procedurii.

#### 4.3.4. Documente de referință

1. "Legea Educației Naționale nr. 1 din 5 ianuarie 2011, cu modificările și completările ulterioare;
2. Legea nr. 87 din 10 aprilie 2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75 din 12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
3. Hotărârea Guvernului nr. 1418 din 11 octombrie 2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior;
4. Hotărârea Guvernului nr. 1512 din 19 noiembrie 2008 pentru modificarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006;
5. Hotărârea nr. 915 din 14 decembrie 2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior;
6. Carta Universității Europene "Drăgan" din Lugoj;
7. Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în spațiul european al învățământului superior (ENQA – ESG);
8. Standardul SR EN ISO 9001: 2015, Standard de referință pentru Sistemul de Management al Calității"<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Legislație specifică

#### **4.3.5. Descrierea procesului**

##### **4.3.5.1. Identificarea proceselor și inițierea elaborării procedurilor**

Identificarea proceselor care influențează calitatea serviciilor educaționale oferite de către UED și identificarea interacțiunilor care au loc între aceste procese este de competența Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității – CEAC. Pentru îndeplinirea acestor atribuții, CEAC consultă comunitatea academică.

De regulă, inițierea elaborării procedurilor de lucru se face de către responsabilul procesului respectiv.

În ceea ce privește procesul de elaborare și redactare a procedurilor din cadrul UED, acesta se realizează cu precădere, de către responsabilul calității procesului implicat.

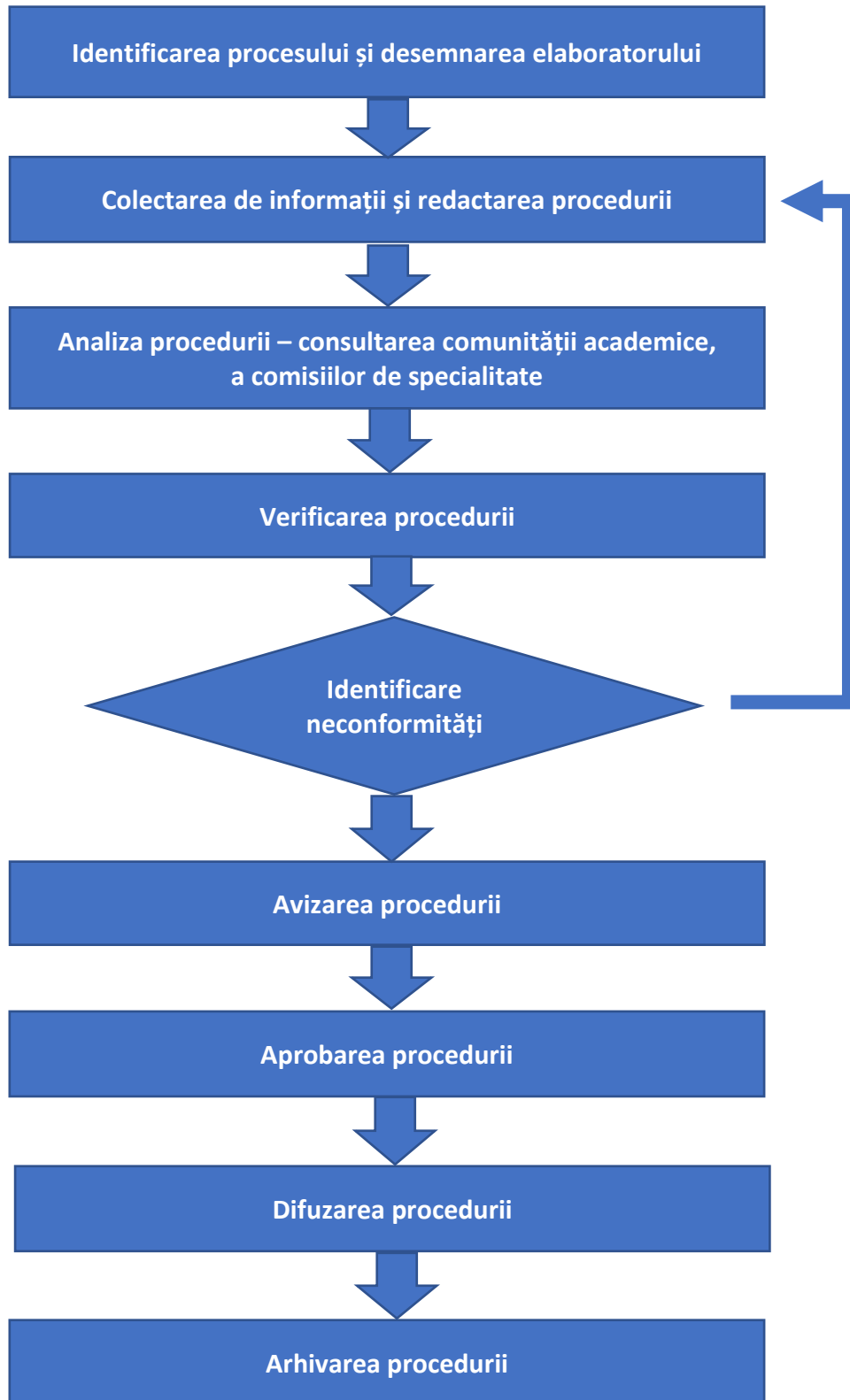
##### **4.3.5.2. Analiza tehnică a procedurilor**

Elaborarea și redactarea procedurilor de lucru se face pe baza documentației specifice existente, în cadrul CEAC care coordonează procesul/activitatea, conform **Diagramei – flux**.

Elaborarea/analiza/revizia procedurilor se efectuează prin consultarea comisiilor de specialitate ale Senatului, comunității academice, a tuturor structurilor implicate din cadrul universității și/sau grupurilor interesate, cu avizul Rectorului UED.

Elaborarea și redactarea procedurilor trebuie efectuată, de regulă, de către responsabilul calității pentru procesul respectiv; responsabilul calității, în colaborare cu CEAC, poate desemna o altă persoană competentă pentru efectuarea acestei activități.

### Diagrama - flux a procesului de elaborare a procedurilor din cadrul UED Lugoj



#### 4.3.5.3. *Includerea în Sistemul de Managementul Calității (SMC) a procedurii*

Fiecare procedură trebuie verificată de către specialistul desemnat de către președintele CEAC, avizată de Rector, aprobată de Senatul universității și difuzată în mod controlat pentru a fi aplicată.

În cazul în care, în urma verificării, se constată că este necesară o nouă analiză tehnică a procedurii, președintele CEAC informează, în scris, responsabilul de proces, caz în care se reia **Diagrama - flux**.

În cazul în care avizul în urma verificării este favorabil, se fac modificările corespunzătoare și se înaintează procedura spre avizare/aprobare structurilor desemnate.

#### 4.3.5.4. *Forma și conținutul procedurii*

##### 4.3.5.4.1. Formatul paginii de început

Fiecare procedură se editează în format A4 și va avea o pagină de început care va cuprinde:

- denumirea universității;
- sigla UED;
- denumirea și codul procedurii;
- elaborat;
- avizat;
- aprobat;
- ediția curentă;
- numărul reviziei curente;
- data intrării în vigoare.

