

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 1
--	---	---



ROMÂNIA
MINISTERUL APĂRĂRII NAȚIONALE
ACADEMIA NAVALĂ "MIRCEA CEL BĂTRÂN"
Str. Fulgerului nr. 1, Cod 900218
Tel./Fax (0040) 0241.643.096
E-mail: relatii publice@anmb.ro

CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII **ÎN ACADEMIA NAVALĂ "MIRCEA CEL BĂTRÂN"**

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 2
---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------

Lista de difuzare

Exemplar nr.	Destinatar document	Data difuzării	Semnătura de primire

Elaborat: Cpt.cdor Bucur Marius	Avizat prin Hotărârea Consiliului de administrație nr. AC-17-06C din 26.06.2017
Data: 15.06.2017	Aprobat prin Hotărârea Senatului universitar nr. 660_D din 28.06.2017
Semnătura:	

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017
		Pag. 3

CUPRINS

TITLUL	PAGINA
CAPITOLUL I: Domeniul de aplicare	5
1.1 Scopul și domeniul de aplicare	5
1.1.1. Scopul	5
1.1.2. Domeniul de aplicare	5
1.2 Prezentarea organizației	5
1.2.1 Coordonate	5
1.2.2 Scurt istoric	5
CAPITOLUL II: Referințe normative	6
CAPITOLUL III: Termeni, definiții și abrevieri	6
3.1. Termeni și definiții	6
3.2. Abrevieri	8
CAPITOLUL IV: Contextul organizației	9
4.1 Înțelegerea ANMB și a contextului în care activează	9
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	10
4.3 Domeniul de aplicare al SMC	11
4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale	11
CAPITOLUL V: Leadership	15
5.1 Leadership și angajament	15
5.1.1 Generalități	15
5.1.2 Orientarea către client	16
5.2 Politică	17
5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate	17
5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate	18
5.3 Roluri organizationale, responsabilitati și autoritati	18
CAPITOLUL VI: Planificare	18
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	18
6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	19
6.3 Planificarea schimbărilor	19
CAPITOLUL VII: Suport	20
7.1 Resurse	20
7.1.1 Generalitati	20
7.1.2 Personal	20
7.1.3 Infrastructura	20
7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor	22
7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare	22
7.1.5.1 Generalități	22
7.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor	22
7.1.6 Cunoștințe organizaționale	22
7.2 Competența	23
7.3 Conștientizare	23
7.4 Comunicare	23
7.5 Informații documentate	24
7.5.1 Informații documentate cerute de acest standard internațional	24
7.5.2 Creare și actualizare	24
7.5.3 Controlul informațiilor documentate	25
CAPITOLUL VIII: Operare	25
8.1 Planificare și control operational	25

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 4

TITLUL	PAGINA
8.2 Cerințe pentru produse și servicii	28
8.2.1 Comunicarea cu clienții	28
8.2.2 Determinarea cerințelor legate de produse și servicii	28
8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la produse și servicii	28
8.2.4 Modificările cerințelor pentru produse și servicii	28
8.3 Designul și dezvoltarea produselor și serviciilor	28
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	29
8.5 Producție și furnizare de servicii	29
8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii	29
8.5.2 Identificare și trasabilitate	29
8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	29
8.5.4 Păstrare	30
8.5.5 Activități post-livrare	30
8.5.6 Controlul modificărilor	30
8.6 Eliberarea produselor și serviciilor	30
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme	30
CAPITOLUL IX: Evaluarea performanței	31
9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	31
9.2 Auditul intern	35
9.3 Analiza efectuată de management	36
Capitolul X: Îmbunătățire	37

ANEXE

(Lista procedurilor sistemului calității, lista documentelor care descriu procesele relevante ale instituției, lista înregistrărilor calității, lista formularelor cu circulație aprobată etc.)

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 5
--	---	---

CAPITOLUL I DOMENIUL DE APLICARE

1.1 SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1.1. SCOPUL

Codul de asigurare a calității (QACode), este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de Academia Navală „Mircea cel Bătrân” din Constanța (ANMB), structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate.

Informațiile conținute în QACode pot fi aduse la cunoștința părților interesate, pentru a demonstra capacitatea ANMB de a satisface cerințele acestora, de a îmbunătăți continuu sistemul și conformitatea cu cerințele reglementărilor aplicabile.

1.1.2. DOMENIUL DE APLICARE

Sistemul de management al calității implementat și descris în QACode, asigură realizarea Planului strategic de dezvoltare instituțională și obiectivelor operaționale ale ANMB, în domeniul calității.

QACode este folosit pentru documentarea și controlul politicii, a obiectivelor, a structurii și proceselor SMC din ANMB, în scopul verificării și îmbunătățirii continue a acestora.

Conducerea ANMB și personalul utilizează QACode pentru planificarea, controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității în domeniul educațional și al formării continue.

QACode este utilizat pentru demonstrarea conformității SMC, cu standardul ISO 9001:2015, cu reglementările și cerințele normelor naționale și europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.

1.2 PREZENTAREA ORGANIZAȚIEI

1.2.1 Coordonate:

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Adresa: Str. Fugerului, nr. 1, 900 218 Constanța, România

Tel. 00 40 241 626200 ; 00 40 241 653000

Fax 00 40 241 643096

www.anmb.ro

relatiipublice@anmb.ro



1.2.2 Scurt istoric

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” din Constanța este o instituție de învățământ superior, de stat, exponent de seamă al învățământului de marină românesc, a cărui tradiție dăinuie prin timp de peste 146 ani, cele mai importante momente de la înființare și până în prezent, fiind:

- Constituirea Școlii Flotilei, prin Decizia Ministerului de Război nr. 15 din 17 noiembrie 1872, cu sediul la Galați.
- Transformarea, pe baza Înaltului Decret Regal 39 din 26 februarie 1892, în Școala de Aplicație a Sublocotenenților de Marină, școală ce a funcționat la Galați până în anul 1901, când a fost mutată la Constanța.
- La 29 octombrie 1909, conform Decretului nr. 2928 din 29 octombrie 1909, Școala de Aplicație a Sublocotenenților de Marină a fost reorganizată, primind denumirea de Școala Navală Superioară.
- La 9 iunie 1920, prin Decizia ministrului de război nr. 372, aceasta a fost reorganizată într-o instituție de învățământ superior complexă, cu denumirea de Școala Navală.
- În anul 1938 a fost înființată Secția Marina de Comerț, în cadrul aceleasi institutii.
- După cel de-Al Doilea Război Mondial, instituția și-a schimbat de mai multe ori denumirea: Școala Navală și Școala de Maiștri (martie-decembrie 1948), Școlile Marinei Militare (decembrie

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QA Code		Ediția:1/iunie 2017
		Pag. 6

1948-iunie 1950), Școala de Ofițeri de Marină (iunie 1950-1952), Școala Militară de Marină (1952-1954), Școala Militară Superioară de Marină (1954-1968)- moment în care a fost inclusă în sistemul învățământului politehnic românesc.

- La 1 ianuarie 1969 – i se atribuie numele domnitorului Mircea cel Bătrân (Decretul Consiliului de Stat nr. 1037/01.11.1968), denumirea instituției devenind Școala de Ofițeri Activi de Marină "Mircea cel Bătrân";

- Înscrierea instituției în spațiul învățământului superior național a avut loc la 29 august 1973, atunci când, conform Decretului Consiliului de Stat nr. 209, Școala Militară de Ofițeri Activi de Marină a fuzionat cu Institutul de Marină Civilă creat în 1972, noii instituții de învățământ superior atribuindu-i-se numele de Institutul de Marină "Mircea cel Bătrân".

- În urma Revoluției din decembrie 1989, Institutul de Marină "Mircea cel Bătrân" a fost reorganizat prin Hotărârile de Guvern nr. 406 din 23 aprilie și nr. 551 din 17 mai 1990, cu denumirea de ANMB instituție militară de învățământ superior, formă în care se găsește și astăzi.

CAPITOLUL II REFERINȚE NORMATIVE

1. Legea nr. 1 a Educației naționale / 2011 și actele normative subsecvente;
2. OMEdC Nr. 3298/21.04.2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior;
3. O.Ug. nr. 75/12.07.2005 privind asigurarea calității educației;
4. Legea nr. 87/10.04.2006 – pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005;
5. O.Ug. nr. 75/2011 - pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005;
6. Ordinul ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr. 1627 din 07.09.2006 pentru aprobarea criteriilor minime de pregătire și perfecționare a personalului navigant maritim român și a sistemului de recunoaștere a certificatelor de competență;
7. Standarde și recomandări ENQA (European Association for Quality Assurance în Higher Education);
8. The European Higher Education Area. Achieving the Goals. Communique of the Conference of European Ministers Responsible for the Higher Education, Bergen, 19-20 May 2005;
9. Directive 2001/25/EC of the European Parliament and of the Council of 4 april 2001 on the minimum level of training of seafarers;
10. International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers 1978, as amended în 1995, 1997, 1998, 2000 and 2010;
11. SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
12. SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
13. SR EN ISO 9004:2001 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor;
14. Carta Universitară

CAPITOLUL III TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplica termenii și definițiile din ISO 9000.

Definirea principiilor managementului calității:

1. **Orientarea către client:** ANMB depinde de clienții săi, înțelege necesitățile curente și viitoare ale acestora, satisface cerințele lor se preocupă permanent să le depășească așteptările;

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QACode		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 7

2. **Leadership:** Liderii stabilesc unitatea dintre scopul și orientarea ANMB, crează și mențin mediul intern în care personalul poate deveni pe deplin implicat în realizarea obiectivelor ANMB;
3. **Angajamentul personalului:** Personalul de la toate nivelurile sunt esența ANMB și implicarea lui totală permite ca abilitățile lor să fie utilizate în beneficiul instituției;
4. **Abordarea bazată pe proces:** Rezultatul dorit este obținut mai eficient atunci când activitățile și resursele aferente sunt conduse ca un proces;
5. **Îmbunătățirea** continuă a performanței globale a ANMB reprezintă un obiectiv permanent al instituției;
6. **Luarea deciziilor bazată pe dovezi:** deciziile eficace se bazează pe analiza datelor și informațiilor;
7. **Managementul relațiilor cupărțile interesate:** ANMB și părțile interesate sunt interdependente și o relație reciproc avantajoasă crește abilitatea ambilor de a crea valoare.

Prezentul QACode adoptă definiții specifice ale unor termeni din documentația de referință:

Asigurarea calității	parte a managementului calității , concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite
Audit	proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit
Calitate	măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele
Capabilitate	abilitatea unei organizații, sistem, sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs
Cerință	nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie
Conformitate	îndeplinirea unei cerințe
Controlul calității	parte a managementului calității , concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate
Criterii de audit	ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință
Document	informație împreună cu mediul său support
Dovadă obiectivă	date care susțin că ceva există sau este adevărat
Eficacitate	măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele planificate
Îmbunătățire continuă	activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe
Îmbunătățirea calității	parte a managementului calității , concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele calității
Informație	date semnificative
Management de la cel mai înalt nivel (top)	persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație la cel mai înalt nivel
Managementul calității	activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație în ceea ce privește calitatea ;
Organizație	grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate
Parte interesată	persoană sau grup care are un interes referitor la funcționarea sau succesul unei organizații
Planificarea calității	parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității
Politica referitoare la calitate	intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel ;
Procedură	mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces
Proces	ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire;

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 8

Produs	rezultat al unui ansamblu de activități corelate sau interacțiuni care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire
Program de audit	ansamblu de unul sau mai multe auditori planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume
Proiectare și dezvoltare	ansamblu de proces care transformă cerințe în caracteristici specificate sau în specificații ale unui produs, proces sau sistem
Satisfacția clientului	percepție a clientului despre măsura în care cerințele acestuia au fost îndeplinite
Sistem de management al calității	ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea;
Specificație	document care stabilește cerințe
Trasabilitate	abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare
Validare	confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicare intenționată

- **Clientul** academiei este societatea, reprezentată prin studenți, piața forței de muncă, instituții guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea forței de muncă. Studenții au o dublă calitate: de parteneri în procesul de educație și de clienți ai academiei.

- **Furnizorii** academiei sunt: licee, colegii, alte instituții de învățământ superior.

- **Produsul** academiei este reprezentat de programele de studii universitare și cursurile de formare continuă, cu ansamblul de competențe intelectuale, profesionale și sociale, dobândite de absolvenții academiei în urma procesului de învățământ și cercetare științifică, derulat conform planurilor de învățământ, a fișelor disciplinelor aprobate, a planurilor și programelor de cercetare dezvoltare.

- **Procesul** principal al ANMB este procesul de formare profesională inițială și continuă conex cu producerea cunoașterii prin inovare.

- **Înregistrările** sunt reprezentate de documentele care constituie dovezi obiective ale activităților desfășurate și ale rezultatelor obținute.

