



**UNIVERSITATEA "BOGDAN VODĂ" din CLUJ -NAPOCA**

**400560 Cluj - Napoca ▪**

**Str. Grigore Alexandrescu nr. 26A▪**

**Tel: 0264- 598.787 ▪ Fax: 0264- 591.830**

---

# **MANUALUL CALITĂȚII**

**MANUALUL CALITĂȚII ESTE PROPRIETATEA  
UNIVERSITĂȚII BOGDAN VODĂ  
COPIEREA NEAUTORIZATĂ ESTE INTERZISĂ!**

**MANUALUL CALITĂȚII A FOST ELABORAT ÎN CONFORMITATE CU STANDARDUL  
SR EN ISO 9001:2008**



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 1: Angajamentul managementului

Capitol	Data intrării în vigoare
1. Angajamentul managementului	29.05.2009
2. Prezentare UNIVERSITATEA BOGDAN VODĂ	29.05.2009
3. Definiții și prescurtări	29.05.2009
4. Sistemul de management al calității	29.05.2009
4.1. Cerințe generale	
4.2. Cerințele referitoare la documentație	
5. Responsabilitatea managementului	29.05.2009
5.1. Angajamentul managementului	
5.2. Orientare către client	
5.3. Politica referitoare la calitate	
5.4. Planificare	
5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	
5.6. Analiza efectuată de management	
6. Managementul resurselor	29.05.2009
6.1. Asigurarea resurselor	
6.2. Resurse umane	
6.3. Infrastructură	
6.4. Mediu de lucru	
7. Realizarea serviciului	29.05.2009
7.1. Planificarea realizării serviciului	
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul	
7.3. Proiectare și dezvoltare	
7.4. Aprovizionare	
7.5. Furnizarea de servicii	
7.6. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare	
8. Măsurare, analiză și îmbunătățire	29.05.2009
8.1. Generalități	
8.2. Monitorizare și măsurare	
8.3. Controlul neconformităților	
8.4. Analiza datelor	
8.5. Îmbunătățire	
<b>Anexe</b>	
1. Organigramă	29.05.2009
2. Schema proceselor	29.05.2009



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 1: Angajamentul managementului

---

**Modificări:**

**Aprobat,  
Președinte  
Prof.Univ. dr. MOHAMMAD JARADAT**

**Întocmit,  
Reprezentantul managementului  
Prof. Univ. dr. Racovițan Dan**



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 1: Angajamentul managementului

---

### POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

Conducerea **UNIVERSITAȚII BOGDAN VODĂ** acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, ca parte integrantă a politicii generale a universității și își propune să atingă următoarele obiective:

- Realizarea activităților de instruire și cercetare specifice învățământului superior în conformitate cu cerințele și așteptările clienților
- Optimizarea proceselor educaționale în cadrul universității
- Instruirea personalului didactic și administrativ în vederea îmbunătățirii cunoștințelor profesionale
- Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile a universității noastre
- Asigurarea unor condiții de lucru decente, motivante și atractive pentru personalul didactic și administrativ
- Recunoașterea și aprecierea rezultatelor activității tuturor angajaților pentru realizarea calității propuse

Aceste obiective dorim să le realizăm prin implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2008.

***Universitatea “Bogdan Vodă” – O opțiune solidă și viabilă !***

Președinte  
Prof.Univ. dr. MOHAMMAD JARADAT

Cluj-Napoca,  
29.05.2009



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 2: Prezentarea

### UNIVERSITATEA BOGDAN VODĂ

---

#### 2.1. Datele principale ale organizației

Situată în inima Transilvaniei, într-un oraș cu vechi tradiții universitare, Universitatea “Bogdan Vodă” din Cluj-Napoca reprezintă *o opțiune solidă* pentru toți aceia care doresc să-și continue studiile într-o universitate dinamică, cu un trend ascendent, profund racordată la noile standarde de calitate ale învățământului superior.

Universitatea “Bogdan Vodă” a fost fondată în anul 1992 ca instituție particulară de învățământ superior fiind acreditată instituțional în anul 2005. În cei 16 ani de existență, universitatea a fost preocupată de modernizarea procesului de instruire prin dezvoltarea unor planuri de învățământ moderne compatibile cu cele ale universităților de prestigiu din țară și străinătate, stabile în structură și dinamice în conținut.

Managementul performantei, a devenit pentru Universitatea “Bogdan Vodă” o adevărată rațiune de a exista. Oferta educațională, un corp didactic de o înaltă ținută academică, o bază materială puternică, relațiile internaționale ale Universității noastre, programele și proiectele de cercetare, posibilitatea desfășurării unei vieți studențești de neuitat, garanția unei diplome care deschide porțile desfășurării unei vieți profesionale în specializarea absolvită, atât în țară cât și peste hotare, sunt doar câteva din argumentele care pot convinge pe oricine că alegerea Universității “Bogdan Vodă” din Cluj-Napoca reprezintă *o opțiune viabilă*.

Universitatea noastră oferă celor interesați atât studii universitare de licență cât și de masterat:

#### A. STUDII UNIVERSITARE DE LICENȚĂ

##### FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE (3 ani)

- Specializarea **Management**
- Specializarea **Finanțe și Bănci**
- Specializarea **Contabilitate și Informatică de gestiune**
- Specializarea **Informatică economică**

##### FACULTATEA DE DREPT (4 ani)

- Specializarea **Drept**

##### FACULTATEA DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT (3 ani)



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 2: Prezentarea

### UNIVERSITATEA BOGDAN VODĂ

---

- Specializarea **Educație fizică și sportivă**

#### **B. STUDII UNIVERSITARE DE MASTERAT**

##### **FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE**

- Specializarea **Managementul și Afaceri** (1 an)
- Specializarea **Managementul Afacerilor** (2 ani)
- Specializarea **Managementul Resurselor Umane** (2 ani)
- Specializarea **Management în Administrație, Instituții de credit și Societăți comerciale** (1 an)
- Specializarea **Managementul Societăților comerciale și de credit**(2 ani)

##### **FACULTATEA DE DREPT**

- Specializarea **Științe penale** (1 an)
- Specializarea **Administrația și Relațiile de muncă în Dreptul intern și comunitar** (1 an)

##### **FACULTATEA DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT**

- Specializarea **Managementul Organizațiilor sportive** (2 ani)

#### **2.2. Structura organizatorică a UNIVERSITĂȚII BOGDAN VODĂ.**

Structura organizatorică a UNIVERSITĂȚII BOGDAN VODĂ este prezentată în anexa 1.