*Model pagină de început:*



#### DENUMIRE PROCEDURĂ

#### Cod procedură

Elaborat:		Semnătură
Avizat:		Semnătură
Aprobat:	Senat	(nr. și data Hotărârii prin care s-a aprobat documentul)
		Semnătură

Ediția:

Revizia:

Intrat în vigoare:

**Codificarea procedurilor** se va efectua astfel: UED PG sau PO.NN sau NNN/DO, unde:

- UED – grupul de litere UED reprezintă denumirea universității și este urmat de un spațiu;
- PG sau PO – prima literă P provine de la procedură, a doua literă G sau O, reprezintă tipul procedurii: G – generală sau O – operațională; ambele litere fiind urmate de un punct;
- NN sau NNN – 2 sau 3 caractere numerice, reprezintă codul procedurii, astfel încât acestea să fie unicidentificabile; numerotarea se efectuează începând cu numărul 1;
- DO – 2 caractere alfabetice reprezintă domeniul în care este încadrată procedura (CI – capacitate instituțională; EE – eficacitate educațională; MC – managementul calității; DS – domeniul specific procedurii);

Codul procedurii și domeniul sunt separate de semnul "/".

#### 4.3.5.4.2. Forma paginii curente

Fiecare pagină a procedurii va conține următoarele elemente de identificare și de control: denumirea universității, denumirea și codul procedurii, ediția, revizia și data intrării în vigoare, inserate în subsolul paginii, după modelul de mai jos.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj	Denumirea procedurii Cod procedură	Ediția: Revizia: Data:
---	---------------------------------------	------------------------------

#### 4.3.5.4.3. Structura și conținutul procedurii

##### **Secțiunea "SCOP"**

Se referă la obiectivele pentru care se elaborează procedura, făcându-se precizări succinte în legătură cu activitatea descrisă.

##### **Secțiunea "DOMENIU DE APLICARE"**

Precizează situația în care se aplică procedura și personalul implicat în aplicarea ei.

##### **Secțiunea "DEFINIȚII ȘI ABREVIERI"**

Cuprinde termenii specifici utilizați în scopul înțelegerii procedurii și evitării oricăror interpretări eronate. În situația utilizării prescurtărilor, acestea vor fi definite în mod clar și concis.

##### **Secțiunea "DOCUMENTE DE REFERINȚĂ"**

Include cu precădere, documentele care conțin cerințe ori informații detaliate referitoare la activitatea descrisă în procedură.

##### **Secțiunea "DESCRIEREA PROCESULUI"**

Aceasta cuprinde descrierea secvențială a tuturor activităților necesare realizării scopului, printr-o exprimare clară și concisă.

Procesul de elaborare a unei proceduri implică:

- stabilirea scopului pentru care procedura respectivă este elaborată;
- delimitarea activității implicate și a domeniului specific de aplicare;

- mobilizarea activă a tuturor persoanelor implicate direct în realizarea activităților descrise;
- identificarea tuturor surselor de informații în vederea documentării;
- identificarea resurselor necesare desfășurării activității descrise (resurse umane, echipamente, resurse materiale, resurse financiare, etc.);
- stabilirea metodelor și a instrumentelor de analiză utilizate;
- determinarea caracteristicilor activității analizate și a modalităților prin care aceasta poate fi influențată;
- determinarea responsabilităților personalului implicat.

#### **Secțiunea "RESPONSABILITĂȚI"**

Stabilește responsabilul de proces, precum și responsabilitățile personalului implicat în realizarea activităților procedurii.

#### **Secțiunea "ÎNREGISTRĂRI"**

Cuprinde totalitatea documentației necesar a fi întocmite pe parcursul desfășurării activităților precizate.

#### **Secțiunea "ANEXE"**

Cuprinde documentele care aduc precizări suplimentare descrierii activității specifice.

### **4.3.6. Responsabilități**

#### **Responsabilul de proces - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității – CEAC**

- elaborează și coordonează procedurile și activitățile de evaluare și asigurare a calității;
- verifică procedura;
- monitorizează aplicarea procedurii;
- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității.

#### **Rectorul UED**

- avizează procedura și impune aplicarea procedurii;
- alocă resurse pentru desfășurarea procesului și aplicarea procedurii.

#### **Senatul UED**

- aprobă procedura.

#### **Responsabilii de proces**

- aplică și respectă procedura;
- difuzează procedura
- organizează grupuri de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurii.

#### **Conducerea Facultăților**

- aplică și respectă procedura.

#### **Responsabilii de Programe postuniversitare**

- aplică și respectă procedura.



#### 4.3.7. Înregistrări

Înregistrarea procedurilor se realizează în conformitate cu structura circuitului informațional din cadrul UED.

#### 4.3.8. Anexe

Cuprind ansamblul documentelor care aduc precizări suplimentare și descriu în detaliu activitățile specifice domeniului calității.

#### 4.3.9. Verificarea, avizarea și aprobarea procedurilor

Verificarea detaliată a procedurii se realizează la nivelul CEAC. De asemenea, la nivelul CEAC procedura se mai analizează și din punctul de vedere al respectării conformității cu structura minimală, impusă de cadrul legislativ sau de procedura internă stabilită la nivel de universitate.

După verificare și analizare, președintele CEAC dispune transmiterea acestora înspre avizare Rectorului UED și/sau Consiliului de administrație al UED Lugoj, cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare. Aprobarea procedurilor se va realiza la nivelul universității de către Senatul UED, procedurile intrând în vigoare la data aprobării acestora.

#### 4.3.10. Evidența procedurilor

Evidența procedurilor se realizează prin elaborarea *Registrului de evidență a procedurilor*, de către CEAC, fiind gestionat ulterior de către aceasta, printr-o persoană desemnată.

Evidența procedurilor generale și a procedurilor operaționale la nivelul CEAC este utilă la elaborarea raportărilor anuale privind implementarea SMC din cadrul UED.

Registrul de evidență a procedurilor cuprinde secțiuni separate pentru procedurile generale și procedurile operaționale.

#### Registrul de evidență a procedurilor din cadrul UED Lugoj

Nr. crt.	Codul procedurii		Denumirea procedurii	Compartimentul care a elaborat procedura	Ediția	Revizia	Data aprobării și documentul prin care s-a aprobat	Distribuirea procedurii (persoanele interesate)
	Procedură generală	Procedură operațională						

#### 4.3.11. Distribuirea procedurilor

După înregistrarea procedurilor în *Registrul de evidență a procedurilor*, acestea sunt distribuite și comunicate tuturor celor vizați.

#### **4.3.12. Actualizarea procedurilor**

Actualizarea procedurilor implică următoarele forme:

1. Revizuirea procedurii care constă în:
  - adăugarea sau eliminarea unor informații, date, componente ale unei ediții (modificările propuse nu depășesc 50% din conținutul reviziei curente);
  - detalierea unor activități care nu au fost suficient de bine prezentate anterior.
2. Elaborarea unei noi ediții care presupune:
  - modificări legislative aferente activității procedurale;
  - modificări organizatorice;
  - modificări ale documentelor de referință (modificări al căror volum depășește 50% din conținutul reviziei curente).

#### **4.3.13. Arhivarea procedurilor**

Arhivarea procedurilor generale și a procedurilor operaționale se realizează la nivelul CEAC, în conformitate cu respectarea condițiilor și a termenelor legale specifice domeniului arhivării și a procedurilor interne din cadrul UED.

### **5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ PRIVIND CALITATEA**

În ceea ce privește procesul de asigurare a calității din cadrul UED, managementul Universității urmărește în permanență îndeplinirea așteptărilor partenerilor din domeniu, care sunt interesați în mod direct și nemijlocit de utilitatea și necesitatea serviciilor oferite de către instituție.

Dezvoltarea continuă a politicilor și a practicilor din domeniul calității constituie un vector fundamental înspre evoluția Universității din punct de vedere al îndeplinirii obiectivelor sale privind dezvoltarea instituțională.

Între UED și mediul său extern, unde universitatea activează, se poate constata cu ușurință existența unui echilibru dinamic, bazat pe o adaptare permanentă centrată atât pe schimbul bidirecțional de informații, cât și pe îndeplinirea cerințelor partenerilor din domeniu.