3.2. ABREVIERI

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

ADL – ANMB Distance Learning

ANMB – Academia Navală „Mircea cel Bătrân” din Constanța

ANR – Autoritatea Navală Română

ARACIS – Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

BIMC – Biroul învățământ și managementul calității

CAI – Corpul auditorilor interni

CDC – Compartimentul documente clasificate

CEAC – Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;

CEPS – Comisia de evaluare a programelor de studii

CTI – Centrul de tehnologii informatice

MApN - Ministerul Apărării Naționale

MEN – Ministerul Educației Naționale

PO – Procedură operațională;

QACode – Codul calității

RAC – Raport de acțiuni corective;

RAI – Raport de audit intern;

RAP – Raport de acțiuni preventive;

RNC – Raport de neconformități;

SMC – Sistemul de management al calității.

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QACode		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 9

CAPITOLUL IV CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1 ÎNȚELEGEREA ANMB ȘI A CONTEXTULUI ÎN CARE ACTIVEAZĂ

ANMB este instituție publică de învățământ superior politehnic, în coordonarea MApN, acreditată, cu personalitate juridică ce funcționează în baza Constituției României, a Legii Educației Naționale nr.1/2011 (LEN) și a tuturor prevederilor legale specifice învățământului superior militar și civil, cu respectarea Declarației Universale a Drepturilor Omului.

CONTEXTUL NAȚIONAL

ANMB face parte din subsistemul educațional militar de nivel superior alături de Academii ale celorlalte categorii de forțe ale Armatei.

ANMB își desfășoară activitatea în condiții de autonomie universitară și democrație academică și aplică principiile stipulate în LEN și Carta Universitară.

ANMB este o instituție autonomă care are libertatea de a decide cu privire la misiunea proprie, strategia instituțională, structură, activitățile desfășurate, managementul didactic de cercetare și al resurselor, precum și în relațiile cu instituții similare din țară și străinătate, luând în considerare și statutul de instituție militară de învățământ superior.

La nivel național, autonomia universitară se manifestă prin relația directă a rectorului cu MEN, MApN și prin alegerea reprezentanților instituției în organismele profesionale, conform legii.

Învățământul militar superior de marină se desfășoară în strânsă legătură cu factorii de răspundere din SMFN cu accent pe nevoile MApN, MAI și ai altor beneficiari din sistemul național de informații, ordine publică, apărare și securitate națională.

Viața universitară din ANMB se desfășoară în conformitate cu legile în vigoare pentru instituțiile civile de învățământ superior, adaptate la specificul militar.

ANMB răspunde în fața autorității publice pentru: calitatea activității didactice și de cercetare, asigurarea libertății academice, respectarea legislației în vigoare a politicilor naționale și europene în domeniul învățământului superior, pentru transparența deciziilor, respectarea normelor de etică universitară și gestionarea eficientă a resurselor.

ANMB este instituție de învățământ superior acreditată de către ARACIS. La ultima evaluare instituția a obținut calificativul maxim, **grad de încredere ridicat**. Aceasta înseamnă participarea academiei la promovarea și transmiterea științei, culturii precum și la crearea de noi cunoștințe prin cercetare științifică, dezvoltare și inovare.

Consecventă tradiției sale universitare, academia își asumă misiunea de asimilare a valorilor culturii naționale și universale și se implică în procesul de consolidare a spiritualității europene. ANMB colaborează strâns, cu Forțele Navale Române și cu mediul socio – economic implicat în transporturile navale, oferindu-i specialiștii de care are nevoie, consultanță și soluții tehnice la problemele curente.

ANMB funcționează cu 2 facultăți, **Facultatea de Inginerie Marină și Facultatea de Navigație și Management Naval**, care școlarizează studenți în 3 domenii (inginerie navală/marină și navigație, inginerie electrică și inginerie și management) la 2 cicluri de studii - licență la 2 forme de învățământ, cu frecvență (IF) și cu frecvență redusă (IFR) și masterat la forma de învățământ, cu frecvență (IF).

Prin **Centrul de Formare Continuă a Resurselor Umane (CFCRU)**, ANMB realizează procesul de educație permanentă, completează educația de bază, însumând activitățile care au ca scop dezvoltarea cunoștințelor, competențelor și aptitudinilor, pe lângă formarea de abilități ce țin de natura practică a meseriei de ofițer de marină de care studentul sau absolventul are nevoie într-o anumită situație din viață, în scopul de a-l ajuta să găsească locul cel mai potrivit în societatea în care trăiește.

Prin **Structura pentru Învățământ cu Frecvență Redusă (SIFR)**, ANMB organizează studiile universitare de licență la forma de învățământ cu frecvență redusă.

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 10
---	---	--

CONTEXTUL INTERNAȚIONAL

Internaționalizarea este o condiție esențială pentru dezvoltarea calității. Nivelul de vizibilitate la nivel național și internațional ne face mai atractivi în colaborarea cu cei mai importanți actori implicați în învățământul superior și cercetarea științifică de profil.

ANMB este un brand cu rădăcini istorice și rezonanță internațională prin existențialitate, funcționalitate, relaționare, standarde, acreditare și standarde.

ANMB are încheiate protocoale educaționale și înțelegeri tehnice cu academii similare din Bulgaria, Turcia, Grecia, Letonia, Polonia și cu instituții de învățământ superior din Europa (Universitatea din Liublijana, Universitatea din Split, Universitatea Piri Reis).

ANMB dezvoltă permanent rețeaua de parteneri internaționali din Spațiul European de Învățământ Superior și din mediul economic în vederea cooperării în domeniul educației și cercetării științifice.

ANMB organizează anual module de instruire pentru studenții academiilor/universităților partenere și dezvoltă permanent programul Erasmus+ prin creșterea mobilităților studențești.

ANMB este orientată pe creșterea calității educației și cercetării, în sensul devenirii ei ca furnizor de educație și cunoaștere la nivel regional și internațional, în domeniul învățământului superior atât militar cât și civil.

Relațiile internaționale și politicile instituționale de colaborare cu partenerii externi sunt susținute de participarea la programe și proiecte internaționale (Erasmus+, Erasmus militar, EEA/Norway Grants, Horizon 2020) prin care se dezvoltă permanent relațiile interinstituționale și mobilitățile de studenți și cadre didactice.

ANMB este membră a International Association of Maritime Universities, Black Sea Universities Network și participă în mod regulat la activități comune acestor asociații.

4.2 ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PARȚILOR INTERESATE

ANMB consideră ca părți interesate relevante pentru SMC:

1. **Angajații proprii** ca beneficiari interni ai activității pe care o desfășoară.

ANMB este preocupată de satisfacerea cerințelor și așteptărilor acestora și de crearea unui climat, în care fiecare să se poată dezvolta la cele mai înalte standarde de performanță.

Pentru SMC, cerințele relevante ale angajaților sunt legate de asigurarea unui climat de muncă legal și adecvat pregătirii profesionale, asigurarea condițiilor de dezvoltare profesională și a unor condiții de muncă ergonomice.

2. **Studenții** ca parteneri în procesul educațional cu calitățile de beneficiari interni și deopotrivă externi.

ANMB urmărește cu mare interes să le satisfacă cerințele și așteptările privind calitatea serviciilor educaționale prin prisma adecvanței acestora la piața muncii precum și crearea unui climat propice furnizării acestor servicii.

Cerințele relevante ale studenților sunt legate de asigurarea unor servicii educaționale de calitate, asigurarea unor competențe relevante pentru piața muncii, asigurarea unor servicii sociale, de orientare în carieră, de asistență psihologică, medicală și religioasă oportune și de calitate.

3. **Angajatorii** (Forțele Navale Române și firmele din domeniul naval și maritim) ca parteneri în contextul socio-economic cu calitatea de beneficiari externi ai serviciului educațional concretizat prin livrarea pe piața muncii a unor absolvenți care au competențele necesare solicitate.

Cerințele relevante ale angajatorilor din domeniul militar sunt legate de livrarea unor absolvenți conform Modelului absolventului elaborat de beneficiar.

Cerințele relevante ale angajatorilor din domeniul naval și portuar civil sunt legate de livrarea unor absolvenți conform cerințelor pieței muncii și recomandărilor periodice documentate prin procesul de feed-back.

4. **Autoritățile naționale, universitățile partenere și comunitatea locală** și regională ca parteneri cu calitatea de beneficiari externi determinanți în definirea locului și rolului instituției și

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QACode		Ediția:1/iunie 2017
		Pag. 11

recunoașterea ca pol de expertiză universitară în viața publică determinat prin participarea activă a ANMB în domeniile sale de competență și în domeniile conexe.

Cerințele relevante ale ARACIS se regăsesc în standardele de calitate impuse pentru acordarea acreditărilor instituțională și a programelor de studii.

Cerințele relevante ale ANR se regăsesc în standardele IMO impuse de STCW pentru acordarea certificărilor programelor de studii universitare și de formare continuă.

Cerințele relevante ale eșaloanelor superioare din MApN se regăsesc în cerințele specifice sistemului militar.

Cerințele relevante ale autorităților locale se regăsesc în protocoalele de colaborare și în solicitările de participare la activitățile din viața comunității.

Cerințele relevante ale universităților partenere se regăsesc în înțelegerile tehnice și protocoalele semnate și urmărite permanent.

4.3 DOMENIUL DE APLICARE AL SMC

Ținând cont de contextul organizațional și cerințele părților interesate, domeniul de aplicare al SMC este educația prin programe de studii universitare de licență și masterat și formarea continuă prin programe de pregătire în domeniul de competență: naval și maritim.

ANMB aplică toate cerințele standard internațional ISO 9001:2015 în cadrul domeniului de aplicare educație și formare continuă prin SMC propriu.

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROCESELE SALE

În concordanță cu principiile managementului calității descrise în ISO 9000, abordarea bazată pe proces, înțelegerea și gestionarea proceselor corelate ca un sistem sunt definitorii în ceea ce privește eficiența și eficacitatea ANMB pentru obținerea rezultatelor propuse. Abordarea procesuală permite ANMB prin SMC să țină sub control corelările și interdependențele dintre procesele și subprocesele sistemului în vederea îmbunătățirii permanente a performanțelor ANMB în domeniul de aplicare declarat.

Pentru asigurarea funcționalității și dezvoltării unui proces se aplică ciclul Plan-Do-Check-Act (PDCA):

- Planifică:

- se stabilesc obiectivele SMC și ale proceselor sale;

- se stabilesc resursele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele părților interesate, cu strategia și politicile ANMB;

- se identifică și se tratează riscurile și oportunitățile.

- Efectuează: se implementează ceea ce s-a planificat.

- Verifică:

- se monitorizează și se măsoară procesele și serviciile oferite față de strategie, politici, obiective și cerințe;

- se raportează rezultatele.

- Acționează: se întreprind acțiuni pentru îmbunătățirea performanțelor.

De asemenea gândirea bazată pe risc (abordarea preventivă în ediția precedentă a ISO 9001) are un rol esențial în eficacitatea SMC. Astfel la nivelul fiecărui proces se planifică și se implementează acțiuni de tratare a riscurile și oportunităților specifice procesului pentru prevenirea efectelor negative.