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 3: Definiții și prescurtări

---

**Calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele.

**Sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

**Politica referitoare la calitate:** intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementului de la cel mai înalt nivel.

**Manualul calității:** document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații.

**Furnizor:** organizație sau persoană care furnizează un produs.

**Neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe.

**Îmbunătățirea continuă:** activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

**Infrastructură:** sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

**Mediu de lucru:** ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

**Satisfacția clientului:** percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

**Proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri.

**Acțiune corectivă:** acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

**Acțiune preventivă:** acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.

**Auditor:** persoană care are competența de a efectua un audit.

**Audit:** proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

**Criterii de audit:** ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

**Trasabilitate:** abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

**SSM:** sănătate și securitate în muncă.

**SU:** situații de urgență.

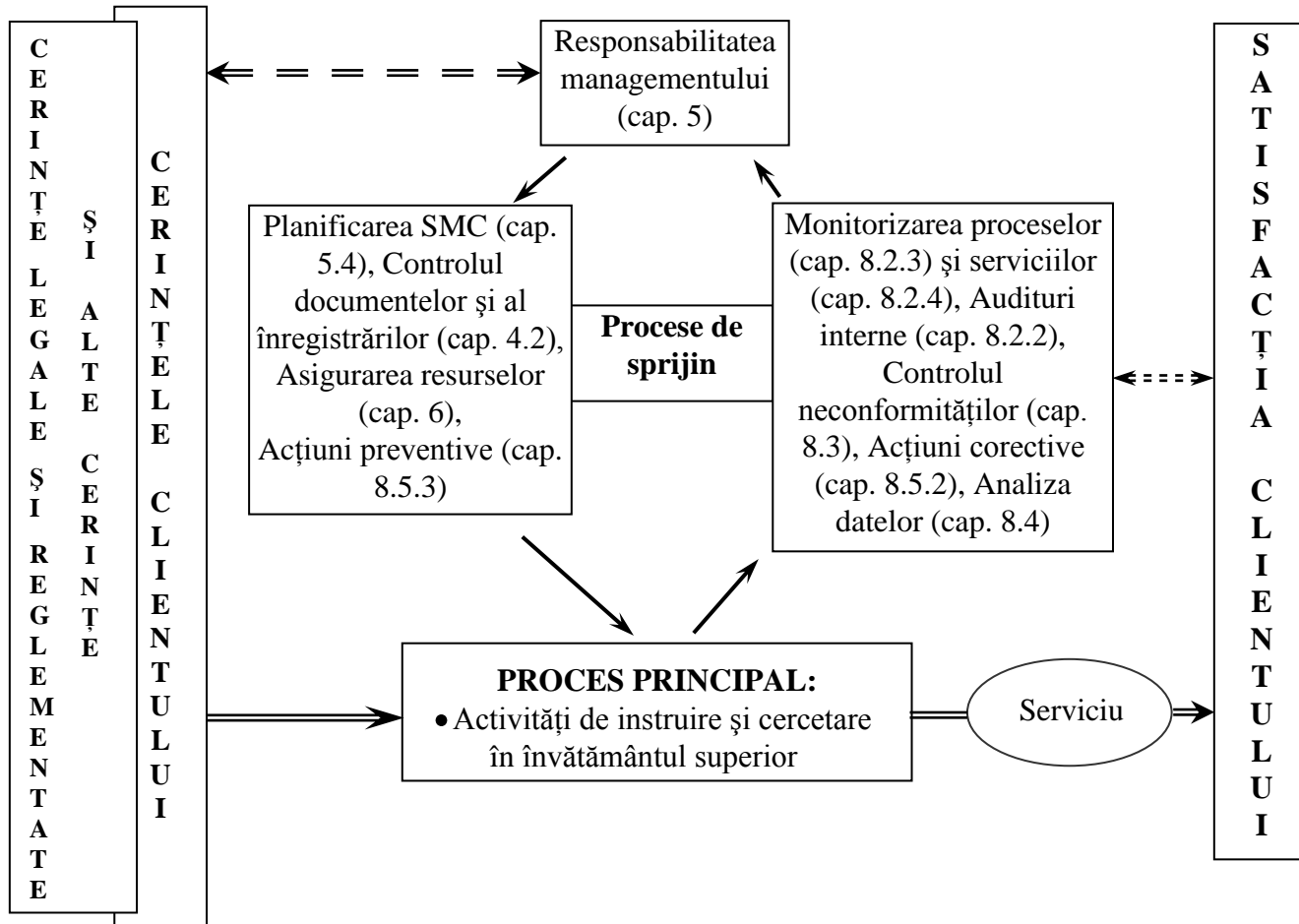
### 4.1. Cerințe generale

Sistemul de management al calității implementat se referă la realizarea activităților de instruire și cercetare în învățământul superior atât la sediul din Cluj-Napoca cât și la Filiala Baia Mare.

În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt determinate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora. Sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor.

În cadrul universității pentru realizarea activităților de instruire și cercetare nu sunt necesare procese externalizate. Dintre cerințele SR EN ISO 9001:2008 este exclusă validarea proceselor (vezi capitolul 7.5.2.) deoarece în cadrul organizației nu au loc procese ale căror elemente de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin monitorizare și măsurare ulterioare.

Legăturile și interacțiunile dintre procese sunt prezentate în figura de mai jos, precum și în Schema proceselor (vezi anexa) pentru procesul principal.