#### **5.1. Obiectivele UED referitoare la calitate**

Referitor la procesele de asigurare a calității, UED are în vedere câteva obiective majore ce fac referire la:

1. elaborarea și implementarea de mecanisme și proceduri instituționale de evaluare care să contribuie în mod direct și nemijlocit la îmbunătățirea permanentă a calității;
2. îndeplinirea standardelor de calitate specifice învățământului superior din România (ARACIS – Metodologia de evaluare externă a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior; ENQA - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the Higher Education Area);

3. diseminarea informațiilor ce caracterizează calitatea serviciilor oferite de către UED partenerilor din domeniu;
4. dezvoltarea unei adevărate culturi a calității la nivelul Universității, care să îi implice pe toți membrii comunității academice.

## 5.2. Principiile asigurării calității în cadrul UED

În ceea ce privește activitățile de asigurare a calității, UED adoptă și promovează în întreaga comunitate și în relațiile cu partenerii din domeniu, principiile fundamentale recunoscute în domeniul calității:

1. Valorificarea competențelor principale ale UED în scopul creării de valoare pentru fiecare partener din domeniu.
2. Autonomia universitară generează fluxuri decizionale corect fundamentate privind situațiile întâlnite și interesele partenerilor din domeniu.
3. Managementul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj stabilește viziunea, politicile și strategiile necesare astfel încât UED să fie în măsură să răspundă cu promptitudine tuturor schimbărilor petrecute atât în mediul educațional, cât și în ansamblul societății.
4. Recunoașterea UED în mediul academic național este asigurată prin acreditare, certificare și evaluare periodică.
5. Satisfacerea nevoilor studenților prin oferirea unor servicii educaționale de calitate reprezintă o preocupare permanentă a conducerii UED. Măsurarea satisfacției acestora ajută la îmbunătățirea continuă a serviciilor educaționale oferite.
6. La baza proceselor de învățare se regăsește promovarea valorilor sociale (etică, siguranță, integritate etc.) care este menită să asigure o valoare adăugată sporită serviciilor oferite de către UED.
7. Colaborarea cu partenerii externi contribuie la crearea unor relații reciproc avantajoase prin sintetizarea și transformarea unor cunoștințe valoroase către cei ce învață (studenți, cadre didactice etc.).
8. Transparența în actul decizional asigură accesul liber al fiecărui partener din domeniu la toate informațiile de interes.
9. Activitățile de asigurare a calității din cadrul UED au o abordare concretă, specifică fiecărui proces derulat la nivel organizațional.
10. Optimizarea proceselor este imperios necesară în ceea ce privește atingerea obiectivelor specifice ce fac referire directă la asigurarea calității din universitate.
11. Deciziile cu privire la calitate sunt centrate atât pe o serie de date cu caracter concret, cât și pe încrederea generată, ca urmare a calității serviciilor oferite partenerilor din domeniu.
12. Implicarea nemijlocită a resursei umane a universității în toate activitățile ce au la bază procesele de asigurare directă a calității.
13. Îmbunătățirea permanentă a proceselor de calitate derulate la nivelul instituției, fapt ce va conduce în viitor la dezvoltarea sustenabilă a UED.

14. Relaționarea directă cu partenerii din domeniu are în vedere satisfacerea permanentă a nevoilor și intereselor acestora.
15. Relaționarea cu furnizorii de standarde și criterii de evaluare.
16. Îndeplinirea standardelor de calitate impuse de către instituțiile din domeniu.
17. Asigurarea calității se realizează în toate structurile UED prin responsabilizarea fiecărui membru al comunității academice și se derulează în cadrul fiecărei structuri funcționale din instituție.
18. Asigurarea armonizării cerințelor specifice proceselor de asigurare a calității din cadrul UED se realizează atât prin intermediul deciziilor adoptate la nivelul structurilor de conducere, cât și la nivelul Comisiilor constituite.
19. Reprezentarea partenerilor din domeniu în cadrul Comisiilor cu activitate în domeniul asigurării calității.

### **5.3. Răspunderea managementului UED pentru asigurarea calității**

Managementul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj este preocupat în permanență de evoluțiile politicilor și practicilor naționale și internaționale referitoare la calitate, asumându-și totodată și un rol activ în ceea ce privește îmbunătățirea viziunii de ansamblu asupra proceselor de asigurare a calității instituționale.

Codul de Asigurare a Calității definește principiile de bază și politicile promovate de către UED pentru asigurarea calității în cadrul tuturor structurilor funcționale și a relațiilor Universității cu parteneri din domeniu (studenți, angajați, angajatori, instituții publice locale, regionale, naționale și internaționale, organizații non-guvernamentale).

Dimensiunea internă a calității academice se construiește în baza legislației aflate în vigoare, ținând cont de specificul UED, de cultura organizațională și de caracteristicile fundamentale ale învățământului superior din România.

Rectorul UED formulează politica referitoare la calitate și stabilește strategia instituției în domeniul calității, toate acestea fiind supuse aprobării și controlului Senatului universitar.

Comisiile din cadrul tuturor compartimentelor UED sunt direct responsabile de aplicarea politicilor, implementarea strategiei și menținerea Sistemului de Management al Calității (SMC).

Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) asigură puncte de vedere, propuneri și strategii pentru ca procesul educativ să fie în concordanță cu Metodologia de evaluare externă a calității elaborată de către Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS).

Atribuțiile Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) sunt:

- a) realizarea demersurilor necesare pentru aducerea la îndeplinire a prevederilor legislației în vigoare privind evaluarea internă, asigurarea, controlul și îmbunătățirea calității în procesul educațional al UED în ceea ce privește: capacitatea instituțională, eficacitatea instituțională și managementul calității;
- b) coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității aprobate de conducerea UED în condițiile art. 10 din O.U.G. nr 75/2005;

- c) verificarea aplicării următoarelor proceduri și activități privind evaluarea și asigurarea calității la nivelul UED:
- evaluarea semestrială a cadrelor didactice de către studenți;
  - autoevaluarea cadrelor didactice;
  - evaluarea activității cadrelor didactice de către colegi;
  - evaluarea cadrelor didactice de către directorul de departament/decan;
  - evaluarea periodică a satisfacției studenților;
  - analiza procesului de admitere a studenților.
- d) elaborarea propunerilor de îmbunătățire a calității educației prin strategii/politici/acțiuni care sunt comunicate spre avizare Rectorului, apoi Senatului Universității, după care se implementează în activitatea curentă;
- e) coordonarea/acordarea de asistență activităților de evaluare internă a comisiilor pentru evaluarea și asigurarea calității de la nivelul facultăților în vederea corelării acțiunilor specifice la nivelul UED;
- f) asigurarea unui dialog continuu cu studenții privind calitatea procesului educativ și a resurselor dedicate acestuia;
- g) cooperarea cu Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS), cu alte agenții și organisme abilitate sau cu instituții similare din țară sau străinătate, potrivit legilor în vigoare;
- h) elaborarea Raportului anual de evaluare internă privind calitatea educației cu propuneri concrete de eficientizare.

Sistemul de Management al Calității (SMC) funcționează atât la nivelul structurilor de conducere ale UED, cât și la nivelul structurilor specializate în evaluarea și asigurarea calității:

1. Senat;
2. Consiliul de Administrație;
3. Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC);
4. Rector;
5. Prorector;
6. Decani;
7. Directori de Departament.