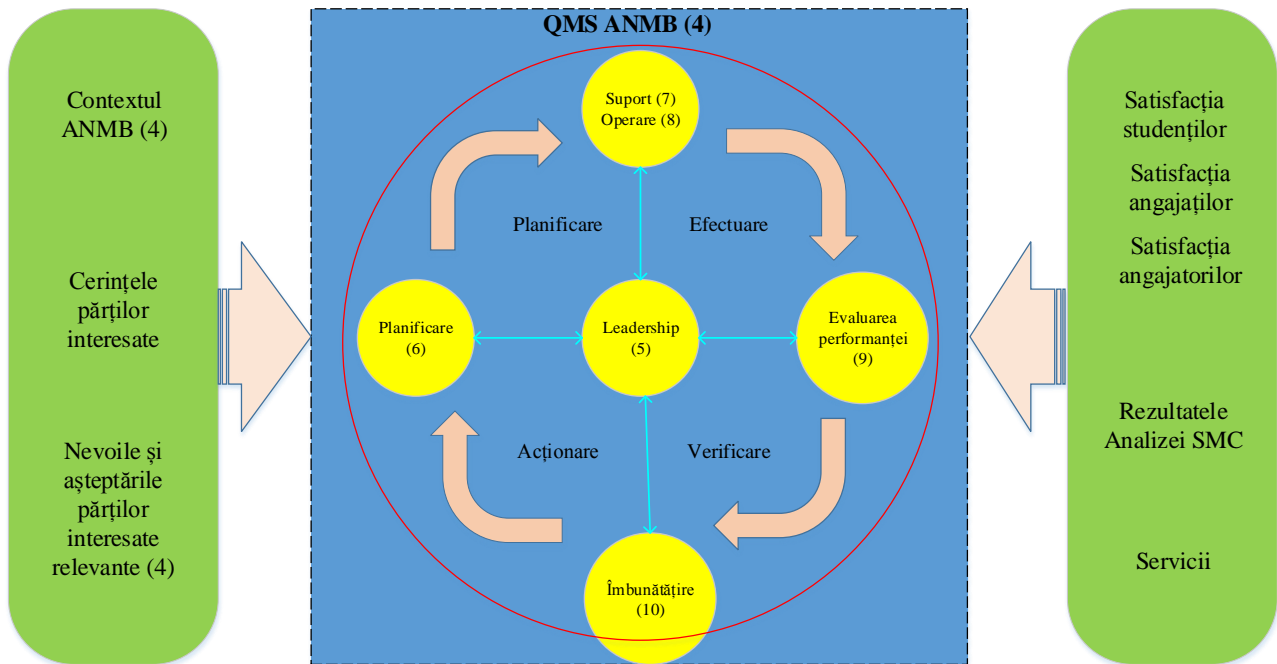


Fig. 1 PDCA în SMC al ANMB

DIAGRAMA DE RELAȚII A QMS DIN ANMB

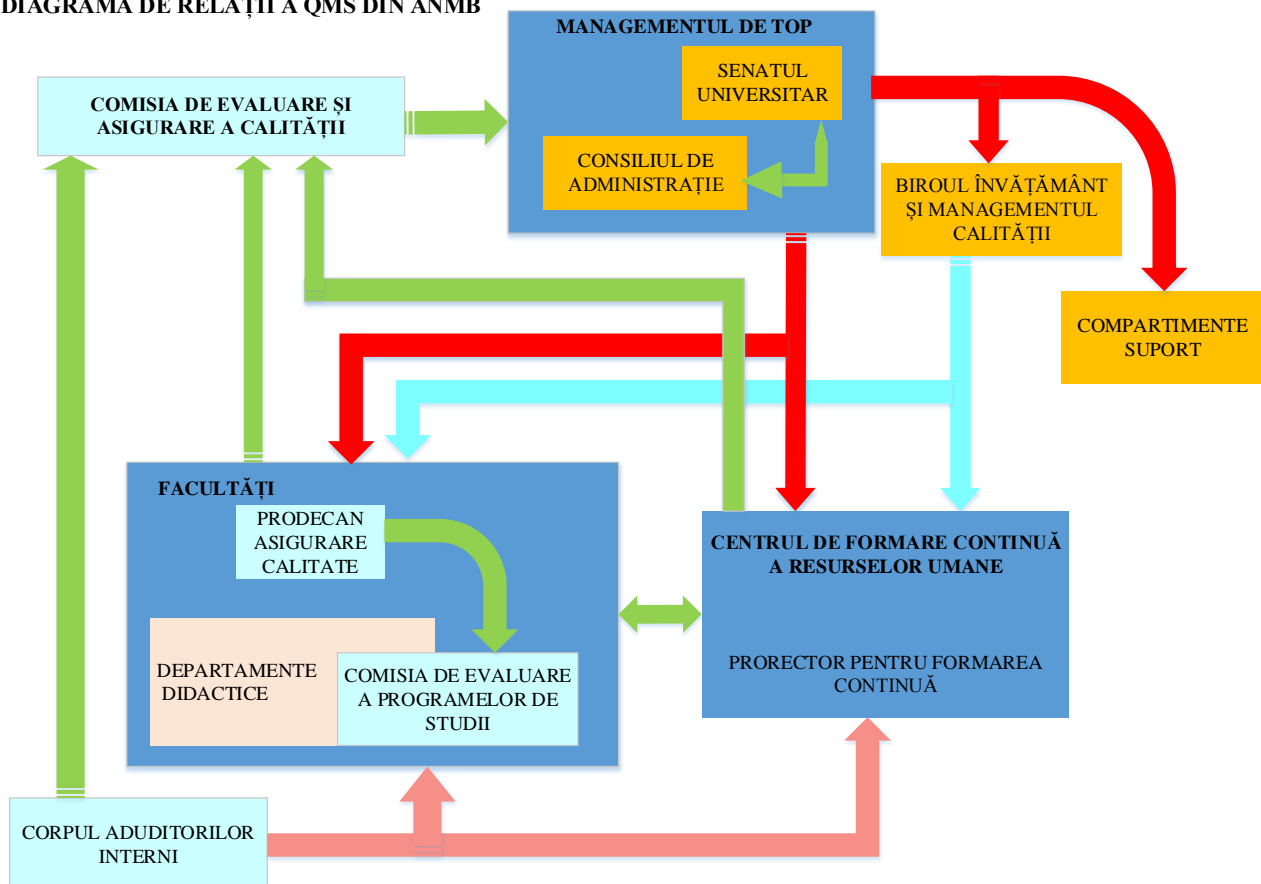


Fig. 2 Diagrama de relații a SMC din ANMB

SMC din Academia Navală „Mircea cel Bătrân” pentru domeniul de certificare educație și formare continuă conține 4 mari procese:

1. Internaționalizare,
2. Educație și învățare,
3. Cercetare științifică și inovare,
4. Leadership și resurse.

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 13

HARTA PROCESELOR

În tabelul 1 se prezintă Harta proceselor SMC din ANMB. Anexat la prezentul Cod al calității se prezintă în detaliu harta proceselor cu elemente de intrare, elemente de ieșire, succesiunea relațiilor, interacțiune, resurse, riscuri și oportunități.

1. Internaționalizare

Subproces	Responsabil	Documente asociate
Reprezentare și promovare internațională	Prorector programe și relații internaționale Șef BPRI	Website – link: www.anmb.ro/eng , email: international@anmb.ro , erasmus@anmb.ro Raport aprobare activitate (raport, mandat, decont), raport rezultate misiune (concluzii, decont) PAI – Planul cu activitățile internaționale
Mobilități academice outgoing	Prorector programe și relații internaționale Birou Erasmus+	Contract anual Erasmus+, Inter-institutional agreement (IIE), Learning agreement (LA), Hotărâre Consiliul Facultății, Proces verbal selecție, contract ambarcare și searvice, state de plata (avans si lichidare sold), Contract anual Erasmus+, rezultate scolare (Transcript of records)
Mobilități academice incoming	Prorector programe și relații internaționale Birou Erasmus+	Contract anual Erasmus+, Inter-institutional agreement (IIE), Learning agreement (LA), Hotărâre Consiliul Facultății, aplicatie incoming, rezultate scolare (Transcript of records)
Mobilități militare	Prorector programe și relații internaționale Șef BPRI	Contract anual Erasmus+, Inter-institutional agreement (IIE), Learning agreement (LA), Hotărâre Consiliul Facultății, aplicatie incoming, rezultate scolare (Transcript of records)
Aplicații/implementare proiecte regionale sau internaționale	Prorector programe și relații internaționale Șef BPRI	Fișa aplicație (documente asociate), aprobare aplicație și cofinanțare în Consiliul de Administrație, Procedură implementare proiect și documente asociate

2. Educație și învățare

Subproces	Responsabil	Documente asociate
Planificarea, proiectarea și dezvoltarea programelor de studii universitare și de formare continuă	CEPS CEAC Directori departamente	PO 02-01 StateFuncții PO 02-03 - Disciplina Universitara PO 02-05 - Eval PS PO 02-15 ProceduraRegasireSTCW
Admitere	Decani	PO 02-07 – Admiterea Regulamentul de organizare și desfășurare
Predare învățare	Directori departamente	PO 02-02 - Proces Didactic PO 02-11 - Programare examene.Orar PO 02-10 - ExaminareNotareStudentii
Practică și stagiu	Decani Directori departamente	Regulamentul de organizare a practicii Planul anual al practicii studențești Plan stagiu sudenti militari Dare seamă practică
Formare continuă	Prorector formare continuă	Planuri anuale cursuri
Absolvire	Decani Directori departamente	PO 02-08 – PromovareAbsolvire Regulamentul de organizare și desfășurare examen de diplomă / disertație PO 02-09 - ElaborareEliberareActeStudii

3. Cercetare științifică și inovare

Subproces	Responsabil	Documente asociate
Asigurare suport tehnico-	BTACS	Plan cercetare pe facultati-departamente

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 14

administrativ pentru Centrele de cercetare interdisciplinare	directori centre de cercetare	Situație doctori-doctoranzi Situație Cercuri științifice studentești Contracte de cesiune exclusivă
Organizarea și desfășurarea manifestărilor științifice Cadet-NAV, Master- NAV, Sea-Conf	BTACS și directori departamente	Raport SMFN aprobare desfasurare manifestari, Plan cu principalele activitati al ANMB Raport achizitie materiale promoționale Raport confecționare materiale tipografie Proces verbal verificare documente, incasari, plați efectuate și scadere materiale conferinte.
Manifestări științifice externe	BTACS și directori departamente	Situație nominală cu studenții înscriși la manifestările științifice externe și situație cu rezultatele obținute de către aceștia
Derulare PSCD (Plan Sectorial Cercetare Dezvoltare al MApN)	BTACS și directori proiecte	DOC, DNC, Documente Planificare, Documente recepție, Proces verbal verificare si scadere, PO 02625-20.01-004, PO 02625-20.01- 002, 02625-20.01-001
Realizare cărți și publicații seriale ANMB	BTACS și directori departamente	Titluri de carte aprobate anual pentru a fi editate

4. Leadership și resurse

Subproces	Responsabil	Documente asociate
Management educațional	Decani	PO 02-12 - Acordare burse Facultate PO 02-13 - Acordare burse Financiar PO 02-14 - MonitorizareTaxeStudenti
Managementul calității	Rector CEAC CEPS	PO 04-01 - Elab Doc SMC PO 04-02 - Analiza SMC PO 04-03 - Mas Sat Client PO 04-04 - Controlul Documentelor PO 04-05 - Audit Intern PO 04-06 - Actiuni corective PO 04-10 - Eval PS PO 04-11 - Eval Disciplina
Asigurarea resurselor materiale	Directorul administrativ	Procedurile de control managerial – logistică Planul anual de achiziții publice Procedurile de achiziții Listele anuale de investiții Proiectul de buget Bugetul ANMB Planul mentenanței
Managementul resurselor umane	Șeful personalului	PO 04-08 – InstruirePerfectionarePersonal PO 04-09 - Elaborarea Fisei Postului
Comunicare	Rector Șef CTI	PO 04-07 - Comunicare Interna

Procesele SMC sunt interconectate, existând **conexiuni pe verticală**, care se referă la responsabilitatea managementului, la managementul resurselor, la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport și la evaluarea performanțelor prin măsurare și analiză și **conexiuni pe orizontală**, care se referă la managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport, precum și contribuția clienților și gradului de satisfacție a acestora.

Fiecare proces din cadrul SMC al ANMB este alcătuit din mai multe activități a căror succesiune este prezentată în procedurile documentate.

Documentarea proceselor

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Procedura descrie în mod unitar, modul de operare și ținere sub control a fiecăruia dintre procesele SMC, precizând:

- obiectivele cuantificabile;

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 15
--	---	--

- datele de intrare ale procesului;
- datele de ieșire ale procesului;
- responsabilitățile;
- activitățile procesului;
- metodele de măsurare a performanțelor procesului și înregistrărilor;
- resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfășurării, ținerii sub control și monitorizării proceselor;

Fiecare responsabil de proces este în același timp client și furnizor pentru celelalte procese.

Alocarea responsabilităților

Conducerea academiei și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru personalul didactic, personalul didactic auxiliar și personalul administrativ prin Fișa postului.

Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor

Procesele sunt măsurate în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor, iar rezultatele sunt consemnate în înregistrările stabilite de acestea.

Înregistrările performanțelor proceselor constituie date de intrare pentru analizele de management.

CAPITOLUL V LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT

5.1.1 Generalități

ANMB dispune de o conducere organizată pe principiile unui management flexibil și eficient care își propune: asigurarea continuității în evoluția ANMB; înnoirea și flexibilitatea structurilor, în conformitate cu prioritățile și strategiile proprii; responsabilizarea tuturor membrilor pentru îmbunătățirea standardelor de performanță; finalizarea obiectivelor propuse cu respectarea termenelor prevăzute; consolidarea spiritului de comunitate academică.

Sistemul de conducere al ANMB funcționează în conformitate cu legislația în vigoare, pe baza alegerilor structurilor de conducere și a rectorului. În ANMB se organizează alegeri universitare pentru funcția de rector și pentru toate structurile colective de conducere: Senat universitar, Consiliile Facultăților și Consiliile Departamentelor. Mecanismele de alegere respectă principiile democrației academice și normele de reprezentare prevăzute în lege și în Carta Universitară. Managementul ANMB, prin SMC, monitorizează propriile performanțe și propune continuu măsuri de dezvoltare a acestora.

Reprezentanții studenților sunt aleși prin vot universal, în conformitate cu prevederile Regulamentului activității profesionale a studenților (RAPS) și Cartei Universitare, pentru a face parte din consiliile facultăților, Senat și comisiile Senatului.

ANMB dispune de un plan strategic de dezvoltare instituțională (PSDI) și de planuri operaționale anuale, ambele putând fi actualizate în funcție de evoluția și contextul învățământului superior. Acestea sunt disponibile pe site-ul ANMB (<http://www.anmb.ro>), fiind aplicate și urmărite în mod riguros. Gradul de îndeplinire a acestor planuri reprezintă criteriul de apreciere în evaluarea performanțelor conducerii și administrației. Anual, se realizează la nivelul ANMB rapoarte cu privire la stadiul îndeplinirii obiectivelor de calitate care sunt formulate în concordanță cu cerințele de calitate stabilite de ARACIS.