Legendă:

→ Activități care adaugă valoare

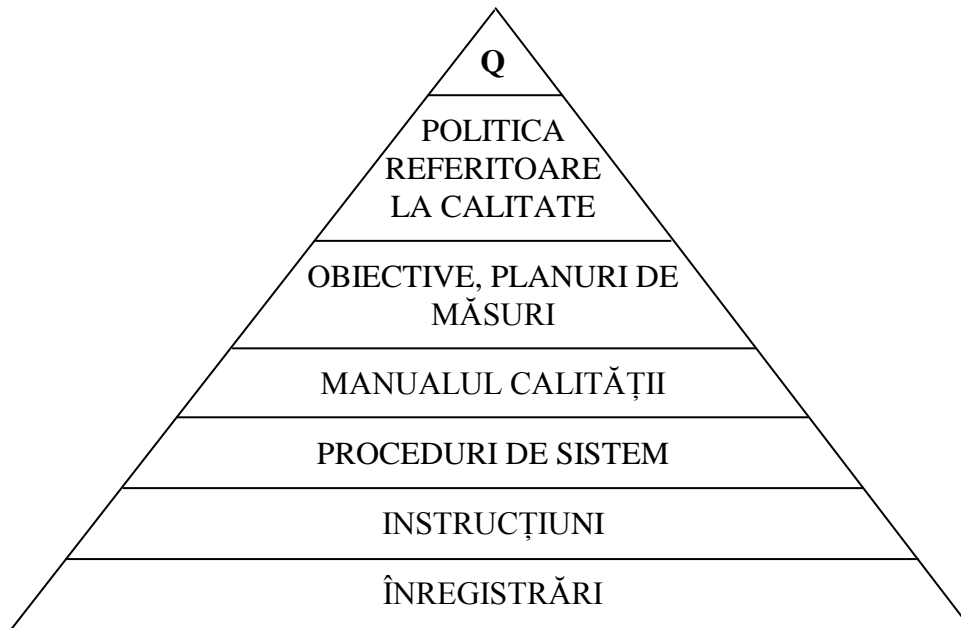
== == == ➔ Flux de informații

→ Procese de sprijin

### 4.2. Cerințele referitoare la documentație

#### 4.2.1. Generalități

Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului SR EN ISO 9001:2008 și documentele necesare funcționării eficiente a proceselor. Structura documentației este următoarea:



#### 4.2.2. Manualul Calității

Manualul Calității elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare a sistemului de management al calității,
  - procedurile de sistem documentate sau referiri la acestea,
  - procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea.
- Gestionarea Manualului calității este reglementată în Procedura de sistem PS-04-01.

#### 4.2.3. Controlul documentelor

##### 4.2.3.1. Controlul documentelor interne

Documentele sunt elaborate, analizate și aprobate de către **funcțiile desemnate**, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/ sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate.

Prin reglementările referitoare la documente se asigură:

- disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea reglementează activitățile respective,
- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea documentelor valabile,
- identificarea documentelor,
- păstrarea documentelor perimate în scopuri juridice și/ sau de conservare a informațiilor și identificarea acestora în mod corespunzător.



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 4: Sistemul de management al calității

În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor clientului, îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură:

- efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași **funcții** care au elaborat, au analizat și au aprobat documentul original,
- accesul **funcției** care modifică, analizează și aprobă documentele la informațiile necesare,
- identificarea univocă a modificărilor și a stadiului revizuirii curente a documentelor,
- precizarea naturii modificării, dacă este posibil,
- punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului modificat.

Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și, dacă este necesar, sunt modificate conform Procedurii de sistem PS-04-01.

### 4.2.3.2. Controlul documentelor externe

Prin respectarea reglementărilor Procedurii de sistem PS-04-01 referitoare la documentele externe se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale documentelor determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității, respectiv sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității documentelor externe.

### 4.2.4. Controlul înregistrărilor

Înregistrările necesare pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management al calității sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem, și sunt ținute sub control.

Înregistrările sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de către funcțiile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate și sunt stabilite modalitățile de eliminare ale acestora.

Reglementările referitoare la identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor sunt cuprinse în Procedura de sistem PS-04-01.

Înregistrările la care se face referire în Manualul calității sunt gestionate conform tabelului următor:

Nr. crt.	Înregistrare	Păstrare		
		Cine	Până când	Cum
1.	Procesul verbal de analiză a managementului	Reprezentantul managementului	3 ani	Îndosariat
2.	Plan de măsuri	Reprezentantul managementului	3 ani	Îndosariat
3.	Înregistrări ale ședințelor referitoare la funcționarea universității	Secretar șef	1 an	Îndosariat



### 5.1. Angajamentul managementului

**Managementul** universității și-a luat angajamentul pentru dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin:

- recunoașterea importanței îndeplinirii cerințelor clienților, a prevederilor legale și reglementate în vigoare (capitolele 4.2.3, 6.2, 7.2) și informarea angajaților în acest sens,
- stabilirea și actualizarea Politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității (capitolele 5.3, 5.4),
- evaluarea funcționării și a eficacității sistemului de management al calității și stabilirea direcțiilor de îmbunătățire în cadrul analizei efectuate de management (capitolul 5.6),
- asigurarea resurselor necesare funcționării și îmbunătățirii sistemului de management al calității (capitolul 6).

Angajamentul managementului este prezentat în capitolul 1.

### 5.2. Orientare către client

Așteptările și cerințele clienților (inclusiv cerințele legislative și de reglementare aferente) sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți și sunt transpuse în cerințe documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai a acestora în domeniile implicate (capitolele 7.2, 8.2.1).

În scopul creșterii satisfacției clientului, îndeplinirea întocmai a cerințelor acestuia și a cerințelor legislative și reglementate aferente sunt analizate în mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul realizării proceselor de instruire și cercetare și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

### 5.3. Politica referitoare la calitate

**Managementul** de la cel mai înalt nivel a stabilit Politica referitoare la calitate (capitolul 1), în care a declarat angajamentul său pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Politica referitoare la calitate asigură un cadru pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității.

**Managementul** asigură prin instruire ca Politica referitoare la calitate să fie cunoscută de întregul personal, iar cu ocazia auditurilor interne ale calității se verifică dacă aceasta este cunoscută și dacă activitatea ce se desfășoară în cadrul organizației este în conformitate cu cele declarate.