Procesul de planificare a calității din cadrul UED se efectuează prin stabilirea obiectivelor privind calitatea, a resurselor implicate, precum și a ansamblului activităților care contribuie la realizarea efectivă a acestora. Astfel, procesul implică:

1. Identificarea nevoilor și așteptărilor partenerilor din domeniu ai Universității.
2. Fixarea obiectivelor principale în ceea ce privește calitatea.
3. Stabilirea caracteristicilor specifice ofertei de produse și servicii oferite de către UED partenerilor interesați din domeniu.
4. Stabilirea strategiilor de realizare a obiectivelor privind calitatea.
5. Alocarea resurselor necesare.

UED își asumă standardele calității ca mijloc de atingere a performanței academice în educație și cercetare științifică. Principiile și politicile privitoare la calitate sunt aplicabile tuturor relațiilor interne și relațiilor externe ale membrilor comunității academice și ale structurilor din cadrul Universității.

## 6. MANAGEMENTUL RESURSELOR UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ

Pentru implementarea și funcționarea optimă a SMC, Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj pune la dispoziție necesarul de:

- resurse umane;
- resurse materiale ce asigură infrastructura pentru calitate (baza materială a UED);
- resurse financiare.

Necesarul unor astfel de resurse sunt prevăzute în Planul Strategic al UED, în Planul Operațional al universității, în Planurile Operaționale ale facultăților, precum și în diferite documente cu caracter oficial elaborate la nivelul Compartimentului Financiar Contabil Resurse Umane.

Universitatea Europeană "Drăgan" dispune de patrimoniul necesar în vederea desfășurării ansamblului activităților de învățământ și de cercetare în condiții de calitate sporită.

Spațiile deținute de către UED pentru activitatea didactică și de cercetare (amfiteatre, săli de curs, săli de seminar, laboratoare etc.) se află în concordanță cu normativele ARACIS aflate în vigoare.

Programarea formațiunilor de studiu pe grupe, în cadrul spațiilor de învățământ ale UED, se realizează în funcție de dimensiunea lor și în funcție de capacitatea spațiilor deținute, astfel încât activitatea didactică și de cercetare să se deruleze în cele mai bune condiții, în conformitate cu standardele de calitate impuse de către ARACIS.

Spațiile didactice și de cercetare ale Universității se constituie într-o bază materială adecvată unei activități academice corespunzătoare din punct de vedere calitativ. Dotarea acestor spații este conformă cu cerințele impuse de ARACIS.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj asigură resurse de învățare adecvate în bibliotecă etc., pentru fiecare program de studiu din universitate, atât în format clasic, cât și în format electronic, acestea fiind puse la dispoziția studenților și a partenerilor interesați din domeniu în mod gratuit.

Biblioteca UED dispune de un număr corespunzător de volume din țară și din străinătate, de un număr adecvat de abonamente la reviste de specialitate din țară și din străinătate, pentru fiecare program de studiu universitar.

Resursele de procurare ale volumelor și abonamentelor la diferitele reviste de specialitate din țară și din străinătate sunt aprobate de către managementul UED, cu avizul Consiliului de Administrație (CA).

Studenții UED sunt încurajați în mod permanent să utilizeze la maxim oportunitățile asigurate de către universitate.

Managementul UED asigură întreg ansamblul resurselor necesare în scopul atingerii obiectivelor prevăzute atât în Planul Operațional al universității, cât și în Planurile Operaționale ale facultăților.

Resursele financiare se alocă în concordanță cu reglementările interne și externe ale Universității, și se realizează cu respectarea strictă a legislației aflate în vigoare.

UED dispune anual de un buget de venituri și cheltuieli (BVC) care este respectat în mod riguros.

La nivelul Compartimentului Financiar Contabil Resurse Umane este elaborat și analizat bilanțul contabil, urmărindu-se totodată și execuția bugetului din care să rezulte:

- veniturile încasate;
- destinația acestor venituri;
- caracterul non-profit al UED;
- efectuarea de cheltuieli în strictă concordanță cu legislația aflată în vigoare.

### **6.1. Managementul resurselor umane din cadrul UED**

În cadrul UED sunt respectate cu strictețe ansamblul dispozițiilor legale aflate în vigoare cu privire la alegerea organelor colective de conducere din Universitate.

Începând cu anul 2011, prin noua Lege a Educației Naționale nr.1/2011, întreaga comunitate academică a beneficiat în mod direct și nemijlocit de asigurarea cadrului legal referitor la alegerea structurilor de management.

Astfel, în cadrul instituției s-au organizat alegeri la nivel de Departamente, Facultăți și Universitate, respectându-se toate prevederile legale din domeniu, aceste prevederi fiind cuprinse în următoarele documente:

- Regulamentul electoral privind constituirea și alegerea structurilor și funcțiilor de conducere ale UED, mandatul 2016 – 2020;
- Metodologia de organizare și desfășurare a referendumului pentru stabilirea modalității de desemnare a rectorului UED, mandatul 2016 – 2020;
- Metodologia de selectare a decanilor facultăților UED Lugoj, mandatul 2016 – 2020;
- alte documente care reglementează alegerile derulate în cadrul UED.

Atribuțiile și competențele decizionale specifice organismelor de conducere ale Universității Europene "Drăgan" din Lugoj sunt stabilite în Carta UED, Cartă care a fost aprobată de către Senatul universitar și avizată pozitiv de către MEN prin adresa nr. 26057/12.02.2018.

Întreg corpul academic al UED corespunde din punct de vedere al calificării profesionale și din punctul de vedere al condițiilor legale impuse de către legiuitor pentru ocuparea posturilor prevăzute în statele de funcțiuni ale departamentelor facultăților.

Cadrele didactice ale universității își desfășoară activitatea în baza legislației naționale curente din domeniul învățământului, precum și în baza reglementărilor interne ale UED (Carta UED, regulamentele aferente etc.). Acestea îndeplinesc cerințele legale de ocupare a posturilor pe care activează în conformitate cu Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Universitatea asigură evidența corectă și completă a tuturor dosarelor de concurs ale personalului didactic.

În vederea ocupării posturilor didactice, UED organizează concursuri în conformitate cu legislația aflată în vigoare și cu reglementările interne ale instituției.

Personalul didactic asociat îndeplinește condițiile legale pentru ocuparea posturilor din UED.

Conducerea UED și conducerile celor două facultăți: Facultatea de Drept și Facultatea de Științe Economice, urmăresc în principal, stabilirea unui raport optim între numărul cadrelor didactice titulare și numărul de studenți înmatriculați, armonizare realizată prin:

- respectarea cifrei de școlarizare repartizate;
- politica dinamică de ocupare a posturilor vacante;
- strategia de evaluare și promovare a personalului didactic în conformitate cu ansamblul criteriilor stabilite de către legislația aflată în vigoare.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj dispune de o administrație eficientă care respectă reglementările legale impuse, și care este eficace din punct de vedere al organizării, numărului și calificării personalului angajat în cadrul instituției.

Toată administrația UED este informatizată.

Un obiectiv permanent al managementului UED îl reprezintă consolidarea capacității administrative prin:

- îmbunătățirea continuă a serviciilor administrative asigurate la nivelul Universității;
- eliminarea disfuncționalităților ce pot să apară în actul de administrație.

Componenta administrativă reprezintă un element fundamental de asigurare a suportului activităților de educație și de cercetare din UED, constituind totodată un element de bază în vederea asigurării sustenabilității la nivelul universității.

## **6.2. Managementul resurselor materiale ce asigură infrastructura pentru calitate (Baza materială a UED)**

Sistemul de Management al Calității (SMC) din UED este sprijinit în mod nemijlocit de către infrastructura universității, care cuprinde în principal:

- spațiile didactice, cu dotările și echipamentele aferente;
- spațiile de cercetare, cu dotările și echipamentele aferente;
- spațiile administrative, cu dotările și echipamentele aferente;
- biblioteca cu fondul propriu de carte;
- alte spații destinate procesului de învățământ și de cercetare.