Prin PSDI, ANMB vizează asigurarea unui echilibru, funcțional și realist din punctul de vedere al utilizării resurselor, între activitatea didactică și cea de cercetare științifică, la nivel instituțional și al fiecărei facultăți subordonate, din perspectiva integrării în Spațiul European comun al Învățământului Superior (European Higher Education Area - **EHEA**) și al Cercetării Științifice (European Research Area - **ERA**).

În vederea eficientizării întregii activități din ANMB, autonomia decizională a facultăților, departamentelor, centrelor de cercetare a crescut, asumându-se din partea conducerii facultăților/departamentelor responsabilitățile legate de aceasta.

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 16

Transparența în conducerea operativă a fost asigurată prin comunicarea de către Consiliul de administrație către comunitatea academică a deciziilor asumate.

Administrația ANMB respectă reglementările legale în vigoare, având o activitate eficientă în ceea ce privește organizarea, numărul și calificarea personalului didactic, administrativ, nedidactic, didactic auxiliar și oferă cu rigurozitate servicii comunității universitare. Administrația își controlează, prin activitatea Consiliului de administrație, a Senatului, a Comisiilor Senatului propriile performanțe și propune măsuri de dezvoltare a acestora.

Toate compartimentele de suport academic și serviciile administrative din cadrul ANMB sunt încadrate cu personal corespunzător din punct de vedere al calificării profesionale și condițiilor cerute pentru ocuparea posturilor respective

Conducerea academiei este preocupată de informatizarea serviciilor administrative, ca și a procesului didactic. În acest sens, în structura ANMB există un CTI care are un plan anual de producție iar produsele informatice profesionalizează managementul tuturor activităților din academie. Gradul de informatizare a activității administrative este conform cu cel din spațiul European.

5.1.2 Orientarea catre client

1. Angajații proprii:

ANMB este preocupată de satisfacerea cerințelor și așteptărilor angajaților proprii și de crearea unui climat, în care fiecare să se poată dezvolta la cele mai înalte standarde de performanță.

Periodic se desfășoară adunări fără ordine de zi organizate de către managementul de top. Aceste întâlniri, pe categorii de personal - ofițeri, maiștri militari și subofițeri, soldați-gradăți profesioniști, personal civil contractual – reprezintă o modalitate a managementului de a cunoaște cerințele angajaților și de a răspunde pe măsura așteptărilor.

2. Studenții

ANMB urmărește cu mare interes să le satisfacă cerințele și așteptările privind calitatea serviciilor educaționale prin prisma adecvanței acestora la piața muncii precum și crearea unui climat propice furnizării acestor servicii.

ANMB asigură un învățământ superior de calitate cu personal certificat profesional într-o instituție acreditată și oferă programe de studii universitare acreditate de către ARACIS.

ANMB asigură studenților următoarele servicii sociale:

- cazarea tuturor studenților militari;
- cazarea a 10% din totalul studenților civili;
- asistență medicală prin serviciul medical de medicină generală și stomatologie;
- asistență psihologică prin personal certificat;
- asistență religioasă la capela proprie;
- consiliere și orientare în carieră prin Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră și prin orele de tutoriat stabilite în orarul semestrial;
- acces gratuit la baza sportivă;
- acces gratuit la sursele de informare științifică (Baze de date și bibliotecă)
- asistență financiară pentru diseminarea activităților științifice;
- acordarea de burse sociale.

3. Angajatorii

Periodic, ANMB organizează întâlniri cu beneficiarii din Forțele Navale Române și din domeniul naval și maritim. ANMB menține un sistem de feedback permanent cu beneficiarii.

Cerințele și propunerile angajatorilor sunt transpuse în curricula universitară pentru crearea condițiilor de atingere a competențelor cerute de piața muncii.

4. Autoritățile naționale, universitățile partenere și comunitatea locală și regională

ANMB se preocupă permanent de respectarea standardelor de calitate impuse de ARACIS în vederea păstrării acreditărilor instituțională și a programelor de studii. În acest sens la nivelul instituției funcționează o Comisie de Evaluare și Asigurare a Calității și la nivelul departamentelor funcționează Comisiile de Evaluare a Programelor de Studii. Atribuțiile acestor entități conduc la

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 17

elaborarea anuală a unui Raport CEAC prin care se reflectă situația ANMB și a programelor de studii privind respectarea standardelor și indicatorilor de calitate.

CEPS pentru programele de studii care necesită brevetare de către ANR asigură respectarea standardelor IMO impuse de STCW și oferă anual date pentru vizita de supraveghere a comisiei ANR.

ANMB răspunde cerințelor eșaloanelor superioare militare prin încadrarea în standardele și cerințele impuse prin regulamentele militare.

ANMB numește responsabili pentru gestionarea protocoalelor de colaborare cu autoritățile locale și cu universitățile partenere și analizează periodic în Consiliul de administrație oportunitatea păstrării sau dezvoltării acestor protocoale sau inițierea altora noi.

5.2 POLITICĂ

ANMB consideră managementul calității activității sale didactice și de cercetare – dezvoltare - inovare ca pe un proces menit să ridice continuu nivelul absolvenților săi și să garanteze în fața societății că aceștia au cunoștințele, deprinderile și competențele declarate.

În cadrul procesului de asigurare a calității, ANMB vizează în primul rând conținutul, organizarea și desfășurarea programelor sale de studii și a programelor de cercetare științifică dar și calitatea celorlalte procese: conducere, asigurarea resurselor umane și materiale, serviciile pentru personalul academiei incluzând serviciile sociale pentru studenți, relațiile interuniversitare și internaționale, marketingul universitar și însuși managementul calității.

ANMB construiește, implementează și menține un Sistem de Management al Calității care este în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015, cu cerințele naționale și internaționale privind asigurarea calității educației și care este descris în QACode.

Punctul forte al instituției noastre în domeniul calității îl constituie preocuparea continuă pentru îmbunătățirea organizării și executării activităților într-o abordare procesuală cu intrări, ieșiri și feed-back-uri multiple, în special pe direcțiile prioritare: educație și învățare, cercetare științifică și inovare, internaționalizare, leadership și resurse.

ANMB consideră ca părți interesate:

- Angajații proprii ca **beneficiari interni** ai activității pe care o desfășoară. ANMB este preocupată de satisfacerea cerințelor și așteptărilor acestora și de crearea unui climat, în care fiecare să se poată dezvolta la cele mai înalte standarde de performanță;
- Studenții ca parteneri în procesul educațional cu calitățile de **beneficiari interni** și deopotrivă **externi**. ANMB urmărește cu mare interes să le satisfacă cerințele și așteptările privind calitatea serviciilor educaționale prin prisma adecvanței acestora la piața muncii precum și crearea unui climat propice furnizării acestor servicii;
- Angajatorii (Forțele Navale Române și firmele din domeniul naval și maritim) ca parteneri în contextul socio-economic cu calitatea de **beneficiari externi** ai serviciului educațional concretizat prin livrarea pe piața muncii a unor absolvenți care au competențele necesare solicitate;
- Autoritățile naționale, universitățile partenere și comunitatea locală și regională ca parteneri cu calitatea de **beneficiari externi** determinanți în definirea locului și rolului instituției și recunoașterea ca pol de expertiză universitară în viața publică determinat prin participarea activă a ANMB în domeniile sale de competență și în domeniile conexe.

Rectorul comunică personalului ANMB să se implice în menținerea și perfecționarea Sistemului de Management al Calității, să cunoască și să îndeplinească cerințele precizate în Codul Calității și în celelalte documente ale sistemului și să acționeze continuu pentru realizarea obiectivelor declarate în domeniul calității, determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților în mod eficiente.

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Rectorul împreună cu prorectorii și decanii stabilesc strategia și politica în domeniul calității în concordanță cu contextul ANMB, cerințele legale în vigoare și cu obiectivele strategice de dezvoltare instituțională.

Prin planurile operaționale anuale se alocă resursele necesare atingerii obiectivelor de

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 18
---	---	--

calitate anuale și multianuale. Prin contractul de management al rectorului, contractele de muncă și fișele posturilor pentru angajații proprii, contractele de studii și contractele de școlarizare pentru studenți, protocoalele de colaborare pentru universitățile partenere se urmărește satisfacerea cerințelor aplicabile pentru toate părțile interesate.

Prin analiza periodică a planului operațional, prin aplicarea recomandărilor CEAC, CEPS și feed-back-ul angajatorilor și studenților se asigură îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica, Strategia calității, Codul calității, regulamentele, metodologiile și procedurile operaționale sunt publice pe o platformă din rețeaua internă a instituției și parțial pe pagina de internet a ANMB. Platforma calității este actualizată permanent prin grija BIMC. Documentația calității este aplicabilă doar după ce comunitatea universitară a participat prin reprezentanții ei la înțelegerea nevoii de implementare și a fost de acord cu forma finală a specificațiilor.

5.3 ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

La nivelul ANMB funcționează CEAC care are în responsabilitate asigurarea conformității SMC cu cerințele legale, Legea 87 nr. din 2007 cu modificările și completările ulterioare. De asemenea, la nivelul organizației funcționează BIMC care are în responsabilitate asigurarea conformității SMC cu cerințele ISO 9001:2015.

Prin structura academică, responsabilitățile compartimentelor prevăzute în ROI și responsabilitățile individuale prevăzute în fișele posturilor conform proceselor declarate se asigură furnizarea competențelor necesare absolvenților pentru integrarea în domeniul naval și maritim și absorbția rapidă în piața muncii.

Prin raportul CEAC, analiza SMC începând de la nivelul facultăților, raportul anual de stare al ANMB, autoevaluarea stării structurii, autoevaluările periodice în vederea menținerii acreditării, vizitele de supraveghere ale ANR și ale organismelor de certificare ISO 9001, auditurile de sistem periodice și comandate, interne și externe, managementul de top se asigură că:

- SMC este performant;
- SMC ține cont de așteptările părților interesate;
- prin SMC se asigură promovarea culturii calității în ANMB;
- SMC se îmbunătățește continuu ținând cont de recomandări și oportunitățile care apar în

contextul organizației.

Orice schimbare a structurii ANMB aduce o restructurare a SMC a cărei funcționalitate rămâne bazată pe o gândire procesuală și un flux procedural orientat către așteptările părților interesate și satisfacția clienților.

CAPITOLUL VI PLANIFICARE

6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

În toate acțiunile de planificare integrate în SMC se abordează o gândire preventivă ținând cont de contextual organizației, procesele declarate, părțile interesate și cerințele clienților. La nivelul fiecărui proces se determină obiective măsurabile susținute de acțiuni și proiecte a căror derulare ține cont de riscurile și oportunitățile contextului de aplicare.

Fiecare procedură operațională integrează un capitol de riscuri și tratarea acestora: evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilității sau a consecințelor, impartirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată și eventual.

Acolo unde se impune poate exista și un capitol de oportunități și anume în documentația prin care se pot adopta noi practici educaționale, inițializarea unor noi programe de studii sau cursuri de formare continuă, dezvoltarea de noi parteneriate etc.

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 19
--	---	---

Prin auditul intern planificat sau comandat, auditorii evaluează și eficacitatea acțiunilor de tratare a riscurilor și de implementare a oportunităților.

6.2 OBIECTIVELE REFERITOARE LA CALITATE ȘI PLANIFICAREA REALIZĂRII LOR

ANMB își stabilește anual obiective referitoare la calitate relevante pentru contextul organizației și pentru SMC. Aceste obiective se regăsesc în planul operațional care urmărește îndeplinirea planului strategic de dezvoltare instituțională prin desfășurarea eficace a proceselor mari declarate, cu atingerea unor obiective operaționale măsurabile consecvente cu politica referitoare la calitate – relevante pentru certificarea calității în educație și formare continuă.

În planul operațional se stabilesc responsabilii de obiective, periodicitatea monitorizării, termenul de atingere a obiectivului, acțiunile care concură la atingerea obiectivului și resursele alocate.

Planul operațional se analizează semestrial și cu această ocazie se evaluează așteptările și rezultatele finale, analiza fiind necesară pentru stabilirea obiectivelor în anul următor.

Planificarea SMC este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității precum și pentru integrarea SMC în sistemul de management strategic al academei. Toate planificările sunt analizate în CEAC și supuse spre aprobare Consiliului de administrație, conform procedurii *Analiza SMC efectuată de management*, cod PO 5.6-01. Principalele acțiuni vizează:

1. Planificarea actualizării documentelor SMC, conform procedurilor *Controlul documentelor*, cod PO 04-11 și *Controlul înregistrărilor SMC*, cod PP 04-13;
2. Planificarea instruirii personalului academei privind continua îmbunătățire a SMC, conform procedurii operaționale *Instruire și perfecționare personal*, cod PO 04-08;
3. Planificarea evaluării domeniilor de studii și disciplinelor universitare, conform procedurilor *Evaluarea specializării*, cod PO 04-10, *Evaluare disciplină*, cod PO 04-11;
4. Planificarea auditurilor interne ale calității, conform procedurii *Auditul intern al SMC*, cod PS 04-05;
5. Planificarea analizelor SMC efectuată de management, conform procedurii PO 04-02.

