



UNIVERSITATEA OVIDIUS DIN CONSTANȚA

MC – 001
Ed.3 Rev.2

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Pag. : 1/81

UNIVERSITATEA OVIDIUS DIN CONSTANȚA

B-dul Mamaia, nr. 124, 900527, Constanța,
Aleea Universității, nr. 1, Corp A (Campus), Constanța
Tel: +40 241 511 512, +40 241 606465, Fax: +40 241 618372
www.univ-ovidius.ro

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

SR EN ISO 9001:2008

Ediția 3 Revizia 2

Exemplar Nr.

ELABORAT,

VERIFICAT,

APROBAT,

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității Conf.univ.dr. Florin Anghel Prof.univ. dr. Tiberius-Dănuț EPURE

DATA,
20.11.2012

Data aprobării este data la care intră în vigoare documentul.

Copyright © 2012 UNIVERSITATEA OVIDIUS DIN CONSTANȚA

Toate drepturile asupra acestui manual al sistemului de management al calității aparțin **UNIVERSITĂȚII OVIDIUS DIN CONSTANȚA**. Reproducerea integrală sau parțială a textului sau ilustrațiilor din acest manual al sistemului de management al calității este permisă numai cu acordul prealabil scris al **UNIVERSITĂȚII OVIDIUS DIN CONSTANȚA**.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

CUPRINS

1. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII
 - 1.1. Adresa și principalele locații
 - 1.2. Istoric. Cadrul juridic
 - 1.3. Structura organizațională
2. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE. TERMINOLOGIE ȘI DOCUMENTE DE REFERINȚĂ
 - 2.1. Scop și domeniu de aplicare
 - 2.2. Definiții
 - 2.3. Abrevieri
 - 2.4. Documente de referință
3. MODIFICĂRI, APROBARE ȘI DIFUZARE
 - 3.1. Modificări aduse
 - 3.2. Aprobare
 - 3.3. Difuzare
4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
 - 4.1. Cerințe generale
 - 4.2. Cerințe privind documentația
 - 4.2.1. Generalitati
 - 4.2.2. Manualul calității – proprietate, redactare și difuzare
 - 4.2.3. Controlul documentelor
 - 4.2.4. Controlul înregistrărilor
5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI
 - 5.1. Angajamentul managementului
 - 5.2. Orientarea către student și client
 - 5.3. Politica privind calitatea
 - 5.4. Planificare
 - 5.4.1. Obiectivele sistemului de management al calității
 - 5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității
 - 5.4.3. Cerințe legale și alte cerințe aplicabile
 - 5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare
 - 5.5.1. Responsabilitate și autoritate
 - 5.5.2. Consultare și comunicare internă și externă
 - 5.6. Analiza efectuată de management
 - 5.6.1. Generalități
 - 5.6.2. Elemente de intrare ale analizei
 - 5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1. Asigurarea resurselor

6.2. Resurse umane

6.2.1. Generalități

6.2.2. Competență, conștientizare și instruire

6.3. Infrastructura

6.4. Mediul de lucru

7. REALIZAREA SERVICIULUI

7.1. Planificarea realizării serviciului

7.2. Procese referitoare la relația cu studentul/clientul

7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la serviciu

7.2.3. Comunicarea cu studenții/clientii

7.3. Proiectare și dezvoltare

7.4. Aprovizionare

7.4.1. Procesul de aprovizionare

7.4.2. Informații referitoare la aprovizionare

7.4.3. Verificarea produsului/serviciului aprovizionat

7.5. Producție și furnizare de servicii

7.5.1. Controlul realizării serviciului

7.5.2. Validarea proceselor

7.5.3. Identificare și trasabilitate

7.5.4. Proprietatea clientului

7.5.5. Păstrarea produselor

7.6. Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

8.1. Generalități

8.2. Monitorizare și măsurare

8.2.1. Satisfacția studentului/clientului și a altor părți interesate

8.2.2. Audit intern

8.2.3. Monitorizare și măsurare procese

8.2.4. Monitorizare și măsurare serviciu

8.3. Controlul neconformităților

8.4. Analiza datelor

8.5. Îmbunătățire continuă

8.5.1. Îmbunătățire continuă

8.5.2. Acțiuni corective și acțiuni preventive

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****1. PREZENTAREA UNIVERSITĂȚII****1.1. Adresa și principalele locații**

Universitatea Ovidius din Constanța este cea mai importantă instituție de învățământ superior din Dobrogea și un important pol educativ și științific în întreaga regiune de Sud Est a României.

Sediul **Universității Ovidius din Constanța** este situat în:

Bulevardul Mamaia, nr. 124, Constanța, COD 900527, OP nr. 03.

Date de contact:

Tel/Fax: 0241 - 606 467; 0241 – 606 433;

Sediile tuturor structurilor funcționale ale **Universității Ovidius din Constanța** (Facultăți, Direcții, Departamente, Centre) sunt amplasate în municipiul Constanța.

1.2. Istoric. Cadrul juridic

Unitate de învățământ superior de stat, reprezentativă în sistemul național de învățământ superior, **Universitatea Ovidius din Constanța** continuă, din anul 1961, o tradiție a excelenței și inovației în educație și cercetare, prezentându-se astăzi ca o instituție de învățământ superior modernă, aflată într-o fază de reconstrucție veritabilă, confirmând autentice disponibilități de creație științifică și tehnică, dar și ca unul dintre centrele universitare puternice din România în măsură să satisfacă, prin dinamismul său, cerințele de educație și specializare ale tinerilor, la nivel regional și național, precum și la nivel internațional.

Necesitatea existenței unei instituții academice în Dobrogea a fost relevată de demersurile privind înființarea **Institutului Pedagogic** constănțean, prin *Ordinul Ministrului Educației și Învățământului Nr. 654/1961*. **Institutul Pedagogic de 3 ani** a avut în structura sa **Facultatea de Filologie**, cu secția de *Limbă și Literatură română*, **Facultatea de Matematică**, cu secția de *Matematică*, **Facultatea de Fizică și Chimie**, cu secția de *Fizică - Chimie și Cunoștințe Industriale teoretice și practice*, și **Facultatea de Științe Naturale** cu secția de *Științe naturale și cunoștințe agricole teoretice și practice*.

După acest prim pas în consolidarea unei instituții furnizoare de educație în zona dintre Dunăre și Marea Neagră, în anul 1964, s-a înființat *Secția de Istorie - Geografie*, în cadrul **Facultății de Filologie**, facultate careia i s-au adăugat, în anul 1971, noi profiluri prin secția *Română - Rusă* și respectiv *Română - Engleză*, căpătând apoi statut universitar cu durată de studii de 4 ani în 1984, prin *Secția de Română - Rusă*. De asemenea, în același an, 1971, a luat ființă **Facultatea de Educație Fizică**. Ulterior, prin *Decretul Consiliului de Stat Nr. 147 din 5 iunie 1974*, **Institutul Pedagogic de 3 ani** a devenit **Institutul Pedagogic Constanța**.

Prin *Decretul Consiliului de Stat Nr. 209 din 12 ianuarie 1977*, **Institutul Pedagogic** s-a transformat în **Institut de Învățământ Superior**, cu o singură facultate - **Facultatea de Învățământ Tehnic și Pedagogic**, având în componență *Secția de Tehnologia Sudării* - cursuri de zi și cursuri serale, *Secția de Construcții Hidrotehnice* - cursuri de zi

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

și cursuri serale, *Secția Îmbunătățiri Funciare* - cursuri de zi și cursuri serale, *Secția Tehnologia Petrolului și Petrochimie* cursuri serale, la care s-au adăugat secțiile mai vechi cu profil filologic și, respectiv, *Științe ale Naturii*.

Ulterior, prin *Decretul Consiliului de Stat* Nr. 213, din anul 1984, secțiile cu profil pedagogic s-au desființat, iar **Institutul de Învățământ Superior** a devenit **Institut de Subingineri**.

Un element important îl reprezintă momentul 1990, când învățământul universitar tomitan a renăscut. Ca urmare a unei largi inițiative a unor intelectuali de marcă ai Constanței, **Institutul de Subingineri** s-a transformat în Universitate. Astfel, prin *Hotărârea Guvernului României* Nr. 225 din 7 martie 1990, Institutul s-a transformat în Universitate, cu statut independent.

Intervalul 1991-2006 a fost marcat de modificări importante în structura **Universității Ovidius din Constanța**, în strânsă corelare cu necesitățile impuse de mediul socio-economic și tendințele de dezvoltare în domeniile educației și cercetării. Tot acum au apărut noi profiluri și domenii precum: **Fizică, Teologie Ortodoxă, Drept, Științe Administrative, Informatică, Farmacie, Agricultură, Geografie, Electronică, Birotică, Profil pedagogic, Psihologie, Asistentă socială, Muzică, Teatru, Arte plastice, Energetică, Contabilitate, Finanțe, Marketing, Horticultură, Științe Politice, Științe ale comunicării**. De asemenea, numărul specializărilor a crescut, oferind șanse de instruire pe un spectru deosebit de larg de direcții, sprijinindu-se pe o bază materială în plin proces de extindere și modernizare.

Universitatea Ovidius din Constanța face parte din Sistemul European al Învățământului Superior, constituit în anul 2005. În **Universitatea Ovidius din Constanța** a fost implementat Procesul Bologna, după cum urmează: începând cu anul universitar 2005-2006, pentru programele de licență și doctorat; începând cu anul 2008-2009, pentru programele de masterat. În intervalul 11-13 noiembrie 2009, Universitatea Ovidius din Constanța a fost evaluată instituțional de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (A.R.A.C.I.S.). În același an, A.R.A.C.I.S. a conferit calitatea de „*Instituție furnizoare de programe de formare a cadrelor didactice prin D.P.P.D.*”.

În urma procesului de evaluare instituțională, prin decizia Biroului Executiv al Consiliului **A.R.A.C.I.S.**, din data de 21.01.2010, **Universitatea Ovidius din Constanța** a obținut calificativul **GRAD DE ÎNCREDERE RIDICAT**.

Conform evaluării MECTS din 2011, **Universitatea Ovidius din Constanța** a fost încadrată în categoria **Universități de educație și cercetare științifică**. În urma ierarhizării programelor de studii pe domenii, **Universitatea Ovidius din Constanța** are 2 programe în categoria A, 17 programe în categoria B, 12 programe în categoria C, 3 programe în categoria D și 8 programe în categoria E.

Universitatea Ovidius din Constanța este o instituție de învățământ superior de stat, parte componentă a sistemului de învățământ din România, autonomă, cu personalitate juridică, cu caracter nonprofit, caracter public și statut apolitic (Legea Educației Naționale nr. 1, Art. 114). În baza autonomiei, **Universitatea Ovidius din Constanța** are dreptul de a se autoconduce, autoorganiza, potrivit necesităților proprii și cu respectarea prevederilor legale.

Cadrul juridic și organizatoric al funcționării **Universității Ovidius din Constanța** (inclusiv ale facultăților și specializărilor) rezultă din următoarele documente oficiale:

- *Ordin al Ministrului Învățământului și Culturii nr. 654 / 3 august 1961* de înființare a Institutului Pedagogic din Constanța;
- *Decretul Consiliului de Stat nr. 147/1974* care vizează trecerea secției cu profil filologic la durata de 4 ani;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- *Decretul Consiliului de Stat nr. 209/1977* de transformare a **Institutului Pedagogic** în **Institut de Învățământ Superior** cu o singură facultate de învățământ tehnic și pedagogic;
- *Decret al Consiliului de Stat nr. 213/1984* care atestă transformarea **Institutului de Învățământ Superior** în **Institut de Subingineri**, cu structura de facultate subordonată **Institutului de Construcții din București**;
- *H.G. nr. 225 / 27.03.1990* de transformare a **Institutului de Subingineri** în **Universitatea Ovidius din Constanța**. Așadar, **Universitatea Ovidius din Constanța** a fost înființată și funcționează în baza *H.G. nr. 225 / 27.03.1990* prin transformarea **Institutului de Subingineri** în **Universitatea din Constanța**.

Prin Ordinul Ministrului Învățământului și Științei nr. 4894/22.03.1991 **Universitatea din Constanța** se denumește **Universitatea Ovidius din Constanța**.

1.3. Structura organizațională

În prezent, structura **Universității Ovidius din Constanța** cuprinde 16 facultăți (<http://www.univ-ovidius.ro/pagini/contact>):

- ◆ Facultatea de Medicină Dentară
- ◆ Facultatea de Științe Economice
- ◆ Facultatea de Istorie și Științe Politice
- ◆ Facultatea de Farmacie
- ◆ Facultatea de Medicină
- ◆ Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației
- ◆ Facultatea de Litere
- ◆ Facultatea de Educație fizică și Sport
- ◆ Facultatea de Teologie
- ◆ Facultatea de Matematică și Informatică
- ◆ Facultatea de Fizică, Chimie, Electronică și Tehnologia Petrolului
- ◆ Facultatea de Arte
- ◆ Facultatea de Științe ale Naturii și Științe Agricole
- ◆ Facultatea de Drept, Științe administrative și Sociologie
- ◆ Facultatea de Construcții
- ◆ Facultatea de Inginerie mecanică, industrială și maritimă.

Structura administrativă cuprinde direcțiile, structurile, liniile de subordonare și circuitele de luare a deciziilor, descrise în Organigrama Universității Ovidius din Constanța.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

2. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE. TERMINOLOGIE ȘI DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

2.1. Scop și domeniu de aplicare

Acest manual are ca obiectiv descrierea și funcționarea sistemului de management al calității din cadrul **Universității Ovidius din Constanța**, în scopul de a satisface cerințele clienților și cele ale standardului SR EN ISO 9001:2008. Atingerea obiectivelor care urmăresc satisfacerea cerințelor clienților se realizează prin demersul de îmbunătățire continuă a eficienței proceselor. Prezentul manual se dorește a fi un document care să se constituie într-o dovadă obiectivă a acestui demers.

Acest manual descrie sistemul de management al calității al **Universității Ovidius din Constanța** și conformitatea acestuia cu cerințele standardului de referință **SR EN ISO 9001:2008**.

Acest manual este destinat:

- utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații, colaboratorii din cadrul universității a politicii în domeniul calității, a obiectivelor calității, pentru a-i familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele **SR EN ISO 9001:2008**, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management al calitatii și asigurarea continuității și actualizării acestuia în condițiile modificării condițiilor de lucru, pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient al calității activităților, conformarea cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calitatii.
- utilizării externe, pentru informarea clienților universității și a altor părți interesate în legătură cu politica în domeniul calității a **Universității Ovidius din Constanța**.

Manualul sistemului de management al calitatii reprezintă "**Cartea de Vizită**" a organizației prin care conducerea **Universității Ovidius din Constanța** își definește și documentează politica, obiectivele și angajamentul cu privire la calitate, a conformării cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Manualul Calității definește sistemul de management al calității și descrie programul de asigurare a calității pentru activitățile din profilul universității, cuprinse în cadrul domeniului de aplicare.

Obiectul principal al manualului calității constă în prezentarea dispozițiilor generale stabilite de universitate pe baza cerințelor specifice de asigurare a calității în domeniul de aplicare.

Măsurile luate de **Universitatea Ovidius din Constanța** privind obiectul de activitate au rolul de a demonstra capacitatea de a ține sub control procesele caracteristice, de a preveni și rezolva orice neconformități și de a folosi mijloace adecvate pentru a evita repetarea acestora.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Calitatea serviciilor este garantată prin menținerea sistemului calității în conformitate cu modelul SR EN ISO 9001:2008.

Elementele descrise în acest manual, procedurile sistemului calității și instrucțiunile de lucru asociate constituie practici obligatorii pentru întregul personal al organizației.

Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității cuprinde atât activitatea didactică și de cercetare, cât și toate activitățile de înregistrare și analiză a comenzilor clienților, analiza cerințelor referitoare la servicii, aprovizionarea cu produse și servicii, realizarea serviciilor, precum și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Excluderile de la cerințele standardului de referință SR EN ISO 9001 :2008 :

Cerința 7.5.2 a standardului SR EN ISO 9001:2008 – **“Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii”** este neaplicabilă, deoarece pentru realizarea serviciilor furnizate de organizație și aparținând domeniului sus menționat nu sunt necesare așa numitele „procese speciale” (*Elementele de ieșire ale tuturor proceselor din organizație sunt verificate prin măsurare sau monitorizate, iar eventualele deficiențe pot fi identificate imediat*).

2.2. Definiții

Acțiune corectivă – o acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente, în scopul prevenirii repetării acestora.

Acțiune preventivă - o acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau alte situații nedorite posibile, cu scopul prevenirii apariției acestora.

Analiza efectuată de management – evaluare oficială efectuată de managementul de la cel mai înalt nivel asupra stadiului și adecvării sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și cu obiectivele.

Asigurarea calității – parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite;

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

Auditor – persoană care posedă competențe pentru a efectua un audit;

Auditul calității – examinare sistematică și independentă în scopul de a determina dacă activitățile referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite, precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor.

Calitate – este dată de totalitatea cerințelor explicite și implicite ale unui produs/serviciu, care asigură integral realizarea scopului pentru care a fost creat și comercializat;

Cerințele calității – sunt expresiile cererilor formulate de beneficiari (utilizatori, consumatori) în timpul cercetărilor de piață și reprezintă comanda socială la un moment dat (sunt exprimate direct de consumatorii chestionați);



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Certificare – procedură prin care o terță parte dă asigurări scrise că un produs, proces sau serviciu este conform cu cerințele specificate;

Client – organizație sau persoană care primește un produs/serviciu;

Competență – abilitatea demonstrată de a aplica cunoștințe și aptitudini;

Conformitate – îndeplinirea de către un produs, proces sau serviciu a condițiilor specificate;

Controlul calității – ținerea sub control a calității, realizată prin aplicarea unor măsuri preventive;

Eficacitate - măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele planificate;

Eficiență - relație între rezultatul obținut și resursele utilizate;

Entitate – articol care poate fi descris și luat în considerare individual;

Evaluarea calității – examinare sistematică a măsurii în care o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate;

Funcțiile calității – sunt rezultatul grupării a două sau mai multe caracteristici înrudite, complementare, care exprimă gradul de satisfacere al nevoii sau a unui segment al acesteia; se pot grupa în trei funcții esențiale: tehnică, economică și socială, după natura aportului adus la satisfacerea nevoii beneficiarului;

Furnizor de educație - persoana care livrează un produs educațional persoanelor care învață;

Indicatorii calității – sunt expresii cifrice sau noționale ale funcțiilor sau ai calității produselor sau serviciilor;

Îmbunătățire continuă - proces de dezvoltare a sistemului de management al calității pentru obținerea îmbunătățirii performanței globale de calitate în acord cu politica de calitate a organizației.

Îmbunătățirea calității – acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație cât și pentru clienții acesteia;

Înregistrare – document care prezintă rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților efectuate;

Management la nivelul cel mai înalt – persoană sau grup de persoane care conduce și ține sub control o organizație de la cel mai înalt nivel;

Managementul calității – ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității;

Managementul Total al Calității – un sistem de management al unei organizații, centrat pe calitate, bazat pe participarea tuturor membrilor săi, prin care se urmărește asigurarea succesului pe termen lung, prin satisfacerea clientului și obținerea de avantaje pentru toți membrii organizației și pentru societate.

Manualul Calității – documentul în care este stabilită politica în domeniul calității și sistemul de management al calității al unei organizații;

Manualul de Asigurare a Calității – documentul care descrie măsurile generale luate de către o organizație referitoare la asigurarea calității;

Neconformitate - nesatisfacerea unei condiții specificate în legătură cu calitatea;

Nivel de calitate – orice măsură relativă a calității, obținută prin compararea valorilor observate cu cerințele;

Obiectiv al calității – ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Obiective în domeniul calității – ceea ce se urmărește sau se are în vedere referitor la calitate;

Organizație – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate;
În acest manual al calității, **Universitatea Ovidius din Constanța** este "**Organizația**" la care face referire standardul de referință **SR EN ISO 9001 : 2008**.

Organizație educațională - organizație care furnizează un produs educațional;

Parametrii calității – sunt expresiile cifrice sau noționale ale proprietăților și caracteristicilor calității produselor;

Planificarea calității – activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitate, precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calității;

Planul calității – document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract;

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 – modalitate specificată pentru executarea unei activități;

Proces - ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire.

Proces educațional - proces care are ca rezultat un produs educațional;

Produs – rezultat al activităților și proceselor;

Produs educațional - produs care se referă la educație;

Produs/serviciu – rezultat al unui proces;

Program de audit – ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un anumit scop;

Proprietățile – sunt toate însușirile specificate ale unui produs/serviciu necesare obținerii lui pentru acoperirea unei nevoi și care conferă produselor/ serviciilor utilitate;

Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care cerințele sale au fost îndeplinite;

Siguranță – termen comun folosit pentru a descrie disponibilitatea și factorii care o influențează: fiabilitatea, mentenanța și respectiv suportul pentru mentenanță;

Sistem de management al calitatii – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea;

Sistemul de Asigurare a Calității – ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri și resurse orientate pentru implementarea managementului calității;

Trasabilitate - aptitudinea de regăsire a istoricului utilizării sau localizării unui produs sau a unor produse similare prin mijloace de identificare înregistrabile;

Verificare – confirmarea în urma examinării și asigurarea de dovezi obiective a faptului că cerințele specificate au fost îndeplinite.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****2.3. Abrevieri**

Termenii utilizați în cadrul prezentului manual sunt conform SR EN ISO 9000:2006, SR EN ISO 9001:2008, SR EN ISO 19011:2011.

AA	Acțiuni de ameliorare (îmbunătățire)
AC	Acțiune corectivă
AIM	Aviz de însoțire a mărfii
AP	Acțiune preventivă
BC	Bon de comandă
BL	Bon de livrare
DRC	Director Calitate
E	Evidență
F	Fișă
I	Înregistrare
L	Listă
MC	Manualul Calității
P	Procedură
PA	Procese auxiliare (de sprijin)
PI	Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire
PL	Plan
PM	Procese de management
PP	Procese principale
PR	Proiect
R	Regulament
RÎ	Registrul înregistrărilor
RMC	Responsabil Managementul Calității
SMC	Sistemul de Management al Calității
C.E.A.C.	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
A.R.A.C.I.S.	Agenția Română de Asigurare a Calității Învățământului Superior

2.4. Documente de referință

- SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de management al calității. Cerințe
 - SR EN ISO 9000 : 2006 Sisteme de management al calității – principii fundamentale și vocabular
 - SR EN ISO 9004 : 2001 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor
 - SR EN ISO 19011:2003 Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu
 - SR ISO IWA 2:2009-Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2008 în domeniul educației.
- Legea Educației Naționale nr. 1/2011.
- HG nr.1175/2006 privind organizarea studiilor universitare de licență și aprobarea listei domeniilor și specializărilor din cadrul acestora;



**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

- OMEdC 3617/2005 privind aplicarea generalizată a Sistemului European de Credite Transferabile
- Ordonanța Guvernului nr. 57/2002 privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică
- Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare
- Legea 288/2004 privind Organizarea studiilor universitare, completată
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- H.G. 681/2011 privind aprobarea Codului studiilor universitare de doctorat
- Carta Universității Ovidius din Constanța și Regulamentele interne aferente acestuia (<http://www.univ-ovidius.ro/regulamente>).

MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII

3. MODIFICĂRI, APROBARE ȘI DIFUZARE

3.1. Modificări aduse

Indice	Obiectul Modificărilor
3.0	Emitere inițială în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2008
3.1	Modificare Politica în domeniul Calității
3.2	Modificări organizatorice în instituție; Modificare Cadrul juridic.

3.2. Aprobare

Redactare		Aprobare		
Nume	Semnătura	Data	Nume	Semnătura

3.3. Difuzare

Distribuirea operativă a prezentului manual se face în format electronic și pe suport hârtie, atât intern cât și extern. Orice copie a prezentului manual tipărită pe suport de hartie sau orice copie salvată în afara rețelei informatice sunt considerate valabile numai după acordul prealabil al RMC (Responsabil Managementul Calității) și semnarea, respectiv notificarea în acest sens din partea RMC.