Analiza actualității Politicii referitoare la calitate, respectiv analiza posibilităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității au loc în cadrul analizei efectuate de management (capitolul 5.6).

### 5.4. Planificare

#### 5.4.1. Obiectivele calității

În vederea îndeplinirii cerințelor referitoare la realizarea proceselor de instruire și cercetare, a funcționării eficiente și a îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității implementat, **Managementul** a stabilit obiectivele calității pentru funcțiile relevante și la nivelurile relevante ale organizației, astfel încât acestea să fie măsurabile și în concordanță cu Politica referitoare la calitate. Obiectivele calității sunt stabilite în cadrul ședințelor conducerii și sunt aprobate de către **Președinte**.

La stabilirea obiectivelor calității se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și de reglementare în vigoare referitoare la realizarea activităților de instruire și cercetare specifice învățământului superior.

Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea



**Reprezentantului managementului.** Atingerea obiectivelor calității este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate.

### 5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Planificarea sistemului de management al calității, luându-se în considerare reglementările capitolului 4, s-a realizat pe parcursul elaborării sistemului de management al calității și rezultatul acesteia este documentat în prezentul Manual al calității. În cazul în care cerințele legate de activitățile de instruire și cercetare specifice învățământului superior nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea calității.

În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

- succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,
- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente,
- alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.

Prin planificarea sistemului de management al calității și aplicarea măsurilor stabilite se asigură integritatea, actualitatea și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv pe parcursul dezvoltării organizației sau în cazul eventualelor schimbări din cadrul organizației.

Elaborarea Planurilor de măsuri, care au ca scop atingerea obiectivelor calității stabilite prin planificarea sistemului de management al calității este responsabilitatea **persoanelor desemnate** de către **Președinte**. Planurile de măsuri conțin sarcini, responsabilii cu efectuarea acestora, resursele necesare și termenul de realizare. **Persoanele desemnate** urmăresc realizarea măsurilor stabilite, verifică efectuarea și înregistrează în Planurile de măsuri etapele realizate. În cazul în care constată abateri de la Planurile de măsuri, **persoanele desemnate** mențin *înregistrări* și stabilesc, respectiv aplică măsuri adecvate.

## 5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

### 5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficient și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SR EN ISO 9001:2008.

Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Relațiile ierarhice din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă. Responsabilitățile și autoritățile funcțiilor cuprinse în organigramă sunt definite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului. Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate din cadrul organizației.

### 5.5.2. Reprezentantul managementului

Managementul a desemnat un membru al său ca **Reprezentant al managementului**, a cărui principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii continue a cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2008. Responsabilitățile și autoritățile **Reprezentantului managementului** sunt cuprinse în Manualul calității, Procedurile de sistem și Fișa postului.

**Reprezentantului managementului** răspunde de:

- determinarea proceselor necesare sistemului de management al calității,



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 5: Responsabilitatea managementului

---

- elaborarea, implementarea și funcționarea sistemului de management al calității,
- transmiterea informațiilor referitoare la performanțele sistemului de management al calității și a necesităților de îmbunătățire către management,
- promovarea conștientizării cerințelor clienților în întreaga organizație.

### 5.5.3. Comunicare internă

Metodele de comunicare internă utilizate de către organizație sunt:

- comunicarea prin afișier, telefon, e-mail. Deciziile luate în urma acestor discuții sunt comunicate între funcțiile implicate în scris;
- ședințe periodice la nivel de
  - *universitate*, la care participă **Președintele, Rectorul, Prorectorul, Decanii, Directorul administrativ** și alte funcții invitate la ședință de către **Președinte**. Ordinea de zi a ședinței este stabilită de către **Președinte**, *înregistrările* discuțiilor fiind menținute în *Provese verbale*, întocmite de către **Secretar șef** și comunicate funcțiilor implicate de către **participanții la ședință**,
  - *facultate*, la care participă decanii, șefii de catedră, membrii consiliului profesoral, Ordinea de zi a ședinței este stabilită de către **Decan**, *înregistrările* discuțiilor fiind menținute în *Provese verbale*, întocmite de către **persona desemnată** și comunicate funcțiilor implicate de către **participanții la ședință**,
  - *catedră*, la care participă șefii de catedră și membrii catedrei. Ordinea de zi a ședinței este stabilită de către **Șeful de catedră**, *înregistrările* discuțiilor fiind menținute în *Provese verbale*, întocmite de către **persoana desemnată**.

Celelalte mijloace de comunicare internă, utilizate în cadrul sistemului de management al calității (de exemplu: acțiunile corective și preventive, analiza efectuată de management) sunt descrise în capitolele Manualului calității.

### 5.6. Analiza efectuată de management

#### 5.6.1. Generalități

În vederea asigurării funcționării eficiente a sistemului de management al calității, **Managementul** analizează și evaluează cel puțin o dată pe an funcționarea sistemului, în cadrul ședințelor de analiză a managementului.

Convocarea ședinței de analiză a managementului este responsabilitatea **Reprezentantului managementului**, care stabilește data desfășurării ședinței, consultându-se cu **Președintele**. Participanții la ședință sunt: **Președintele, Rectorul, Prorectorul, Decanii, Directorul administrativ și Reprezentantul managementului**.

**Președintele** poate invita la ședință și angajații care au primit sarcini la ședința anterioară.

#### 5.6.2. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

În cadrul ședinței de analiză a managementului sunt evaluate stadiul de realizare a sarcinilor și oportunitățile de îmbunătățire în domeniile prezentate mai jos. Pentru fiecare domeniu **Responsabilii desemnați** pot să pregătească materialele necesare în vederea luării deciziilor, pe care le transmit Reprezentantului managementului.