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBĂRIILOR

Schimbarea SMC poate fi determinată de:

- schimbarea structurii ANMB;
- impuneri legislative;
- schimbarea politicii de calitate;
- aplicarea unor oportunități esențiale pentru contextul ANMB;
- cerința managementului de top.

Pentru punerea în aplicare a nevoii de schimbare a SMC, acțiunile se vor desfășura planificat ținându-se cont de scopul schimbării, consecințele esențiale ale schimbării, funcționalitatea SMC, suficiența resurselor și alocarea responsabilităților și autorităților la nivelul fiecărui proces.

Noul SMC cu procesele și interacțiunile dintre ele va respecta conformitatea cu ISO 9001 și va îndeplini următoarele condiții de funcționalitate:

- abordarea procesuală în construirea sistemului;
- determinarea clară a elementelor de intrare conforme cu contextul organizației;
- stabilirea unor elemente de ieșire esențiale pentru așteptările părților interesate;
- implementarea interacțiunilor logice și eficiente a proceselor;
- aplicarea unor metode de monitorizare și control a proceselor;
- determinarea și asigurarea resurselor necesare;
- atribuirea de responsabilități și autorități pentru fiecare proces;
- tratarea riscurilor și oportunităților;
- îmbunătățirea continuă.

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QA Code		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 20

CAPITOLUL VII SUPPORT

7.1 RESURSE

7.1.1 Generalitati

ANMB prin structura de management al personalului asigură resursa umană necesară funcționării organizației și prin structura logistică și financiară asigură resursele materiale necesare derulării tuturor proceselor din SMC.

Ținând cont de contextul organizației și cerințele părților interesate prin utilizarea capabilităților resurselor interne, ANMB prin SMC adecvat este în măsură să asigure din punct de vedere calitativ oferta educațională și de formare continuă.

7.1.2 Personal

Personalul de la toate nivelurile reprezintă esența instituției iar implicarea totală a acestuia permite utilizarea abilităților și cunoștințelor sale în beneficiul instituției. Acțiunile ce trebuie întreprinse în ANMB, în acest scop, sunt instruirea în managementul calității și motivarea personalului.

Personalul implicat în procesele relevante ale ANMB și care influențează conformitatea nevoia de certificare este competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței.

Responsabilitățile privind calitatea pentru toate categoriile de personal sunt precizate în Fișa postului. Procedura *Elaborarea fișei postului*, cod PO 04-09, documentează procesul de elaborare și actualizare a Fișei postului. Nivelul de competență cerut de Fișa postului se asigură prin angajarea/promovarea personalului didactic, didactic auxiliar și nedidactic prin concurs, conform Cartei universitare și legislației în vigoare.

Cadrele didactice se instruiesc permanent prin activitatea de cercetare. Instruirea personalului didactic se face și la nivel individual prin parcurgerea de programe doctorale sau prin desfășurarea activităților din norma de bază categoria B „*Activități de pregătire științifică și metodică și alte activități în interesul învățământului*”. Atunci când este aplicabil, instituția oferă servicii de instruire personalului propriu prin organizarea de cursuri sau alte forme de instruire prin cooptarea specialiștilor proprii sau a colaboratorilor externi, cât și trimiterea la cursuri de specialitate în țară sau străinătate în vederea obținerii competențelor necesare.

Planificarea instruirii personalului academiei privind continua îmbunătățire a SMC, conform procedurii operaționale *Instruire și perfecționare personal*, cod PO 04-08, care documentează procesul de planificare, instruire, testare și certificare a achiziției de cunoștințe și formarea de deprinderi pentru personalul ce desfășoară activități care influențează calitatea proceselor și implicit a absolvenților.

Dacă folosește simulatorul în procesul didactic și de evaluare personalul trebuie să fi primit îndrumarea corespunzătoare privind tehnicile de instruire și evaluare care implică utilizarea simulatorului și să aibă experiența operațională practică în utilizarea respectivului tip de simulator. ANMB identifică necesitățile de instruire a personalului, planifică și realizează instruirea periodică a acestuia în domenii adecvate.

7.1.3 Infrastructura

ANMB identifică, pune la dispoziție și menține infrastructura (clădiri, spațiu de lucru și utilități asociate, echipamente pentru procese - atât hardware și software - în cadrul platformei tehnologice de tip e-learning, rețelelor informatice, precum și a serviciilor suport) necesară pentru realizarea produselor sale în condiții adecvate.

Pentru derularea în bune condiții a activităților, ANMB dispune de o infrastructură adecvată: clădiri, spații de lucru și utilități asociate, echipamente hardware și software pentru laboratoare, baze de cercetare, simulatoare, secretariate și servicii suport, cum sunt cele desfășurate de biblioteca universitară, serviciul de aprovizionare și transport (parcul auto), servicii de mentenanță și comunicații, servicii studențești.

Evidența spațiilor de învățământ ale academiei este ținută sub control prin *Lista spațiilor destinate procesului didactic și cazării* studenților aflată pentru consultare la BIMC, iar modul de

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 21

repartizare și completare a dotărilor aferente spațiilor de învățământ și cercetare este cuprins în procedura Identificarea și asigurarea condițiilor mediului de lucru, cod PO 04-15.

ANMB dispune de patrimoniul necesar desfășurării unui proces de învățământ de calitate, în concordanță cu planurile de învățământ și numărul de studenți. ANMB deține o locație principală care cuprinde campusul universitar și 2 locații secundare destinate practicii de vară: Stațiunea de pregătire marinărească și sporturi nautice amplasată pe Lacul Siutghiol și Divizionul Nave Școală amplasat în portul Constanța. Spațiile destinate practicii studenților au în dotare o navă școală („Mircea”) și peste 30 de ambarcațiuni sportive.

ANMB asigură spații de învățământ și cercetare corespunzătoare specificului său, prin săli de predare, laboratoare didactice, simulatoare, centre de cercetare, în concordanță cu normele tehnice moderne (cablare structurată, internet, tehnologii informaționale), de siguranță și igienico-sanitare în vigoare și respectând diferențele dintre formele de învățământ (cu frecvență și cu frecvență redusă) și, respectiv, obiectivele activităților de cercetare. Calitatea acestora este evaluată în funcție de suprafață, volum, stare tehnică, numărul total de studenți, numărul personalului didactic și de cercetare, în funcție de domenii, programe de studiu și la nivel instituțional prin raportare la normele în vigoare. ANMB dispune de planuri de dezvoltare a bazei materiale și de investiții realiste, pe baza veniturilor previzionate.

ANMB are tipografie și editură proprie acreditată, care asigură editarea și multiplicarea cursurilor și a celorlalte materiale necesare procesului de învățământ și cercetare, <http://editura.anmb.ro>.

Laboratoarele didactice și de cercetare dispun de echipamente și mijloace de funcționare corespunzătoare stadiului actual de dezvoltare a cunoașterii științifice și sunt adecvate cerințelor disciplinelor obligatorii din planurile de învățământ, care au prevăzute prin fișa disciplinei activități de laborator, fiind comparabile cu cele utilizate în universitățile dezvoltate din Europa.

Spațiile ANMB cuprind săli de curs cu o suprafață de peste 3500 m², aule cu o suprafață de peste 800 m², săli de seminar și cabinete cu o suprafață de peste 7500 m², simulatoare numerice, laboratoare experimentale și numerice, compartimente funcționale de la navele școală cu o suprafață de peste 7500 m². Structura pe săli de curs, seminar, laborator se încadrează în standardele în vigoare și permite desfășurarea unui proces didactic de calitate.

ANMB dispune de suficiente calculatoare înregistrate, care funcționează în rețeaua Intranet-ului universitar și Internet-ului prin segmente de rețea interconectate prin fibră optică și cabluri UTP cu capacități de 100Mbps și 1Gbps la nivelul întregului campus universitar.

Rețelele de laborator numerice sunt prevăzute cu licențe pentru unele discipline în domeniu sau de specialitate. Pentru simulatoarele numerice sunt utilizate o serie de licențe de specialitate cum ar fi Simulator Inginerie electrică, electronică și automatizări, Engine Room Simulator, Simulator comunicații, Simulator GMDSS, Simulator mașini, Simulator Sting Ray, Simulator Proteus ASTT, Simulator Link 11. Aceste licențe, împreună cu software-uri creează baza IT pentru legalitatea și buna funcționare a laboratoarelor numerice și a calculatoarelor independente.

Aparatura de laborator destinată activităților de cercetare conține accesorii pentru studiul fenomenelor hidroacustice și vibratorii, pentru încercări mecanice, verificarea ipotezelor rezistenței materialelor și standuri pentru vibrații și diagnosticare a defectelor mașinilor rotaționale, software-uri de cercetare științifică ANSYS, SOLIDWORKS, MATLAB pentru modelarea numerică a fenomenelor fizice și simularea comportării unor sisteme mecanice și electrice. Din anul 2010 ANMB prin Agenția de Administrare a Rețelei Naționale de Informatică pentru Educație și Cercetare a devenit POP RoEduNet în Constanța, beneficiind de acces gratuit la Internet.

Biblioteca universitară își dezvoltă permanent oferta, atât de material scris – cărți, reviste – cât și prin accesul la baze de date științifice on-line. Biblioteca universitară deține în colecțiile sale publicații românești și străine, în format tipărit și electronic, din domeniile: științelor exacte (matematică, fizică, chimie etc.), științelor inginerești (informatică, electronică, electrică, mecanică, navigație, nave, arme), științelor sociale și umaniste (literatură română și străină, istorie, drept, economie, filosofie, artă militară, logică, geopolitică etc). Platforma e-Learning existentă este în continuă dezvoltare, iar noile dotări de soft LIBERTY 3 permit interconectarea cu alte biblioteci universitare și nu numai

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 22

Studentii de la toate formele de studii IF și IFR au acces la resursele de învățare puse la dispoziție de cadrele didactice de pe platforma ADL <http://adl.anmb.ro/>.

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

ANMB determină și menține sub control mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele. În ANMB sunt întreprinse măsuri pentru a se asigura condiții adecvate de derulare a proceselor. Asigurarea calității mediului de lucru este documentată într-o serie de instrucțiuni de lucru ce cuprind *Identificarea și asigurarea condițiilor mediului de lucru*, cod PO 04-15 care asigură un mediu adecvat ca o combinație armonioasă de factori sociali, psihologici și fizici.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1 Generalități

Pentru a verifica conformitatea serviciului de educație și formare continuă cu cerințele părților interesate, ANMB dispune de:

- resurse umane calificate care corespund cerințelor naționale minimale dublate de condițiile interne privind competențele de monitorizare și măsurare a procesului educațional. Cadrele didactice monitorizează și evaluează studenții permanent, pe parcursul desfășurării curriculei universitare și la sesiunile de examen și după absolvire la examenul de finalizare a studiilor prin care se certifică acele competențe declarate în oferta educațională;
- resurse materiale – financiare, birotică, IT, software - care asigură monitorizarea și măsurarea procesului educațional.

Planurile de învățământ, condicile de clasă, caietele lectorilor, cataloagele disciplinelor, cataloagele laboratoarelor, programul orar semestrial, planurile CEPS și CEAC și raportul CEAC constituie informații documentate privind adecvarea resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

7.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor

În ANMB se asigură trasabilitatea serviciului educațional pentru studenți/cursanți prin registrul matricol, cataloagele disciplinelor și sistemul integrat de management universitar (SIMU).

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

ANMB își asumă misiunea de a genera și de a transfera cunoaștere către societate prin:

- a) formarea inițială și continuă la nivel universitar a studenților, în scopul dezvoltării personale, cu accent pe inserția profesională a individului pentru satisfacerea nevoii de competență a mediului specific Forțelor Navale Române, dar și celui socio-economic sau a altor beneficiari din sistemul național de apărare;
- b) cercetarea științifică, dezvoltarea, inovarea și transferul tehnologic, prin creație individuală și colectivă, în domeniul științelor ingineresti, prin asigurarea, valorificarea și diseminarea rezultatelor acestora.

Consecventă tradiției sale universitare, ANMB își asumă misiunea de asimilare a valorilor culturii naționale și universale și se implică în procesul de consolidare a spiritualității europene.

Cunoștințele organizaționale ale ANMB decurg din experiența acumulată la nivel instituțional de-a lungul existenței sale universitare și se bazează pe:

- membrii organizației care își aduc aportul de proprietate intelectuală, experiență pedagogică, respectarea deontologiei profesionale,
- aplicarea de bune practice,
- diseminarea cunoștințelor și experiențelor documentate și nedocumentate,
- rezultatul feedback-urilor cu părțile interesate,
- aplicarea standardelor,
- benchmarking universitar,
- mobilități universitare,
- participări la proiecte;
- participări la conferințe.

Cunoștințele organizaționale dobândite și în continuă dezvoltare asigură pentru ANMB o poziție de pol de experiență în domeniul maritim, naval și portuar.

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 23

7.2 COMPETENȚA

ANMB funcționează pe baza unui stat de organizare stabilit pe nevoi și resurse alocate care concură la îndeplinirea misiunii stabilite în Carta universitară.