Responsabilul desemnat (RMC) pentru sistemul de management al calității păstrează **Exemplarul nr.1** al manualului.

NR. EXEMPLAR	DESTINAȚIA	DATA	SEMNĂTURĂ DE PRIMIRE
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			



**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			



4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1. Cerințe generale

Conducerea organizației definește obiectivele sale generale, precum și politica pentru calitate. Fiecare responsabil de departament și de proces trebuie să-și însușească obiectivele generale ale organizației și politica pentru calitate și să-și întocmească propria procedură de lucru sau să o gestioneze pe cea existentă, în conformitate cu aceste obiective.

La toate nivelurile, procesele de management funcționează după principiul **P.D.C.A.**:

- **Plan** – planifică – definește obiectivele, resursele implicate, termenele de realizare și responsabilitățile;
- **Do** – execută ce s-a definit prin:
 - comunicarea obiectivelor părților interesate;
 - furnizarea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor.
- **Check** – verifică – punerea în practică a indicatorilor și utilizarea lor pentru verificarea regulată a îndeplinirii obiectivelor definite.
- **Act** – acționează
 - stabilește planul(/urile) de acțiune pentru corectarea eventualelor abateri față de obiective;
 - punerea în practică a planului(/rilor) de acțiune pentru corectarea abaterilor față de obiectivele propuse.

Fiecare director de departament trebuie să întocmească, să aplice și să urmărească propriul ciclu P.D.C.A. statuat prin procedura aferentă departamentului. Procedura fiecărui departament trebuie să conțină un plan de analiză a cauzelor neconformităților și efectele lor asupra procesului și un plan de monitorizare a procesului.

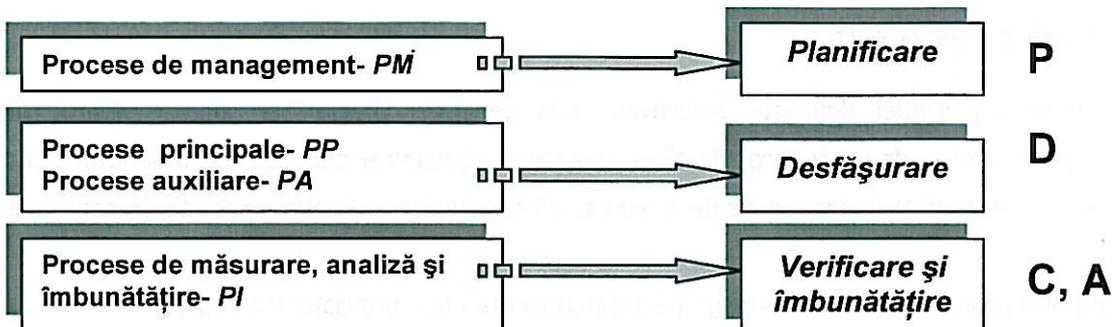
Procesele incluse în SMC sunt structurate în 4 categorii:

- procese de management - **PM**
 - procese principale - **PP**
 - procese auxiliare (de sprijin) - **PA**
 - procese de măsurare, analiză și îmbunătățire - **PI**
- prin procedurile SMC s-a stabilit succesiunea și interacțiunea între procesele incluse în SMC. Astfel, în fiecare procedură de sistem, elaborată ca descriere de proces, sunt precizate:
 - ieșirile din procesele din amonte, care sunt intrări în procesul descris de procedură;
 - ieșirile din procesul descris de procedură care sunt intrări în procesele din aval.
 - prin documentele SMC s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente;
 - sunt asigurate resursele necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor;
 - pentru îmbunătățirea continuă a SMC:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

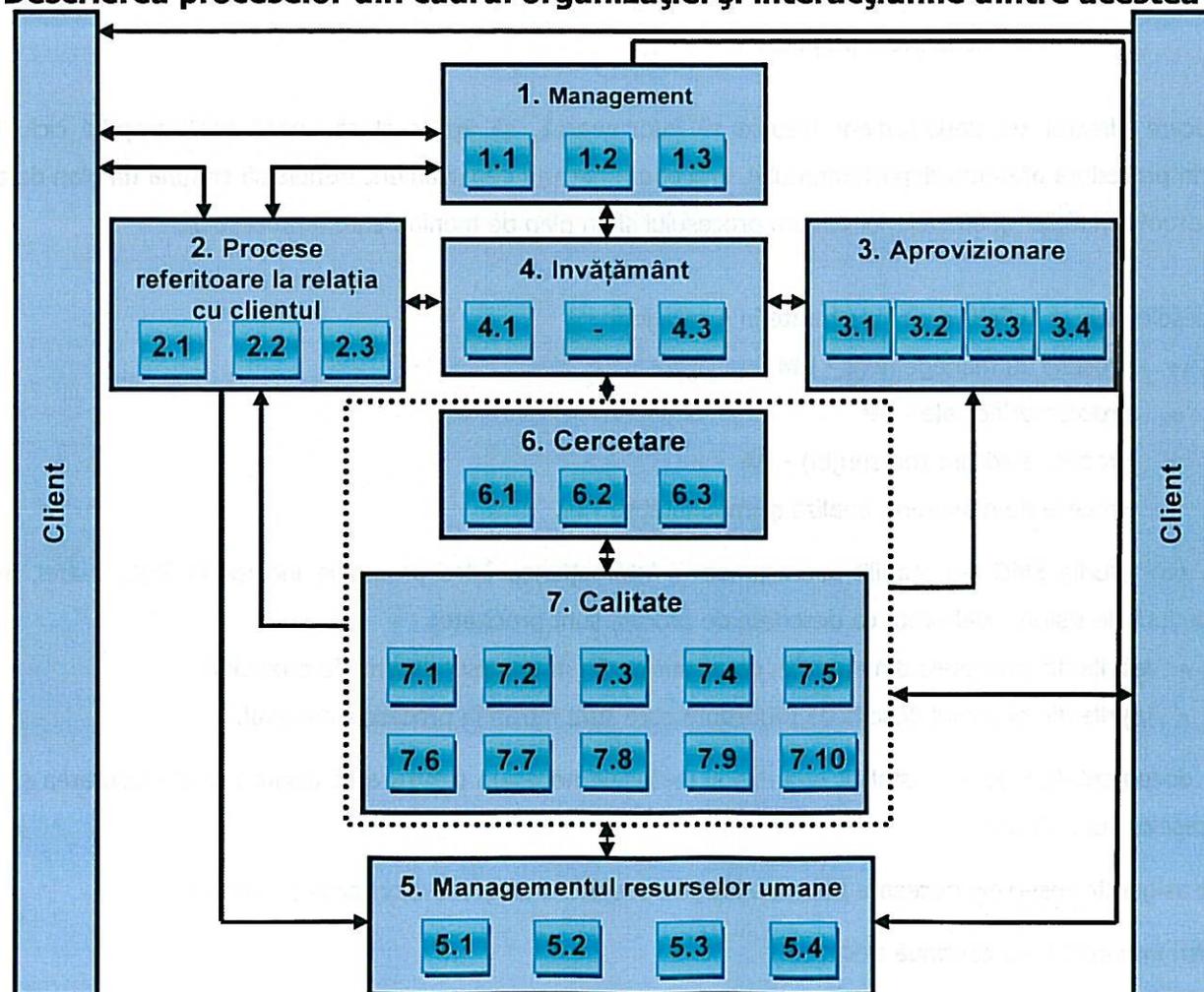
- s-a stabilit ciclul **P-D-C-A** pentru **SMC**, corelat cu structurarea proceselor incluse în SMC; cele 4 categorii de procese s-au încadrat în etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire.



- s-au stabilit obiective specifice ale calității;
- s-a stabilit ciclul **P-D-C-A** pentru **fiecare proces** inclus în SMC, astfel încât din descrierea de proces, rezultă etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire;
- toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate.

➤ sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

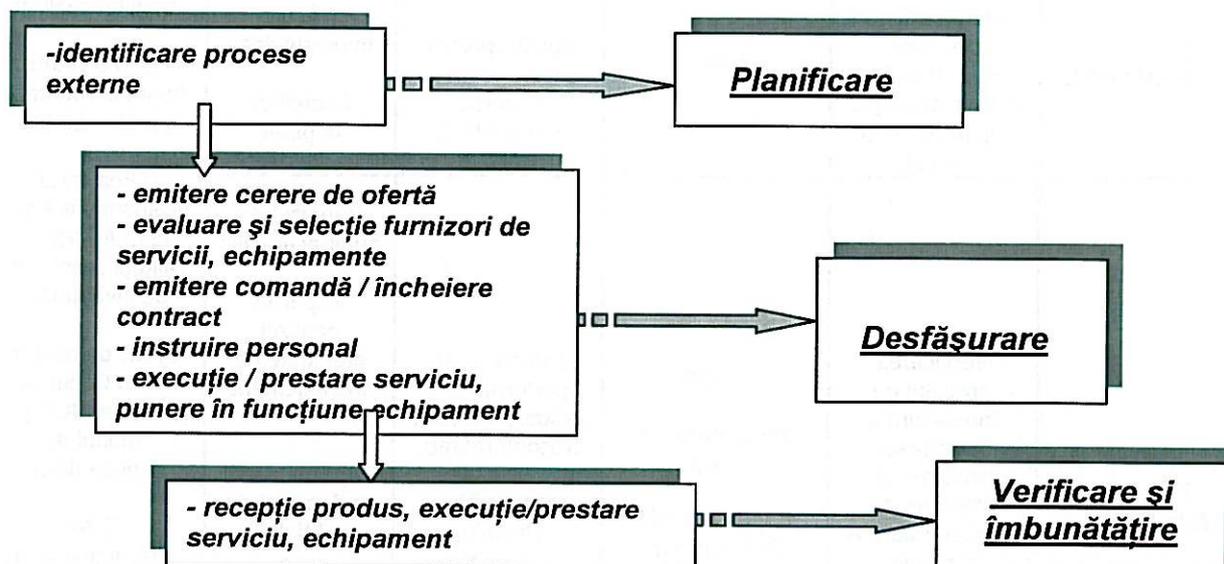
Descrierea proceselor din cadrul organizației și interacțiunile dintre acestea





În cadrul SMC s-au identificat toate procesele externe, respectiv procesele care se desfășoară de către firme terțe, care presupun furnizarea unui serviciu și care pot influența conformitatea produsului/serviciului cu cerințele specificate. În cadrul **Universității Ovidius din Constanța** s-a stabilit metodologia de control a unor astfel de procese.

Descrierea procesului de control al proceselor externe



Pentru fiecare proces din SMC este stabilită, documentată, implementată și menținută o procedură. În această procedură sunt definite:

- Responsabilul de proces;
- Elemente de intrare;
- Schema activităților procesului.
- Elemente de ieșire.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

SUBPROCES	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII	RESPONSABIL	INTRARE	IESIRE	INDICATORI
1.1. PLANIFICARE	Definirea obiectivelor multianuale/ anuale	Rector	Rezultatele din anul anterior Evoluții ale mediului intern și extern	Plan strategic Plan operațional Buget	1) Gradul de realizare a obiectivelor planificate 2) Concordanță buget aprobat/exercițiul bugetar realizat
1.2. IMPLEMENTARE	Utilizarea resurselor în vederea atingerii obiectivelor formulate în planul strategic/ Operațional și buget	Rector	Plan strategic Plan operațional Buget aprobat Resurse materiale și umane	Obiective și măsuri implementate Exercițiul bugetar	3) Indicatori finanțare de bază (IC1 – IC16) 4) Rezultatele evaluării efectuate de CEAC asupra calității procesului de învățământ
1.3. ANALIZĂ	Verificarea gradului de îndeplinire a obiectivelor planificate și a stadiului de implementare a acțiunilor corective / preventive / de îmbunătățire	Rector Șef Comisie de Etică Biroul de Audit Public Intern RMC, auditori interni ai SMC	Indicatori de performanță/ calitate realizați, Neconformități, Nivelul satisfacției clienților (studenți și beneficiari ai rezultatelor cercetării)	Raportul de audit academic Raportul analizei efectuate de management Raportul anual al Comisiei de Etică Raportul anual al Biroului de Audit Public Intern Raportul de audit intern al SMC	5) Nr. de abateri de la Codul de etică al UOC și modul de soluționare 4) Nr. disfuncționalități apărute în procesele administrative și acțiunile corective 5) Nr de neconformități ale SMC

Tabel 2. Subprocesele **Procesului de relatii cu clientii și alte părți interesate**

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

SUBPROCES	DESCRIEREA ACTIVITATII	RESPONSABIL	INTRARE	IESIRE	INDICATORI
2.1. Ofertarea	Analiza cererii de ofertă din punctul de vedere al fezabilității tehnice și economice Analiza individualizării cerințelor clientului și posibilităților procesului Analiza costurilor de realizare	Director Direcția Generală Administrativă Directori centre de cercetare Directori centre de formare	Cererea de ofertă primită din partea clientului	Oferta tehnico-financiara si condițiile de furnizare	Creșterea resurselor materiale pentru dezvoltarea/modernizarea infrastructurii pentru învățământ și cercetare, respectiv a infrastructurii sociale
2.2. Susținerea ofertei și primirea comenzii	Confruntarea cerințelor clientului cu cerințele interne	Director Direcția Generală Administrativă Directori centre de cercetare Directori centre de formare	Oferta trimisă	Comanda clientului	
2.3. Cerințele părților interesate. Confirmarea comenzii	Confruntarea comenzii cu oferta tehnico-financiară	Director Direcția Generală Administrativă Directori centre de cercetare Directori centre de formare	Comanda clientului. Cerințele clienților	Confirmarea comenzii și lansarea procesului de realizare	

Tabel 3. Subprocesele **Procesului Achizitii**

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

SUBPROCES	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII	RESPONSABIL	INTRARE	IESIRE	INDICATORI
3.1. Lansarea procedurii de achiziție de produse/ lucrări	Colectarea referatelor de necesitate aprobate de persoanele autorizate din UOC Verificarea concordanței cu planurile anuale de achiziții/investiții Gruparea pe tipuri/coduri CPV Estimare nivel preț Organizarea procedurii de achiziție	Director Direcția Generală Administrativă	Plan anual de achiziții aprobat de Senatul UOC și Plan anual de investiții aprobat de Senatul UOC și avizat de MECTS Referate de necesitate aprobate de persoanele autorizate din UOC Fonduri disponibile	Procedura de achiziție	1) Încadrarea în cheltuielile de buget aprobate 2) Gradul de satisfacție al beneficiarilor produselor/ serviciilor achiziționate
3.2. Selectarea furnizorilor	Evaluarea și selectarea dintre furnizorii agreați sau potențiali sau Organizarea procedurii de achiziție publică	Director Direcția Generală Administrativă	Cerintele UOC Ofertele tehnico-financiare Informații privind capacitatea tehnică a ofertanților	Numele furnizorului/ furnizorilor	3) Respectarea termenelor de furnizare de produse/servicii
3.3. Contractarea produselor/ serviciilor necesare	Lansarea comenzii Încheierea contractului de furnizare de produse/ servicii	Director Direcția Generală Administrativă	Oferta câștigătoare	Comanda fermă Contractul de furnizare de produse/ servicii	4) Modul de soluționare de către furnizorii de produse/servicii a reclamațiilor în perioada de garanție
3.4. Recepția produselor/ serviciilor	Verificarea calității și a prețului produsului/serVICIULUI și confruntarea acestora cu cerințele contractuale finale sau comanda emisă	Director Direcția Generală Administrativă	Produse/servicii furnizate către UOC	PV de recepție	



**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

SUBPROCES	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII	RESPONSABIL	INTRARE	IESIRE	INDICATORI
4.1. Admitere	Înscriere studenți, derulare concurs admitere, înmatriculare studenți admiși	Decan	Oferta educațională și numărul de locuri pentru admitere Nr. persoane înscrise	Studenți înmatriculați	Gradul de ocupare a locurilor
4.2. Instruire studenți	Activitatea didactică prin cursuri, seminarii, laboratoare, proiecte și practică	Decan	Programele de studiu, resursele umane (profesori), baza materială	Competențe studenți	Nivel de pregătire studenți (promovabilitate și rezultate examene, colocvii, verificări pe parcurs)
4.4. Finalizarea studiilor	Organizarea și derularea examenelor de finalizare a studiilor	Decan	Studenți înscriși la examenul de finalizare a studiilor (care au acumulat toate creditele corespunzătoare specializării și ciclului de instruire abordate)	Absolvenți	Nr. absolvenți/nr. studenți înscriși la examenul de finalizare a studiilor

Tabel 5. Subprocese Procesului Resurse Umane

SUBPROCES	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII	RESPONSABIL	INTRARE	IESIRE	INDICATORI
5.1. Stabilirea necesarului de resurse umane	Identificarea necesarului de resurse umane (nr. oameni, calificare, competențe etc.) în concordanță cu dezvoltarea universității și disponibilul de resurse financiare	Decan Director departament Rector	Activități necesare a fi efectuate și cerințele privind calificarea Norme și standarde specifice privind nr. locurilor de muncă pentru diferite activități Resurse financiare	Necesarul de resurse umane (Statul de personal)	Ponderea cheltuielilor de personal în total cheltuieli
5.2. Angajarea în cadrul organizației	Lansarea și organizarea concursului pentru ocuparea posturilor Angajarea	Comisie de concurs Șef Departament RUF Rector	Locuri vacante în statul de personal Cerere aprobată de către Senat UOC de scoatere la concurs a postului vacant Capacități personale și competențe ale candidaților	Lista angajaților	Rezultate de la evaluarea anuală a angajaților



**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

5.3. Perfecționarea angajaților	Stabilirea necesarului de instruire Planificarea instruirii	Decan Director departament Rector	Schimbări la nivelul cerințelor posturilor	Înregistrări privind instruirile efectuate	Nr. de ore de instruire realizate
--	---	--	---	---	--------------------------------------

Tabel 6. Subprocesele **Procesului Cercetare**

SUBPROCES	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII	RESPONSABIL	INTRARE	IESIRE	INDICATORI
6.1. Planificarea activității de cercetare științifică din universitate	Colectarea propunerilor venite din partea facultăților, departamentelor și centrelor de cercetare Analiza propunerilor Întocmirea planului anual de cercetare	Director Departament Cercetare	Propunerile/preocu pările științifice ale cadrelor didactice și cercetătorilor	Planul de cercetare anual	1) Gradul de realizare al planului de cercetare anual
6.2. Realizarea activității de cercetare	Implementarea Planului de cercetare anual și a obiectivelor specifice din Planul operațional anual	Director Departament Cercetare Directori de Departamente Directori centre de cercetare	Planul de cercetare anual Baza materială Resursele umane Resursele financiare (Finanțare MECTS, contracte de cercetare terți, programe RO și EU)	Rapoarte de cercetare Proiecte Lucrări științifice Produse realizate	2) Indicators finanțare de bază
6.3. Evaluarea activității de cercetare	Compararea obiectivelor propuse prin Planul de cercetare anual și Planul operațional anual cu rezultatele activității de cercetare	Director Departament Cercetare	Rapoarte de cercetare Proiecte Lucrări științifice Produse realizate Rapoarte anuale centre de cercetare	Raportul de audit anual pentru cercetare	3) Gradul de valorificare al rezultatelor cercetării (Raport nr. valorificări/teme cercetare)

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**Tabel 7. Subprocesele **Procesului Managementul Calității**

SUBPROCES	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII	RESPONSABIL	INTRARE	IESIRE	INDICATORI
7.1. Documentația	Managementul și dezvoltarea documentelor în conformitate cu politica organizațională	RMC DRC	Standardele de referință pentru politica organizațională	Manuale, Proceduri, Instrucțiuni, Regulamente, Metodologii	Nr. de situații cu documente care nu respectă procedurile specifice
7.2. Controlul	Audit intern de proces / de produs	RMC DRC	Plan de control	Documente de validare	Nr. de neconformități
7.3. Auditul	Realizarea auditului de sistem	RMC DRC	Standarde de referință / planuri de verificare internă	Raport de audit	Nr. de neconformități
7.4. Tratarea reclamațiilor	Cautarea defectelor și a cauzelor defectelor	RMC DRC	Reclamații de la client	Proces-verbal soluționare	Procentul de reclamații de la client rezolvate - nerezolvate
7.5. Analiza neconformităților	Identificarea neconformităților	RMC DRC Resp. procese	Raport de audit Reclamații	Raport de neconformitate	Nr. de neconformități rezolvate/nerezolvate
7.6. Analiza cauzei rădăcină	Identificarea cauzelor neconformităților	RMC DRC	Raport de neconformitate	Raport de neconformitate	Nr. neconformități
7.7. Acțiuni corective	Acțiuni corective	RMC DRC	Identificarea cauzei rădăcină	Aprobarea soluțiilor	Numărul îmbunătățirilor/an
7.8. Acțiuni de îmbunătățire	Implementarea îmbunătățirilor	RMC DRC	Necesar de achiziționare, fabricare, instruire etc.	Aprobarea intervențiilor, notificarea modificării/îmbunătățirii	Nr. de acțiuni de îmbunătățire validate
7.9. Verificarea acțiunilor de îmbunătățire	Analiza rezultatelor	RMC DRC	Comunicarea implementării / îmbunătățirii	Validarea modificărilor	Nr. de acțiuni de îmbunătățire validate
7.10. Acțiuni preventive	Implementarea acțiunilor preventive	RMC DRC	Rezultatele acțiunilor de îmbunătățire precedente Rezultatele acțiunilor corective precedente	Validarea eventualelor activități de îmbunătățire	Nr. de acțiuni preventive validate



4. 2. Cerințe privind documentația

4.2.1. Generalități

SMC este documentat conform prevederilor SR EN ISO 9001:2008 și cuprinde:

- politica și obiectivele calității;
- manualul sistemului de management - descrie sistemul de management al calității;
- proceduri de sistem – descriu managementul proceselor în conformitate cu prevederile standardului de referință SR EN ISO 9001:2008;
- proceduri de lucru - instrucțiuni de lucru – metodologii - descriu cu amănunte anumite aspecte din procedurile de sistem;
- înregistrări - dovezi ale conformității cu cerințele și ale activității realizate;
- documente organizaționale - Regulamente, organigramă, fișe de post etc.
- documentații tehnice + legislative - autorizații, atestate, standarde, legi, etc.

La stabilirea unei documentații, care să satisfacă cerințele și așteptările părților interesate s-au luat în considerare:

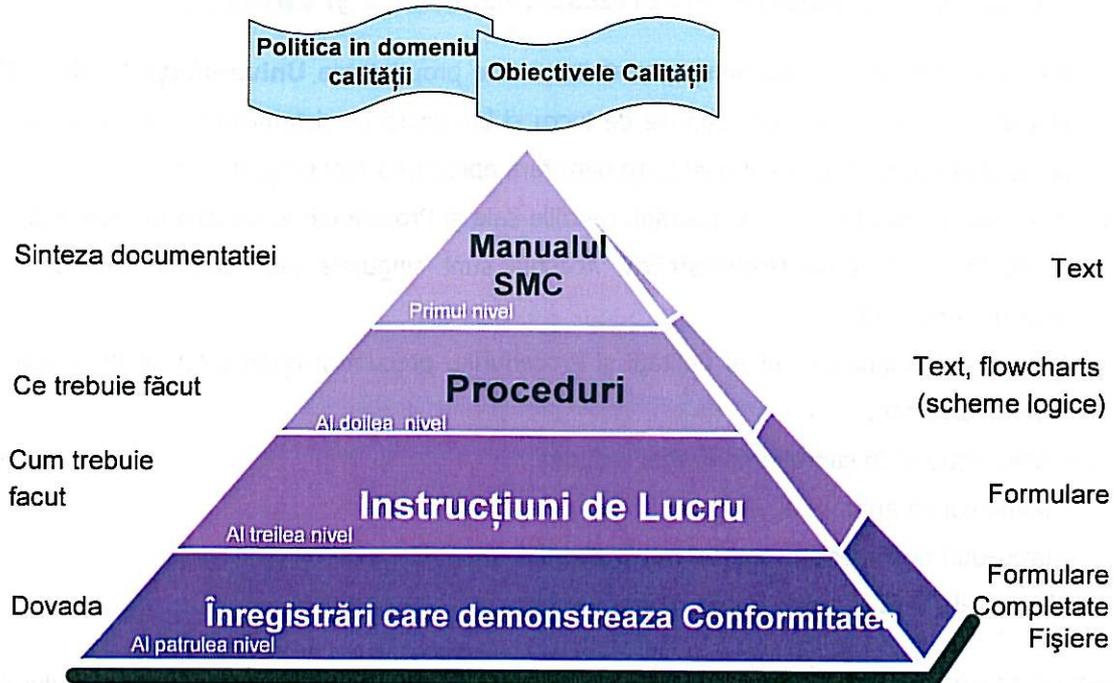
- cerințele contractuale provenite de la Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului, Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior, studenți, clienți și alte părți interesate;
- acceptarea standardelor internaționale, naționale, regionale și ale sectorului de activitate;
- cerințele relevante legale și de reglementare;
- deciziile organizației, etc.