Baza materială a UED este corespunzătoare în vederea desfășurării unui proces de învățământ și de cercetare adecvat, și ea se află în deplină concordanță cu planurile de învățământ specifice și cu numărul total de studenți înmatriculați.

Managementul universității este preocupat în permanență de reînnoirea și de îmbunătățirea continuă a bazei materiale a UED. Astfel, se disting următoarele repere de realizat în ceea ce privește infrastructura UED pentru calitate:

- îmbunătățirea permanentă a facilităților specifice activităților didactice și de cercetare;
- modernizarea continuă a spațiilor în care se derulează activitățile didactice și de cercetare;



- amenajarea și dotarea unor spații suplimentare destinate uzului comunității academice;
- asigurarea spațiilor optime specifice activităților didactice și de cercetare.

### 6.3. Managementul resurselor financiare ale UED

Bugetul anual de venituri și cheltuieli este aprobat de către Consiliul de Administrație (CA) și este respectat în mod riguros. Cheltuielile cu plata salariilor din totalul cheltuielilor se situează în limitele prevăzute de lege.

Taxele de școlarizare ale studenților sunt calculate în concordanță cu costurile medii de școlarizare pe an universitar, la studiile universitare de licență și de masterat, acestea fiind aduse la cunoștința studenților prin diferite mijloace de comunicare.

De asemenea, studenții sunt informați despre posibilitățile de asistență financiară obținute din partea instituției și despre modul de stabilire a taxelor. Regulamentul privind acordarea burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenții UED Lugoj este pus la dispoziția studenților atât pe site-ul Universității, cât și la biblioteca UED.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj dispune de spații dotate cu echipamente și mobilier aflate în proprietatea sa.

Universitatea organizează contabilitatea proprie, are un registru inventar, prezintă un bilanț contabil și un raport de gestiune propriu. Cheltuielile efectuate sunt în concordanță cu legislația aflată în vigoare.

Dotarea informatică a Compartimentului Financiar Contabil Resurse Umane cuprinde dotarea cu aparatură, tehnică de calcul și soft licențiat pentru evidența contabilă (CIEL).

Activitatea financiară a UED este supusă auditului intern și extern și se efectuează pe baza documentelor contabile elaborate de către Compartimentul Financiar Contabil Resurse Umane.

Auditul intern este efectuat de către un auditor autorizat.

În ceea ce privește auditul extern, pentru anul curent a fost semnat contractul cu un auditor financiar, iar realizarea auditului este în curs de întocmire.

## 7. REALIZAREA, MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR DIN CADRUL UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ

UED beneficiază de o structură organizatorică ierarhică cu responsabilități bine definite la nivelul fiecărei structuri funcționale. Managementul UED identifică în mod periodic ansamblul activităților și proceselor derulate în cadrul Sistemului de Management al Calității (SMC), astfel încât serviciile oferite de către universitate să satisfacă în mod corespunzător cerințele partenerilor interesați din domeniu.

### 7.1. Categoriile de procese și servicii realizate la nivelul UED

Procesul reprezintă un ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire. În cadrul UED coexistă și se interconstrucionează trei tipuri diferite de procese care contribuie în mod direct la atingerea obiectivelor propuse:

1. Procese de management;
2. Procese de bază;
3. Procese suport.

Pentru fiecare proces inclus în Sistemul de Management al Calității (SMC) au fost elaborate documente oficiale, au fost definite responsabilitățile, au fost alocate resursele necesare și au fost identificate modalitățile concrete de monitorizare.

*Procesele de management* reprezintă procesele care au în vedere coordonarea proceselor de bază și a proceselor suport. Acestea implică acțiuni privind:

- stabilirea politicii și a obiectivelor manageriale;
- stabilirea responsabilităților;
- stabilirea modalităților și a căilor de comunicare;
- analiza Sistemului de Management al Calității efectuată de către managementul UED;
- identificarea necesarului de resurse umane, resurse materiale și resurse financiare;
- asigurarea resurselor umane, a resurselor materiale ce asigură infrastructura pentru calitate și a resurselor financiare;
- infrastructura Sistemului de Management al Calității (SMC);
- procesele privind evaluarea, analiza și îmbunătățirea rezultatelor obținute.

Procesele de management au fost împărțite în:

1. Procese de planificare strategică;
2. Procese de management al performanței;
3. Procese de management al calității.

*Procesele de bază* reprezintă procesele de realizare a serviciilor educaționale, de cercetare și de satisfacere directă a unor cerințe ale partenerilor din domeniu. Acestea sunt procesele care creează valoare și determină în mod esențial calitatea serviciilor:

1. Procese de învățământ;
2. Procese de cercetare și de valorificare a rezultatelor științifice;
3. Procese de asigurare a calității vieții studenților;
4. alte procese de bază.

*Procesele suport* reprezintă procesele care, prin intervenții punctuale, discontinue și limitate, susțin procesele de management și procesele de bază, asigurându-le totodată funcționarea normală și eficiență. Procesele suport sunt împărțite în:

1. Procese de management al patrimoniului;
2. Procese de management al resurselor umane;
3. Procese de management financiar (Procese de administrare financiară, Procese de achiziții etc.);
4. Procese de marketing și comunicare;
5. Procese privind administrarea sistemului IT;
6. alte procese suport administrative.

## **7.2. Planificarea proceselor și a serviciilor realizate în UED**

Procesele de management, procesele de bază și procesele suport sunt planificate, monitorizate și evaluate anual de către responsabilii de proces.

Managementul UED prin intermediul Planului Strategic stabilește obiectivele strategice ale universității, împreună cu strategiile de realizare ale acestora. Aceste obiective sunt promovate de către conducerea instituției prin orice mijloace de comunicare internă, astfel încât toți membrii comunității academice să fie informați și să poată deveni parte integrantă în ceea ce privește procesul de implementare și realizare.

Pornind de la Planul Strategic, managementul UED elaborează Planul Operațional al UED pe fiecare an universitar, document în care sunt planificate în mod riguros obiectivele, acțiunile stabilite în vederea realizării acestora, determinarea obiectivelor, costurile preconizate, sursele de finanțare, responsabilii și termenele de realizare. Și la nivel de facultăți sunt elaborate Planuri Operaționale pe fiecare an universitar, planuri care sunt corelate în mod direct cu obiectivele strategice și cu strategiile de realizare a obiectivelor prevăzute și cuprinse în Planul Strategic și în Planul Operațional anual al UED.

Toate planurile operaționale sunt aliniate în mod firesc la ansamblul obiectivelor strategice și a strategiilor prevăzute în Planul Strategic și în Planul Operațional anual al universității.

Principalul beneficiar al serviciilor oferite de către UED este studentul. Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj le oferă propriilor studenți o gamă diversificată de servicii în scopul asigurării unei vieți studențești bazată pe calitate:

- servicii privind consilierea studenților;
- servicii socio-culturale studențești;
- servicii sportive studențești;
- servicii privind posibilitatea cazării studenților la prețuri rezonabile.

Toate aceste servicii oferite studenților sunt monitorizate și sunt evaluate în mod periodic de către managementul UED.

În cadrul UED se distinge ca o structură specializată distinctă în ceea ce privește relația directă cu studenții, Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC).

Misiunea CCOC al UED este aceea de a coordona activitățile de informare, educație privind cariera, consilierea educațională și orientarea pentru carieră la nivel de universitate, în cooperare cu parteneri din mediul economic și socio-cultural.

Astfel, CCOC oferă candidaților, studenților și elevilor din anii terminali servicii de asistență și consultanță/consiliere în cunoașterea ofertei educaționale a Universității Europene "Drăgan" din Lugoj, precum și în dezvoltarea de abilități și competențe specifice pentru identificarea celui mai potrivit loc de muncă.