Fiecărui post îi corespunde o fișă a postului realizată în concordanță cu cerințele posturilor din componența microstructurii de încadrare astfel încât să se asigure funcționalitatea și eficacitatea sistemului în ansamblu. Cerințele fiecărui post se supun reglementărilor naționale și celor specifice ANMB în ceea ce privește competențele necesare ale persoanei pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate.

Pentru dezvoltarea competențelor individului necesare îmbunătățirii funcționalității structurii, anual, la nivelul serviciului personal se întocmește un plan de perfecționare a pregătirii personalului.

Informațiile documentate care dovedesc toate competențele inițiale și dezvoltate pe parcursul carierei se păstrează astfel:

- pentru cadrele didactice în dosarele de concurs pe posturile didactice;
- pentru cadrele militare în memoriile originale ;
- pentru personalul civil contractual în fișa de personal.

7.3 CONȘTIENȚIZARE

Strategia de calitate și politica de calitate sunt elaborate de managementul de top și sunt comunicate comunității universitare.

Obiectivele referitoare la calitate stabilite conform contextului ANMB sunt măsurabile și sunt determinate de nevoia funcționalității proceselor și subproceselor declarate cu efortul comun al compartimentelor implicate stabilite prin organigrama ANMB. În aceste condiții, fiecare membru al comunității universitare este implicat, constientizează și contribuie la eficacitatea SMC prin plus valoarea adăugată acțiunilor continue.

Rolul fiecărui membru al comunității universitare cu responsabilități în SMC este bine înțeles și prin acțiuni de monitorizare și control din partea managementului se evită neconformitățile cu cerințele SMC.

Informații documentate privind conștientizarea: Strategia calității, Politica de calitate, Procedurile operaționale pentru asigurarea funcționalității proceselor, Auditurile de conformitate cu cele declarate la nivel microstructurii sau de ansamblu, Analizele periodice pentru monitorizarea proceselor, feedback-ul cu părțile interesate.

7.4 COMUNICARE

Comunicarea internă este reglementată prin procedura operațională *Comunicare internă*, cod PO 04-07; răspunderea pentru crearea unui sistem funcțional de comunicare internă revenindu-i rectorului ANMB. La nivelul ANMB funcționează o rețea internă de comunicare prin e-mail.

Toate documentele SMC se difuzează în mod controlat, conform procedurilor *Controlul documentelor*, cod PO 04-12 și *Controlul înregistrărilor*, cod PO 04-13.

Comunicarea hotărârilor, a dispozițiilor și a altor informații care se referă la eficacitatea SMC către persoanele implicate este responsabilitatea rectorului și a CEAC.

Comunicarea datelor privind documentele de studii universitare este reglementată în procedura operațională *Elaborarea și eliberarea actelor de studii*, cod PO 02-09.

În cadrul comunicării interne:

- se comunică despre deciziile senatului universitar și ale consiliului de administrație, despre implicațiile legislației europene, naționale și ale eșaloanelor superioare, procedurile operaționale la nivel de proces;
- se comunică imediat deciziile la nivel intern, zilnic informațiile la nivel funcțional-profesional, săptămânal la nivelul managementului academic pentru stabilirea planului de lucru săptămânal și lunar pe categorii de personal probleme fără ordine de zi;
- se comunică pe verticală în ceea ce privește solicitările de informații de la șefi la subordonați, pe orizontală și pe diagonală în ceea ce privește schimbul de informații necesar asigurării fluxului

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 24

proceselor;

- la nivelul ANMB se comunică în timp real prin rețelele interne clasificate în ceea ce privește informațiile la nivel funcțional-profesional care nu trebuie neapărat documentate și prin CDC pentru informațiile documentate înregistrate;

- în cadrul ANMB managementul de top comunică cererile de date și informații iar compartimentele și structurile din organigramă comunică răspunsurile operaiv și complet, căile de comunicare IT fiind asigurate din punct de vedere tehnic de către Centrul de tehnologii informatice.

În cadrul comunicării externe:

- se comunică la timp răspunsul la solicitările eșaloanelor superioare prin rectoratul ANMB folosind procedurile CDC;

- prin SMC se comunică pe verticală în ceea ce privește solicitările de informații de la eșaloanele superioare și autoritățile publice la ANMB, pe orizontală și pe diagonală în ceea ce privește schimbul de informații cu celelalte instituții de învățământ superior civile sau militare;

- la nivelul ANMB se comunică prin CDC pentru informațiile documentate înregistrate și prin internet pe adrese instituționale pentru informațiile fără importanță în ceea ce privește documentarea și înregistrarea.

7.5 INFORMAȚII DOCUMENTATE

7.5.1 Informații documentate cerute de ISO 9001:2015

ANMB menține informații documentate pentru:

- a sustine operarea proceselor sale;
- a conferi încredere că procesele se realizeaza așa cum au fost planificate;
- obiectivele în domeniul calității;
- dovedirea adecvării resurselor de monitorizare și masurare cu scopul lor;
- dovedirea competenței;
- rezultatele analizei cerințelor pentru serviciile educaționale;
- cerințe noi referitoare la produse și servicii;
- a demonstra că cerințele de proiectare și dezvoltare au fost îndeplinite;
- elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării;
- controlul proiectării și dezvoltării;
- modificările proiectării și dezvoltării;
- rezultatele analizelor;
- autorizarea modificărilor;
- acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative;
- aplicarea criteriilor de evaluare, selectare, monitorizare a performanțelor și reevaluare a furnizorilor externi, pe baza capabilitatii acestora de a furniza servicii în conformitate cu cerințele ANMB;
- trasabilitatea activității universitare a studenților;
- descrierea neconformităților, acțiunilor întreprinse, derogărilor obținute;
- evaluarea performanței și eficacității SMC;
- implementarea programului de audit și a rezultatelor auditului;
- rezultatele analizelor efectuate de management;
- natura neconformitatilor și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- rezultatele oricarei acțiuni corective;
- reglementarea fluxului activităților principale și suport necesar funcționalității proceselor din cadrul SMC.

7.5.2 Creare și actualizare

Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate, organizația trebuie sa se asigure ca urmatoarele aspecte sunt adecvate:

Prin procedura de documentare și tipizatele corespunzătoare, toate informațiile documentate prevăzute la cap. 7.5.1, se asigură formatul și mediul suport pentru diseminare, precum și identificarea și descrierea acestora prin denumire, dată, autor, număr de înregistrare.

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 25

7.5.3 Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate interne prevăzute la cap. 7.5.1 și informațiile documentate externe sunt controlate în format letric de către CDC (difuzare, acces, regăsire, utilizare, depozitare și protejare, inclusiv mentinerea lizibilitatii, pastrare și eliminare) și în format electronic de către BIMC (difuzare, acces, regăsire, utilizare, depozitare și protejare, pastrare și eliminare) cu suportul CTI pentru a asigura disponibilitatea și adecvarea pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar, precum și protejarea adecvată (confidențialitate, utilizare, deteriorare, păstrare).

CAPITOLUL VIII OPERARE

8.1 PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERATIONAL

ANMB, în conformitate cu procesele declarate și cerințele serviciului educațional oferit, desfășoară controlul operațional astfel:

1. Internaționalizare

Criterii de control	Indicatori de control	Informații documentate
Calitatea procesului de planificare a activităților internaționale	- planificarea activităților internaționale în străinătate; - planificarea activităților de reprezentare la nivelul Academiei Navale.	-planul activităților internaționale (PAI); -planul activităților bilaterale (PBC); -bugetul anual
Calitatea organizării și execuției misiunilor internaționale	- planificarea misiunilor în străinătate pentru personalul / studenții Academiei Navale; - întocmirea decontului de cheltuieli; - verificarea modului de îndeplinire a mandatului misiunii.	-planul activităților internaționale; -raport de aprobare a misiunii; -raport de justificare a misiunii și de raportare a rezultatelor; -hotărâri/ decizii numire personal participant; - decontul misiunii.
Implementarea programului de mobilități Erasmus+ la nivelul Academiei Navale	-planificarea activităților Erasmus+ pentru mobilități de studiu; -planificarea activităților Erasmus+ pentru plasamente; -planificarea activităților Erasmus+ pentru predare/training.	-aplicație anuală și contract de finanțare anual; -documente aplicație bursă Erasmus+; -Learning Agreement (LA) pentru mobilitate; -documente/PV de selecție a participanților; -documente financiare privind decontarea bursei.
Încheierea protocoalelor și înțelegerilor tehnice cu partenerii internaționali	-fundamentarea oportunității colaborării; -aprobarea formei de protocol/înțelegere tehnică.	-decizie management instituțional (CA, Senat); -raport pentru înțelegere tehnică; -înțelegere tehnică/Inter-instituțional Agreement (Erasmus+)
Aplicarea la competiții de proiecte/programe internaționale	-fundamentarea oportunității aplicației; -elaborarea documentației/aplicației aferente cererii de finanțare; -determinarea partenerilor și încheierea de protocoale.	-documentație pentru aplicare; -protocoale de colaborare; -decizie management instituțional (CA, Senat).
Promovarea ANMB în străinătate	-website ANMB în limba engleză; -prezentarea ANMB în activități specifice de promovare a imaginii	-site www.anmb.ro/eng actualizat.

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 26

	la nivel național și internațional	
--	------------------------------------	--

2. Educație și învățare

Criterii de control	Indicatori de control	Informații documentate
S.B.1.1. Admiterea studenților	I.P.B.1.1.1. Principii ale politicii de admitere I.P.B.1.1.2. Practici de admitere	Regulament admitere Transparența
S.B.1.2. Structura și prezentarea programelor de studiu	I.P.B.1.2.1. Structura programelor de studiu I.P.B.1.2.2. Diferențiere în realizarea programelor de studiu I.P.B.1.2.3. Relevanța programelor de studiu	Planurile de învățământ Fișele disciplinelor Regulament finalizare studii Rapoarte anuale CEAC, CEPS
S.B.2.1. Valorificarea calificării universitare obținute	I.P.B.2.1.1. Valorificarea prin capacitatea de a se angaja pe piața muncii (peste 50%) I.P.B.2.1.2. Valorificarea calificării prin continuarea studiilor universitare (min. 20%) I.P.B.2.1. Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurate de universitate (peste 50%). I.P.B.2.1.4. Centrarea pe student a metodelor de învățare I.P.B.2.1.5. Orientarea în carieră a studenților	Analiza anuală angajabilitate Procedura satisfacție studenți Analiza așteptări Analiza satisfacție studenți Regulament CCOC Fisa disciplinei tutoriat

3. Cercetare științifică și inovare

Criterii de control	Indicatori de control	Informații documentate
S.B.3.1. Programe de cercetare	I.P.B.3.1.1. Programarea Cercetării I.P.B.3.1.2. Realizarea cercetării I.P.B.3.1.3. Valorificarea cercetării	Strategia cercetării Plan anual/resurse Analiza anuală a cercetării

4. Leadership și resurse

Criterii de control	Indicatori de control	Informații documentate
S.A.1.1. Misiune, obiective și integritate academică	I.P.A.1.1.1. Misiune și obiective I.P.A.1.1.2. Integritate academică I.P.A.1.1.3. Răspundere și responsabilitate publică	Carta universitară Codul eticii și integrității academice Audit intern
S.A.1.2. Conducere și Administrație	I.P.A.1.2.1. Sistemul de conducere I.P.A.1.2.2. Management Strategic I.P.A.1.2.3. Administrație eficientă	Organigrama ROI+ROF Regulament alegeri PSDI Plan Operațional
S.A.2.1. Patrimoniu, dotare, resurse financiare alocate	I.P.A.2.1.1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități I.P.A.2.1.2. Dotare I.P.A.2.1.3. Resurse financiare I.P.A.2.1.4. Sistemul de acordare a burselor și altor forme de	Asigurare materială Baza materială (+Cămine Baza sportivă) Dotare laboratoare Buget Regulament de acordare a Burselor Proceduri burse

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 27

	sprijin material pentru studenți	
S.C.1.1. Structuri si politici pentru asigurarea calității	I.P.C.1.1.1. Organizarea sistemului de asigurare a calității I.P.C.1.1.2. Politici si strategii pentru asigurarea calității	CEAC, CEPS SMC QACode
S.C.2.1. Aprobarea, monitorizarea si evaluarea periodică a programelor de studiu si diplomelor ce corespund calificărilor	I.P.C.2.1.1. Existența si aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea si evaluarea periodică a programelor de studiu I.P.C.2.1.2. Corespondența dintre diplome si calificări	Regulamentul privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea si evaluarea periodică a programelor de studiu Procedura elaborare eliberare acte studii
S.C.3.1. Evaluarea studenților	I.P.C.3.1.1. ANMB are un regulament privind examinarea si notarea studenților care este aplicat în mod riguros si consecvent	Procedura examinare notare
	I.P.C.3.1.2. Integrarea examinării în proiectarea predării si învățării, pe cursuri si programe de studiu	Fișele disciplinelor
S.C.4.1. Calitatea personalului didactic si de cercetare	I.P.C.4.1.1. Raportul dintre numărul de cadre didactice si studenți I.P.C.4.1.2. Evaluarea colegială I.P.C.4.1.3. Evaluarea personalului didactic de către studenți I.P.C.4.1.4. Evaluarea de către managementul ANMB	Autoevaluare periodic Evaluarea periodic a personalului didactic
S.C.5.1. Resurse de învățare si servicii studentesti	I.P.C.5.1.1. Disponibilitatea resurselor de învățare I.P.C.5.1.2. Predarea ca sursă a învățării I.P.C.5.1.3. Programe de stimulare si recuperare I.P.C.5.1.4. Servicii studentesti (cazare min. 10%)	Baza materială Planificarea consultațiilor Regulamentul căminului studentesc
S.C.6.1. Sisteme de informații	IP.C.6.1.1. Baze de date si informații	Sistemul integrat de management universitar
S.C.7.1. Informație publică	I.P.C.7.1.1. Oferta de informații publice	
S.C.8.1. Legalitatea structurii de asigurare a calității educației	IP.C.8.1.1. CEAC coordonează aplicarea procedurilor si activităților de evaluare si asigurare a calității	Planul CEAC

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QA Code		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 28

8.2 CERINȚE PENTRU SERVICII

8.2.1 Comunicarea cu clientul

ANMB prin site-ul oficial www.anmb.ro controlat de către compartimentul specializat CTI comunică permanent mediului intern și extern: informații privind oferta serviciilor sale educaționale, sistemul de organizare și funcționare al ANMB, informații utile pentru studenții și angajații proprii, informații privind strategiile de dezvoltare instituțională și toate informațiile prevăzute de legislația în vigoare pentru o comunicare transparentă.