Amplourea documentației sistemului de management al calității este stabilită pentru mărimea **Universității Ovidius din Constanța**, tipul activităților desfășurate aici, complexitatea și interacțiunea proceselor sale și competența personalului din organizație.

Documentația sistemului de management al calității există atât pe suport informatic, cât și pe suport de hârtie.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Structura documentației este următoarea:



Primul nivel al documentației este **Manualul Sistemului de Management al Calității**, care descrie de ce facem ceea ce facem. Al doilea nivel al documentației este format din **Proceduri (sau Regulamente)**, care descriu ce trebuie făcut. Cel de-al treilea nivel al documentației este format din **Instrucțiuni de Lucru (sau Metodologii)**, care descriu modul specific, detaliat, de realizare a anumitor activități. Al patrulea nivel al documentației este format din **Înregistrări**, incluzând **formulare completate, însemnări de la ședințe** și alte documente care demonstrează conformitatea activităților realizate cu procedurile interne, **inclusiv înregistrările în format electronic**. De asemenea, tot pe nivelele 3 și 4 ale documentației apar și documentele legate de client, standardele, cerințele legale în diferite domenii, contracte și alte documente necesare emise de o terță parte.

Procedurile:

Procedurile sunt documente ce descriu operațiunile implicate de funcționarea **Universității** (ce trebuie făcut). O copie (Exemplarul nr.1) a tuturor procedurilor este menținută de către **Rector** într-un biblioraft destinat acestui scop.

Instrucțiunile de lucru:

Instrucțiunile de lucru sunt documente care descriu mult mai detaliat decât o procedură cum trebuie realizată o anumită sarcină. Deseori, aceste instrucțiuni de lucru sunt folosite la **instruirea personalului**.

Formularele:

Aceste documente sunt forma preferată pentru *Instrucțiunile de lucru* și, de cele mai multe ori, se auto-explică prin formă și conținut. Atunci când este foarte complicat, un formular va fi însoțit de instrucțiune de completare a formularului. În general, după ce se completează, formularele se transformă în *înregistrări*, care demonstrează că s-a făcut tot ce se cere



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

prin procedura internă și se arhivează pe o perioadă determinată, conform **Procedurii Controlul Înregistrărilor, cod P 4.2.4.**

4.2.2. Manual și proceduri – Proprietate, redactare și difuzare

- ❖ Prezentul Manual de Management al Calității este proprietatea **Universității Ovidius din Constanța**. Manualul, procedurile, instrucțiunile de lucru și înregistrările sistemului nu pot fi copiate, duplicate sau comunicate partial sau total unei terțe părți fără aprobarea **Rectorului**.
- ❖ Manualul de Management al Calității, reviziile sale și Procedurile și reviziile lor sunt redactate de RMC și aprobate de Rectorul **Universității**. Acestea sunt singurele persoane abilitate să aducă modificări acestor documente.
- ❖ Manualul de Management al Calității și Procedurile, precum și reviziile lor se difuzează numai pe baza listei de difuzare.

Manualul SMC elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al SMC,
- proceduri documentate sau referiri la acestea,
- procesele SMC și interacțiunile dintre acestea.

Manualul SMC este principalul document în care sunt descrise prevederile și cerințele sistemului de management ales. Acesta conține o prezentare a organizației, politica în domeniul calității, organizarea și responsabilitățile în domeniul calității și o prezentare a sistemului de management.

Orice schimbare a politicii în domeniul calității, a structurii organizatorice, a condițiilor tehnice și tehnologice trebuie operate în Manualul SMC existent.

Modificările documentelor SMC se fac în conformitate cu procedura de sistem **Controlul documentelor, cod P 4.2.3.**

Controlul manualului SMC

Cuprinsul manualului SMC

În cuprinsul Manualului SMC se indică fiecare capitol cu titlul, numărul și pagina.

Redactarea manualului

RMC răspunde pentru elaborarea manualului SMC, în baza SR ISO 10013:1997. Manualul constă dintr-un original și un anumit număr de copii. Manualul original redactat prima dată va primi indicativul "Ediția 1/ revizia 0...4". După efectuarea a 5 revizii sau în cazul în care, la o revizie, manualul își schimbă fundamental conținutul, acesta se reeditează, primind indicativul "Ediția n+1/ revizia 0".

Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor, operațională la nivelul **Universității Ovidius din Constanța** prevede parcurgerea următoarelor etape:

- ✓ dezvoltarea unei culturi pro-calitate în Universitate;
- ✓ procedurarea activităților și validarea acestora;
- ✓ definirea funcțiilor de sistem, a organigramei, a circuitului informațional în luarea deciziilor și a procedurilor pentru funcțiile de sistem;
- ✓ definirea strategiei și a politicii în domeniul calității;
- ✓ identificarea și definirea unor modalități de concepere/proiectare și aprobare a **M.C.**;

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

- ✓ desemnarea unui responsabil pentru coordonarea procesului de elaborare, cu stabilirea unui mandat și a unui termen de finalizare;
- ✓ constituirea unei comisii de redactare a **M.C.**, care realizează un studiu diagnostic în scopul evaluării eficienței utilizării **M.C.** existent, dar și în vederea identificării, pe baza Analizei SWOT, modalităților de îmbunătățire a acestuia, în acord cu legislația în vigoare;
- ✓ propunerea elaborată de comisia de redactare se va preda CEAC pentru analiză, propuneri de îmbunătățire sau reformulări.
- ✓ forma finală a **M.C.** se adoptă în ședința **C.E.A.C.** prin vot direct.

Aprobarea manualului

Etaple caracteristice acestui proces constituie parte integrată a funcționalității Sistemului de Management al Calității implementat la nivelul **Universității Ovidius din Constanța**.

Procesul de avizare/aprobare urmărește conformitatea etapelor parcurse în elaborarea **M.C.** cu etapele stabilite în regulamentul de elaborare și revizuire a **M.C.** În cazul în care se constată neconformități, **M.C.** se returnează comisiei de redactare cu observațiile formulate și cu stabilirea unui termen de eliminare a acestora. Dacă nu se constată neconformități, Rectorul **Universității Ovidius din Constanța** aprobă documentele analizate și avizate în prealabil de către membrii Senatului.

Revizuirea manualului

Mecanismul de revizuire a **M.C.** este definit în procedura de elaborare și revizuire a **M.C.** la nivelul **Universității Ovidius din Constanța**. În conformitate cu acest regulament, se recurge la îmbunătățirea/actualizarea **Manualului Calității** în următoarele situații:

- ✓ în cazul modificării politicilor și obiectivelor de asigurare a calității;
- ✓ în cazul unor modificări organizatorice în instituție;
- ✓ în cazul formulării de recomandări în urma unor evaluări interne sau externe;
- ✓ la cererea explicită a organismelor de avizare și aprobare (**A.R.A.C.I.S.**).

Revizuirea prevede parcurgerea următoarelor etape:

- ✓ analiza în **C.E.A.C.** și formularea cerințelor cu privire la modificarea **M.C.**
- ✓ desemnarea unui responsabil pentru coordonarea procesului de revizuire cu stabilirea unui mandat și a unui termen de finalizare;
- ✓ constituirea unei comisii de redactare sau actualizare a **M.C.**, care pe baza mandatului formulat de **C.E.A.C.** realizează un studiu diagnostic în vederea identificării modalităților de îmbunătățire a acestuia, în acord cu legislația în vigoare.
- ✓ propunerea elaborată de comisia de redactare se va preda **C.E.A.C.** pentru analiză, propuneri de îmbunătățire sau reformulări.
- ✓ forma finală a **M.C.** se adoptă în ședința **C.E.A.C.** prin vot direct.

Modificări în conținutul manualului

Fiecare responsabil de proces care propune modificări în manual se adresează RMC. Modificarea se va aplica după analiza RMC și aprobarea Rectorului.

Modificările manualului se consemnează în lista de modificări și se face de către RMC după ce modificarea a fost aprobată în analiza efectuată de management.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****Controlul difuzării manualului**

La nivelul *Universității Ovidius din Constanța*, practica difuzării **M.C.** are în vedere atribuirea unui număr de înregistrare pentru fiecare exemplar, număr ce se trece în tabelul de distribuire, în dreptul fiecărui destinatar.

Totodată, este stipulat foarte clar în *Procedura privind elaborarea, aprobarea, revizuirea și difuzarea documentelor* faptul că **M.C.** constituie proprietatea instituției de învățământ, iar la solicitarea acesteia documentul va fi distrus sau restituit de către destinatari, urmând a fi înlocuit cu o nouă ediție, actualizată la nivelul *Universității Ovidius din Constanța*.

Copii necontrolate

Copiile necontrolate ale manualului sunt actuale numai la data emiterii și pentru că nu mai sunt actualizate, pot fi folosite doar în afara organizației. RMC menține o listă a difuzării acestor copii.

Arhivare, distrugere

RMC răspunde pentru menținerea la deținătorii manualului numai a copiilor în vigoare. Paginile care se înlocuiesc se retrag prompt și se înlocuiesc cu cele modificate, consemnându-se modificarea în lista de modificări.

Rectorul păstrează exemplarul original al manualului sau paginilor înainte de modificare pe care va scrie **"ANULAT"**, iar copiile le distruge. Rectorul menține o listă a exemplarelor perimate arhivate.

Manualul Calității și întreaga documentație aferentă îmbunătățirii SMC implementat la nivelul/în cadrul instituției ovidiene sunt înregistrate și se regăsesc în posesia **Departamentului de Asigurare a Calității Învățământului Superior**, care le gestionează atât în original, cât și sub formă de copii. În vederea reperării cu ușurință, în caz de necesitate, a documentelor, acestea sunt arhivate în dosare, care conțin informații referitoare la perioada de arhivare.

În raport cu procedura de arhivare, care stabilește modul de acces la date și reglementează durata de păstrare a acestora, **Departamentul de Asigurare a Calității Învățământului Superior** asigură așadar, retragerea promptă a documentelor perimate din toate punctele de utilizare și înlocuirea acestora cu ultima revizie valabilă. Relevant este faptul că **Departamentul de Asigurare a Calității Învățământului Superior** păstrează minim un exemplar din fiecare ediție, iar registrul pentru evidența modificărilor precizează schimbările ce au survenit în raport cu ediția anterioară (în integral sau parțial).

4.2.3. Controlul Documentelor

Documentele se gestionează prin intermediul unei proceduri, **Procedura Controlul Documentelor, cod P 4.2.3**, care statutează următoarele aspecte privitoare la documentație :

- Identificarea documentului;
- Elaborarea documentului;
- Aprobarea documentului;
- Difuzarea documentului;
- Reviziile documentului;
- Retragerea din uz a documentelor.

Documentele SMC sunt elaborate, analizate și aprobate de 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, retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Documentele în vigoare care se utilizează în cadrul organizației noastre sunt prezentate în **Lista documentelor interne, cod L 4.2-1.**

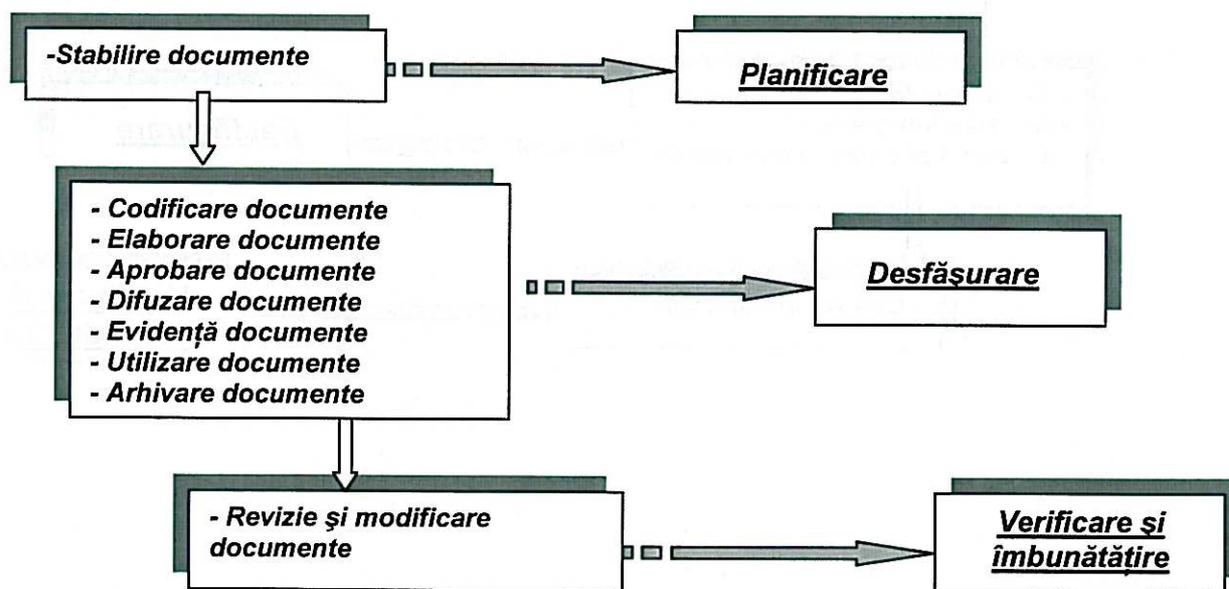
Documentele externe sunt incluse în sistemul propriu de documente (**Lista documentelor externe, cod L 4.2-2**). Toate documentele Sistemului de Management al Calității sunt identificate după denumire și/sau cod.

Documentația și înregistrările Sistemului de Management al Calității sunt concepute astfel încât să fie în măsură să dovedească realizarea calității dorite și eficiența sistemului. Elaborarea documentației Sistemului de Management al Calității, stabilirea formei și conținutului documentelor se realizează pe baza propunerilor Reprezentantului managementului și cu aprobarea Rectorului.

Documentele sistemului de management al calității se regăsesc și în format electronic. Pentru a ține sub control aceste documente, se restricționează accesul la acestea prin folosirea unor parole la pornirea calculatorului și la documentele importante, la deschiderea acestora. Documentele SMC sunt păstrate pe un singur calculator, la Rector.

Documentele în format electronic pot fi modificate doar de către RMC, acestea fiind distribuite controlat angajaților organizației. Pentru a ține sub control formularele care sunt folosite de către angajați (sunt păstrate și pe alte calculatoare), acestea sunt păstrate în format „read-only”, format care nu permite editarea formularului.

În cadrul **Universității Ovidius din Constanța** s-a stabilit procesul de control al tuturor documentelor SMC, inclusiv al celor de proveniență externă.

Descrierea procesului de control al documentelor SMC:**4.2.4. Controlul înregistrărilor**

Diferitele înregistrări se gestionează pe baza procedurii **Controlul înregistrărilor, cod P 4.2.4**, care, la capitolul de elaborare, va prevedea următoarele :

- Identificarea înregistrării;
- Stocarea înregistrării;

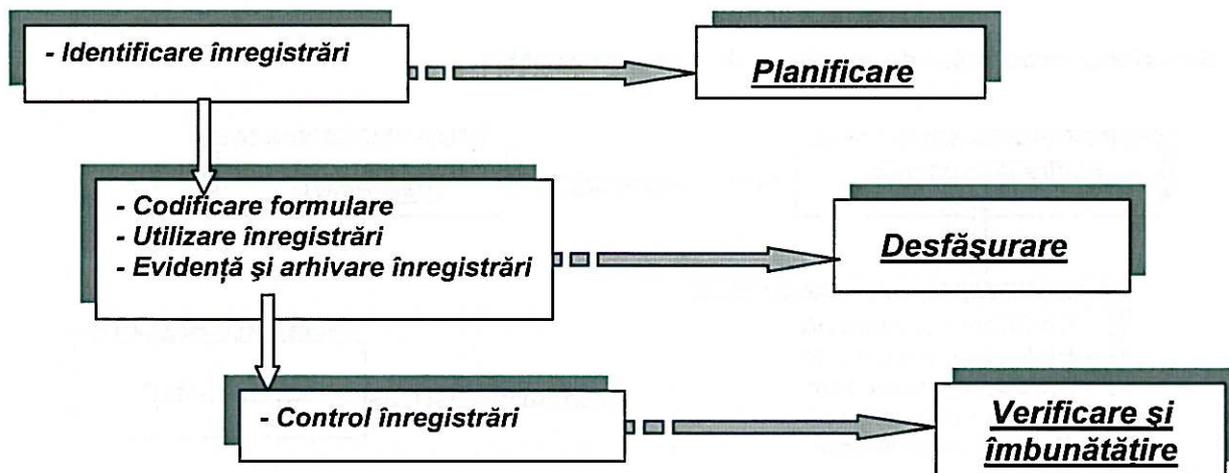
**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

- Protecția înregistrării;
- Accesibilitatea înregistrării;
- Durata conservării;
- Eliminarea sau distrugerea înregistrării.

În procedura **Controlul înregistrărilor, cod P 4.2.4** sunt reglementate sarcinile, responsabilitățile și competențele legate de identificare, completare, păstrare, trasabilitate și arhivare înregistrări ale calității.

Înregistrările calității folosite în cadrul organizației sunt prezentate în **Lista documentelor interne, cod L 4.2-1**. Aceasta stabilește instrucțiunile și responsabilitățile legate de emiterea, completarea, verificarea, păstrarea, identificarea și arhivarea înregistrărilor calității.

Înregistrările SMC sunt stabilite în fiecare document și ele se mențin lizibile, identificabile și regășibile cu ușurință pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și ale funcționării eficiente a SMC.

Descrierea procesului de control a înregistrărilor SMC:



5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1. Angajamentul managementului

Conducerea organizației și-a luat angajamentul pentru dezvoltarea și implementarea SMC și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin:

- ✓ identificarea și îndeplinirea cerințelor studenților și clienților, a prevederilor legale și de reglementare și informarea angajaților în acest sens;
- ✓ stabilirea și actualizarea politicii și obiectivelor calității;
- ✓ evaluarea funcționării și a eficacității SMC și stabilirea acțiunilor de îmbunătățire în cadrul analizelor efectuate de management;
- ✓ asigurarea structurilor și resurselor necesare funcționării și îmbunătățirii SMC;

Pe lângă alte responsabilități referitoare la activitățile sau problemele legate de calitate, managementul de la cel mai înalt nivel al **Universității Ovidius din Constanța** se asigură că:

- ✓ procedurile sunt astfel implementate încât toți angajații să fie conștienți de importanța satisfacerii cerințelor studenților și clienților, conformării cu cerințele legale și alte cerințe;
- ✓ sunt stabilite politica și obiectivele calității;
- ✓ sunt conduse anual ședințe de analiză a performanțelor sistemului de management, conform procedurii.

Analiza Sistemului de Management al Calității, cod P 5.6.

- sunt disponibile resursele necesare derulării adecvate a activităților care afectează calitatea și a celor care afectează direct satisfacția clienților

- ✓ sunt disponibile resursele necesare atingerii obiectivelor;
- ✓ sunt definite responsabilitățile privind aceste elemente;
- ✓ implementarea adecvată și funcționarea sistemului de management precum și continua îmbunătățire a eficacității sale sunt verificate în timpul auditurilor de sistem;
- ✓ sunt stabilite și menținute proceduri documentate pentru identificarea și asigurarea concordanței cu cerințele legale și reglementare. Aceste cerințe legale și reglementare sunt cunoscute și respectate de către angajații implicați.

Rectorul Universității consideră că succesul și atingerea obiectivelor pot fi realizate numai prin implicarea tuturor angajaților și va urmări asigurarea resurselor și mijloacelor necesare într-un mediu stimulat, constructiv, bazat pe colaborarea pe orizontală și pe verticală între compartimentele organizației.

Sistemul de management aflat în subordinea directă a Rectorului acoperă toate compartimentele organizației și va fi utilizat și îmbunătățit pentru a asimila mentalitățile și deprinderile caracteristice unei organizații active și eficiente.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Rectorul Universității Ovidius din Constanța își exprimă angajamentul ferm pentru:

- ✓ îndeplinirea politicii în ceea ce privește calitatea, prin implicarea tuturor angajaților pentru realizarea obiectivelor;
- ✓ respectarea și aplicarea integrală a prevederilor Manualului Sistemului de management al calității și ale tuturor celorlalte documente ale Sistemului de management, care sunt obligatorii pentru întreg personalul organizației;
- ✓ îmbunătățirea continuă a Sistemului de management al calității;
- ✓ facilitarea proceselor continue de învățare și schimbare la nivel organizațional.

Politica pentru Calitate

Actualele orientări ale pieței impun o politică de calitate bazată pe :

- O organizație solidă, dinamică și adaptabilă la cerințele studenților și clienților noștri;
- Respectarea condițiilor reglementate de prevederi legale, statutare și contractuale;
- Îmbunătățirea continuă a calității prin respectarea tuturor cerințelor SR EN ISO 9001:2008 și a cerințelor specifice reglementate;
- Creșterea nivelului profesional și stabilirea de relații cu parteneri consacrați;
- Dezvoltarea învățământului, cercetării și serviciilor oferite către terți;
- Dezvoltarea și modernizarea continuă a bazei materiale.

În acest scop, este necesar ca toate eforturile noastre să se concentreze spre următoarele obiective:

- Satisfacerea cerințelor formative ale studenților și a cerințelor clienților să fie obiectivul prioritar al fiecăruia dintre noi;
- Fiecare dintre noi să fie convins că acest obiectiv este realizabil;
- Gestionarea eficientă a calității;
- Focalizarea atenției spre respectarea exigențelor studentului și clientului, în limitele legii;
- Calitatea să fie mai mult decât un obiectiv, ea trebuie să devină sinonimă cu progresul, sursa permanentă de îmbunătățire continuă.

Consider această politică ca primordială pentru dezvoltarea **Universității Ovidius din Constanța** și mă angajez să supraveghez personal aplicarea sa.

Cer întregului personal, indiferent de poziția în ierarhie, adeviziunea și contribuția sa la aplicarea acestei politici, fără excepții.

Deleg Responsabilului Sistemului de Management al Calității autoritate pentru:

- asigurarea faptului că politica privind asigurarea calității este aplicată și este parte integrantă a culturii organizaționale;
- planificarea îmbunătățirii continue a calității și monitorizarea eficacității sistemului de management al calității;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- animarea, educarea și formarea culturii referitoare la calitate în cadrul organizației.

Conducerea universității, prin Prorectorul responsabil cu Managementul Calității, se va asigura că politica referitoare la calitate:

- este adecvată scopului organizației și corespunde naturii și dimensiunilor serviciilor organizației;
- satisface cerințele și este aplicată pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației și obiectivele sunt stabilite și cunoscute la niveluri relevante și sunt analizate periodic;
- este analizată pentru adecvarea ei continuă.

Prezenta declarație de politică este disponibilă publicului.

Constanța, România
01.11.2012

RECTOR,
Prof. univ. dr. Dănuț-Tiberius EPURE

5.2. Orientarea către student și client

Managementul organizației noastre se îngrijește de stabilirea cerințelor clientului (student sau beneficiar al rezultatelor cercetării-dezvoltării) și de îndeplinirea acestora (a se vedea **7.2.1.** și **8.2.1.** din **MC.**)

Așteptările și cerințele studenților și clienților (inclusiv cele legale și de reglementare) sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor dintre părți și documentate în contracte/comenzi.