Principalele obiective și atribuții ale Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC) sunt:

- orientarea și consilierea elevilor/studenților astfel încât aceștia să fie capabili să își poată planifica și gestiona în mod optim propriul traseu educațional;
- reducerea abandonului universitar cauzat de motive personale sau de orientare în carieră, precum și de motive personale sau de adaptare la mediul universitar;
- facilitarea relației dintre studenți și piața muncii, astfel încât aceștia să cunoască nevoile și provocările reale ale pieței muncii;
- creșterea angajabilității studenților în domeniile de studiu absolvite;
- informarea candidaților, studenților și absolvenților asupra ofertei educaționale specifice oferite de UED asupra opțiunilor în carieră;
- facilitarea comunicării între studenți, cadre didactice și angajatori;
- colaborarea cu organizații locale și naționale pentru facilitarea prezentării ofertei acestora către studenții universității.

### **7.3. Proiectarea, realizarea și dezvoltarea serviciilor universitare în cadrul UED**

În cadrul UED sunt realizate activități de planificare pentru procesele identificate în cadrul Sistemului de Management al Calității (SMC).

Se consideră a fi clasificate în categoria serviciilor, acele componente ale proceselor care fie sunt realizate în interacțiune directă cu partenerii interesați din domeniu, fie înregistrează rezultate vizibile pentru un partener extern interesat din domeniu.

Anual sunt elaborate la nivelul UED și la nivelul facultăților, Planurile Operaționale în care sunt asumate obiectivele strategice pornind de la capacitățile proceselor de bază din cadrul Universității, fiind prevăzute în mod clar și concis modalitățile concrete de realizare a acestor obiective, responsabilii și termenii de realizare. De asemenea, sunt prezentate atât costurile preconizate, cât și sursele de finanțare necesare în vederea atingerii acestor obiective.

Astfel, de la aceste realități se pornește la elaborarea realistă a unui buget anual al Universității Europene "Drăgan" din Lugoj.

Pe lângă Planurile Operaționale anuale și Bugetul anual, la nivelul UED mai sunt elaborate și o serie de Regulamente, Metodologii și Proceduri prin care sunt reglementate în mod distinct, modalitățile privind crearea, implementarea, dezvoltarea și îmbunătățirea permanentă a serviciilor oferite de către UED.

Serviciile oferite de către Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj sunt reglementate prin informații documentate care sunt elaborate și avizate de către managementul UED, și aprobate de către Senatul universitar în conformitate cu legislația aflată în vigoare. Ansamblul documentelor implicate sunt difuzate de către managementul UED întregii comunități academice și sunt făcute publice pe site-ul Universității.

Serviciile universitare sunt implementate și realizate în conformitate cu reglementările interne și externe din domeniu, cu respectarea strictă a legislației.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj este supusă periodic evaluării externe de către ARACIS, în calitatea sa de furnizor de servicii de învățământ superior.

Beneficiarii direcți ai serviciilor educaționale oferite de către UED sunt studenții. În cadrul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj, admiterea la cele două cicluri de studii universitare (studii universitare de licență și studii universitare de master) se realizează în conformitate cu autonomia universitară, respectând Constituția României care prevede dreptul la studii al fiecărui cetățean, și cu respectarea strictă a legislației naționale din domeniu.

Admiterea în ciclul de studii universitare de licență se face prin concurs, pe baza interviului motivațional, evaluat cu calificativul ADMIS/RESPINS și evaluarea dosarului de admitere.

De asemenea, admiterea în ciclul de studii universitare de master se face prin concurs, pe baza interviului motivațional, evaluat cu calificativul ADMIS/RESPINS și evaluarea dosarului de admitere.

În ceea ce privește, admiterea la programele postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă, aceasta se realizează pe baza evaluării dosarului de admitere.

Oferta educațională a UED este elaborată anual, ținându-se cont de cerințele specifice pieței muncii. Programele de studii universitare corespunzătoare celor două cicluri de studii universitare (studii universitare de licență și studii universitare de master) sunt acreditate și evaluate periodic de către ARACIS.

Activitățile și serviciile educaționale oferite de către UED vizează în mod direct dobândirea și dezvoltarea competențelor necesare, astfel încât studenții proprii să se poată integra cu ușurință pe piața muncii.

Prin intermediul Departamentului de Relații Internaționale (DRI) care are misiunea de a stabili contacte cu universități din străinătate, studenții și cadrele didactice din cadrul UED pot beneficia de posibilitatea participării lor la programe de mobilități și de formare profesională de tip european.

DRI are misiunea de a promova imaginea Universității Europene "Drăgan" din Lugoj pe plan internațional, asigurând totodată și promovarea cooperării și a transferului de informații în vederea dezvoltării UED.

De asemenea, DRI colaborează cu celelalte departamente ale UED, oferind sprijin pentru internaționalizarea curriculei, a abilităților și a competențelor studenților.

Obiectivele fundamentale ale DRI sunt:

- încheierea de acorduri bilaterale cu alte universități pe plan internațional;
- informarea studenților asupra posibilităților de mobilitate și asupra altor formule de schimburi inter-universitare;

- prezentarea ofertelor educaționale externe și oferirea de asistență studenților doritori de a urma stagiile de practică/de studiu în străinătate;
- furnizarea studenților străini a informațiilor referitoare la studiile pe care aceștia le pot urma în cadrul UED Lugoj;
- oferirea de asistență studenților străini pentru rezolvarea dificultăților pe care aceștia le pot întâmpina;
- oferirea de consultanță studenților și masteranzilor proprii pentru a-și depune candidaturile la locurile de muncă din străinătate.

DRI organizează diferite evenimente cu caracter local, regional și internațional în cadrul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj.

Prin intermediul secretariatelor facultăților UED sunt gestionate toate activitățile de ordin tehnic și administrativ privind admiterea, înmatricularea, întreruperea studiilor, exmatricularea, reînmatricularea, transferul studenților, aprobate de către conducerile Facultăților sau de către managementul universității.

De asemenea, secretariatele UED poartă întreaga răspundere pentru promptitudinea și corectitudinea înscrierii datelor personale și informarea studenților cu privire la situația lor școlară, cu respectarea strictă a prevederilor Regulamentului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal la UED Lugoj.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj este o instituție de învățământ superior în care cercetarea științifică se află la temelia instruirii.

Realizarea componentei didactice a misiunii, pregătirea profesională a studenților se bazează pe organizarea unei cercetări științifice proprii competitive. În acest scop, UED organizează și susține dezvoltarea unor puternice școli și direcții de cercetare prin:

- a) participări nemijlocite la investigarea domeniilor fundamentale ale cunoașterii;
- b) dobândirea de cunoștințe noi și valorificarea acestora sub formă de comunicări, publicații etc.;
- c) afirmarea prestigiului științific la nivel național și internațional.

Cercetarea științifică este o obligație de bază a fiecărui cadru didactic. Activitatea proprie de cercetare științifică, validată prin rezultate și performanțe este unul dintre criteriile de evaluare a calificării academice.

Astfel, conform HS nr. 4 din 31.01.2013, se înființează în cadrul UED, Departamentul de Cercetare Științifică și Proiecte Economice, care are ca și activitate fundamentală coordonarea activității de cercetare științifică din universitate. Conducerea Departamentului este asigurată de un director, cadru didactic cu norma de bază la UED, numit prin Decizia Rectorului instituției.