Domeniile evaluate în cadrul ședinței de analiză a managementului sunt:



## MANUALUL CALITĂȚII

### Capitolul 5: Responsabilitatea managementului

Domeniu	Responsabil
Actualitatea politicii referitoare la calitate, realizarea obiectivelor, obiectivele calității pentru perioada următoare	<b>Președinte, Reprezentantul managementului</b>
Analiza acțiunilor stabilite cu ocazia ședinței anterioare de analiză a managementului	<b>Responsabilii desemnați</b>
Rezultatele auditurilor interne și externe ale sistemului de management al calității	<b>Reprezentantul managementului</b>
Analiza observațiilor, reclamațiilor precum și a gradului de satisfacție a clienților	<b>Reprezentantul managementului</b>
Stadiul și performanțele proceselor, resursele necesare, conformitatea activității de învățământ superior și cercetare	<b>Responsabilii desemnați</b>
Stadiul acțiunilor corective și preventive	<b>Reprezentantul managementului</b>
Schimbările care ar putea să influențeze sistemul de management al calității	<b>Președinte, Reprezentantul managementului,</b>
Recomandări pentru îmbunătățire	<b>Reprezentantul managementului, Responsabilii de domenii</b>

#### 5.6.3. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Deciziile luate în cadrul ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, se referă la:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității,
- îmbunătățirea activității de învățământ superior și cercetare în raport cu cerințele clienților,
- resursele necesare pentru îmbunătățire și planificarea asigurării acestora (capitolul 5.4.2).

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management și deciziile luate sunt documentate de **Reprezentantul managementului** în *Procesul verbal de analiză a managementului*, împreună cu descrierea sarcinilor necesare realizării deciziilor luate, precizând responsabilitățile și termenele aferente. *Procesul verbal de analiză a managementului* este luat la cunoștință de **Participanții** la ședința de analiză a managementului. Efectuarea sarcinilor este responsabilitatea **persoanelor desemnate**, iar verificarea efectuării acestora este responsabilitatea **Reprezentantului managementului**.

În cadrul ședințelor managementului, atunci când este necesar, **Reprezentantului managementului** informează conducerea cu privire la verificarea și realizarea sarcinilor scadente.



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 6: Managementul resurselor

### 6.1. Asigurarea resurselor

Resursele necesare funcționării organizației (resurse umane și materiale, echipamente, mediu de lucru, metode de lucru adecvate) sunt stabilite astfel încât:

- să asigure funcționarea eficientă a sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a acestuia,
- să asigure creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora, în condiții de eficacitate.

Sarcinile și activitățile **Managementului** de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și asigurarea resurselor necesare sunt reglementate în capitolele 5.4.2 și 5.6 ale prezentului Manual al calității.

Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei solicitării clienților, în cadrul planificării proceselor și realizării activităților specifice de instruire și cercetare în învățământul superior, precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității.

### 6.2. Resurse umane

#### 6.2.1. Generalități

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la activitățile specifice de învățământ superior și de cercetare este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat și prevederile aferente SSM și SU.

Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem PS-06-01.

#### 6.2.2. Competență, instruire și conștientizare

Cerințele de competență necesare pentru personalul ce desfășoară activități care influențează calitatea activităților specifice de învățământ superior și cercetare sunt cuprinse în Procedura de sistem PS-06-01.

Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/ sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților din propria competență și în particular a acelor care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la activitățile specifice de învățământ superior și cercetare.

În particular perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,
- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementărilor în vigoare,
- pentru cunoașterea cerințelor sistemului de management al calității,
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale.

Prin instruire organizația se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității.

Instruirea și perfecționarea specifică cadrelor didactice precum și personalului administrativ pot fi efectuate în cadrul universității sau în afara acesteia, pe baza unui program de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite. Dovezile referitoare la studii, instruire, abilități și



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 6: Managementul resurselor

---

experiență sunt păstrate.

### 6.3. Infrastructură

Pentru buna desfășurare a proceselor în cadrul universității, pentru a realiza conformitatea activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior cu cerințele și în vederea creșterii gradului de satisfacție a clienților, **Managementul** determină, asigură și menține o infrastructură adecvată care cuprinde:

- clădiri, spații de învățământ (șăli de curs, de seminar, laboratoare) și utilitățile asociate,
- echipamente necesare realizării activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior,
- servicii suport pentru realizarea proceselor.

Identificarea și asigurarea spațiilor de lucru și a condițiilor aferente, a mijloacelor (inclusiv de comunicații și sisteme informatice) și serviciilor necesare asigurării conformității activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior cu cerințele este efectuată după cum urmează:

- în cazul asimilării de noi metode de lucru conform reglementărilor din capitolul 5.4.2, în cadrul planificării calității,
- în cazul realizării activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior, conform reglementărilor capitolului 5.6, în cadrul analizelor efectuate de management.

Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea **Președintelui**.

### 6.4. Mediu de lucru

Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practicii generale specifice realizării eficiente a activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în universitate.

Pentru angajați **Managementul** asigură condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente SSM și SU.



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 7: Realizarea serviciului

### 7.1. Planificarea realizării serviciului

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea dintre acestea sunt prezentate în capitolul 4.1. respectiv în anexa 2. Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare și reglementările referitoare la activitățile de instruire și de cercetare specifice învățământului superior. În acest sens:

–sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru activitățile de instruire și de cercetare specifice învățământului superior,

–procesele, metodele, documentele și resursele specifice necesare realizării proceselor sunt stabilite astfel încât să asigure satisfacerea legislației și reglementărilor în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,

–sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, validare, monitorizare, măsurare, inspecție și încercare specifice activităților de antreprenariat în construcții, precum și criteriile de acceptare,

–sunt menținute înregistrările necesare pentru a dovedi că activitățile realizate satisfac cerințele (capitolul 4.2.4).

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management al calității. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi, acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării calității (capitolul 5.4.2 al Manualului calității).

### 7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

#### 7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client, respectiv la elaborarea *Ofertelor de instruire* și *Contractelor de studii* se asigură ca cerințele referitoare la realizarea serviciilor de instruire și de cercetare să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare aplicabile sau orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de organizație).

Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în Procedura operațională PO-06.

#### 7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la servicii

Înainte de stabilirea de relații contractuale cu clienții se asigură:

–definirea cerințelor referitoare la realizarea serviciilor de antreprenariat în construcții,  
–soluționarea diferențelor față de cerințele exprimate anterior,  
–existența și punerea la dispoziție în timp util a tuturor mijloacelor necesare satisfacerii cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat).

Stabilirea de relații contractuale cu clienții poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a satisface cerințele a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute *înregistrări* adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei.