Pentru creșterea satisfacției studentului și clientului prin îndeplinirea întocmai a cerințelor și așteptărilor acestuia și a celor legale, acestea sunt analizate reglementat cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor de realizare a serviciului și vor fi acceptate numai acele rezultate care satisfac în întregime cerințele.

Organizația noastră își concentrează întreaga atenție pentru a satisface nevoile prezente și viitoare ale studenților și clienților săi. Focalizarea către student și client se face prin realizarea unor oferte de studiu și de cercetare-dezvoltare avantajoase, utilizarea unor taxe și tarife acceptabile, rezolvarea la termen a cerințelor studenților și clienților și a reclamațiilor sau a sesizărilor acestora, echidistanță față de toți studenții clienții.

Prin orientarea spre satisfacerea studentului/clientului, managementul **Universității Ovidius din Constanța** se asigură că cerințele studentului/clientului sunt identificate, definite și satisfăcute. Identificarea și analiza cerințelor studenților/clientilor se face conform procedurii **Analiza cerințelor studenților/clientilor, cod P 7.2.2** iar măsurarea și monitorizarea satisfacției studentului/clientului - prin intermediul procedurii **Evaluarea satisfacției studenților/clientilor, cod P 8.2.1**. Tot în cadrul procedurii **Analiza cerințelor studenților/clientilor, cod P 7.2.2** sunt identificate toate „**key characteristics**” referitoare la resursele, instrumentele, utilajele, echipamentele speciale necesare realizării serviciului, la resursele și materialele speciale implicate în cerințele studentului/clientului, la tehnologii și metode speciale adecvate satisfacerii cerințelor specificate, la necesitățile speciale de competență și instruire a personalului și la tehnici, mijloace, metode și echipamente necesare testărilor speciale.

Pentru a măsura eficacitatea acestor activități, analiza satisfacției studentului/clientului se va face în cadrul ședinței de analiză a managementului.



5.3. Politica privind calitatea

Conducerea Universității, în conformitate cu obiectivele propuse, a stabilit **Politica referitoare la calitate**, în care a declarat angajamentul ei pentru satisfacerea cerințelor și așteptărilor studenților și clienților, conformarea cu legislația aplicabilă, dezvoltarea, aplicarea și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC. Prin instruirii, se asigură cunoașterea ei de către întreg personalul, iar cu ocazia auditurilor se verifică dacă aceasta este cunoscută și dacă activitatea ce se desfășoară în cadrul organizației este în conformitate cu cele declarate. Analiza actualității politicii și a posibilităților de îmbunătățire a SMC se face în cadrul analizei efectuate de management și este prezentată în procedura de sistem **Analiza efectuată de management, cod P 5.6**.

Prin emiterea politicii SMC, conducerea **Universității Ovidius din Constanța** a stabilit liniile directoare pentru managementul calității.

La stabilirea politicii SMC, conducerea **Universității Ovidius din Constanța** s-a asigurat că această politica este:

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

Într-un **context** competitiv, tandemul vectorilor *Educație-Cunoaștere și Cercetare-Inovare*, ca parte a procesului educațional, constituie esichierul care relevă capacitatea **Universității Ovidius din Constanța** de compatibilizare a acestor **factori-cheie**, care, indispensabil, contribuie la impactul pe care îl generează calitatea ofertei și a activității performante, prestate în instituția constanțeană, asupra mediului socio-economic.

Politica SMC este semnată de către Rector, care își asumă responsabilitatea realizării tuturor obiectivelor. Politica SMC este comunicată tuturor angajaților, este făcută publică și este analizată periodic în ceea ce privește gradul de adecvare. Toți angajații sunt instruiți cu privire la conținutul politicii SMC, pentru a cunoaște și înțelege angajamentul conducerii și obiectivele declarate prin politică.

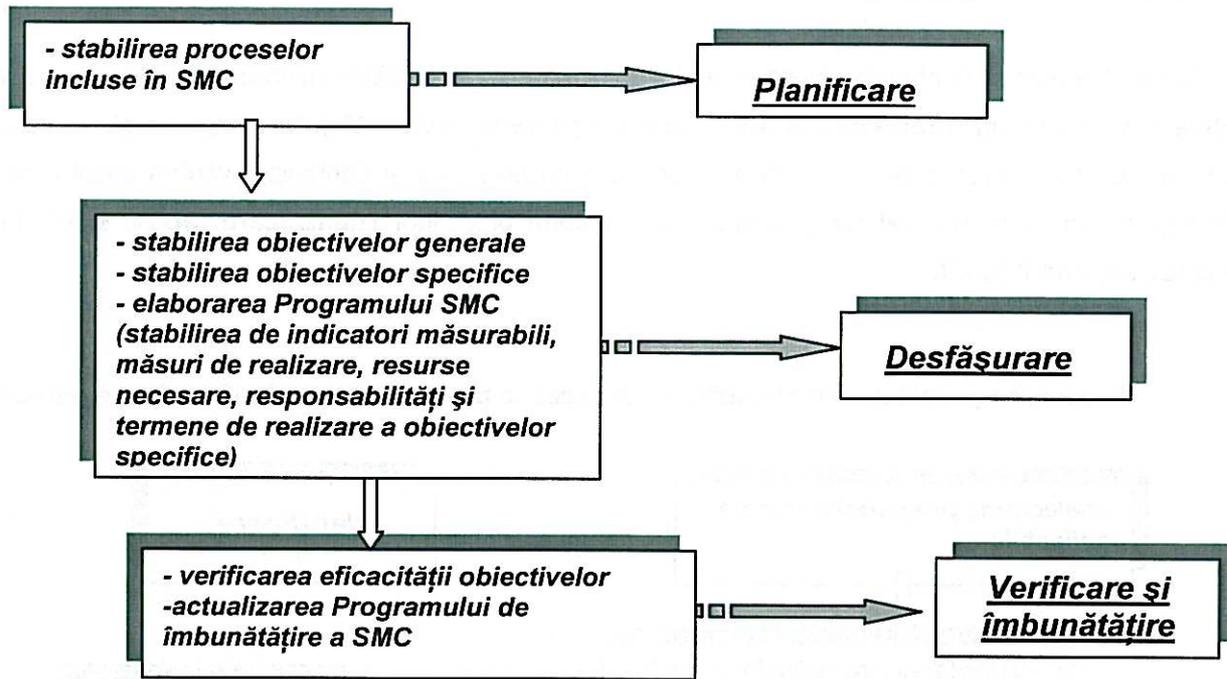
5.4. Planificare

5.4.1 Obiectivele sistemului de management al calității

Pentru îndeplinirea cerințelor reglementare, a cerințelor studenților și clienților, a funcționării și îmbunătățirii continue a SMC implementat, conducerea universității a stabilit obiectivele calității pentru nivelurile relevante ale organizației, astfel ca acestea să fie măsurabile și în concordanță cu „**Politica în domeniul calității**”. Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea reprezentanților managementului, care raportează în cadrul analizelor efectuate de management.



Descrierea procesului de stabilire a obiectivelor calității:



5.4.2 Planificarea sistemului de management al calității

Planificarea SMC constă în:

- identificarea, succesiunea și interacțiunea proceselor;
- stabilirea metodelor de planificare, implementare, analiză și îmbunătățire continuă a proceselor;
- alocarea resurselor necesare pentru funcționarea și dezvoltarea SMC.

Prin planificarea SMC și aplicarea măsurilor stabilite se asigură actualitatea și eficacitatea sistemului și îndeplinirea obiectivelor, inclusiv pe parcursul schimbărilor din cadrul organizației.

5.4.3 Cerințe legale și alte cerințe aplicabile

Pentru a se asigura că toate reglementările legale sau de altă natură aplicabile domeniului de activitate sunt identificate și aplicate, **Universitatea Ovidius din Constanța** a documentat și implementat o procedură de identificare a cerințelor legale și a altor cerințe și de distribuție a acestora persoanelor interesate, procedura **Identificare, acces și conformare cu cerintele legale, cod P 5.4.3**.

Cerințele legale și de altă natură privitoare la domeniul de activitate și calitate sunt identificate din:

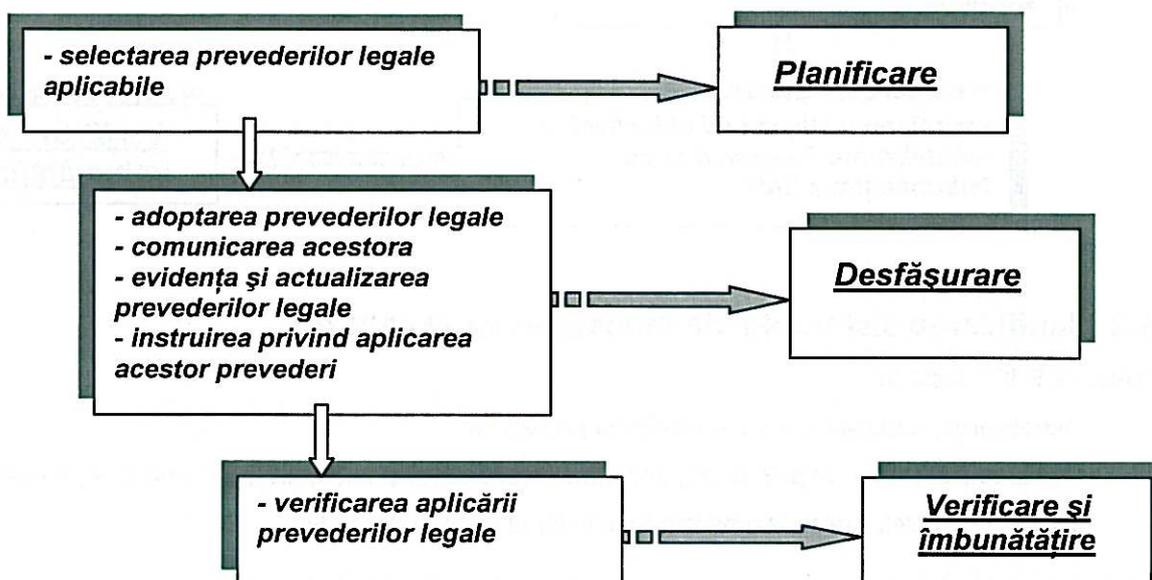
- reglementari legale (legi, ordonanțe, hotărâri de guvern, ordine de ministru, etc.)
- autorizațiile de funcționare din punct de vedere al mediului, PM, PSI;
- norme de SSM aplicabile, standarde naționale și internaționale;
- proiecte, contracte, cerințe ale părților interesate;

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

- reglementări organizatorice interne (ROF, ROI).

Obligațiile ce revin organizației în domeniul său de activitate și al calității sunt comunicate tuturor compartimentelor funcționale/operaționale.

Serviciul Juridic și Contencios menține registre cu toate reglementările aplicabile în domeniu: **Lista actelor normative și a reglementărilor, cod L 5.4.3-1**. Aceste documente reprezintă și lista tuturor reglementarilor legale și de altă natură pe care organizația trebuie să le respecte. Serviciul Juridic și Contencios verifică anual conformarea cu cerințele legale, reglementare, statutare, contractuale, conform procedurii **Identificare, acces și conformare cu cerințele legale, cod P 5.4.3**.

Descrierea procesului de identificare și acces la prevederile legale și la alte reglementări:**5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare****5.5.1. Responsabilitate și autoritate**

SMC a fost elaborat astfel încât să asigure o funcționare eficientă și flexibilă în conformitate cu prevederile legale aferente și cu cerințele stabilite în **Politica referitoare la calitate** și standardul SR EN ISO 9001:2008.

Responsabilitățile și autoritatea sunt definite prin organigrama universității și fișa de post. Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Relațiile din cadrul organizației, responsabilitățile și autoritățile funcțiilor sunt stabilite în: **Organigramă, Regulamentul de organizare și funcționare, Manualul sistemului de management, Proceduri de sistem, Proceduri și instrucțiuni de lucru**, respectiv în **Fișa postului**.

Principalele funcții implicate strict în cadrul sistemului de management al calității sunt:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

A. Rectorul

- este președintele Consiliului de administrație;
- coordonează strategic, supervizează și controlează întreaga activitate din universitate și este responsabil de calitatea și eficiența acesteia;
- coordonează implementarea Planului strategic de dezvoltare a universității în perioada 2012-2016 și adaptarea permanentă a acestuia, prin intermediul Planurilor operaționale anuale, la condițiile interne și externe;
- este ordonator de credite și asigură execuția bugetului anual aprobat de Senatul Universității Ovidius din Constanța;
- asigură colaborarea între facultăți, departamente și serviciile funcționale ale UOC și compatibilizarea acțiunilor acestora, fiind garantul menținerii echilibrului și a unui climat universitar caracterizat de echitate și transparență;
- numește și eliberează din funcție personalul didactic, didactic auxiliar și administrativ;
- coordonează procesul de evaluare anuală a personalului, în baza unor criterii unitare, echitabile și cuantificabile, menite să asigure transparența totală și egalitatea de șanse pentru toți angajații;
- dispune înmatriculări și exmatriculări ale studenților;
- numește, la propunerea facultăților și departamentelor, comisiile de concurs pentru încadrarea, titularizarea și promovarea personalului didactic;
- numește comisiile de concurs pentru încadrarea și promovarea personalului didactic auxiliar și administrativ;
- numește comisiile pe facultăți și departamente, la propunerea acestora, pentru examenele de admitere și de absolvire;
- numește comisiile de doctorat, la propunerea Școlilor Doctorale;
- reprezintă universitatea în relațiile cu Ministerul, în Consiliul Național al Rectorilor și în organismele naționale și internaționale la care universitatea este afiliată;
- reprezintă universitatea în relațiile cu persoane fizice sau juridice din afara universității, din țară și din străinătate;
- stabilește, sarcinile prorectorilor;
- poate delega din atribuțiile sale prorectorilor, pe o perioadă determinată. El poate, de asemenea, retrage aceste atribuții, în cazul în care consideră că delegarea lor nu mai este motivată.
- analizează periodic și de câte ori se impune activitatea din domeniul calității și stabilește programul de măsuri ce se impune în urma analizei precum și modificări, când este cazul;
- conduce activitatea organizației, stabilește politica și obiectivele calității și asigură resursele de personal, financiare și tehnice necesare implementării, menținerii și adaptării continue a sistemului de management;
- stabilește obiectivele calității;
- asigură și urmărește menținerea structurii organizatorice, prezentată în organigramă;
- impune tuturor nivelurilor de autoritate și compartimentelor din subordine obligativitatea implementării sistemului de management și asigurarea controlului acestei implementări;
- controlează aplicarea și evaluează eficacitatea sistemului de management al calitatii în cadrul universității, fiind investit cu autoritatea necesară;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- aprobă documentele, manualul calității, proceduri ale funcțiilor de sistem și dispune analizarea periodică a stadiului și eficacității aplicării sistemului de management al calitatii în activitățile desfășurate de organizație, precum și luarea măsurilor ce decurg din această analizare;
- efectuează analiza periodică a eficienței implementării documentelor, în toate compartimentele organizației.

B. Directorul - Direcția Generală Administrativă

- susține rectorul în activitatea de elaborare a propunerii de buget, în analize bugetare, raportări și prognoze bugetare;
- fundamentează propunerile de investiții, supuse aprobării Senatului;
- realizează rapoartele periodice, solicitate de MECTS, cu privire la gradul de realizare a exercițiului bugetar;
- evaluează lunar gradul de cheltuire a fondurilor bugetare și solicită serviciului de specialitate din MECTS, deschiderile de finanțare necesare pentru luna următoare;
- urmărește permanent realizarea întocmai a exercițiului bugetar;
- răspunde pentru coordonarea activităților de aprovizionare, încheierea și urmărirea derulării contractelor;
- participă, alături de rector, la identificarea și atragerea de resurse extrabugetare;
- coordonează toate lucrările de reparații, reabilitări și investiții și răspunde față de Senat și Rector pentru calitatea și conformitatea acestora;
- răspunde de obținerea tuturor proiectelor și avizelor necesare realizării obiectivelor de investiții;
- răspunde de obținerea tuturor avizelor de funcționare ale spațiilor UOC;
- coordonează activitatea de achiziții de bunuri și servicii;
- răspunde de constituirea și întreținerea patrimoniului universității și de inventarierea anuală corectă a acestuia;
- anual supune aprobării Senatului lista cu mijloacele fixe propuse spre casare și, după obținerea avizului MECTS, asigură valorificarea acestora;
- formulează propuneri pentru Consiliul de Administrație și Senatul Universității cu privire la optimizarea gestionării bazei materiale a universității;
- coordonează activitatea Cantinei și Căminului studentesc și face propuneri în vederea eficientizării acesteia;
- coordonează activitatea de întreținere a tuturor spațiilor aparținând universității;
- coordonează activitatea de curățenie și pază a tuturor spațiilor;
- răspunde de organizarea activității PSI în universitate, de respectarea prevederilor legale privind sănătatea muncii și de organizarea activității împotriva calamităților;
- înaintează Consiliului de Administrație și Senatului Universității propuneri cu privire la încadrarea de personal tehnic și administrativ și orice modificări necesare în structura administrativă;
- poate primi și alte sarcini, pe care rectorul universității i le delegă.

C. Reprezentantul managementului pentru calitate

RMC este reprezentantul conducerii privind calitatea și are, în afara altor responsabilități, și autoritate pentru:

- a se asigura că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute în conformitate cu SR EN

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

- a raporta conducerii despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clienților;
- a reprezenta conducerea în relațiile cu terții privind SMC;
- a raporta Rectorului performanța sistemului de management, pentru analizare, inclusiv recomandări pentru îmbunătățire;
- asigurarea generării și colectării informațiilor și datelor care formează baza de cunoștințe pentru ședințele de analiză ale managementului, incluzând nevoile de îmbunătățire;
- a se asigura de existența conștiinței privind calitatea în diferite arii funcționale ale organizației;
- rezolvarea diferitelor probleme legate de calitatea serviciilor, produselor și a sistemului de management.

5.5.2. Consultare și comunicare internă și externă

Pentru a putea îmbunătăți fluxul informațional dintre departamente, personalul universității și cel cu părțile externe în legătură cu sistemul de management, sunt definite canalele de comunicație.

Majoritatea comunicărilor cu părțile externe sunt făcute în legătură cu încadrarea în termenii legali ai activităților desfășurate și cu cei contractuali. În cadrul universității sunt stabilite și menținute modalități de comunicare internă între diferite funcții interesate ale sistemului, precum și modul de comunicare externă cu părțile interesate, astfel încât să se asigure o gestiune eficientă a tuturor informațiilor utile SMC.

Universitatea Ovidius din Constanța aplică următoarele forme de comunicare și informare internă:

Natura	Denumire	Frecvența	Participanți	Înregistrări
COORDONARE	Analiza efectuată de management	Anual	Senatul UOC	Procesul Verbal al analizei efectuate de management
	Analiza proiectelor	Pe faze de execuție, conform planificării	Comisia de avizare numită de rector	PV de avizare internă
OPERATIVĂ	Instruiri de Protecția Muncii și PSI	Început de proiect/ angajat nou	Responsabil PM și PSI Angajații instruiți	Fișă de instructaj PM și PSI
	Instruiri privind calitatea Prezentarea obiectivelor/ atribuțiilor	Început de proiect/ angajat nou	Echipa de proiect / Angajați participanți	PV ale ședinței de lucru a echipei de proiect/ Conform cap. 6.2.
	Discuție operativă	Zilnic	Șefi departamente/echipe Angajați participanți	

Pentru comunicarea **externă**, cu clienți, furnizori, parteneri, autorități de reglementare în domeniu, autorități locale și alte părți interesate, pentru primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările părților interesate, **Universitatea Ovidius din Constanța** a stabilit mijloace și metode de comunicare adecvate.

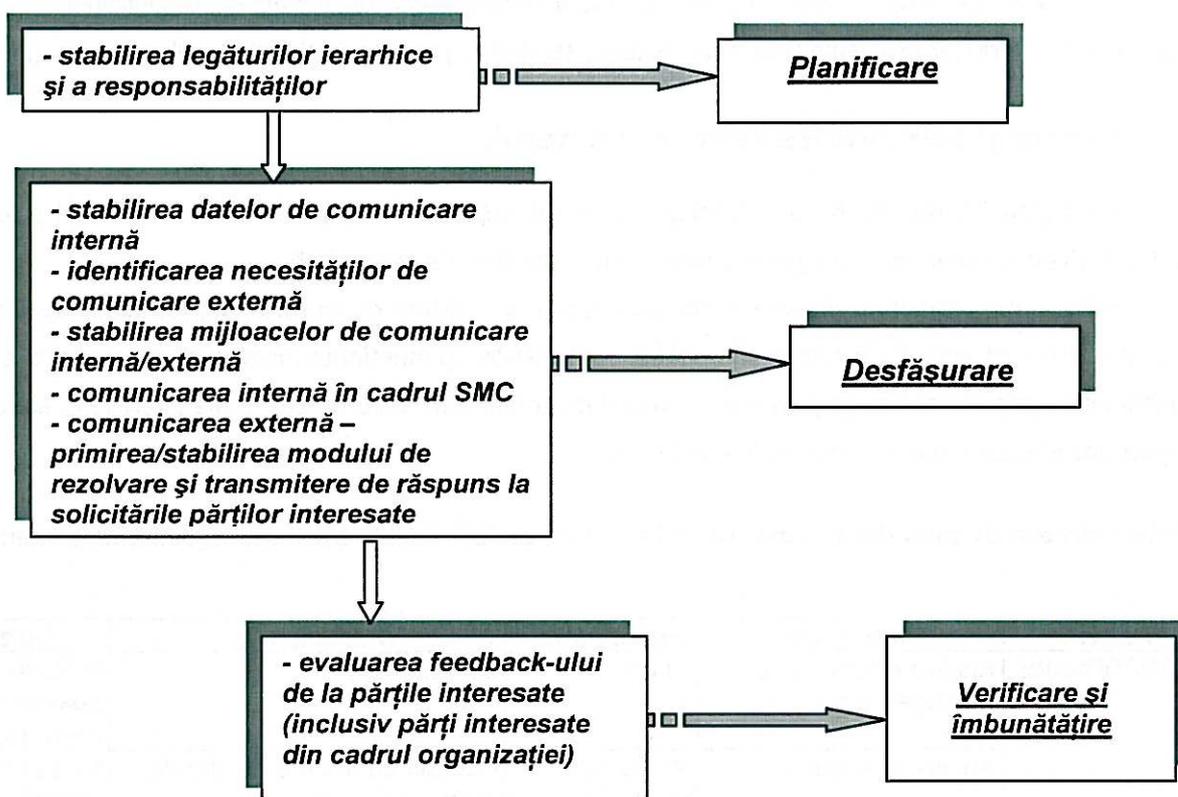
Informații referitoare la serviciu, produs, materiale, procese, etape de realizare, testare etc. provenite de la studenți, clienți, autorități sau alte părți interesate sunt identificate și analizate conform procedurii **Analiza cerințelor**

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

clienților, cod P 7.2.2. Deasemenea, sunt prevăzute măsuri de ținere sub control a tuturor modificărilor apărute în cerințele clientului pe parcursul derulării proceselor de contractare și realizare.

RMC este responsabil pentru înregistrarea problemei / a reclamației / a sesizării / a modificărilor părților interesate. Responsabilul cu Managementul Calității are responsabilitatea de a analiza problema / reclamația / sesizarea / solicitarea / modificarea primită și de a stabili acțiunile care trebuie întreprinse pentru remedierea / eliminarea / reducerea neconformităților și a riscurilor și termenele de rezolvare și verificare.