Atribuțiile Directorului Departamentului de Cercetare Științifică și Proiecte Economice privind derularea activității de cercetare științifică sunt:

- participă la elaborarea Planului anual de cercetare științifică, a obiectivelor și acțiunilor privind cercetarea științifică derulată la nivelul UED;
- propune spre aprobare Senatului universitar, Planul anual de cercetare științifică al universității;
- analizează și avizează realizarea lucrărilor de cercetare științifică și urmărește realizarea criteriilor de performanță;

- elaborează Raportul anual de cercetare științifică al universității;
- informează membrii comunității academice cu privire la noile programe și direcții de cercetare științifică;
- anunță schimbările cadrului legislativ sau ale procedurilor de administrare a programelor, respectiv dificultățile întâmpinate în derularea proiectelor;
- organizează și coordonează desfășurarea manifestărilor științifice;
- avizează acțiunile de cooperare, interne și internaționale, cu scop științific.

Pozițiile în ierarhia didactică sunt condiționate de valoarea cercetării științifice, pe bază de contracte de cercetare realizate și lucrări publicate, strict cantificate prin regulamentele de concurs ale Universității și cu respectarea strictă a reglementărilor legislative aflate în vigoare.

În virtutea libertății academice, UED asigură condițiile organizatorice, materiale și financiare membrilor comunității academice, pentru a efectua cercetare științifică în domeniul competenței profesionale atestate, în concepție proprie, cu condiția obținerii unor rezultate validate prin tematică, valoare, originalitate, eficiență și aport consistent la realizarea obiectivelor generale ale Universității.

Colectivele de cercetare, cadrele didactice și cercetătorii folosesc întreaga gamă a mijloacelor de valorificare a rezultatelor cercetării științifice, la nivel național și internațional, manifestări științifice, contracte, granturi, programe internaționale de cercetare, vizite pe baza de invitație și de documentare etc.

Valorificarea rezultatelor și relațiilor de parteneriat stabilite în cercetarea științifică respectă următoarele exigențe:

- a) autonomia grupului de cercetare;
- b) validarea la nivelul comisiilor și referenților de specialitate;;
- c) asigurarea priorității și a dreptului de patentare sau copyright;
- d) promovarea unor relații de cercetare academică bazată pe respect reciproc și angajamente stipulate și onorate cu maximă responsabilitate.

Aprecierea rezultatelor cercetării se face de fiecare facultate după criteriile specifice. În aprecierea valorii rezultatelor cercetării se va ține seama de:

- a) importanța teoretică pentru dezvoltarea științei în general;
- b) aplicabilitatea practică imediată sau de perspectivă;
- c) articolele de specialitate apărute în publicații interne și internaționale;
- d) cărți apărute în edituri de prestigiu;
- e) contractele de cercetare-dezvoltare realizate;
- f) participări la manifestări științifice naționale și internaționale;
- g) apartenența la diverse organizații profesionale.

UED publică "*Analele Universității Europene "Drăgan" din Lugoj. Seria Economică*"; "*Studium Legis*"; "*Didactica modernă*", reviste de specialitate, manuale, suporturi de curs universitare și alte lucrări cu caracter științific, în limita finanțării, asigurate prin bugetul de venituri și cheltuieli.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj dispune de o administrație eficientă care respectă reglementările legale aflate în vigoare, fiind eficace atât din punctul de vedere al organizării sale, cât și din punctul de vedere al funcționării în condiții optime.

Studentii UED Lugoj pot obține în mod gratuit licențe Office 365 în urma colaborării dintre Universitate și Microsoft România. Serviciul este asigurat pentru studenții Universității Europene "Drăgan" din Lugoj fără costuri de întreținere sau suport.

#### **7.4. Monitorizarea proceselor specifice și îmbunătățirea continuă a calității la UED**

În calitate de instituție de învățământ superior, Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj dispune de practici de monitorizare și de cuantificare a proceselor specifice.

Universitatea Europeană "Drăgan" din Lugoj a stabilit o structură formată din Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) la nivelul UED care asigură puncte de vedere, propuneri și strategii pentru ca procesul educativ să fie în concordanță cu Metodologia de evaluare externă a calității elaborată de către ARACIS.

Implementarea măsurilor de îmbunătățire a calității educației propuse de către structura menționată (CEAC) reprezintă un proces continuu.

Politicile de evaluare și de asigurare a calității din cadrul UED Lugoj sunt conforme cu standardele ARACIS, acestea fiind menite să asigure o dezvoltare optimă a Universității.

Procesul de monitorizare din cadrul UED este permanent, sistematic, planificat și presupune controlul modului în care se desfășoară activitatea pentru depistarea la timp a neconformităților și inițierea de acțiuni preventive și corective.

În cadrul Sistemului de Management al Calității (SMC) și prin intermediul Codurilor, regulamentelor, metodologiilor și procedurilor aprobate, s-au identificat, planificat și implementat procesele necesare pentru măsurare, analiză și îmbunătățire, după cum urmează:

- pentru asigurarea conformității serviciilor universitare cu cerințele partenerilor din domeniu:
  - activități de monitorizare și de măsurare la nivelul proceselor specifice;
  - evaluarea satisfacției partenerilor din domeniu;
  - controlul neconformităților prin acțiuni corective.
- pentru asigurarea conformității din cadrul SMC:
  - activități de monitorizare și de măsurare la nivelul proceselor specifice;
  - analiza datelor obținute;
  - autoevaluări;
  - auditul intern academic.
- pentru îmbunătățirea permanentă a SMC:
  - activități de ameliorare a calității serviciilor;
  - acțiuni corective;
  - acțiuni preventive.

Adaptarea serviciilor Universității la cerințele continuu evolutive ale partenerilor interesați din domeniu se realizează prin intermediul:

- îmbunătățirii calității serviciilor oferite de către UED prin:
  - identificarea zonelor de creștere a satisfacției partenerilor interesați din domeniu;
  - cunoașterea schimbărilor intervenite în structura cerințelor partenerilor interesați din domeniu;



- includerea în cadrul serviciilor oferite a unor noi caracteristici care să contribuie la îmbunătățirea calitativă a acestora;
- măsurarea conformității serviciilor oferite;
- evaluarea feedback-ului referitor la serviciile oferite către partenerii interesați din domeniu.
- Îmbunătățirii permanente ale Sistemului de Management al Calității (SMC) prin:
  - stabilirea, revizuirea periodică și aplicarea politicilor referitoare la calitate;
  - stabilirea, revizuirea periodică și monitorizarea obiectivelor referitoare la calitate;
  - realizarea auditului intern academic;
  - analiza datelor referitoare la SMC din UED;
  - inițierea de acțiuni corective și preventive.

Managementul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj urmărește continuu să îmbunătățească eficacitatea și eficiența proceselor, atât prin demersuri preventive, cât și în urma apariției unor probleme care indică nevoile sau oportunitățile de îmbunătățire. Procesul de îmbunătățire este generat de modificarea obiectivelor privind calitatea, ca urmare a evoluțiilor cerințelor partenerilor interesați din domeniu sau de nerezolvare completă a unor probleme pentru care s-au aplicat deja măsuri corective.

#### **7.5. Activitatea de audit intern academic din cadrul UED**

Activitatea de audit intern academic din cadrul Universității Europene "Drăgan" din Lugoj se exercită prin intermediul Comisiei de Audit Intern Academic.

Comisia de Audit Intern Academic desfășoară o activitate funcțional independentă și obiectivă, menită să dea asigurări și consiliere conducerii pentru buna administrare a entității, ajutând Universitatea să-și îndeplinească obiectivele printr-o abordare sistematică și metodică, care evaluează și îmbunătățește eficiența și eficacitatea sistemului de conducere bazat pe gestiunea riscului și a proceselor de administrare, fără însă ca aceasta să își asume responsabilități manageriale.

Potrivit legislației în vigoare, în cadrul entității pot fi derulate misiuni de asigurare și misiuni de consiliere.