ANMB prin procedura *PO 04-03 - Măsurarea Satisfacției Clientilor* menține un contact permanent cu cerințele studenților, angajaților proprii și angajatorilor și prin feedback-ul obținut este în măsură să îmbunătățească permanent procesele declarate, evite riscurile și să trateze eficace oportunitățile.

Pentru contractele interinstituționale, înțelegerile tehnice și parteneriatele cu mediul extern managementul de top stabilește un responsabil și informațiile documentate ale acestora se păstrează la CDC în registru special destinat.

8.2.2 Determinarea cerințelor legate de serviciul educațional

Programele de studii universitare și ofertele de cursuri din domeniul formării continue sunt acreditate de către autoritățile naționale (ARACIS, ANR și ANC) în urma unor evaluări periodice conform standardelor naționale și internaționale.

CEAC și CEPS au responsabilități clare privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii din ANMB (Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii din ANMB).

8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la serviciul educațional

Standardele, criteriile și indicatorii ARACIS impun condiții pentru asigurarea capacității de a îndeplini cerințele pentru serviciul educațional oferit clienților. ANMB întocmește periodic (la 5 ani) un raport de autoevaluare instituțională și pentru fiecare program de studii pentru care cere acreditare. Analiza obiectivă privind capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și managementul calității împreună cu planurile de învățământ, fișele disciplinelor și corespondența acestora cu competențele absolvenților, verificate de comisiile ARACIS conduc prin conformitate la obținerea acreditărilor și stabilirea capacității de școlarizare pentru fiecare program de studii concretizat apoi prin consemnare anuală în hotărâri de guvern.

ANMB înregistrează informațiile documentate privind modificarea planurilor de învățământ în perioada dintre acreditări precum și cerințele autorităților naționale, ale angajatorilor și ale studenților cu implicații în modificarea serviciului educațional.

8.2.4 Modificările cerințelor pentru serviciul educațional

Orice modificare a activităților planificate ce concură la desfășurarea serviciului educațional universitar și de formare continuă este comunicată părților interesate prin intermediul site-ului oficial și pe platforma ADL și atunci când este cazul prin informare oficială a autorităților și angajatorilor.

8.3 Proiectarea și dezvoltarea serviciului educațional

ANMB are un Plan de dezvoltare instituțională sprijinit anual de planuri operaționale pentru inițierea, monitorizarea și dezvoltarea programelor de studii ca serviciu furnizat societății.

Programele de studii se realizează în baza legii, cuprinzând sistemul integrativ al obiectivelor, disciplinelor de studiu, formelor de predare, învățare și evaluare, elaborat în funcție de rolurile și competențele specifice fiecărei specializări/profesii, de dezvoltările din domeniul științelor, de metodologia MEN de formare profesională și de nevoile de pe piața muncii.

Proiectarea și planificarea dezvoltării programelor de studii, modificarea, monitorizarea și controlul acestora sunt documentate într-un *Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii din ANMB*.

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QACode		Ediția:1/iunie 2017
		Pag. 29

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Pentru furnizarea unui serviciu educațional eficient, în vederea respectării planurilor de învățământ și pentru asigurarea calității educației, ANMB apelează la personal didactic extern angajat pe o perioadă determinată (un semestru sau un an universitar) remunerat în sistemul plata cu ora.

Cerințele, procesul de selecție și condițiile de angajare sunt specificate în *Regulamentul de ocupare a posturilor didactice vacante*.

Înainte de angajare, directorul de departament va integra cadrul didactic asociat într-un program de verificare a competențelor didactice (informație documentată la nivel departament) prin susținerea a cel puțin 2 activități didactice pentru care solicită angajarea (curs, seminar, laborator). După acest program directorul de departament va acorda sau nu va acorda avizul pe raportul personal al cadrului didactic asociat.

Din momentul angajării (semnarea *contractului individual de muncă*), personalul didactic asociat va respecta toate prevederile stabilite de regulamentele interne, metodologiile și procedurile din ANMB.

La finalul activității, directorii departamentelor vor întocmi o *analiză a activității pentru fiecare cadru didactic asociat* pe care l-a angajat, analiză în care se va ține cont în proporție de 50% de evaluarea efectuată de către studenți și va avea o notă finală cuprinsă în intervalul 1 la 5, cu 5 nota maximă.

8.5 Productie și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul furnizării de servicii

ANMB implementează furnizarea serviciului educațional și de formare continuă în condiții controlate, astfel:

- asigură disponibilitatea informațiilor documentate care descriu caracteristicile serviciilor furnizate, care descriu activitățile importante în cadrul proceselor declarate cu impact în furnizarea serviciului precum și cele care descriu rezultatele care urmează să fie obținute;
- asigură disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- implementează activități de monitorizare măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru servicii externe;
- utilizează infrastructura și mediul corespunzătoare pentru derularea proceselor;
- desemnează persoane competente pentru desfășurarea activităților și stabilește autoritate și autorizare;
- implementează acțiuni de prevenire a erorilor umane;
- implementează activități de eliberare a documentelor și actelor de studii care certifică dobândirea competențelor în domeniile furnizării serviciului educațional și de formare continuă.

8.5.2 Identificare și trasabilitate

La nivelul ANMB funcționează un Sistem integrat de management universitar (gestionat de secretariatele facultăților și CTI) care împreună cu informațiile documentate privind școlaritatea (registrele matricole, cataloagele disciplinelor, cataloagele laboratoarelor) asigură identificarea și trasabilitatea studenților, beneficiari ai furnizării serviciului educațional.

Prin compartimentul personal se asigură identificarea și trasabilitatea tuturor anagajaților instituției.

8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

ANMB protejează proprietatea intelectuală și datele personale ale studenților și cadrelor didactice asociate pe perioada în care aceștia se află sub controlul instituției.

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QA Code		Ediția:1/iunie 2017
		Pag. 30

8.5.4 Păstrare

ANMB prin CDC și compartimentul acte studii păstrează informațiile documentate privind furnizarea serviciului educațional conform normelor naționale și interne stabilite pentru fiecare tip de document.

8.5.5 Activitati post-livrare

Pentru îmbunătățirea continuă a serviciului educațional în ceea ce privește alinierea competențelor la cerințele pieței muncii și pentru realizarea unor studii privind angajabilitatea propriilor absolvenți ANMB întreprinde acțiuni de interogare a absolvenților în momentul eliberării certificărilor.

8.5.6 Controlul modificarilor

Prin organismele de conducere colectivă (consiliul departamentului, consiliul facultății, consiliul de administrație, senatul universitar) ANMB controlează, analizează și decide modificările referitoare la furnizarea serviciului educațional, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Prin hotărârile organismelor de conducere colectivă ANMB păstrează informații documentate care descriu acțiunile necesare care rezulta din analiza modificărilor referitoare la furnizarea serviciului educațional.

8.6 ELIBERAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Prin dispozițiunea anuală a rectorului ANMB implementează modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru serviciul educațional sunt îndeplinite.

Compartimentul acte studii și secretariatele facultăților eliberează actele de studii către studenți / absolvenți numai după ce acțiunile sunt certificate de rezultatele cerute în dobândirea competențelor parțiale la nivel discipline și finale la absolvirea ciclului educațional.

Prin procedura PO 02-09 - ElaborareEliberareActeStudii ANMB reglementează activitățile de elaborare și păstrare a informațiilor documentate referitoare la eliberarea actelor de studii.

8.7 CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME

Specificul mediului universitar impune un control permanent al competențelor dobândite de studenți prin învățare și în aceste condiții, orice absolvent al programelor de studii - care sunt acreditate – este considerat un produs conform pentru serviciul educațional de care a beneficiat și care este în măsură să răspundă cerințelor pieței muncii.

ANMB se implică activ în asigurarea pregătirii suplimentare în vederea limitării numărului studenților care nu pot atinge performanțele de conformitate prin: asigurarea consultațiilor la toate disciplinele, asigurarea unor ședințe regulate de tutoriat, replanificarea evaluărilor, actualizarea permanentă și îmbunătățirea platformei ADL, acces permanent la bibliotecă și la baze de date de documentare internaționale.

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 31

CAPITOLUL IX EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1 MONITORIZARE, MASURARE, ANALIZARE ȘI EVALUARE

ANMB prin SMC urmărește următorul flux de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare:

Nr. Crt.	Ce se monitorizează și măsoară	Metodele utilizate	Când se efectuează monitorizarea și măsurarea	Analiza și evaluarea rezultatelor monitorizării și măsurării	Informații documentate
1	Disciplinele din curricula universitară	Interogare studenți prin soft dedicat pe platforma universitară	Semestrial, la sfârșitul semestrului	CEPS analizează și evaluează măsurarea	Raport CEPS cu propuneri de îmbunătățire
2	Programele de studii din oferta educațională	Interogare absolvenți prin soft dedicat pe platforma universitară	La finalizarea ciclului de studii, în perioada desfășurării examenului de finalizare a studiilor	CEPS analizează și evaluează măsurarea	Raport CEPS cu propuneri de îmbunătățire. Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC
3	Calitatea competențelor acumulate de către studenți prin examinare și promovare	Verificări periodice și finale	Semestrial pe parcursul studiilor La finalul ciclului de studii prin examenul de finalizare	CEPS analizează și evaluează măsurarea	Raport CEPS cu propuneri de îmbunătățire. Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC
4	Activitatea practică a studenților	Evidența letrică și electronică Comunicare prin ADL	Semestrial pentru activitățile de laborator Anual pentru activitățile de practică	CEPS analizează și evaluează măsurarea	Raport CEPS cu propuneri de îmbunătățire. Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC
5	Activitatea de cercetare științifică	Validarea proiectelor de CS de către CAI (Comisia de avizare internă) și beneficiar.	Anual în luna octombrie sau conform fazelor de proiect	Consiliul Științific CS analizează îndeplinirea Planului CS	Proces verbal al CS NRCD și dosare cu rezultate ale cercetărilor Informare în CA și SU
6	Activitatea cadrelor didactice	Autoevaluare - interogare prin soft dedicat Evaluare de către studenți - interogare prin soft dedicat Evaluare de către management	Evaluare de către studenți, semestrial Autoevaluarea, evaluarea colegială și de către management conform Regulamentului aprobat de	Analiza directorului de departament a activității fiecărui cadru didactic cu prezentarea publică și confidențială a rezultatelor pe categorii de personal.	Subcapitol în Raportul anual CEAC Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 32

Nr. Crt.	Ce se monitorizează și măsoară	Metodele utilizate	Când se efectuează monitorizarea și măsurarea	Analiza și evaluarea rezultatelor monitorizării și măsurării	Informații documentate
			Senatul universitar		
7	Activitatea secretariatelor	Interogare studenți prin soft dedicat pe platforma universitară	Anual, la finele semestrului al II-lea universitar	Analiza rezultatelor in CF cu propuneri de îmbunătățire după caz	Subcapitol în Raportul anual al Stării facultății (art. 213 alin 9)
8	Așteptările studenților	Interogare studenți prin soft dedicat pe platforma universitară	În anul I, pe parcursul primului semestru universitar	Analiză în CEAC	Subcapitol în Raportul anual al Stării facultății și raportul CEAC Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC
9	Satisfacția studenților	Interogare studenți prin soft dedicat pe platforma universitară	Anual, la finele semestrului al II-lea universitar		Subcapitol în Raportul anual al Stării facultății și raportul CEAC Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC
10	Satisfacția angajatorilor	Interogare prin adrese	Anual până la 15.02		Subcapitol în Raportul anual al Stării facultății și raportul CEAC Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC
11	Sistemul de management al calității	Audit intern de sistem	Anual sau la comanda managementului	Audit extern	Raport audit extern Propuneri de îmbunătățire în RCEAC Plan de măsuri CEAC
12	Insertia pe piața muncii	Interogare studenți prin chestionar completat la ridicare diplomei de inginer. Interogare studenți după doi ani de la absolvire	Anual, de către biroul acte studii, după un an de la absolvire, la ridicarea diplomei de inginer. Anual, pentru promoția ce a absolvit cu doi ani în urmă, de către CEPS.	Elaborare de rapoarte și interpretări cu analiza ofertei educaționale în CEAC în raport cu predicțiile pieței muncii	Raport Rector privind starea universității Propuneri de îmbunătățire a ofertei educaționale sau curriculumului, după caz în RCEAC Plan de măsuri CEAC