Descrierea procesului de comunicare internă și externă:



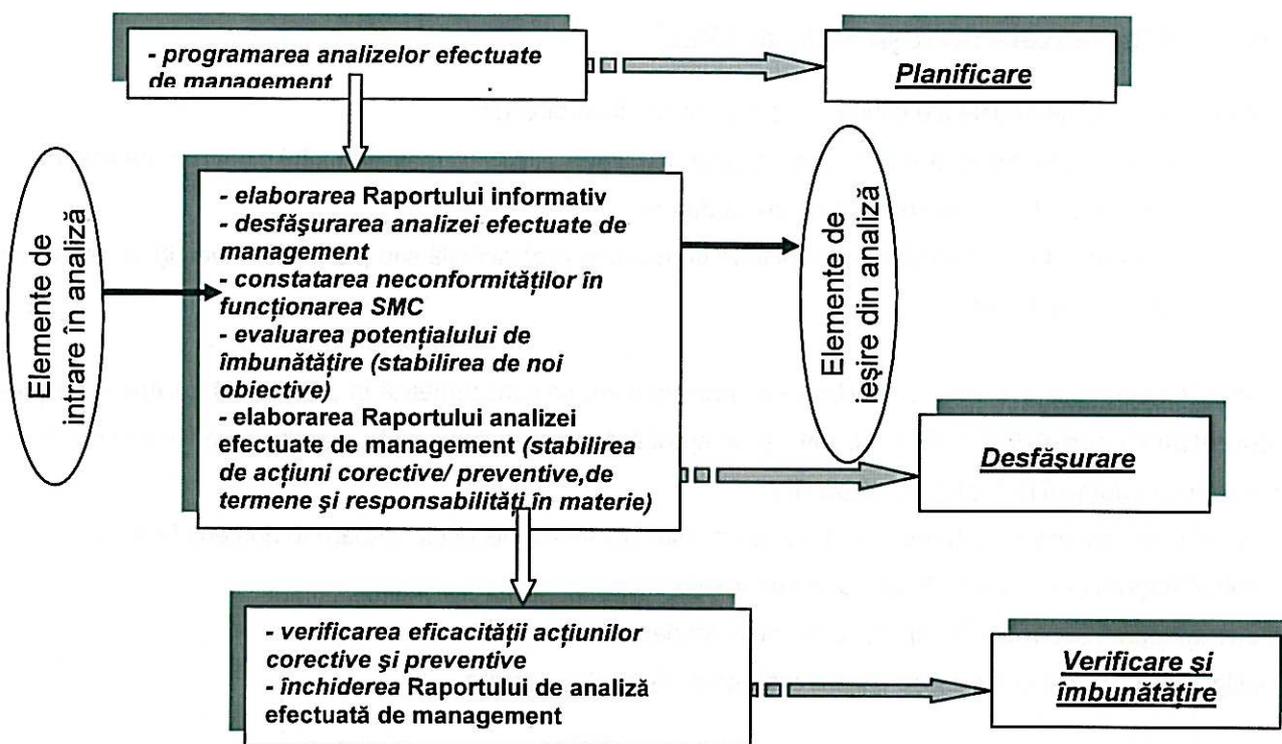
5.6. Analiza efectuată de management

5.6.1. Generalități

Pentru asigurarea funcționării continue și eficiente a Sistemului de Management al Calității, Directorul Calitate și auditorii interni efectuează periodic și planificat analiza sistemului. În cadrul analizei sunt evaluate posibilitățile de dezvoltare și necesitatea modificării Sistemului de Management al Calității, Politicii Calității și a obiectivelor calității.

Analiza efectuată de management este reglementată de procedura **Analiza efectuată de management, cod P 5.6.**, pe baza căreia, anual sau ori de câte ori este necesar, se analizează Sistemul de Management al Calității, asigurând conformitatea și eficiența permanentă a sistemului.

Înregistrările analizei efectuate de management sunt păstrate de RMC.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****Descrierea procesului de efectuare a analizelor de către management:****5.6.2. Elemente de intrare ale analizei**

Informatiile analizate în cadrul analizei anuale sunt stabilite în **Agenda ședinței de analiză a SMC, cod P 5.6-1** și trebuie să fie următoarele:

- Feed-back de la student/client;
- Informații despre funcționarea proceselor și conformitatea serviciilor – rezultate ale acțiunilor de monitorizare și măsurare a proceselor și serviciilor;
- Schimbări care pot afecta calitatea;
- Rezultatele auditurilor interne, externe;
- Starea acțiunilor corective și/sau preventive;
- Rezultatele reviziilor precedente.

Domeniu	Responsabil
Actualitatea politicii și realizarea obiectivelor, obiective viitoare	Rector, responsabili proces
Rezultatele auditurilor interne și externe ale SMC	RMC
Evaluările conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe la care organizația subscrie	RMC, Oficiul Juridic, Biroul Audit Public Intern
Analiza reclamațiilor, observațiilor, gradului de satisfacție al clientului, analiza eficacității controlului furnizării serviciului	RMC, Președinte Comisie de Etică
Performanțele proceselor și conformitatea serviciului	RMC, responsabili de proces
Stadiul acțiunilor corective și preventive	RMC
Analiza acțiunilor stabilite în ședința anterioară	Responsabilii desemnați
Schimbarea împrejurărilor, inclusiv dezvoltări ale cerințelor legale și schimbări care ar putea influența SMC	RMC, responsabili procese
Comunicarea (comunicările) cu părți externe interesate	RMC
Recomandări pentru îmbunătățire	Responsabili de proces



5.6.3. Elementele de ieșire ale analizei

Rezultatele analizei anuale ale conducerii se aplică pe două direcții:

- Ameliorarea eficacității SMC, a proceselor sau a serviciilor – prin intermediul planurilor de acțiuni corective și/sau preventive și de îmbunătățire
- Îmbunătățirea resurselor – prin planuri de formare profesională sau planuri de investiții și revizuirea alocării de resurse.

Deciziile luate în cadrul analizei efectuate de management se consemnează în **„Raportul ședinței de analiză a managementului”, cod P 5.6-2** de către RMC și se aprobă de Rector și cuprinde concluziile privind eficacitatea SMC, măsurile stabilite în domeniile analizate, respectiv:

- modificarea politicii referitoare la calitate (dacă este cazul) și obiectivele viitoare în domeniul calității;
- îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor sale;
- îmbunătățirea serviciilor în raport cu cerințele studentului/clientului;
- asigurarea resurselor necesare pentru realizarea măsurilor stabilite.



6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1. Asigurarea resurselor

Rectorul asigură alocarea resurselor în conformitate cu bugetul aprobat de Senatul **Universității Ovidius din Constanța** pentru:

- implementarea și menținerea SMC și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia;
- creșterea satisfacției studentului/clientului prin îndeplinirea cerințelor și așteptărilor sale;
- atingerea obiectivelor stabilite.

Universitatea Ovidius din Constanța determină și asigură necesarul de resurse pentru a implementa și menține Sistemul de management al calitatii și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestui sistem, creșterea satisfacției studenților/clientilor săi prin îndeplinirea cerințelor lor, conformarea cu cerințele legale și alte cerințe.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură resursele necesare pentru implementarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a Sistemului de management al calitatii, incluzând: instruirii, resurse umane, abilități specializate, resurse financiare, tehnologice, servicii informaționale, infrastructură organizațională etc.

Cerințele privind resursele sunt determinate în timpul planificării calității. Resursele se referă la resursele necesare îmbunătățirii sistemului de management al calitatii, precum și cele necesare îndeplinirii cerințelor studenților/clientilor și asigurării satisfacției acestora.

Fiecare responsabil de proces are ca sarcina utilizarea la întreaga capacitate a resurselor existente pentru funcționarea eficientă a procesului pe care îl gestionează. De asemenea, fiecare responsabil de proces are ca sarcină identificarea și propunerea de noi resurse pentru îndeplinirea obiectivelor care îi revin în cadrul politicii organizaționale privind calitatea.

6.2 Resurse Umane

6.2.1. Generalități

Personalul care efectuează activități care influențează calitatea serviciului trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate. Managementul resurselor umane este reglementat prin procedura **Resurse umane, cod P 6.2**.

În cadrul SMC, politica de formare continuă a personalului este un obiectiv major al conducerii. Politica de formare este organizată pe baza unui plan de formare profesională întocmit de fiecare dintre responsabilii de proces și centralizat pentru conducere de Șeful Biroului Resurse Umane. Planul de formare trebuie să țină seama atât de dorințele și capacitățile personalului, cât și de strategia de dezvoltare a universității.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****6.2.2. Competență, conștientizare și instruire**

Cursurile de formare se pot desfășura atât în interiorul universității (de exemplu, pentru noii angajați, formările referitoare la postul pe care îl ocupă), cât și în exterior (în cazul policalificărilor sau al specializărilor). Toate formările, fie interne sau externe, vor fi înregistrate și arhivate de Biroul resurse umane în dosarele individuale ale salariaților.

Eficacitatea formării este evaluată de fiecare responsabil de proces, individual. În funcție de rezultatele obținute de salariat, responsabilul de proces poate propune recompense.

Personalul **Universității Ovidius din Constanța** este considerat calificat în funcție de :

- Nivelul inițial de cunoștințe – diplome de studii, înregistrări în cartea de muncă, funcții deținute anterior;
- Experiența profesională;
- Activitățile practice ce pot fi întreprinse;
- Formarea complementară (atât internă cât și externă) din cadrul organizației.

Personalul nou angajat, indiferent de natura pregătirii, va fi instruit cu privire la următoarele aspecte:

- Politica privind calitatea;
- Prezentarea generală a sistemului calității;
- Reglementările în vigoare cu privire la conduită și sarcinile de serviciu.

Sunt prevăzute analize individuale între responsabilii de proces și salariați cu privire la evoluția profesională. Aceste analize vor fi înscrise în fișa de evaluare individuală și păstrate la dosarul de personal al fiecărui angajat.

Din analiza periodică a neconformităților, din evaluarea eficacității acțiunilor întreprinse și din informațiile obținute referitor la materiale și tehnologii noi, se stabilește tematica **Planului de instruire anual, cod P 6.2-1**. La locurile de muncă punem accent deosebit, pe lângă instruirile obligatorii, pe formarea conștiinței angajaților, să fie conștienți de relevanța și importanța activității proprii, să cunoască modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității și pentru a le crește responsabilitatea față de mediul de lucru în care activează.

Monitorizăm dezvoltarea individuală, evaluând performanțele, cunoștințele și aptitudinile, stabilind, pe baza acestor date, posibilitățile de dezvoltare individuală a fiecăruia. Rezultatele evaluărilor sunt luate în considerare, la analiza efectuată de management, în vederea întocmirii **Planului de instruire anual, cod P 6.2-1**.

Planul de instruire anual este elaborat ținând cont de cerințele legislative și profesionale, de necesitățile și posibilitățile interne și actualizat dacă au fost cursuri sau manifestații profesionale, la care participarea nu a fost planificată. Toți angajații sunt instruiți periodic și în mod planificat pentru a însuși politica referitoare la calitate, cerințele Sistemului de Management al Calității, noile tehnologii și materiale folosite în domeniul lor.

Pentru ca fiecare angajat să-și asume în mod conștient rolul și responsabilitatea în Sistemul de Management al Calității, am organizat cursuri interne unde angajații au fost conștientizați de importanța respectării cerințelor formulate în politica referitoare la calitate și în Sistemul de Management al Calității.

Prin evaluarea cunoștințelor teoretice și practice dobândite la diferite instruirii, prin examen sau prin evaluarea anuală a angajaților, stabilim eficacitatea instruirilor.

Evaluările angajaților sunt întocmite de șefii ierarhici și Biroul Resurse Umane; coordonarea tuturor activităților legate de managementul resurselor umane este responsabilitatea Rectorului.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Ca rezultat al instruirilor, angajații obțin informațiile necesare activităților, asigurând totodată și documentele necesare realizării eficiente a sarcinilor stabilite. Accesul la documente este conform **cap. 4.2.**, accesul la informații este asigurat conform **cap. 5.5.3.** – comunicarea internă, din prezentul manual.

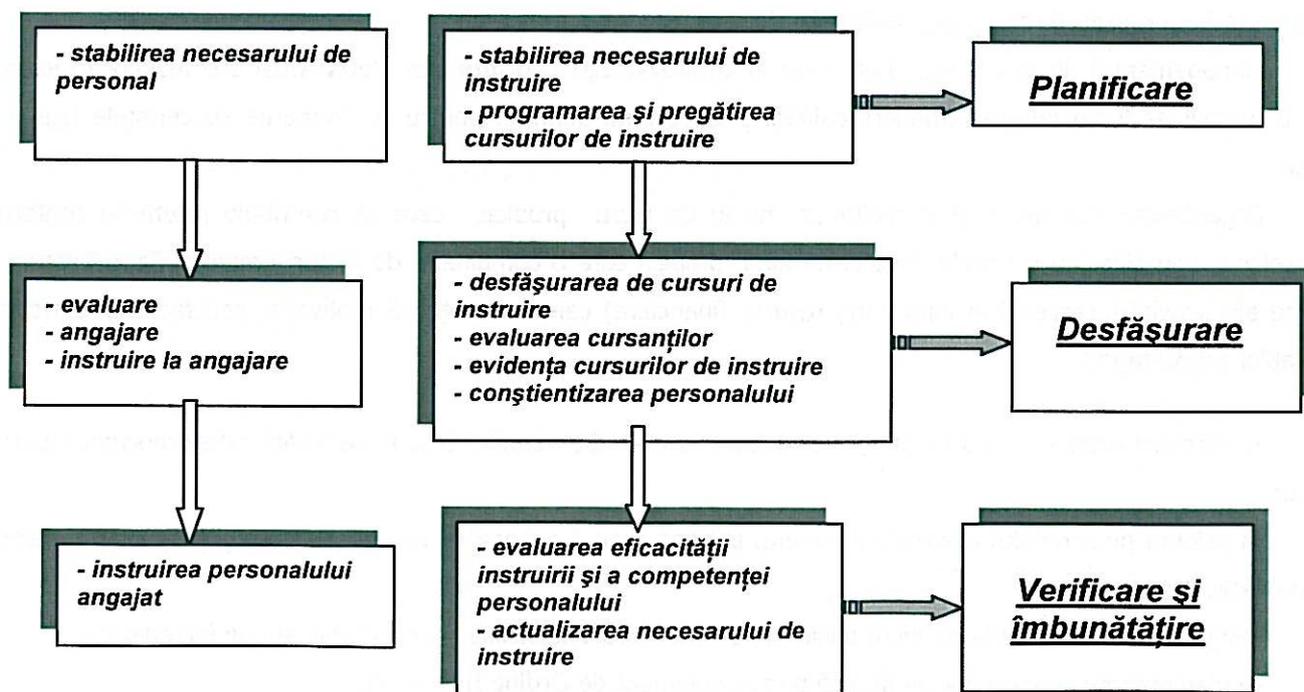
Universitatea Ovidius din Constanța:

- a) identifică competența necesară pentru personalul care desfășoară activități, care influențează calitatea și o documentează în **Fișa Postului**;
- b) selectează persoane care demonstrează un anumit nivel de competență și calificări specifice fiecărei sarcini, le instruește imediat după angajare și identifică necesitățile de instruire în timpul proceselor anuale de analiză și evaluare a competenței angajaților;
- c) efectuează instruire conform planului de instruire sau pe măsură ce apar nevoi de instruire (de ex. modificarea unor proceduri interne, tehnologii etc.);
- d) evaluează eficacitatea instruirii prin diferite mijloace: observații, examinări, audituri interne, comunicări cu părțile interesate etc.;
- e) comunică tuturor angajaților importanța și relevanța activităților și contribuției lor pentru atingerea obiectivelor în domeniul calității;
- f) conștientizarea cu privire la "Politica privind Calitatea"; procedurile și cerințele SMC și consecințele posibile ale abaterilor de la procedurile specificate;
- g) menține înregistrări ale educației, experienței, instruirii și abilităților personalului.

Descrierea procesului de instruire, competență și conștientizare a personalului

- la angajare

-pentru personal angajat:



**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****6.3 Infrastructura**

Infrastructura universității – zona de amplasament, spații de învățământ și cercetare, spații cu destinație socială (cămin-cantină), echipamente, aparatură, servicii și structuri de suport - este definită, adaptată și întreținută în permanență pentru menținerea performanțelor și disponibilității mijloacelor de realizare a tuturor activităților, în scopul îndeplinirii nevoilor studenților/clientilor, a personalului angajat, precum și a obiectivelor conducerii.

Directorul Direcției Generale Administrative are responsabilitatea intervențiilor preventive și corective pentru păstrarea infrastructurii la un nivel de funcționare optim. Întreținerea infrastructurii este reglementată de procedura **Mentenanța infrastructurii, cod P 6.3-1.**

Departamentul TIC are ca responsabilitate întreținerea infrastructurii de comunicații și de calcul la un nivel optim de funcționare. Activitățile de întreținere preventivă și corectivă a infrastructurii IT, de implementare a măsurilor de securitate informatică (salvări de siguranță, scanări antivirus și cod malițios etc.) sunt reglementate prin procedura **Mentenanța infrastructurii IT, cod P 6.3-2.**

Acolo unde este cazul, accesul este restricționat, personalul fiind instruit și atenționat prin elemente specifice în acest scop. Exista o preocupare continuă a responsabililor de proces în vederea instruirii personalului și punerii la dispoziție a resurselor necesare în vederea asigurării siguranței și securității în muncă.

Menținerea infrastructurii este responsabilitatea managementului. Funcție de necesități, dar cel puțin o dată pe an, la analiza efectuată de management, este analizată conformitatea acestora.

6.4 Mediul de lucru

Realizarea și asigurarea mediului de lucru corespunzător necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele este sarcina și responsabilitatea fiecărui angajat.

Universitatea Ovidius din Constanta monitorizează permanent condițiile de mediu și de lucru, înregistrând temperatura și umiditatea în spațiile care necesită o astfel de monitorizare. Deasemenea, există stabilită, documentată și implementată o procedură referitoare la **Curățenie, cod P 6.4.**

Managementul de la cel mai înalt nivel al **Universității Ovidius din Constanta** are responsabilitatea de a asigura mediul de lucru adecvat atingerii calității și eficacității definite, pentru conformarea cu cerințele legale și alte cerințe.

Organizația determină și dezvoltă un mediu de lucru propice, care să contribuie pozitiv la conformitatea proceselor și serviciilor cu cerințele. Mediul de lucru propice este o combinație de factori umani și fizici, precum și alte aspecte ale activității (accesul la informații, resurse financiare) care influențează motivația, satisfacția și performanțele angajaților organizației.

A. Factori umani - pentru buna desfășurare a activității, conducerea universității este preocupată permanent pentru:

-a asigura personalului resursele necesare, libertatea de acțiune cu responsabilitate și răspundere și sprijinirea oportunităților creative;

-asigurarea unor metode de lucru eficiente, o comunicare deschisă și onestă, bazată pe încredere;

-reglementarea raporturilor de muncă prin Regulament de Ordine Interioară;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

-asigurarea echipamentelor de protecție și de lucru, acolo unde este cazul, conform normativelor în vigoare.

B. Factori fizici - activitatea organizației se desfășoară atât în spații închise (în birouri), cât și în aer liber și organizația asigură:

- confortul termic, iluminatul, igiena și curățenia spațiilor;
- confortul termic, iluminatul, igiena și curățenia vestiarelor și grupurilor sociale;
- materiale igienico –sanitare.

C. Accesul la informații - stimulează inovațiile; informațiile sunt esențiale în luarea unor decizii și sunt sursa fundamentală de dezvoltare a organizației. În acest sens, organizația asigură:

- identificarea surselor interne și externe de informații adecvate prin:
 - abonamente anuale la Monitorul Oficial și publicații de specialitate, procurarea de standarde pentru cunoașterea legislației și a altor reglementări legale în domeniu;
 - procurarea bibliografiilor necesare;
 - accesul constant la informații - prin difuzarea informațiilor adecvate celor interesați.
- Toate informațiile adecvate vor fi ținute sub control și va fi evaluată eficacitatea lor.

D. Resurse financiare - sunt resursele planificate, alocate și controlate necesare asigurării condițiilor optime pentru mediul de lucru, motivarea personalului prin retribuții, stimularea inițiativelor personale pentru îmbunătățirea proceselor.



7. REALIZAREA SERVICIULUI

7.1 Planificarea realizării serviciului

Modul de organizare al universității și al sistemului de management ne permite să determinăm cerințele părților interesate relativ la serviciu, astfel încât acestea să fie satisfăcute.

În cadrul **Universității Ovidius din Constanța** este implementat un sistem de management, care gestionează și:

- Dezvoltarea planului strategic al universității;
- Dezvoltarea planului operațional;
- Planificarea necesarului de materiale, instruire, echipamente și tehnologii;
- Fundamentarea și dezvoltarea programelor de studiu în cadrul facultăților și departamentelor;
- Monitorizarea modului în care sunt respectate programele și planurile, intervenind în mod eficace – în caz de abateri – sau definirea unor programe alternative.

Activitățile de planificare și de programare dezvoltate de către organizație se împart în:

- Previziuni și planuri pe termen mediu;
- Previziuni și planuri de termen scurt.

La începutul fiecărui an calendaristic, se elaborează și se aprobă bugetele necesare pentru desfășurarea activității aferente universității. Principalele criterii, care stau la baza procesului de dimensionare a bugetului sunt:

- a. alocația bugetară aprobată de MECTS;
- b. planuri previzionale privind resursele extrabugetare;
- c. planificările existente;
- d. date statistice din anul precedent.

Previziunile pe termen mediu sunt divizate pe fiecare semestru în parte. Aceasta divizare are și rolul de a evalua necesitățile de noi investiții, dezvoltarea planurilor de furnizare și alocare a resurselor aferente necesare.

Din punct de vedere al planificării pe termen scurt, perioadele de timp de referință sunt la nivel de lună și de săptămână.

Astfel, în funcție de analiza eventualelor modificări ale planificărilor generale, aparute ca urmare a modificărilor generate de necesitățile pe termen scurt, se realizează planificarea necesarului imediat.

În cadrul planificării proceselor necesare realizării serviciului, am stabilit următoarele:

- a) cerințele și obiectivele calității referitoare la serviciu;
- b) procesele și documentele necesare, precum și asigurarea resurselor necesare;
- c) activitățile de verificare, validare, monitorizare legate de serviciu, precum și criteriile de acceptare;
- d) înregistrările necesare care fac dovada că procesele de realizare a serviciului satisfac cerințele.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

La elaborarea reglementărilor, acordăm atenție deosebită supravegherii parametrilor care au influență deosebită asupra eficienței și calității.

Procesele Sistemului de Management al Calității sunt reglementate prin proceduri. Interacțiunile și conexiunile dintre procese sunt prezentate în **Anexa nr.2**.

Funcționarea eficientă a procedurilor, controlul legăturilor dintre procese și stabilirea posibilităților de îmbunătățire sunt realizate prin activitățile descrise în **Capitolul 8 al Manualului Calității**.

Prin extinderea sistemului de reglementări și documentare și asupra furnizorilor, asigurăm buna funcționare și eficiența acestor procese, care sunt documentate în sistemul de înregistrări.

7.2. Procese referitoare la relația cu studentul/clientul

7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

În Sistemul de Management al Calității am stabilit și sunt verificate cu ocazia pregătirii-planificării realizării serviciului următoarele :

- a) cerințele impuse de părțile interesate, inclusiv cele referitoare la termenele și condițiile de realizare a serviciului;
- b) cerințele nedecarate de părțile interesate, dar necesare pentru realizarea serviciului;
- c) cerințele de standard;
- d) alte cerințe stabilite de organizație.

Pentru identificarea cerințelor concrete și latente ale părților interesate, organizația noastră a implementat și menține în funcțiune căi de comunicare cu acestea, conform **capitolelor 7.2.3., 8.3. și 8.2.1. din Manualul Calității**.

7.2.2. Analiza cerințelor studentului/clientului referitoare la serviciu

Cerințele părților interesate, activitățile legate de satisfacerea acestor cerințe precum și condițiile referitoare la acestea sunt stabilite în diverse reglementări și înțelegeri contractuale.

Înainte de acceptarea oricărei solicitări, analizăm sistematic cerințele referitoare la serviciul ce urmează a fi realizat. Oferta educațională (programele de studiu și planurile de învățământ) se stabilesc în funcție de evoluțiile pieței muncii și sunt continuu adaptate la schimbările acesteia. Competențele necesare a fi dobândite de absolvenții noștri constituie punctul de plecare în dezvoltarea ofertei de studii. Aceste competențe, precum și misiunile specializărilor, sunt formulate clar și sunt publice.