În conformitate cu prevederile legale aflate în vigoare, principalele atribuții ale Comisiei de Audit Intern Academic sunt:

- elaborează Planul de Audit Intern Academic al universității;
- efectuează activități de audit intern academic, pentru a evalua dacă sistemele de management financiar și control sunt transparente și sunt conforme cu normele de legalitate, regularitate, economicitate, eficiență și eficacitate;
- raportează periodic constatările efectuate, concluziile desprinse și recomandările rezultate în urma activităților de audit intern academic desfășurate la nivelul instituției;
- elaborează un Raport anual cu privire la activitatea de audit intern academic.

Raportul anual va cuprinde principalele constatări, concluzii și recomandări rezultate din activitatea de audit intern academic, stadiul implementării recomandărilor, precum și eventualele prejudicii constatate în timpul misiunilor de audit intern academic.

Raportul anual privind activitatea de audit intern academic va fi transmis înspre prezentare Senatului UED, până la data de 31 ianuarie a anului următor.

În cazul identificării unor iregularități sau posibile prejudicii, Comisia de Audit Intern Academic le raportează imediat Rectorului universității.

În situația în care, în timpul misiunilor de audit intern academic, se constată abateri de la regulile procedurale și metodologice, respectiv de la prevederile legale aplicabile structurii auditate, Comisia trebuie să înștiințeze imediat Rectorul universității.

În cazul identificării unor iregularități majore, Comisia de Audit Intern Academic poate continua misiunea sau poate să o suspende cu acordul Rectorului dacă din rezultatele preliminare ale verificării se estimează că prin continuarea acesteia nu se ating obiectivele stabilite.

- Îndeplinește orice alte atribuții din domeniul de activitate specific.

Comisia de Audit Intern Academic auditează structurile/entitățile care sunt cuprinse în Planul de Audit Intern Academic.

În realizarea misiunilor de audit intern academic, Comisia își desfășoară activitatea în conformitate cu Planul de Audit Intern Academic care este avizat de către Rectorul Universității și prezentat Senatului U.E.D.

Comisia de Audit Intern Academic notifică structura care va fi auditată cu 15 zile înainte de declanșarea misiunii de audit intern academic, conform legislației în vigoare.

Comisia de Audit Intern Academic prezintă structurii auditate proiectul Raportului de Audit Intern Academic înspre analiză. Structura auditată poate transmite punctele proprii de vedere în scris, în termen de maxim 15 zile de la primirea proiectului de Raport, împreună cu documentația justificativă.

Comisia de Audit Intern Academic organizează în termen de 10 zile de la primirea punctelor de vedere, reuniunea de conciliere cu structura auditată, în cadrul căreia analizează constatările și concluziile, în vederea acceptării recomandărilor formulate.

Raportul final al activității de audit intern academic va fi transmis Rectorului U.E.D. înspre analiză și avizare, acesta urmând a fi prezentat și Senatului universitar.

Comisia de Audit Intern Academic comunică Rectorului Universității stadiul implementării recomandărilor efectuate.

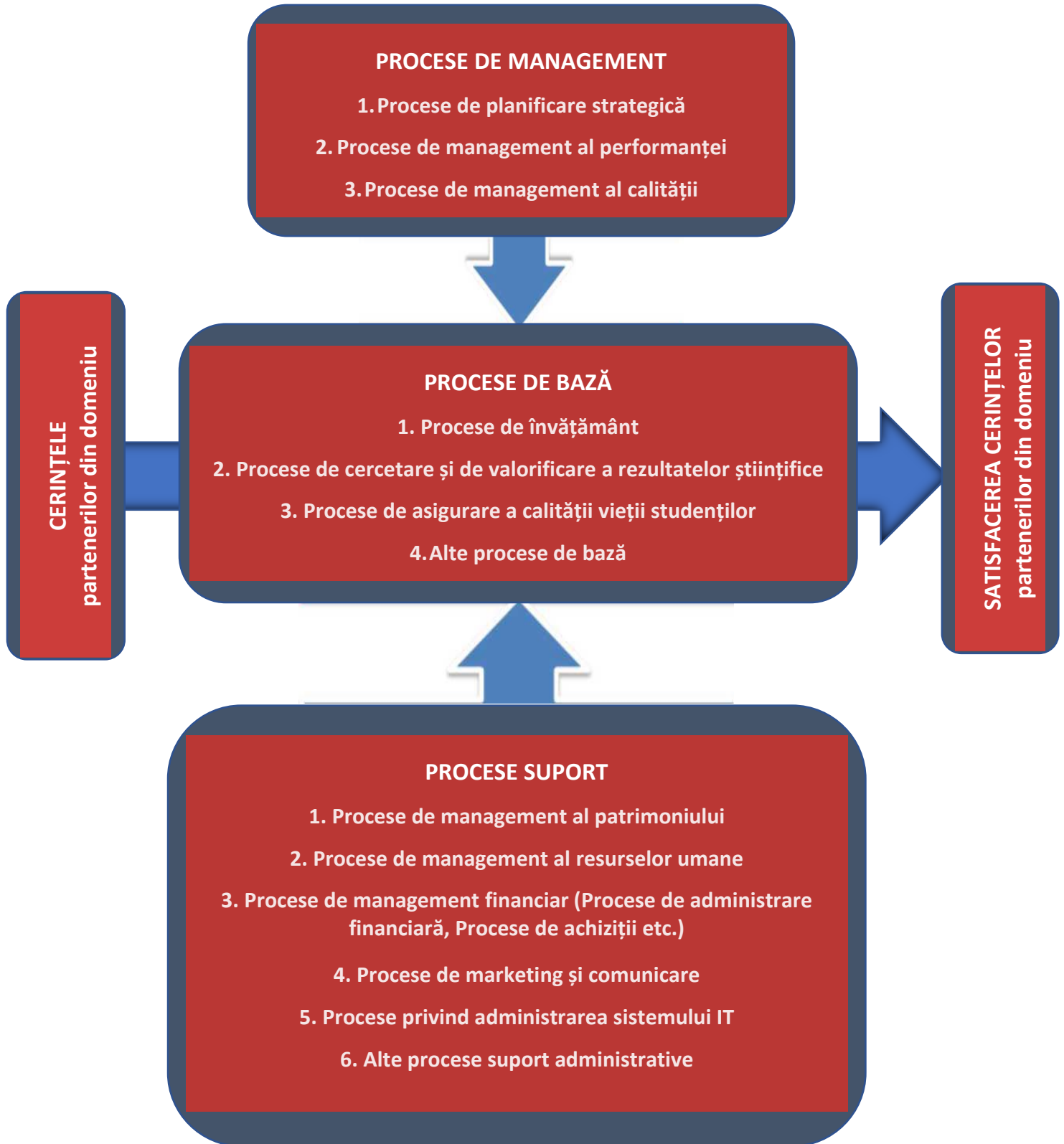
În cursul unei misiuni de audit intern academic, Comisia trebuie să identifice riscurile misiunii, să examineze procedurile de control intern în acord cu obiectivele misiunii, în vederea identificării tuturor deficiențelor semnificative.

Membrii Comisiei de Audit Intern Academic au acces la toate datele și informațiile, inclusiv cele existente în format electronic, pe care le consideră relevante pentru scopul și obiectivele misiunii de audit intern academic.

Personalul de conducere și de execuție din structura auditată are obligația să ofere documentele și informațiile solicitate, în termenele stabilite, precum și tot sprijinul necesar desfășurării în bune condiții a auditului intern academic.

Anexa nr. 1

Harta proceselor Universității Europene "Drăgan" din Lugoj



ORGANIGRAMA UNIVERSITĂȚII EUROPENE "DRĂGAN" DIN LUGOJ

Anexa nr. 2