Modificarea *Contractelor de studii* încheiate cu clienții poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform reglementărilor de mai sus. În vederea realizării condițiilor convenite cu clienții, după încheierea și modificarea *Contractului de studiu*, acestea sunt transmise tuturor funcțiilor implicate în derularea contractelor.

Reglementările referitoare la analiza și modificarea cerințelor referitoare la realizarea activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior sunt cuprinse în Procedura operațională



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 7: Realizarea serviciului

PO-06.

### 7.2.3. Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu studenții / masteranzii se realizează în scris sau verbal, respectiv prin contactarea directă a acestora. Prin comunicarea continuă cu studenții / masteranzii se asigură obținerea informațiilor necesare pentru cunoașterea cerințelor acestora, respectiv informarea continuă a lor privind activitățile de instruire și de cercetare specifice învățământului superior.

Cerințele privind comunicarea cu studenții / masteranzii (asigurarea informațiilor legate de activitățile de instruire și de cercetare specifice învățământului superior, ofertarea, tratarea solicitărilor acestora, încheierea și modificarea *Contractelor de instruire* și măsurarea gradului de satisfacție a lor) sunt reglementate în Procedura operațională PO-06, respectiv tratarea observațiilor și reclamațiilor clienților este reglementată în Manualul calității cap. 8.2.1.

### 7.3. Proiectare și dezvoltare

Activitatea de proiectare desfășurată în cadrul organizației se referă la realizarea proiectelor de cercetare. Această activitate este planificată, documentată și controlată, efectuată de personal calificat și cu experiența corespunzătoare îndeplinirii cerințelor referitoare la produs, conform Procedurii operaționale PO-01.

#### 7.3.1. Planificarea proiectării și a dezvoltării

Planificarea realizării proiectelor de cercetare este realizată prin stabilirea etapelor de cercetare, stabilirea responsabilităților și autorităților pentru această activitate, incluzând și analiza, verificarea și validarea în etapele adecvate.

În vederea asigurării comunicării eficiente pe parcursul activității, sunt stabilite interfețele organizatorice și tehnice dintre diferitele funcții implicate în procesul de cercetare.

#### 7.3.2. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Pentru fiecare proiect sunt determinate și documentate, respectiv sunt analizate elementele de intrare ale proiectării, pentru a stabili dacă sunt adecvate. Aceste informații cuprind cerințele referitoare la aplicare și performanță, cerințele legale și reglementare și, atunci când este aplicabil, informații derivate din proiectele de cercetare similare anterioare, respectiv alte cerințe esențiale pentru realizarea proiectelor de cercetare. Cerințele incomplete, ambigue sau contradictorii sunt clarificate cu funcțiile implicate.

#### 7.3.3. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire ale activității realizare a proiectelor de cercetare sunt exprimate în termeni care sunt verificabili și pot fi validați în raport cu condițiile din elementele de intrare ale proiectării.

Elementele de ieșire ale proiectării satisfac condițiile cuprinse în elementele de intrare ale proiectării, conțin sau fac referire la criteriile de acceptare a proiectelor, furnizează informații corespunzătoare pentru aprovizionare și furnizarea serviciilor de cercetare, respectiv specifică acele caracteristici ale proiectelor realizate care sunt esențiale pentru utilizarea sigură și corectă a acestora.

Înainte de emiterii, elementele de ieșire ale proiectării sunt analizate și aprobate de către **funcțiile desemnate** pentru aceste activități.

#### 7.3.4. Analiza proiectării și dezvoltării

În vederea evaluării capacității rezultatelor proiectării de a satisface cerințele specificate, de a identifica orice probleme și a propune acțiuni necesare, activitatea de realizare a proiectelor de



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 7: Realizarea serviciului

cercetare este analizată sistematic în etape adecvate de către **funcțiile desemnate**, în conformitate cu modalitățile planificate și, după caz, cu participarea personalului specializat. Rezultatele analizelor efectuate precum și acțiunile întreprinse sunt documentate.

### 7.3.5. Verificarea proiectării și dezvoltării

Verificarea realizării proiectelor de cercetare este efectuată pentru stabilirea conformității elementelor de ieșire ale proiectării cu elementele de intrare ale acesteia. Verificarea proiectării este realizată în etapele planificate ale acesteia de către **funcțiile desemnate** pentru efectuarea acestei activități și sunt documentate rezultatele verificării și acțiunile întreprinse în urma verificării.

### 7.3.6. Validarea proiectării și dezvoltării

Validarea realizării proiectelor de cercetare este efectuată în conformitate cu modalitățile planificate, pentru a se asigura că proiectele realizate sunt capabile să satisfacă cerințele pentru aplicări specificate sau utilizări intenționate, atunci când sunt cunoscute. Rezultatele validării proiectării, precum și acțiunile întreprinse sunt documentate.

### 7.3.7. Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare

Modificările proiectelor de antreprenoriat în construcții sunt identificate, documentate, analizate, verificate, validate și aprobate de **funcțiile desemnate** înainte de implementarea acestora. La analiza modificărilor este evaluat efectul modificărilor asupra părților de proiect deja realizate. Rezultatele analizei modificărilor și acțiunile întreprinse sunt documentate.

## 7.4. Aprovizionare

Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în Procedurile operaționale PO-02 și PO-04.

### 7.4.1. Procesul de aprovizionare

Prin sistemul de management al calității implementat se asigură ca produsul/ serviciul aprovizionat să fie conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/ serviciului aprovizionat este în concordanță cu efectul acestuia asupra serviciilor de antreprenoriat în construcții.

Selectarea și evaluarea furnizorilor se realizează cu scopul stabilirii capabilității acestora de a furniza produse și servicii care să asigure îndeplinirea cerințelor clienților.

La selectarea și evaluarea furnizorilor sunt luate în considerare următoarele criterii:

- conformitatea produsului/ serviciului aprovizionat cu cerințele specificate,
- dacă este cazul, stadiul sistemului de management al calității al furnizorului,
- cerințele legale și de reglementare în vigoare;
- alte condiții (preț, condiții de plată, disponibilitate, receptivitate, etc.).