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 33

Nr. Crt.	Ce se monitorizează și măsoară	Metodele utilizate	Când se efectuează monitorizarea și măsurarea	Analiza și evaluarea rezultatelor monitorizării și măsurării	Informații documentate
13	Atractivitatea ofertei educaționale	Evidența concurenței la admitere pe specializări	Anual de către Comisia de admitere	Elaborare de rapoarte și interpretări cu analiza ofertei educaționale în CEAC în raport cu predicțiile pieței muncii	Propuneri de îmbunătățire a ofertei educaționale sau curriculumului, după caz în RCEAC Plan de măsuri CEAC
14	Calitatea procesului de planificare a activităților internaționale	Verificarea modului de elaborare a PAI și PBC, respectiv ținerea evidenței curente a activităților internaționale executate	Anual conform notelor de indicatori elaborate și evidenței curente a BPRI	BPRI elaborează rapoarte anuale de analiză a executării PAI și PBC – analiza structurilor	-planul activităților internaționale (PAI); -planul activităților bilaterale (PBC); -bugetul anual
15	Calitatea organizării și execuției misiunilor internaționale	Analiza documentelor de planificare a activităților de reprezentare internațională înainte și după misiune	Semestrial, pe baza documentelor de planificare a misiunilor (rapoarte, deconturi, note justificative, mandat misiune)	BPRI elaborează anual rapoarte de analiză	-planul activităților internaționale; -raport de aprobare a misiunii; -raport de justificare a misiunii și de raportare a rezultatelor; -hotărâri/ decizii numire personal participant; - decontul misiunii.
16	Implementarea programului de mobilități Erasmus+ la nivelul Academiei Navale	Verificarea documentelor de planificare și executare a mobilităților tip SMS, SMP, STT și STA	Anual pe baza raportărilor către Agenția Națională – cu raportare semestrială intermediară	BPRI elaborează rapoarte anuale de progres și implementare, către Agenția Națională Erasmus+	-aplicație anuală și contract de finanțare anual; -documente aplicație bursă Erasmus+; -Learning Agreement (LA) pentru mobilitate; -documente/PV de selecție a participanților; -documente financiare privind decontarea bursei.
17	Încheierea protocoalelor și înțelegerilor tehnice cu partenerii internaționali	Analiza documentelor de fundamentare și urmărirea a parteneriatelor încheiate	Anual pe baza raportului către Consiliul de Administrație	BPRI elaborează rapoarte anuale către Consiliul de Administrație	-decizie management instituțional (CA, Senat); -raport pentru înțelegere tehnică; -înțelegere

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 34

Nr. Crt.	Ce se monitorizează și măsoară	Metodele utilizate	Când se efectuează monitorizarea și măsurarea	Analiza și evaluarea rezultatelor monitorizării și măsurării	Informații documentate
					tehnică/Inter-instituțional Agreement (Erasmus+)
18	Aplicarea la competiții de proiecte/programe internaționale	Verificarea documentelor suport privind aplicația structurilor interesate. BPRI este răspunzător pentru documentația de aplicație la programul Erasmus+	Anual pe baza raportului către Consiliul de Administrație	BPRI elaborează anual rapoarte de analiză, cu sprijinul structurilor titulare de proiect	-documentație pentru aplicare; -protocoale de colaborare; -decizie management instituțional (CA, Senat).
19	Promovarea ANMB în străinătate	Verificarea periodică a sitului în lb. engleză	Lunar prin monitorizarea sitului	Monitorizare site www.anmb.ro/eng	-site www.anmb.ro/eng actualizat.

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

Procedura *Măsurarea satisfacției clientului*, cod PO 04-03, descrie procesul de evaluare a calității luând ca parametru de măsurare satisfacția clientului. Absolventul este purtător al produsului academiei (cunoștințe/capacități/competențe) care, activând în societate, aplică cu o anumită eficiență cunoștințele și competențele dobândite în timpul studiilor oferite de ANMB.

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

Procedura definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente.

Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clientului sunt date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

În ANMB se asigură îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procedura *Evaluare specializare*, cod PO 04-10, stabilește responsabilitățile pentru controlul procesului de evaluare a calității în procesul de învățământ la o specializare universitară, în scopul:

- stabilirii nivelului de performanță realizat prin parcurgerea procesului didactic al unei specializări universitare;
- întăririi mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student;
- furnizării de informații relevante pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor de specializare.

Etapele evaluării specializării includ următoarele activități:

- planificarea evaluării specializărilor universitare;
- programarea activităților de evaluare executate de comisia de evaluare a programului de studii;
- interviuarea întreprinderilor de profil/ asociațiilor profesionale/ absolvenților;

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 35

- analiza documentelor și redactarea *Raportului de evaluare specializare*;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare specializare.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către comisia de evaluare a programului de studii a înlăturării neconformităților și a realizării tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management.

Performanța procesului didactic aferent unei discipline universitare este evaluată utilizând procedura *Evaluare disciplină*, cod PO 04-11. Procedura urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/ verificare utilizate și întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student. Procedura se aplică la evaluarea tuturor disciplinelor universitare din *Planurile de învățământ* pentru specializările acreditate/ autorizate din ANMB și stabilește responsabilitățile privind conducerea tuturor etapelor procesului de evaluare a unei discipline de studiu:

- planificarea evaluării disciplinelor universitare;
- programarea activităților de evaluare;
- derularea activității de evaluare disciplină;
- întocmirea Raportului de evaluare disciplină;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare disciplină.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul CED a înlăturării neconformităților.

ANMB monitorizează calitatea competențelor acumulate de către studenți prin examinare și promovare. Procedura *Promovarea și absolvirea*, cod PO 02-08 și instrucțiunea de lucru *Examinarea și notarea studenților*, PO 02-10, documentează procesul de evaluare a cunoștințelor și capacităților acumulate de studenți. Procedura specifică faptul că dovada conformității cu criteriile de acceptare este menținută.

Procedura operațională *Elaborarea și eliberarea actelor de studii*, PO 02-09, stabilește responsabilitățile secretarului șef al academiei în gestionarea actelor de studii universitare.

În urma evaluării datelor și informațiilor provenite din monitorizare și măsurare, se întocmesc analize care sunt ulterior utilizate pentru a evalua:

1. Conformitatea serviciilor educaționale cu cerințele părților interesate și cu propriile declarații;
2. Gradul de satisfacție a studenților;
3. Gradul de satisfacție a angajatorilor;
4. Performanța și eficacitatea SMC;
5. Eficacitatea acțiunilor planificate;
6. Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
7. Performanța furnizorilor externi;
8. Necesitatea îmbunătățirii SMC.

9.2 AUDITUL INTERN

Procedura *Auditul intern al SMC*, cod PO 04-05, documentează procesul de audit intern al SMC.

În cadrul ANMB, auditul intern al SMC este efectuat de CAI, selectat, instruit și atestat în acest scop, sub coordonarea CEAC. Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de audit intern.

Monitorizarea, analiza și îmbunătățirea programelor de audit al SMC revin CEAC, care pe baza observațiilor echipelor de audit propune măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern al SMC la cerințele documentelor de referință. Monitorizarea constatărilor rezultate în urma efectuării *auditului intern al SMC* se realizează prin urmărirea de către CEAC a constatărilor, notate în *Rapoartele de audit*.

Șefii de compartimente sau persoanele desemnate de aceștia monitorizează toate observațiile și neconformitățile rezultate în urma auditurilor și controalelor la compartimentele pe care le

ANMB CONSTANȚA COD QACode	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
		Ediția:1/iunie 2017 Pag. 36

conduc și consemnează datele în *Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate* (poate fi și în format electronic) sau în *Planurile de măsuri* rezultate în urma controalelor. CEAC monitorizează neconformitățile pentru întreaga academie și consemnează datele în *Registrul rapoartelor de neconformitate* (poate fi și în format electronic), iar managementul responsabil pentru zona audiată trebuie să se asigure că sunt întreprinse, fără întârziere nejustificată, orice corecții și acțiuni corective necesare pentru eliminarea neconformităților detectate și a cauzelor acestora.

Atingerea indicatorilor de performanță a managementului procesului de audit intern se asigură prin desfășurarea corespunzătoare a activităților, însușirea responsabilităților și alocarea de resurse.

ANMB prin CAI efectuează audituri interne anual – pentru SMC - sau la comanda managementului de top – pentru procese - pentru a furniza informații referitoare la faptul ca SMC și procesele sale sunt:

a) conforme cu:

- cerințele proprii organizației pentru sistemul sau de management al calitatii,
- cerințele acestui standard internațional,

b) implementate și menținute în mod eficace .

ANMB planifică, stabilește, implementează și să mențină un program de audit care include frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare, și care ia în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează instituția și rezultatele auditurilor precedente.

Prin planurile de audit anuale și cele comandate de managementul de top, se respect următoarele elemente:

- definirea criteriilor de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- asigurarea obiectivității și imparțialității procesului de audit;
- raportarea rezultatelor auditurilor către managementul relevant;
- întreprinderea corecțiilor și acțiunilor corective adecvate fără intarziere nejustificată;
- păstrarea informațiilor documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

9.3 ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să analizeze la intervale planificate sistemul de management al calității din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației.

Conducerea ANMB, prin CEAC, analizează la intervale prestabilite funcționarea SMC și a proceselor considerate relevante pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și în concordanță cu direcțiile strategice ale ANMB.

Procedura *Analiza SMC efectuată de management*, cod PO 04-02, documentează procesul de analiză SMC efectuată de management.

Analiza SMC efectuată de CEAC se realizează anual, în cadrul Consiliului de administrație, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau, ori de câte ori este necesar, la propunerea rectorului sau a prorectorilor. Documentul se înregistrează prin CDC.

Elemente de intrare ale analizei

Datele de intrare ale analizei de management sunt:

1. Stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
2. Modificările în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru SMC;
3. Informațiile despre performanța și eficacitatea SMC, inclusiv tendințele referitoare la:
 - a. satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
 - b. măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
 - c. performanța proceselor și conformitatea serviciilor;
 - d. neconformități și acțiuni corective;
 - e. rezultatele monitorizării și măsurării;
 - f. rezultatele auditurilor;

ANMB CONSTANȚA COD QA Code	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/- Ediția:1/iunie 2017 Pag. 37
---	---	---

- g. performanța furnizorilor externi;
4. Adecvarea resurselor alocate și consumate în acțiunile proceselor SMC;
 5. Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
 6. Oportunitățile de îmbunătățire.

Elemente de ieșire ale analizei

Datele de ieșire sunt deciziile și hotărârile referitoare la:

1. Oportunități de îmbunătățire;
2. Orice necesități de modificare a SMC;
3. Necesitățile de resurse.

ANMB determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate interveni pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Sunt incluse date rezultate din activitățile de măsurare, evaluare și monitorizare și din alte surse relevante.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului; conformitatea cu cerințele referitoare la produs; caracteristicile și tendințele proceselor inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

Procedura specifică *Analiza datelor*, cod PO 04-16, documentează acțiunile și metodele pentru analiza datelor și stabilește responsabilitățile pentru fiecare etapă a procesului de analiză a datelor.

CAPITOLUL X ÎMBUNĂȚIRE

ANMB urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și a analizei efectuate de management.

ANMB determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele părților interesate și pentru a crește satisfacția studenților, prin:

- îmbunătățirea serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității SMC.

Îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, se realizează prin efectuarea ciclului PDCA (*Plan – Do – Check - Act*):

Planifică – se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;

Efectuează – prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;

Verifică – prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de performanță specificați în proceduri aplicabile și a produselor, care se raportează la cerințe specificate;

Acționează – pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

Neconformitate și acțiune corectivă

Atunci când apare o neconformitate, compartimentul implicat împreună cu eșalonul nemijlocit căruia i se subordonează, parcurg următoarele etape:

1. Reacționează în neconformitate și după cum este cazul:
 - a. întreprind acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
 - b. rezolvă consecințele;

ANMB CONSTANȚA	CODUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	-/-
COD QACode		Ediția:1/iunie 2017
		Pag. 38

2. Evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca aceasta sa nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:

- a. examinarea și analizarea neconformității;
- b. determinarea cauzelor neconformității;
- c. determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual sa apară;

3. Implementează orice acțiune necesară;

4. Analizează eficacitatea oricarei acțiuni corective întreprinse;

5. Actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;

6. Propune modificări ale SMC, dacă este necesar.

7. Se asigură că acțiunile corective sunt adecvate efectelor neconformităților survenite.

BIMC centralizează informațiile privind:

- a) natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- b) rezultatele oricarei acțiuni corective.