Analiza cerințelor studentului/clientului este efectuată înaintea acceptării solicitărilor și înaintea efectuării modificărilor solicitate și ne asigurăm ca:

- a) cerințele referitoare la serviciu să fie clar stabilite;
- b) în cazul în care apar modificări ulterioare ale cerințelor, acestea să fie clar stabilite și comunicate;
- c) să putem satisface cerințele stabilite din punctul de vedere al capacității și al profesionalismului.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Rezultatele analizelor, activitățile rezultate din analiză sunt înregistrate și tratate conform **MC cap. 4.2.4.**

Prin comunicarea permanentă cu părțile interesate – conform **cap.7.2.3.** din **MC** – ne asigurăm ca înainte de acceptarea realizării serviciului să fie stabilite cerințele părților interesate, respectiv obligațiile ambelor părți și acestea să fie înțelese și acceptate de comun acord.

În toate cazurile – înainte de acceptarea realizării serviciului – cerințele părților interesate, criteriile de conformitate, sarcinile concrete stabilite sunt documentate și supuse aprobării ambelor părți.

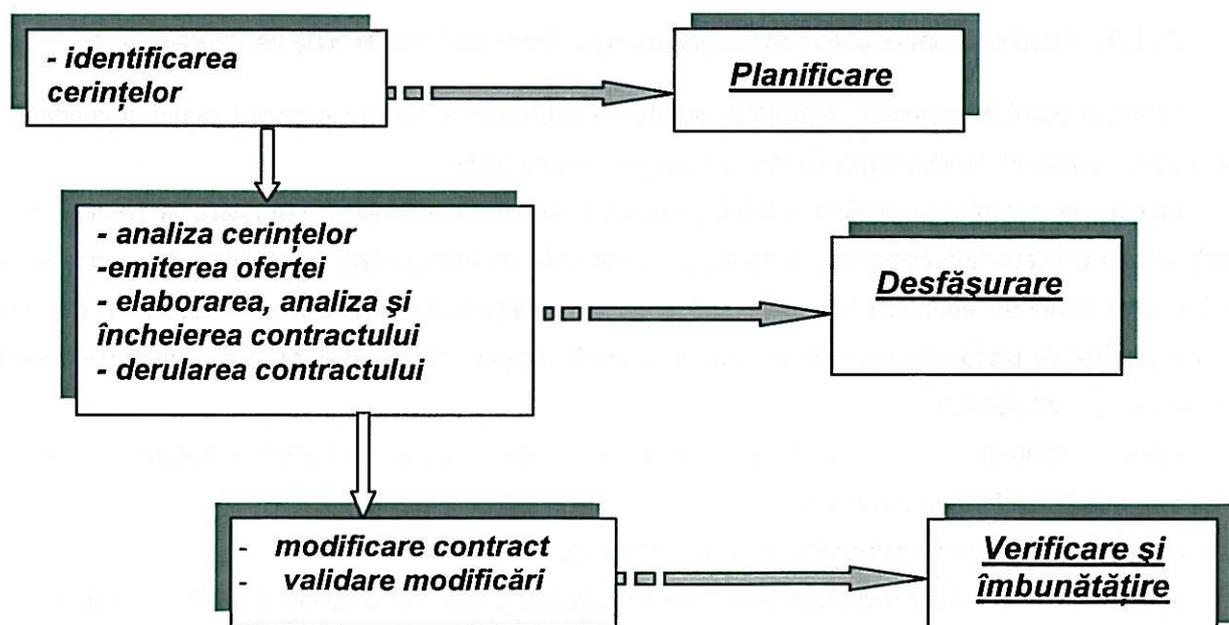
Dacă cerințele legate de serviciu se modifică pe parcursul execuției, ca urmare a modificării unor condiții sau cerințe, ne asigurăm ca - în conformitate cu **capitolul 7.2.3.** din **MC** – documentele referitoare la aceste cerințe să fie modificate și persoanele interesate să fie informate în legătură cu modificările apărute.

Managementul **Universității Ovidius din Constanța** asigură analiza cerințelor legale, a ofertelor, contractelor sau comenzilor pentru a se asigura că toate cerințele au fost identificate și documentate, că diferențele dintre cerințele inițiale și contracte sau comenzi au fost rezolvate, iar diferitele specificații sau cerințe care lipsesc sau sunt incomplete au fost clarificate și documentate. Cerințele comunicate verbal sunt confirmate înaintea acceptării formale a contractului sau comenzii. Înainte de transmiterea unei oferte sau acceptării unui contract sau a unei comenzi, **Universitatea Ovidius din Constanța** efectuează analize pentru a determina capacitatea sa de a îndeplini cerințele părților interesate.

Atunci când se cer amendamente sau modificări la reglementări, comenzi / contracte existente, **Universitatea Ovidius din Constanța** analizează capacitatea sa de a satisface noile cerințe, iar Rectorul verifică și confirmă această capacitate. Conform cerințelor, documentele sunt actualizate, iar funcțiile implicate sunt informate privind aceste modificări; sunt păstrate înregistrări ale analizelor, acțiunilor care le-au urmat și ale altor activități asociate.

Determinarea, analiza și comunicarea cu studenții/clientii în ceea ce privește cerințele acestora sunt reglementate prin procedura **Analiza cerințelor studenților/clientilor, cod P 7.2.2.**

Descrierea procesului de identificare și analiză ale cerințelor studenților/clientilor și altor părți interesate:



**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****7.2.3. Comunicarea cu studenții/clientii**

În relațiile cu studentul/clientul și alte părți interesate, punem accent deosebit pe comunicare și îndeosebi pe următoarele aspecte:

- a) informațiile legate de realizarea serviciului;
- b) tratarea cererilor de ofertă, de informații, inclusiv a solicitărilor de modificare;
- c) sugestiile, reclamațiile și semnalele primite de la clienți și alte părți interesate.

Prezentarea organizației, domeniului de activitate, a referințelor și capacităților profesionale este asigurată de conducere prin elaborarea și implementarea activității de promovare.

Suntem conștienți că viitorul organizației depinde de cunoașterea exactă a cerințelor pieței. Culegerea informațiilor de piață include următoarele:

- stabilirea cerințelor de servicii conexe;
- cunoașterea activității și capacității concurenței,
- urmărirea cerințelor stabilite prin legi, normative și standarde interne și internaționale;
- studiul permanent privind cerințele clientului și ale altor părți interesate;
- cunoașterea nivelului tehnic și științific (la conferințe, expoziții, simpozioane).

În comunicarea cu părțile interesate, acordăm atenție deosebită ca informațiile furnizate să fie corecte și cerințele stabilite să fie satisfăcute în totalitate.

Studenților/Clienților și altor părți interesate le asigurăm următoarele:

- informare corectă, detaliată legată de serviciile noastre;
- informare exactă asupra mijloacelor, metodelor și posibilităților de realizare a serviciilor;
- posibilități eficiente de comunicare dintre client și universitate.

Responsabilitățile pentru comunicarea cu clientul și alte părți interesate în legătură cu informațiile privind serviciile, cerințele generale, stadiul comenzilor sau contractelor, modificări la contractele existente, reclamațiile și sesizările studenților/clientilor și ale altor părți interesate, produse/servicii neconforme și feed-back-ul de la studenți/clienti și părți interesate sunt definite și incluse în **Procedura Analiza cerințelor studenților/clientilor, cod P 7.2.2, Procedura de tratare a reclamațiilor clientilor, cod P 7.2.3, Procedura controlul produsului /serviciului neconform, cod P 8.3.**

Informațiile asupra impactului calității serviciilor oferite studenților/clientilor sunt culese împreună cu reprezentanți ai studenților/clientilor și membrii organizației noastre, luându-se în discuție atât desfășurarea corectă a activității, cât și sugestii pentru îmbunătățirea activității.

Universitatea Ovidius din Constanța ține permanent legătura cu clienții și deține înregistrări că serviciul realizat satisface cerințele clientului, în urma semnăturii acestuia pe **Chestionarul de evaluare a satisfacției clientului, cod P 8.2.1-1.**



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

De asemenea, **Universitatea Ovidius din Constanța** ține permanent legătura cu reprezentanții studenților și deține înregistrări că serviciile educaționale realizate satisfac cerințele studentului, în urma completării de acesta a **Chestionarul de evaluare a satisfacției studentului, cod P 8.2.1-2.**

7.3 Proiectare și dezvoltare

Acest capitol nu este aplicabil în cadrul universității noastre. Noi realizăm serviciile plecând de la reglementările, normativele și legislația în vigoare, de la cerințele părților interesate.

7.4 Aprovizionare

7.4.1 Procesul de aprovizionare

Toate activitățile legate de aprovizionarea cu materiale, subcontractări și antreprenariat, care au influență directă asupra calității activității de învățământ și cercetare-dezvoltare sunt responsabilitatea Directorului Direcției Generale Administrative, care are obligația de a se asigura că materialele și serviciile sunt cerute în conformitate și satisfac specificațiile clientului, părților interesate și ale universității.

Materialele și produsele care sunt utilizate pentru realizarea serviciului sunt verificate dacă respectă cerințele specificate.

Se consideră că materialele și serviciile aprovizionate de către organizație, care au influență directă asupra calității sunt:

- Tehnica de calcul, utilizată în procesul didactic și de cercetare, dar și în serviciile funcționale și secretariate;
- Echipamentele, aparatura și dispozitivele de laborator utilizate în procesul didactic și de cercetare;
- Consumabilele utilizate în activitatea de învățământ și cercetare, dar și în serviciile funcționale și secretariate;
- Instrumente de măsură, control și validare utilizate în realizarea activităților;
- Diverse servicii (de ex.: lucrări de construcții, consultanță tehnică, organizațională, informatică, servicii de proiectare, etc.)

Pentru **Universitatea Ovidius din Constanța**, managementul procesului de aprovizionare se bazează pe următoarele aspecte fundamentale:

- Evaluarea, dezvoltarea și selecția unor surse de aprovizionare corespunzătoare, în măsură să satisfacă pe deplin cerințele organizației din punct de vedere al calității produsului și al calității serviciului;
- Definirea și documentarea corespunzătoare a datelor și a informațiilor pentru aprovizionare (incluzând aici specificațiile tehnice, desene, etc.), printr-o comunicare clară și precisă către furnizor a caracteristicilor produsului / serviciului furnizat, atât din punct de vedere al cerințelor calitative, cât și tehnico / manageriale conexe;
- Predispunerea și aplicarea sistematică a regulilor și a instrucțiunilor pentru controlul procesului productiv al furnizorului și al produsului acestuia în faza de recepție a materialelor, cu o abordare deosebită în ceea ce privește înregistrarea datelor privind calitatea, a neconformităților găsite și a fluxului de informații relative de la și pentru furnizor;
- Planificarea și realizarea de audituri de secundă parte, la furnizori, în scopul evaluării proceselor productive de realizare a mărfurilor furnizate, atunci când este cazul.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

În procesul de management al aprovizionărilor, procesul de control al furnizorilor și al mărfurilor aferente furnizate se realizează, în mod fundamental, conform următoarei succesiuni de faze:

- Evaluarea inițială și calificarea furnizorului și a produselor / serviciilor acestuia;
- Monitorizarea produselor/serviciilor și a prestațiilor furnizorului și dispunerea unor eventuale acțiuni corective, preventive și de îmbunătățire;
- Eventuala recalificare a produselor / serviciilor furnizorului, în funcție de necesitate.

Orice furnizor potential, înainte de a fi activat ca și furnizor oficial, trebuie să fie evaluat în ceea ce privește capacitatea acestuia de a garanta calitatea produselor și a serviciilor oferite. Dacă este considerat a fi corespunzător, deci dacă a obținut un punctaj corespunzător în urma procesului de evaluare, acesta este introdus în lista de furnizori omologați, iar diferitele departamente ale **Universității Ovidius din Constanța** pot să stabilească raporturi operative. Chiar dacă este cerut în mod expres de către un client, dezvoltarea relațiilor cu un nou furnizor se va realiza după efectuarea unei evaluări a capacității furnizorului neomologat încă de a furniza produse / servicii de calitate.

Modalitățile de evaluare inițială și de calificare a furnizorilor și a produselor / serviciilor furnizate de către aceștia se diferențiază în funcție de tipologia furnizorilor și a produselor / serviciilor furnizate de către aceștia.

În scopul calificării acestora, furnizorii sunt încadrați în următoarele categorii:

a. Furnizori de nivelul 1 (furnizori semnificativi)

Sunt acei furnizori de produse/servicii pentru organizație, care sunt considerați a fi strategici sau în mod eminent semnificativi în ceea ce privește calitatea.

b. Furnizori de nivelul 2

Sunt furnizorii de produse/servicii realizate pentru organizație, dar care nu sunt considerați a fi strategici sau semnificativi în mod deosebit în ceea ce privește calitatea.

c. Furnizori de nivelul 3

Sunt acei furnizori de componente comerciale, standardizate sau din cataloage.

În cazul necesității auditului de secundă parte la furnizor, universitatea nu efectuează în mod direct evaluări ale SMC al furnizorului. Auditurile au ca scop evaluarea proceselor de producție și doar indirect aspectele sistemului de management al calității, care au incidență cu acestea.

Din acest punct de vedere, indiferent de categoria de încadrare a furnizorului respectiv, universitatea:

- Consideră ca fiind o cerință obligatorie faptul ca proprii furnizori să aibă un sistem de management al calității certificat ISO 9001 cu un organism de certificare acreditat de un organism recunoscut;
- Asigură, acolo unde consideră a fi necesar, suport pentru asigurarea unei dezvoltări conduse a propriilor furnizori în demersul acestora de a-și dezvolta un sistem de management al calității în conformitate cu ISO 9001:2008.

Atunci când este cazul, calificarea inițială a produsului aprovizionat se realizează de către o echipă care ia în calcul următoarele aspecte:

- Înregistrarea furnizării (produs / furnizor);
- Emiterea comenzii de achiziție împreună cu documentația tehnică aferentă;
- Livrarea eșantioanelor din partea furnizorului;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- Realizarea documentației și a probelor de validare (de exemplu controale dimensionale, funcționale, de montabilitate, etc.) în scopul verificării conformității produsului cu cerințele specificate;
- Emiterea și formalizarea validării.

La reglementarea aprovizionării am ținut cont de influența bunului sau serviciului aprovizionat asupra proceselor de producție și asupra produsului.

Materialele și serviciile necesare uzului intern propriu, precum și materialele necesare realizării serviciului, dar care nu au influență directă asupra calității serviciului sunt aprovizionate de la furnizori evaluați (**Procedura evaluarea furnizorilor, cod P 7.4.1**) și acceptați, din **Lista furnizorilor acceptați**.

În cazul în care realizarea produsului/serviciului presupune operații tehnologice pe care nu le putem realiza deocamdată, apelăm la furnizori. Acestia sunt evaluați conform **Procedurii evaluarea furnizorilor, cod P 7.4.1** și acceptați în **Lista furnizorilor acceptați**

Furnizorii sunt evaluați anual de către Directorul Direcției Generale Administrative.

La selectarea furnizorilor, criteriile de bază pentru selecție sunt :

- pregătirea profesională;
- seriozitate în realizarea obligațiilor asumate;
- lucrări de referință.

După selectare, sunt evaluați periodic pe baza activității și produselor furnizate.

Evaluarea furnizorilor, rezultatele măsurilor luate pe baza evaluărilor sunt păstrate conform **Procedurii Controlul înregistrărilor, cod P 4.2.4**.

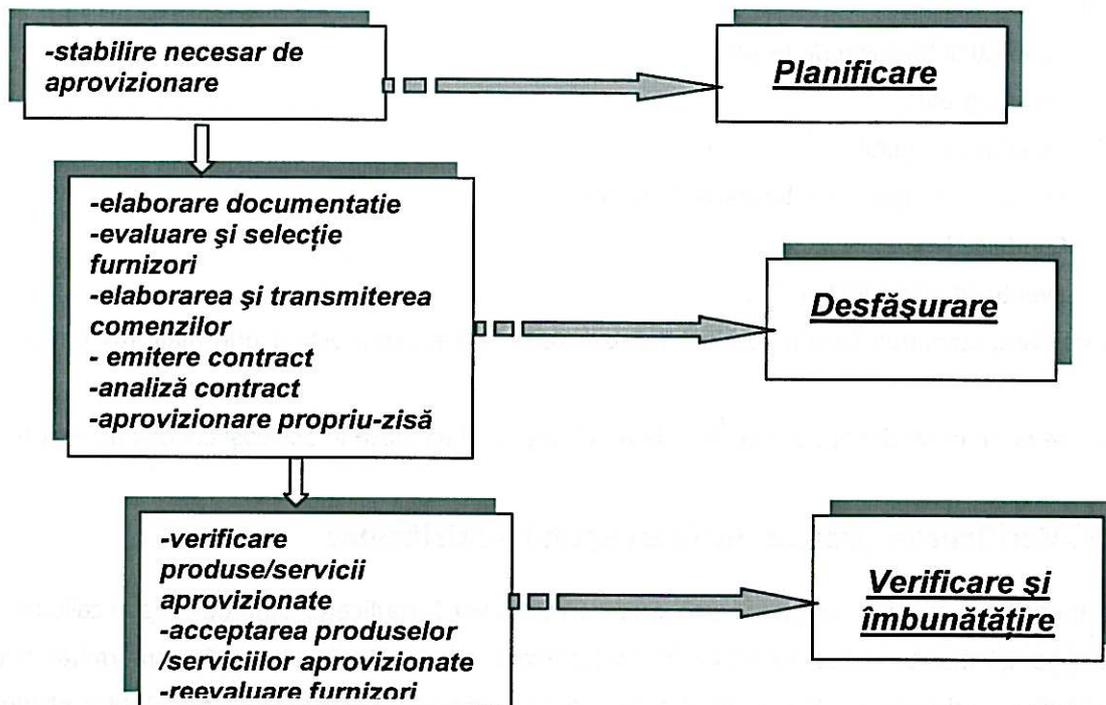
Aprovizionarea cu materialele consumabile necesare, cum ar fi rechizite de birou, materiale de curățat etc. este sarcina persoanei desemnate de Rector, având obligația să verifice cantitatea și calitatea bunurilor cumpărate și confruntarea cu factura.

Asigurarea cu materiale consumabile și întreținerea periodică - prin service autorizat - a copiatoarelor, imprimantelor și a rețelei de calculatoare este responsabilitatea Directorul Direcției Generale Administrative. Suportul de instalare a programelor procurate și ale celor care conțin salvările periodice vor fi etichetate și păstrate de către Departamentul TIC.

Deciziile referitoare la investiții sunt luate de Rector, în baza prevederilor legale în vigoare.



Descrierea proceselor de aprovizionare:



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

7.4.2. Informații referitoare la aprovizionare

Cererile noastre de ofertă descriu clar sarcinile, obligațiile, cerințele de pregătire profesională, termenele de realizare, condițiile de plată, modul de recepție, cerințele Sistemului de Management al Calității referitoare la furnizori.

Ne asigurăm ca cerințele de aprovizionare să satisfacă cerințele de calitate asumate de organizația noastră.

Organizația analizează și aprobă documentele de aprovizionare din punct de vedere al conformității cu specificațiile stabilite anterior, înainte de a le expedia spre furnizor.

Sunt cerute furnizorilor informații referitoare la verificări-inspecții necesare, date și specificații tehnice, instrucțiuni de manipulare și depozitare.

Organizația impune furnizorilor obligativitatea acestora de a notifica imediat orice schimbare apărută atât în ceea ce privește produsul/serviciul aprovizionat, cât și în ceea ce privește condițiile sau termenii de livrare. De asemenea, furnizorii sunt obligați să respecte toate cerințele **Universității Ovidius din Constanța** și să impună acest lucru și subcontractorilor lor implicați.

Universitatea Ovidius din Constanța poate avea (dacă este cazul) dreptul prevăzut contractual de a avea acces la furnizor pentru a efectua verificări referitoare la produsul aprovizionat, precum și la înregistrări ale acestuia relevante.

Comanda către furnizor sau subcontractor trebuie să conțină următoarele (când este cazul) :

- Datele furnizorului sau subcontractorului (nume, adresa, persoana de contact, telefon, fax, mail);



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

➤ Denumirea reperului sau a materialului (în cazul materialelor este obligatorie înscrierea normei europene pentru conformitate);

- Cantități și termene de livrare;
- Prețul agreat;
- Condițiile de plată;
- Mod de condiționare și termene de livrare;
- Condițiile legale;
- Eventuale dispoziții speciale.

După validare, comanda se trimite către furnizor sau către subcontractant prin mail, fax (cu confirmare), poștă sau curier.

Comenzile de reprovizionare sau comenzile repetitive se efectuează în aceleași condiții de întocmire a comenzii.

7.4.3. Verificarea produsului/serviciului achiziționat

Toate produsele/serviciile cumparate sau subcontractate vor fi verificate, cantitativ și/sau calitativ, după caz.

Organizația își monitorizează furnizorii în conformitate cu următoarele criterii: conformitatea cu specificațiile produselor/serviciilor, probleme relative la modul de furnizare, modul de evoluție al activităților planificate, probleme specifice.

Produsele furnizate din exterior, care sunt destinate a fi utilizate în activități de realizare a serviciului sunt controlate și validate la sosire. Modalitățile de control și de validare sunt clasificate:

- În funcție de criticitatea / importanța a produsului/serviciului;
- În funcție de importanța pentru calitate a caracteristicilor de controlat;
- În funcție de nivelul de încredere și de fiabilitate așteptat ca urmare a eșantionării;
- În funcție de caracteristicile de management ale procesului de furnizare (preserie, loturi de eșantionare sau de producție normală);
- În funcție de capacitatea furnizorului de a furniza un anumit produs de calitate garantată.

Abordarea organizațională a controlului în acceptare prevede ca dincolo de controalele preliminare (administrative și fiscale), care privesc gradul de corespondență a materialelor/serviciilor livrate, responsabilul achiziției trebuie să autorizeze utilizarea produsului/serviciului aprovizionat în funcție doar de rezultatele verificărilor întreprinse. Se acceptă și cazurile în care produsul/serviciul este acceptat cu derogare. Pentru produsele cu regim de "calitate certificată" prin declarația de conformitate din partea furnizorului este suficient controlul documentației de însoțire.

Materialele și componentele aprovizionate sunt stocate în zona de control a mărfii în intrare, în vederea controlului acestora. O astfel de zonă – delimitată și identificată în mod corespunzător – este izolată fizic și separată de zonele de înmagazinare, astfel ca materialele stocate sunt automat identificate ca fiind materiale care așteaptă să fie controlate.

Materialele și componentele considerate a fi neconforme sunt izolate imediat în zona identificată în mod corespunzător, acestora fiindu-le atașată și o etichetă distinctivă. Odată cu identificarea de produse neconforme este emis și trimis la furnizor un raport cu cerința de răspuns scris într-un timp stabilit, răspuns care trebuie să cuprindă cauzele anomaliei semnalate și a măsurilor aferente întreprinse.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Universitatea Ovidius din Constanta își monitorizează furnizorii și produsele / serviciile furnizate de aceștia având în vedere, în special, următoarele aspecte:

- Controalele în acceptare ale produselor sunt reglementate în funcție de criticitatea furnizărilor și a capacităților tehnico/manageriale garantate ale furnizorului și, dacă este prevăzut, în conformitate cu eventualele metode de control puse de acord cu clienții;
- Calitatea produsului și a nivelului serviciilor (în funcție de capacitatea de răspuns la modificările cererii) sunt monitorizate în mod sistematic prin intermediul analizei periodice a indicatorului de calitate a furnizorului, care ține cont și de datele anterioare privind calitatea și nivelul serviciului, relative la loturile anterior furnizate;
- În funcție de elaborarea periodică a indicatorului menționat, RMC:
 - Comunică în mod periodic și în scris furnizorilor – cu recomandările contextuale – valoarea indicelui calității și verdictul aferent, exprimat fie în mod global, fie în mod specific pentru produsul/serviciul furnizat și pentru capacitatea de răspuns la modificări;
 - Analizează tendințele indicelui calității furnizorilor, cu scopul punerii în evidență a situațiilor anormale și să dispună în mod corespunzător intervențiile necesare.

Rezultatele controalelor produselor/serviciilor furnizate pot să conducă la declanșarea furnizorului și chiar la întreruperea raportului de furnizare.