Pentru asigurarea produselor/ serviciilor în conformitate cu cerințele specificate, furnizorii sunt selectați și evaluați, iar cei evaluați și acceptați sunt luați în evidență și reevaluați anual. Sunt stabilite și menținute *înregistrări* adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări.

### 7.4.2. Informații pentru aprovizionare



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 7: Realizarea serviciului

În vederea derulării eficiente a activităților de aprovizionare, cerințele privind produsele și serviciile necesare sunt univoc definite în documentele de aprovizionare. Cerințele privind documentele de aprovizionare sunt reglementate în Procedura operațională PO-02.

Înainte de transmiterea documentelor de aprovizionare furnizorilor, acestea sunt aprobate pentru confirmarea faptului că sunt respectate condițiile specificate.

### 7.4.3. Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat

Volumul și natura verificărilor efectuate la primirea produselor și serviciilor aprovizionate sunt determinate în funcție de amploarea controlului exercitat la furnizor, precum și în funcție de dovezile furnizate de către acesta referitoare la conformitatea produsului sau serviciului și de efectul produsului/ serviciului aprovizionat asupra activităților de instruire și cercetare specifice învățământului superior, conform Procedurii operaționale PO-02.

La primirea produselor/ serviciilor aprovizionate sunt efectuate verificări privind conformitatea cu specificațiile pe baza cărora acestea au fost comandate și sunt înregistrate rezultatele obținute.

În cazul în care produsul aprovizionat se verifică la furnizor, de către organizație sau de către client sau reprezentantul acestuia, documentele de aprovizionare conțin înțelegerile referitoare la verificare și metodele de eliberare a produsului.

## 7.5. Furnizarea de servicii

### 7.5.1. Controlul realizării serviciilor

Activitățile de instruire și cercetare specifice învățământului superior sunt planificate și se desfășoară în condiții controlate conform reglementărilor din Procedurile operaționale PO-01 și PO-05.

În vederea derulării în condiții controlate a acestor procese se asigură:

- documentație, specificații, prescripții, instrucțiuni care descriu modul de realizare a activităților de instruire și cercetare specifice învățământului superior,
- echipamente de monitorizare și măsurare și mediu de lucru adecvate,
- criterii de acceptare pentru serviciile de instruire și de cercetare furnizate,
- respectarea specificațiilor referitoare la furnizarea de servicii conform înțelegerilor încheiate cu clienții,
- activități de confirmare a conformității serviciului.

### 7.5.2. Validarea proceselor

În cadrul universității nu există procese a căror elemente de ieșire nu pot fi măsurate sau monitorizate. Acest capitol a fost introdus numai în scopul respectării numerotării capitolelor conform SR EN ISO 9001 : 2008.

### 7.5.3. Identificare și trasabilitate

Stadiul activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior derulate în cadrul universității poate fi identificat în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare și se asigură trasabilitatea serviciilor pe parcursul realizării și până la finalizare. Reglementările referitoare la identificarea și trasabilitatea serviciilor sunt cuprinse în Procedurile operaționale PO-01, PO-03, PO-04, PO-05, PO-06, PO-07.



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 7: Realizarea serviciului

---

### 7.5.4. Proprietatea clientului

Proprietatea clientului care ar putea fi afectată de activitățile de antreprenariat în construcții este identificată. În Procedurile operaționale PO-01, PO-03, PO-04, PO-05, PO-06, PO-07 sunt definite responsabilitățile pentru cazurile în care proprietatea clientului devine necorespunzătoare (este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare) în urma intervenției personalului organizației. Aceste probleme sunt raportate clientului și sunt menținute înregistrări adecvate.

### 7.5.5. Păstrarea produsului

Produsele utilizate la realizarea lucrărilor de construcții sunt gestionate de personalul subantreprenorului, această activitate fiind ținută sub control conform Procedurilor operaționale PO-01, PO-03, PO-04, PO-05, PO-06, PO-07 din punctul de vedere al menținerii conformității cu cerințele a acestor produse.

### 7.6. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare

În vederea asigurării conformității activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior cu condițiile specificate:

- sunt definite măsurătorile și precizia de măsurare necesare, pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare,
- sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare,
- ajustările și reajustările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt urmărite,
- echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare,
- sunt păstrate dovezile care atestă că verificările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt efectuate cu referințe recunoscute, având trasabilitate la etaloane naționale sau internaționale,
- măsurările anterioare efectuate cu un echipamente de monitorizare și măsurare necorespunzător sunt evaluate și sunt menținute înregistrări privind rezultatul evaluării și a acțiunilor întreprinse,
- sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării,
- echipamentele de monitorizare și măsurare sunt protejate împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării,
- înregistrările referitoare la evidența și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt gestionate conform reglementărilor corespunzătoare.

Responsabilitățile legate de controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt reglementate în reglementările interne.



### 8.1. Generalități

Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate.

### 8.2. Monitorizare și măsurare

#### 8.2.1. Satisfacția clienților

În vederea măsurării satisfacției clienți (studenți / masteranzi), universitatea monitorizează informațiile referitoare la percepția lor asupra satisfacerii cerințelor acestora, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Responsabilitatea în acest sens revine **Prorectorului** iar metoda utilizată în acest sens este sondaj de opinie pe bază de *Chestionar pentru evaluarea performanțelor cadrelor didactice de către studenți*.

Informațiile sunt analizate de către **Conducere** concluziile fiind discutate în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, iar deciziile sunt documentate *Proces verba al ședinței de Senat*.

Observațiile scrise, precum și reclamațiile referitoare la rezolvarea problemelor legate de satisfacerea cerințelor studenți / masteranzi, ținerea legăturii cu aceștia sau la calitatea serviciilor de instruire și de cercetare furnizate sunt documentate cu toate amănunțele necesare pentru identificarea problemelor de către **funcțiile** desemnate. Sunt stabilite modalitățile de rezolvare a problemelor, cauzele care le-au generat, precum și acțiunile corective/ preventive care sunt întreprinse, cu termene și responsabili pentru aplicarea, verificarea și evaluarea eficacității acestora.