Eficacitatea sistemului de monitorizare a furnizorilor este pusă în evidență prin:

- Rezultatele analizelor periodice ale defectelor descoperite prin controalele în acceptare și / sau în timpul procesului de realizare a serviciului și / sau a diferitelor date (de exp. reclamațiile clientului);
- Verificarea condițiilor comerciale stabilite în faza de punere de acord în ceea ce privește livrarea (preț, condiții de livrare, etc.);
- Rezultatele activităților de monitorizare dezvoltate direct de furnizori asupra propriilor procese productive (acolo unde este aplicabil);
- Activitățile de recalificare a furnizorului.

Lucrările executate de furnizori sunt recepționate de Comisii de recepție numite de Rector pe baza prevederilor din contract sau comandă.

Materialele sunt verificate la recepție de Comisia de recepție și constă în confruntarea facturii cu comanda, verificarea cantității, integritatea ambalajului - dacă este cazul, copiile buletinelor de analiză și existența certificatelor de conformitate.

Produsele achiziționate pentru funcționarea biroului (rechizite, cartușe de imprimantă și de copiator, dischete, CD-uri, hartie, materiale de curățat, etc.) sunt verificate cantitativ de cel care le aprovizionează.

Produsele/serviciile aprovizionate sunt însoțite de documentații tehnice, specificații ale producătorilor, certificate de conformitate, rapoarte de teste, înregistrări (date) statistice etc., după caz.

În cazul apariției unor neconformități în activitatea de aprovizionare a produselor și serviciilor, datorate furnizorilor, acestea vor fi respinse la recepție și se va refuza plata lor, până la rezolvarea neconformităților de către furnizorii respectivi. Toate aceste neconformități vor fi înregistrate și menținute.

Activitățile de aprovizionare respectă cerințele legale și prevederile procedurii **Aprovizionare, cod P 7.4.**



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

7.5. Producție și furnizare de servicii

7.5.1 Controlul realizării serviciului

Activitățile de realizare a serviciului sunt planificate în condiții controlate prin identificarea resurselor implicate, a celor suport și de mentenanță și prin identificarea cerințelor referitoare la competențele personalului implicat. Pentru fiecare proces de realizare a serviciului sunt identificate și planificate etapele de realizare, evaluările intermediare și finale (dacă este cazul), termene de realizare, resurse și echipamente necesare. În cazul realizării unor produse sau subsansambluri ori a unor servicii suport care nu pot fi realizate în cadrul organizației, sunt stabilite procese de control și validare pentru a se asigura că sunt respectate cerințele specificate.

La realizarea planificării realizării serviciului, se au în vedere problemele referitoare la:

- Care sunt etapele de realizare a serviciului?
- Există resurse suficiente?
- Personalul deține competențele necesare?

Activitățile desfășurate pentruținerea sub control a proceselor privesc, în mod fundamental:

1. Asigurarea disponibilității, acolo unde este necesar, a documentației, care descrie procesul și modalitățile aferente de control;
2. Achiziționarea, utilizarea și mentenanța unor echipamente și tehnologii adecvate;
3. Asigurarea disponibilității, aplicarea și dezvoltarea unui sistem de identificare corect și unde este cazul de trasabilitate;
4. Individualizarea, achiziția, utilizarea și controlul de mijloace, tehnologii și echipamente de monitorizare și de măsură eficiente și coerente cu cerințele de măsurare a proceselor;
5. Dezvoltarea și documentarea activităților de evaluare a serviciilor / proceselor.

Controlul constă în activitățile care urmăresc să garanteze respectarea constantă a tuturor parametrilor și a modalităților operative inerente ale procesului de realizare a serviciului. Scopurile fundamentale ale controalelor și ale validărilor sunt:

- Asigurarea furnizării – în termenii stabiliți – a serviciilor care răspund la specificațiile și cerințele de calitate și fiabilitate prescrise;
- Asigurarea furnizării serviciilor în condițiile prevăzute de reglementările naționale, internaționale și proprii universității;
- Optimizarea costului total al ciclului de realizare a serviciului.

Activitățile de realizare a serviciului sunt planificate și efectuate în condiții controlate.

Condițiile controlate includ, după caz :

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile serviciului;
- disponibilitatea regulamentelor, procedurilor și instrucțiunilor de lucru, după caz;
- utilizarea echipamentelor, metodelor și tehnologiilor adecvate;
- implementarea activităților de asistență și consultanță, acolo unde este cazul;
- menținerea sub control a produselor / serviciilor neconforme;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- obținerea și păstrarea înregistrărilor care demonstrează că toate etapele de realizare și de evaluare au fost realizate și a fost autorizată trecerea la etapa următoare;
- monitorizarea și ținerea sub control a facilităților (energie electrică, apă etc.);
- utilizarea echipamentelor, mijloacelor și metodelor de monitorizare și măsurare adecvate (calibrare, etalonare/verificare metrologică, acolo unde este cazul);
- punerea la dispoziția personalului implicat a informațiilor clare necesare.

Aceste condiții controlate descriu următoarele:

a.) asigurarea informațiilor care descriu serviciul

Capitolul 7.2. din **MC** descrie modul în care sunt analizate și stabilite cerințele referitoare la serviciu.

b.) asigurarea informațiilor necesare, stabilind operațiile, responsabilitățile și criteriile de evaluare și acceptare.

Conform **capitolului 6.2.** din **MC**, toți participanții la realizarea serviciului au acces la informațiile, documentele și datele necesare.

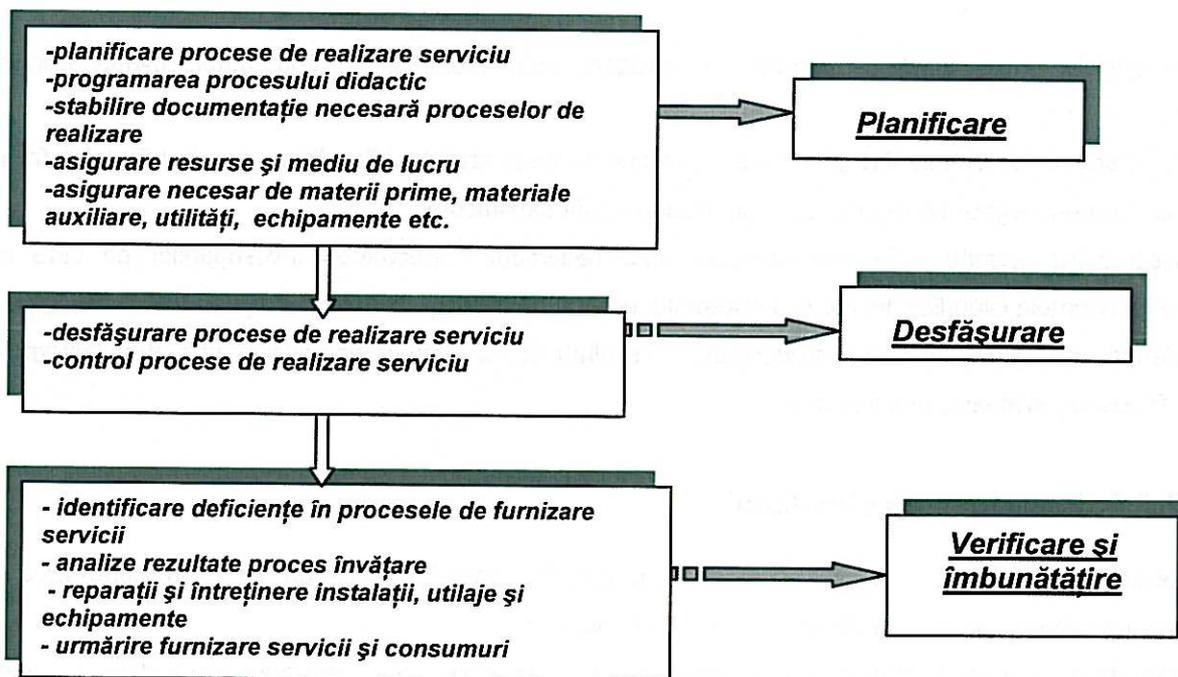
c.) asigurarea infrastructurii necesare

Resursele referitoare la infrastructură sunt asigurate conform **capitolului 6.3.** din **MC**.

d.) implementarea monitorizării și măsurării, reglementarea verificării-evaluării-acceptării

e.) obținerea aprobărilor autorităților de reglementare (dacă este cazul) în situația apariției unor schimbări în procesele de realizare a serviciului. Schimbările apărute sunt analizate și aprobate înainte de luarea deciziei de a fi implementate. Modificările sunt documentate adecvat. Rezultatele analizei schimbărilor sunt evaluate pentru a confirma că modificările implicate nu generează efecte negative.

Descrierea procesului de control al furnizării serviciului:





7.5.2. Validarea proceselor de producție

Cerința 7.5.2 a standardului SR EN ISO 9001:2008 – “Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii” este neaplicabilă deoarece, pentru realizarea serviciilor furnizate de organizație și aparținând domeniului sus menționat, nu sunt necesare așa numitele „procese speciale” (*Elementele de ieșire ale tuturor proceselor din organizație sunt verificate prin măsurare sau monitorizate, iar eventualele deficiențe pot fi identificate imediat*).

7.5.3. Identificare și trasabilitate

Identificarea și trasabilitatea produselor aprovizionate este un aspect important, avut în vedere de către **Universitatea Ovidius din Constanța**.

Astfel, se întreprind activități specifice pentru identificarea și pentru trasabilitatea produselor în vederea corelării cu documentația tehnică, de gestiune și de calitate.

Astfel, se definește:

- Modalitatea de identificare și de marcarea a produselor, materialelor și a componentelor;
- Care dintre produse, materiale și componente trebuie să fie identificate cu asigurarea garanției trasabilității;
- Metodele de trasabilitate de aplicat, după caz, în conformitate cu cerințele prescrise.

Sistemul de trasabilitate din cadrul universității permite să se identifice furnizorul produsului aprovizionat care a prezentat o serie de inconveniente de-a lungul utilizării.

Materialele și produsele acceptate cu derogare sunt identificate întotdeauna, având asigurată garanția trasabilității.

Prin sistemul de înregistrări și codificare documente se poate identifica fiecare proiect în orice fază pentru a ne convinge că cerințele legate de monitorizare și măsurare sunt satisfăcute.

Acest lucru permite – în eventualitatea unor reclamații - efectuarea investigațiilor pe baza cărora putem demonstra că cerințele clienților, legilor și a sistemului propriu de management al calității au fost respectate.

Identificarea și trasabilitatea studenților, a rezultatelor lor este reglementată prin Regulamentele interne de admitere, înscriere, evaluare, monitorizare.

7.5.4. Proprietatea clientului

Responsabilii aferenți asigură aplicarea instrucțiunilor specifice care au ca scop garantarea unor condiții corespunzătoare de conservare și utilizare a proprietății clienților.

Identificăm, verificăm, tratăm cu responsabilitate și luăm măsuri ca nicio proprietate a clientului, luată în custodie – fie materială sau intelectuală – să nu se degradeze sau să nu ajungă la persoane neavizate.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Cu ocazia obținerii datelor furnizate de client și în timpul prelucrării, toate neconformitățile sunt aduse la cunoștința clientului. Modificările și completările necesare sunt discutate cu clientul, aplicarea acestora realizându-se numai după acceptul clientului.

Dacă este necesar, elaborăm reglementări speciale referitoare la proprietatea clientului. În aceste cazuri, toate compartimentele interesate primesc de la RMC reglementările elaborate și specificațiile clientului.

Când clientul stabilește cerințe speciale referitoare la manipulare, păstrare, protecție atunci acestea sunt incluse în procedurile sau instrucțiunile de lucru referitoare la aceste activități.

Dacă oricare din proprietățile clientului, pusă la dispoziție, suferă deteriorări sau pierderi, clientul este anunțat imediat, indicând și cauzele care au generat daunele respective. Dacă este posibil, prezentăm propuneri concrete pentru rezolvarea problemei.

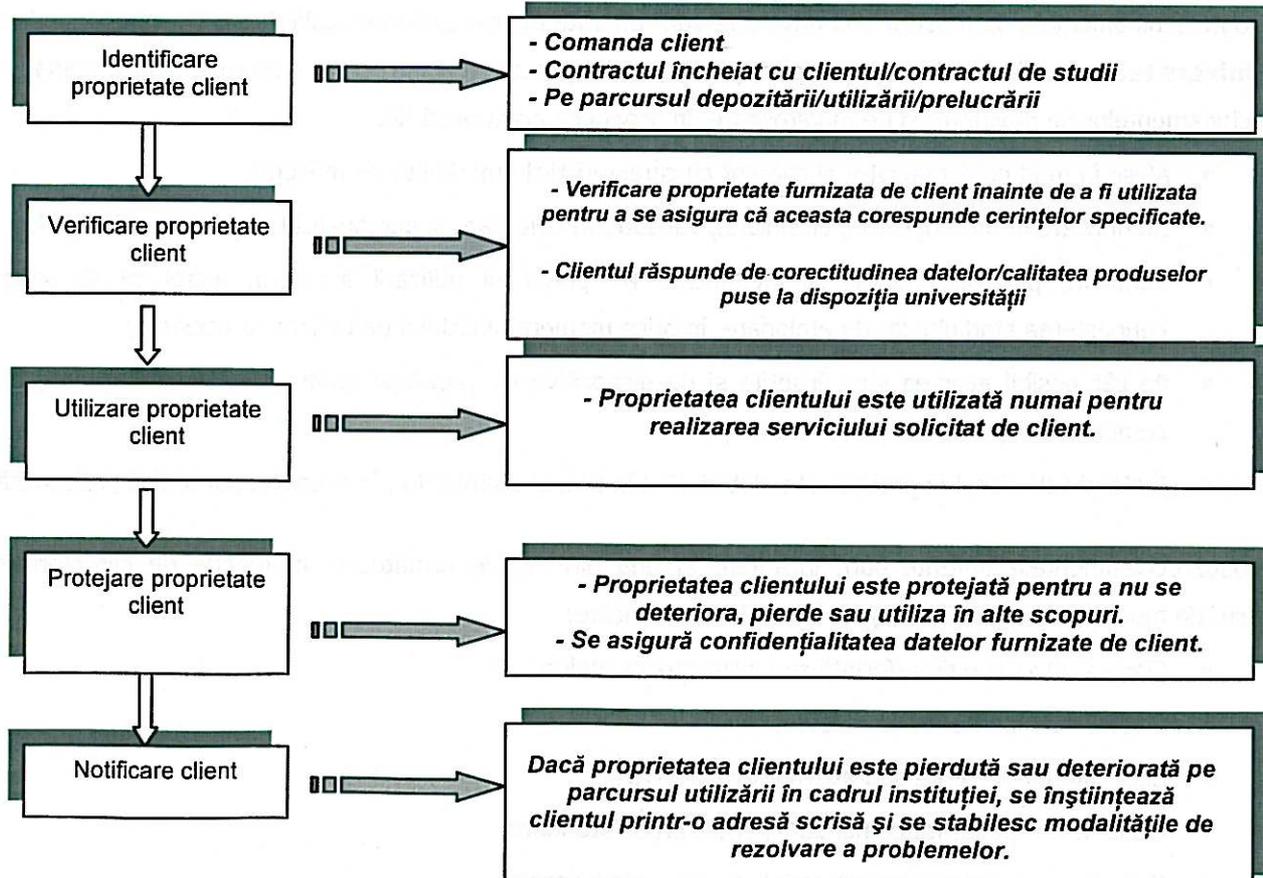
După rezolvarea problemei apărute, clientul va fi informat despre modul în care am soluționat problema.

Păstrarea proprietății clientului este reglementată prin procedura **Proprietatea clientului, cod P 7.5.4.**

În cadrul **Universității Ovidius din Constanța** s-a stabilit metodologia de control a proprietății clientului pe perioada cât se află sub control sau este utilizat de către universitate, astfel încât să nu fie deteriorat, distrus și să fie utilizat numai în condițiile agreeate de clientul respectiv.

Un caz aparte, tratat cu cea mai mare responsabilitate, îl constituie documentele din **Dosarul personal al studenților**, întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultății unde este înmatriculat, până la finalizarea studiilor.

Descrierea procesului de control al proprietatii clientului





MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

7.5.5. Păstrarea produselor

În cadrul organizației există stabilite zone corespunzător demarcate pentru depozitare.

Zonele de depozitare sunt amplasate și utilizate astfel încât să se respecte următoarele criterii:

- Protecția față de agenții atmosferici și / sau de condițiile de mediu specifice;
- Stocarea corectă și amplasarea precisă a materialelor, componentelor, datelor etc.;
- Protecția produselor față de mutarea ori utilizarea neautorizată sau necontrolată;
- Acolo unde este necesar, se asigură accesul controlat și protejat;
- Garanție, corectă identificare și trasabilitate asigurate.

Aceste zone sunt delimitate și identificate în mod corespunzător, prin etichetare/afișare.

Rotația mărfurilor în cadrul zonelor de depozitare este realizată prin intermediul sistemului FIFO (First In First Out).

Ambalajele folosite respectă standardele internaționale și sunt compatibile cu mijloacele de transport utilizate.

Sunt identificate și stabilite cerințe referitoare la condiții de păstrare, condiții de mediu, cerințe de curățare, întreținere pe parcursul depozitării și utilizării, cerințe speciale de manipulare pentru produsele sensibile, modalități de marcare sau etichetare, inclusiv atenționări speciale de avertizare, dacă este cazul, cerințele speciale de depozitare și manipulare referitoare la materialele sensibile sau periculoase.

7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și de monitorizare

Toate echipamentele de măsură și control care sunt utilizate pentru evaluarea calității sunt verificate periodic.

Universitatea Ovidius din Constanța dispune și aplică proceduri și instrucțiuni operative pentru managementul echipamentelor de măsurare și de monitorizare, în scopul ca acestea să fie:

- Alese în mod corespunzător și coerent cu caracteristicile mărimilor de măsurat;
- Identificate în mod oportun, clasificate, validate, inventariate și personalizate odată cu achiziția lor;
- Verificate periodic, reglate și identificate pe parcursul utilizării acestora, astfel ca să se permită cunoașterea stadiului lor de etalonare, în orice moment al ciclului de utilizare a acestora;
- Pe cât posibil acestea sunt însoțite și de dispozitive de protecție contra manevrelor eronate care pot compromite rezultatele măsurătorilor;
- Protejate de riscul deprecierei și a deteriorării în timpul utilizării lor, în timpul reparației și al depozitării.

Toate echipamentele utilizate sunt încadrate în una din clasele următoare, în funcție de caracteristicile lor metrologice, de modalitatea de utilizare și de criteriile de verificare:

- Clasa 1: etaloane de referință sau instrumente etalon;
- Clasa 2: echipamente de măsură;
- Clasa 3: echipamente sau aparate de control;
- Clasa 4: echipamente comerciale pentru probe standard;
- Clasa 5: echipamente necomerciale pentru probe speciale.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Organizația a stabilit modul și frecvența controalelor de executat, precum și criteriile de gestiune a înregistrărilor acestor activități în funcție de:

- Apartenența la o anumită clasă;
- Apartenența la o anumită tipologie;
- Caracteristicile de măsurat;
- Modalitățile de utilizare.

Astfel, organizația se asigură că:

- Caracteristicile echipamentelor utilizate (tipologia instrumentului, gradul de precizie, rezoluția, câmpul de măsurare, stabilitatea, etc.) rezultă a fi coerente cu acelea ale mărimilor de măsurat (câmpul de toleranță și gradul de acceptabilitate al erorii);
- Verificarile inițiale ale gradului în care acestea corespund sau nu cu eficiența instrumentelor. Aceste studii sunt întreprinse de personal cu pregătire corespunzătoare, în condiții de mediu corespunzător, urmărind – în cele mai complexe cazuri – instrucțiuni scrise și utilizând instrumente certificate și etaloane recunoscute, cu trasabilitate la nivel de etalon național;
- Modul în care se verifica inițial și pe parcursul utilizării măsura în care echipamentele de măsură sunt sau nu corespunzătoare și satisfac necesitățile;
- Sunt detaliate și puse la dispoziție informațiile necesare pentru utilizarea corectă și mentenanța diferitelor echipamente și instrumente;
- Echipamentele de control și de măsură sunt marcate în mod corespunzător astfel că acestea să fie clar identificabile din punct de vedere al datelor privind momentul realizării etalonării și data de pierdere a valabilității acesteia;
- Personalul care utilizează astfel de echipamente este întotdeauna corespunzător instruit;
- Sunt păstrate întotdeauna întreaga documentație a verificărilor efectuate;
- În caz de anomalie în funcționare a echipamentelor de măsură și de monitorizare, dincolo de însemnarea imediată a acestora, sunt întreprinse activități de identificare a posibilelor urmări ale acestei stări de fapt.

Atunci când echipamentele de măsurare și monitorizare sunt utilizate pentru caracteristicile critice de calitate, specificate în cadrul planurilor de control, organizația întreprinde studii statistice de analiză a echipamentelor de măsură și de monitorizare prin punerea în evidență a variabilității prezente la nivelul rezultatelor măsurătorilor aferente. Aceste analize a sistemelor de măsurare sunt realizate în funcție de cerințele specifice ale clienților sau altor părți interesate.

Aceste echipamente sunt specificate în cadrul unei liste generale de echipamente în scopul gestionării eficiente a acestora. Pentru fiecare echipament în parte se completează și o fișă a echipamentului, document în care sunt înregistrate datele semnificative ale instrumentului, caracteristicile metrologice ale acestuia, tipologia, parametrii și modalitatea de verificare.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Calificarea constă în verificarea faptului că tot ceea ce înseamnă caracteristici metrologice sunt conforme cu cerințele specificate în cadrul fișei echipamentului. Autorizarea de utilizare a instrumentului este formalizată atribuind noilor echipamente achiziționate un număr de cod intern relativ, înregistrând rezultatul controlului și aplicând pe echipament o etichetă adezivă pe care este specificată data limită a validității de utilizare înainte de a fi din nou verificat.

Echipamentele de control și măsură care sunt integrate în cadrul altor echipamente/instalații sunt verificate în mod sistematic înainte de utilizarea lor în cadrul organizației și sunt supuse unor activități de calificare și de recondiționare prevazute pentru echipamentele din care acestea fac parte. Acolo unde este posibil, instrumentele integrate în cadrul altor echipamente/instalații sunt dispuse astfel ca accesul la acestea în vederea reglării lor să fie oprit operatorului (prin intermediul unor chei, parole, etc.), astfel de acțiuni fiind permise doar personalului abilitat.

Mentenanța și verificarea echipamentelor se realizează în principal prin stabilirea unei frecvențe inițiale de întreprindere a unor astfel de activități. Această frecvență este funcție de tipologia și de clasele de apartenență ale echipamentelor, de caracteristicile de măsurare, prevăzându-se anumite modalități de utilizare și ținând cont de eventualele sugestii ale producătorului.

Frecvența operativă de verificare și de etalonare a unui echipament este indicată în cadrul Fișei echipamentului și este relativă la condițiile obișnuite de utilizare și de uzare ale echipamentului respectiv. Valoarea unei astfel de frecvențe poate să varieze de la cea stabilită inițial, în funcție de modalitățile și de caracteristicile de utilizare, de monitorizarea datelor istorice și de eventualele anomalii înregistrate în timpul funcționării.

Activitățile de verificare și de etalonare sunt efectuate la datele scadente, definite în cadrul planificării aferente sau în momentul în care apare un eveniment care poate să prejudicieze integritatea și fiabilitatea echipamentului de măsură. Atunci când un echipament se comportă într-un mod neprevăzut sau când rezultă a fi în afara campului de toleranță stabilit va fi suspendat de la utilizare până la întreprinderea activităților specifice de reparare. Este prevăzută chiar și retragerea din uz, declanșarea sau sporirea frecvenței de realizare a etalonarilor și / sau a verificărilor pentru acele echipamente care sunt considerate a fi critice ca urmare a modului în care se comportă în funcționare.

Operațiile de verificare și de etalonare a echipamentelor de măsurare integrate în cadrul altor echipamente/instalații sunt programate și inserate în cadrul unei liste pentru gestionarea mijloacelor de producție de care aparțin acestea.