#### 8.2.2. Audit intern

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în Procedura de sistem PS-08-01.

Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității, pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management al calității elaborate și documentele de referință, respectiv pentru a evalua eficacitatea sistemului de management al calității implementat în cadrul organizației.

Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare starea și importanța proceselor și a domeniilor auditate, rezultatele auditurilor precedente, complexitatea activităților desfășurate, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse.

Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate, precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat.

În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor neconformităților sunt întreprinse acțiuni a căror aplicare este verificată și rezultatele sunt raportate managementului.

Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar.

#### 8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

Procesele sunt planificate astfel încât modul de efectuare a activităților să asigure satisfacerea așteptărilor și cerințelor clienților.



Modalitățile de monitorizare și măsurare a activităților de instruire și de cercetare specifice învățământului superior sunt definite în reglementările interne specifice (Ex. Carta Universității) ale universității precum și în reglementările specifice Ministerului Educației, Cercetării și Inovării.

Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor de sprijin, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne.

În cadrul ședințelor conducerii și în cadrul analizei managementului sau ori de câte ori este necesar sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale, respectiv **Președintele** stabilește, dacă este necesar, alți indicatori pentru măsurarea și monitorizarea proceselor și responsabilii cu urmărirea și evaluarea acestora.

### 8.2.4. Monitorizarea și măsurarea serviciului

În cadrul organizației sunt aplicate metode de monitorizare și măsurare a caracteristicilor activităților de învățământ superior și de cercetare, pentru a dovedi că rezultatele lor sunt conforme cu cerințele specificate.

Verificările efectuate la recepția produselor și serviciilor aprovizionate, respectiv pe parcursul derulării activităților de învățământ superior și de cercetare sunt efectuate conform Procedurilor operaționale PO-01 PO-02, PS-03, PO-05, PO-06 și PO-07 iar rezultatele lor sunt consemnate în înregistrările corespunzătoare astfel încât:

- să poată fi observată la timp orice abatere de la condițiile specificate,
- să poată fi întreprinse la timp corecțiile necesare pentru înlăturarea neconformităților,
- să poată fi dovedită conformitatea cu criteriile de acceptare.

### 8.3. Controlul neconformităților

În cadrul organizației, în cazul apariției de neconformități legate de activitățile de instruire și de cercetare specifice învățământului superior, respectiv pentru prevenirea realizării de servicii neconforme, sunt stabilite modalitățile de ținere sub control a acestor neconformități.

Controlul are în vedere identificarea, documentarea, evaluarea produsului/ serviciului neconform, stabilirea măsurilor necesare pentru înlăturarea neconformităților și înștiințarea funcțiilor implicate.

Controlul neconformităților și responsabilitățile aferente sunt reglementate în Procedura de sistem PS-08-03.

### 8.4. Analiza datelor

Pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității, respectiv pentru a identifica necesitățile de îmbunătățire continuă a eficacității sistemului de management al calității, organizația utilizează metode de analiză a datelor, în următoarele situații:

- analiza satisfacției clientului, conform capitolului 8.2.1,
- analiza conformității cu cerințele referitoare la servicii, analiza neconformităților constatate pe parcursul activităților de atrepreneuriat în construcții, precum și analiza caracteristicilor și tendințelor proceselor și oportunitățile pentru acțiuni preventive, conform capitolelor 8.2.3, 8.2.4 și 8.5.3,
- analiza capacității furnizorilor, conform capitolului 7.4.1.

Pe baza rezultatelor obținute **Președintele** decide asupra modificării metodelor de lucru, inclusiv, dacă este necesar, cu acordul clientului.



### 8.5. Îmbunătățire

#### 8.5.1. Îmbunătățire continuă

Organizația și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor și sunt luate în considerare principiile stabilite la planificarea calității și reglementarea proceselor, precum și informațiile privind satisfacția clienților.

Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității. Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor (vezi capitolul 8.4) și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive. Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive.

#### 8.5.2. Acțiune corectivă

În cazul apariției de neconformități legate de procesele sistemului de management al calității, se întreprind acțiuni corective în scopul înlăturării cauzelor acestor neconformități.

**Toți angajații** organizației au responsabilitatea de a rezolva neconformitățile constatate în sfera lor de activitate, contribuind în acest mod la îmbunătățirea calității serviciilor de instruire și de cercetare și funcționarea sistemului de management al calității.

Acțiunile corective se aplică în situații în care apar probleme legate de:

- realizarea activităților de instruire și cercetare specifice învățământului superior,
- produsele/ serviciile aprovizionate,
- reclamații de la clienți,
- sistemul de management al calității,
- procesele de îmbunătățire,
- măsurarea și evaluarea proceselor,
- audituri interne și externe ale sistemului de management al calității.

Sarcinile și responsabilitățile referitoare la modul de aplicare a acțiunilor corective sunt reglementate în Procedura de sistem PS-08-02, respectiv în cazul auditurilor interne în Procedura de sistem PS-08-01.

#### 8.5.3. Acțiune preventivă

Pentru a elimina cauzele neconformităților potențiale și în vederea prevenirii apariției acestora se întreprind acțiuni preventive adecvate efectelor problemelor potențiale.

Acțiunile preventive se aplică în următoarele situații:

- la introducerea de metode de lucru noi,
- pornind de la acțiunile corective, în cazul generalizării problemelor, cu scopul prevenirii reapariției neconformităților depistate,
- eliminarea cauzelor neconformităților potențiale,
- pentru îmbunătățirea calității în urma unor activități de analiză.

Dacă este necesar sunt efectuate analize în aceste domenii și sunt desemnate funcțiile care mențin înregistrări referitoare la analize, măsurile preventive stabilite cu termene și responsabili, verificarea aplicării acestora, analizarea eficacității măsurilor preventive stabilite și aplicate.



# MANUALUL CALITĂȚII

## Capitolul 8: Măsurare, analiză și îmbunătățire

---

Sarcinile și responsabilitățile privind modul de aplicare a acțiunilor preventive sunt reglementate în Procedura de sistem PS-08-02.

Managementul organizației este informat despre măsurile corective/ preventive ori de câte ori este necesar sau în cadrul analizelor efectuate de management.