Liniile directoare pentru dezvoltarea unor astfel de activități sunt:

- Standardizarea metodelor și a procedurilor operative adoptate și a garanției unei aplicări coerente și constante din partea diferiților operatori;
- Controlul efectiv al factorilor care, în cadrul activităților dezvoltate în cadrul laboratorului, pot să influențeze calitatea rezultatelor;
- Documentarea punctuală și corectă a rezultatelor în conformitate cu cerințele clienților și arhivarea documentelor de competență cu garanția trasabilității;
- Studiarea și respectarea în mod strict a regulilor privind utilizarea echipamentelor din dotare;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- Garanția faptului că formarea și experiența profesională a personalului laboratorului este adecvată în mod continuu sarcinilor alocate.

Ținând cont de cerințele juridice, de cerințele profesionale și de cerințele de calitate, am stabilit sarcinile de măsurare ce ne revin și care asigură calitatea ireproșabilă a serviciilor furnizate.

Reglementările legate de această activitate sunt descrise în procedura **Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare, cod P 7.6.**

Astfel, am stabilit și am asigurat necesarul de echipamente de măsurare pentru desfășurarea activităților. Aceste dispozitive sunt calibrate de către organizația noastră, iar cele care cad sub incidența Legii metrologice, de către un laborator acreditat.

La selectarea și controlul subantreprenorilor, dacă este cazul, solicităm copii după buletinele de analiză sau procesele verbale de calibrare pentru dispozitivele de măsurare folosite.

Toate buletinele de analiză - proprii și ale subantreprenorilor – sunt păstrate.

Sunt folosite numai echipamente de măsură a căror precizie de măsurare este corespunzătoare și se încadrează în plaja de toleranțe admisă de proiecte.

Toate echipamentele de măsură care urmează să fie aprovizionate, sunt stabilite de Direcția Generală Administrativ-Financiară sau de compartimentul solicitant, precizând caracteristicile echipamentelor respective.

Tratarea echipamentelor de măsură și control împrumutate sau puse la dispoziție de client este identică cu aceea de tratare a echipamentelor proprii.

Personalul din compartimentele unde se folosesc echipamente de măsură are sarcina și responsabilitatea de a verifica starea lor înainte de folosință. Fiecare angajat are obligația de a folosi echipamentele în mod adecvat și de a le păstra în așa fel încât să se evite dereglarea sau deteriorarea lor. Precizia de măsurare a echipamentelor trebuie să fie cunoscută și trebuie să corespundă cerințelor de precizie prescrise.

În evidența echipamentelor de măsură sunt trecute termenele la care fiecare echipament urmează să fie calibrat sau etalonat și documentarea necesară. Deasemenea, sunt specificate condițiile de păstrare, planificarea și descrierea operațiilor de întreținere necesare.

Echipamentele de măsură și control folosite sunt ținute în evidență de către Direcția Generală Administrativ-Financiară.

Evidența echipamentelor de măsură incluse în sistem specifică tipul, numărul de identificare, numele deținătorului, frecvența și tipul verificărilor și termenul la care expiră verificarea dispozitivului respectiv.

Toate echipamentele de măsură și monitorizare incluse în sistem sunt marcate pentru a putea fi identificate și pe baza proceselor verbale de calibrare sau a buletinelor de analiză stabili starea lor.

Pentru a asigura rezultate valide, responsabilul metrologic se asigură că EMM sunt:

-**identificate** prin fișe de evidență unitară și etichete și sunt înregistrate în „**Registrul de evidență a EMM**”, **cod P 7.6-1** care permite determinarea stării de etalonare și verificare;



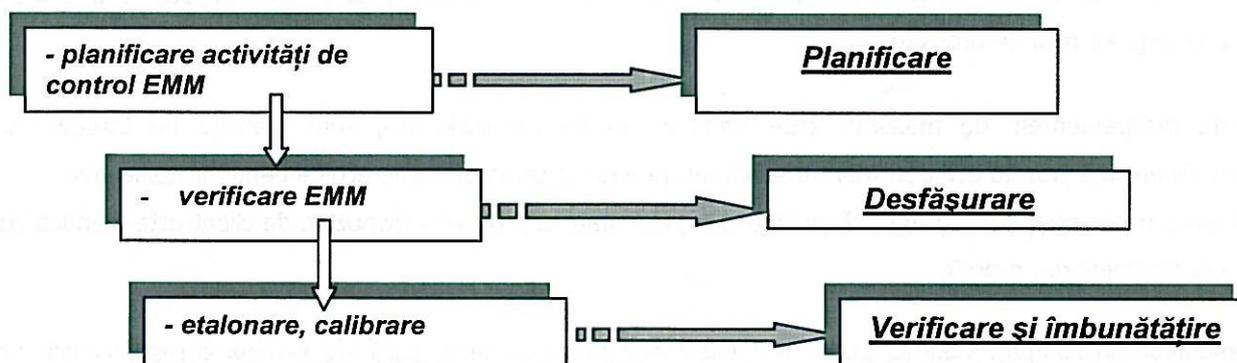
MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

-**planificate și verificate** metrologic anual, conform „Program de verificări metrologice”, cod P7.6-2, întocmit de către responsabilul metrologic, în conformitate cu lista oficială a BRML și aprobat de Rector și care constă în:

- control metrologic extern** – prin BRML;
- control metrologic intern** - prin responsabilul metrologic;
- revizii și reparații interne** - prin mijloace proprii sau furnizor de servicii de întreținere.
- utilizate și manipulate** - de personal autorizat în condiții de siguranță pentru a evita ajustarea acestora și obținerea de rezultate eronate
- protejate** – împotriva degradării sau deteriorării în timpul depozitării, manipulării și transportului.

EMM care sunt folosite în cadrul Universității în scop didactic sunt verificate metrologic de către responsabilul metrologic (Sef Serviciu Tehnic) în baza procedurii proprii și a programării interne.

Descrierea procesului de control EMM





8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.1 Generalități

Procesul de evaluare, analiză și îmbunătățire funcționează după principiul P.-D.-C.-A. la toate nivelurile universității, după cum urmează:

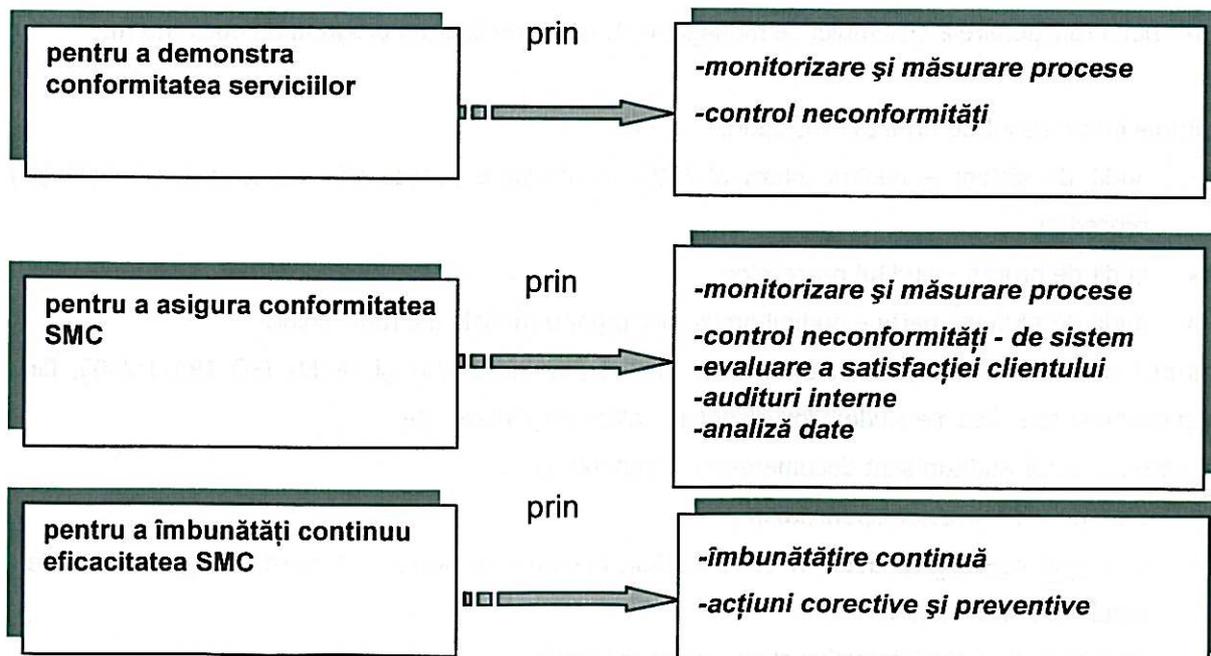
- La nivelul universității prin politici, obiective și revizii;
- La nivelul departamentelor (procese) prin audituri urmate de planuri de acțiuni corective;
- La nivel individual prin intermediul fișei de evaluare individuală.

Organizația are identificate și implementate procesele necesare pentru a demonstra:

- conformitatea serviciului - prin monitorizarea și măsurarea acestuia;
- conformitatea SMC - prin audituri interne;
- conformitatea cu cerințele legale, reglementare – prin audituri interne;
- îmbunătățirea continuă a eficacității SMC - prin aplicarea de acțiuni corective și preventive.

Astfel, sunt monitorizate

- **satisfacția studentului/clientului și a celorlalte părți interesate;**
- **procesele** - de realizare a serviciului
 - de sistem
 - prin identificarea și evaluarea statistică a proceselor care generează neconformități și prin identificarea cauzelor acestora și a acțiunilor corective/preventive necesare;
 - prin monitorizarea îndeplinirii obiectivelor calității (monitorizarea indicatorilor de performanță).





8.2. Monitorizare și măsurare

8.2.1. Satisfacția studentului/clientului și a altor părți interesate

Cea mai importantă caracteristică, prin care ne dăm seama de eficiența Sistemului de Management al Calității este satisfacția studentului/clientului și a altor părți interesate.

Nivelul de instruire al absolventului nostru, cunoștințele, capacitățile și competențe dobândite de acesta, constituie rezultatul măsurabil al activității noastre formative. Modul în care acesta va activa în societate și va aplica eficient volumul de cunoștințe dobândite în timpul studiilor oferite de universitate, nivelul său de competență profesională, spiritul de inițiativă și implicare, creativitatea, spiritul de echipă, abilitățile de comunicare și responsabilitatea socială dovedită de absolvent după angajare stau la baza satisfacției clientului.

Universitatea Ovidius din Constanța este la dispoziția studentului/clientului în mod permanent, pentru a furniza informații cu privire la condițiile de colaborare.

Pentru a dispune de cât mai multe informații, pe baza cărora se pot îmbunătăți performanțele organizației, Rectorul și RMC monitorizează satisfacția clienților prin culegerea datelor furnizate de client, în conformitate cu procedura **Monitorizarea satisfacției clientului, cod 8.2.1.**

Datele astfel obținute sunt obiectul analizei efectuate de management, baza actualizării politicii calității și formarea strategiei.

Datele sunt prelucrate și păstrate de RMC.

8.2.2. Audit intern

Auditul intern este unul din cele mai importante instrumente prin care managementul strânge informații bazate pe dovezi obiective privind eficacitatea SMC organizațional.

Pentru buna funcționare a sistemului de management, este prevăzut un program de audit intern.

Auditurile interne sunt de următoarele tipuri:

- Audit de sistem – auditul intern al SMC, în abordare procesuală, pe zone funcționale și / sau pe proceduri;
- Audit de proces – auditul proceselor;
- Audit de secundă parte – auditul proceselor organizaționale ale furnizorilor.

Auditurile sunt realizate pe baza standardelor SR EN ISO 9001:2008 și SR EN ISO 19011:2003, fiind luate în considerare și cerințele specifice ale studenților/clientilor și altor părți interesate.

Rezultatele acestor audituri sunt documentate, în general, prin:

- Liste de verificare corespunzătoare;
- Un raport de audit redactat de către auditor, în care sunt prezentate concluziile și comentariile relative la rezultatele obținute;
- Un raport de acțiuni corective și de acțiuni preventive.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

În cazul auditului de secundă parte – fiecare proces din cadrul sistemului furnizorului trebuie să fie auditat inițial și apoi monitorizat în scopul determinării eficacității acestuia. Astfel, monitorizarea presupune:

- Audituri de secundă parte suplimentare, atunci când apar neconformități sau anomalii de importanță deosebită;
- Atunci când indicatorii de calitate (în intrare ai organizației și/sau în ieșire ai furnizorului) pun în evidență tendințe evidente sau la risc spre non calitate;
- În etapa de validare a unui nou proces / produs al furnizorului sau în cazul unei modificări semnificative a acestuia.

Planificarea, pregătirea și efectuarea auditului intern și întocmirea rapoartelor de audit sunt reglementate în procedura **Audit intern, cod P 8.2.2.**

Conducerea **Universității Ovidius din Constanța** verifică și analizează permanent eficiența Sistemului de Management al Calității prin auditul intern al sistemului, verificând cel puțin o dată pe an fiecare componentă a sistemului.

Auditul intern al Sistemului de Management al Calității este planificat anual de către reprezentantul managementului. Stabilește sarcinile, datele la care se efectuează auditul și desemnează auditorii. Auditul este efectuat de auditorii interni. Auditorul desemnat pentru a audita un compartiment este independent de compartimentul respectiv, neavând nicio responsabilitate în acel compartiment.

Reprezentantul managementului va stabili compartimentele ce urmează a fi auditate pentru fiecare auditor intern.

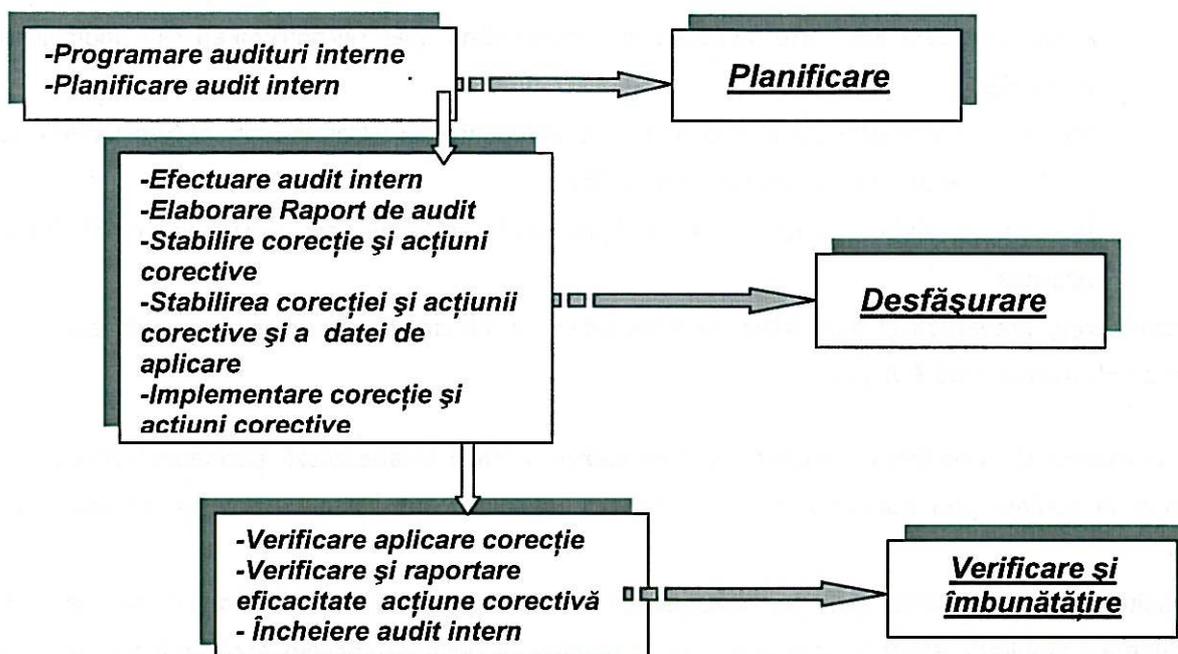
Raportul de neconformități întocmit de auditorii interni și acceptat de auditat este predat reprezentantului managementului. Neconformitățile consemnate de auditori vor fi analizate împreună cu cel auditat și vor fi stabilite cauzele neconformităților. Dacă au competența necesară, vor stabili acțiunile corective și preventive și termenele de realizare.

Reprezentantul managementului va întocmi un raport către Rector, referindu-se la acțiunile corective și preventive preconizate și data auditului de urmărire, dacă este cazul. Rectorul analizează neconformitățile a căror rezolvare depășește competențele celui auditat și stabilește acțiunile corective și preventive.

La auditul de urmărire, auditorul verifică dacă neconformitățile constatate au fost rezolvate, iar reprezentantul managementului prezintă un raport Rectorului.

Pe baza datelor obținute cu ocazia auditurilor interne, conducerea analizează o dată pe an, în cadrul analizei efectuate de management, funcționarea eficientă a Sistemului de Management al Calității și neconformitățile care au apărut.

Toate chestionarele completate precum și rapoartele de audit sunt păstrate de reprezentantul managementului. Specialiștii și eventual studenții/clientii sau alte părți interesate au astfel posibilitatea de a consulta aceste documente.

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII****Descrierea procesului de audit intern:****8.2.3. Monitorizare și măsurare procese**

Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor organizaționale s-a definit, aplicat și implementat un sistem de parametri, specifici pentru diferitele procese, care au ca scop demonstrarea capacității acestora să conducă la obținerea rezultatelor planificate.

Numărul și natura parametrilor de control al proceselor depinde de tipul procesului și de caracteristicile acestora considerate a fi critice pentru calitate; în cea mai mare parte a cazurilor, parametrii de control sunt exprimați de indicatori numerici (indicatori de performanță), valorile acestora fiind monitorizate și comparate cu valorile stabilite ca obiectiv.

Pentru orice proces organizațional:

- Se definesc anual parametrii de control ai proceselor și modalitățile de evaluare a acestora;
- Se formalizează obiectivele astfel determinate în cadrul Planurilor de îmbunătățire a calității anuale și sunt supuși spre aprobare Rectorului;
- Se definesc în mod periodic indicatorii de calitate, precum și întocmirea unor reprezentări grafice a datelor care au menirea de a pune în evidență modul de comportare în timp a acestora și compararea lor cu obiectivele stabilite inițial;
- Se are în vedere distribuția și aducerea la cunoștință a rezultatelor astfel obținute tuturor părților interesate.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Rezultatele monitorizărilor măsurătorilor proceselor organizaționale sunt analizate în mod sistematic de către responsabilii proceselor vizate în scopul deducerii și aplicării unor eventuale acțiuni corective și acțiuni preventive necesare. Evident, acestea sunt supuse și analizei efectuate de management, în scopul îmbunătățirii continue a sistemului de management organizațional.

Monitorizarea și măsurarea procesului pentru cazurile de modificare a acestuia se realizează cu scopul garantării ținerii sub control al procesului în cauză și asigurării capacității acestuia de a îndeplini cerințele și obiectivele prestabilite privind calitatea, fiabilitatea și disponibilitatea.

Rezultatele studiilor analizelor preliminare ale proceselor noi sau a celor modificate sunt puse în evidență acolo unde este aplicabil prin specificații, note și instrucțiuni.

Menținerea în timp a nivelurilor de capacitate calitativă și prestațională a proceselor este asigurată prin sistemul de autocontrol. Activitățile de autocontrol privind procesele aferente vizează în special următoarele aspecte:

- Planurile, procedurile, regulamentele, instrucțiunile și metodologiile sunt aplicate în mod eficace, cuprinzând criteriile specificate, modalitățile de acceptare și planurile aferente de reacție în caz de situații anormale;
- Evenimentele semnificative din cadrul procesului, cum ar fi, de exemplu, schimbările survenite pe parcurs, trebuie să fie înregistrate în mod sistematic în documente aferente;
- Situațiile caracterizate prin caracteristici instabile (care nu au o capacitate demonstrată) trebuie să fie supuse unor analize amanunțite în scopul identificării cauzei / cauzelor rădăcină ale problemei descoperite.

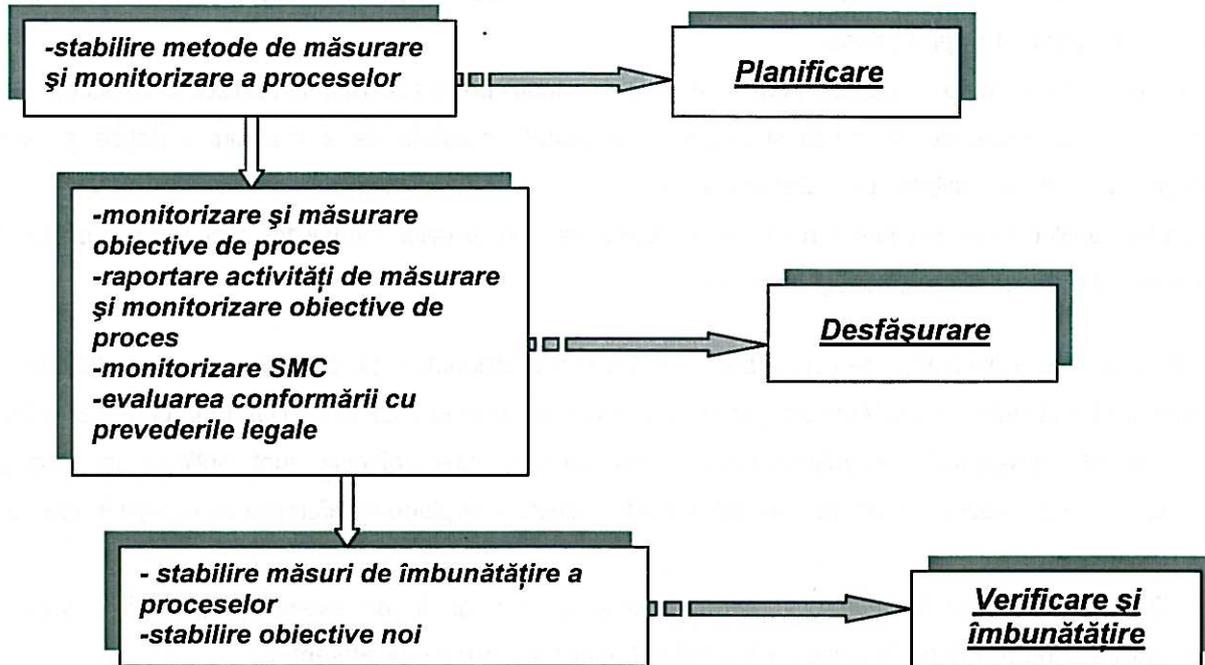
Conducerea **Universității** a stabilit procesele de măsurare a eficienței Sistemului de Management al Calității. Satisfacția clientului este considerată un calificativ la rezultatul și eficiența sistemului, iar auditul intern un instrument pentru analiza permanentă a sistemului.

Reglementarea proceselor este asigurată de Manualul Calității, Regulamente, Proceduri, Metodologii și Fișe de post. Reglementările în vigoare stabilesc cu exactitate măsurarea parametrilor care au influență asupra calității activităților, tipul și frecvența măsurătorilor sau a verificărilor, precum și responsabilitățile legate de măsurători și verificări. Sistemul de comunicare internă și controlul documentelor asigură ca datele rezultate din măsurători și verificări să fie disponibile la timp tuturor persoanelor interesate.

Dacă rezultatele scontate nu sunt realizate, stabilim neconformitățile și întreprindem acțiuni corective și preventive în conformitate cu procedurile **P 8.5.2.** și **P 8.5.3.**

La planificarea obiectului și frecvenței auditului de proces ținem cont de influența procesului respectiv asupra calității, de frecvența neconformităților în cadrul procesului și de riscurile unor eventuale neconformități.

Rezultatele documentate ale auditurilor de proces sunt supuse analizei conducerii.

**Descrierea procesului de monitorizare și măsurare a proceselor incluse în SMC:****8.2.4. Monitorizare și măsurare serviciu**

Monitorizarea serviciului furnizat se realizează, în principal, prin următoarele activități:

- Autocontrolul procesului
- Analiza problemelor semnalate de către student/client
- Analize periodice ale managementului
- Audhuri interne și externe ale sistemului și ale proceselor aferente

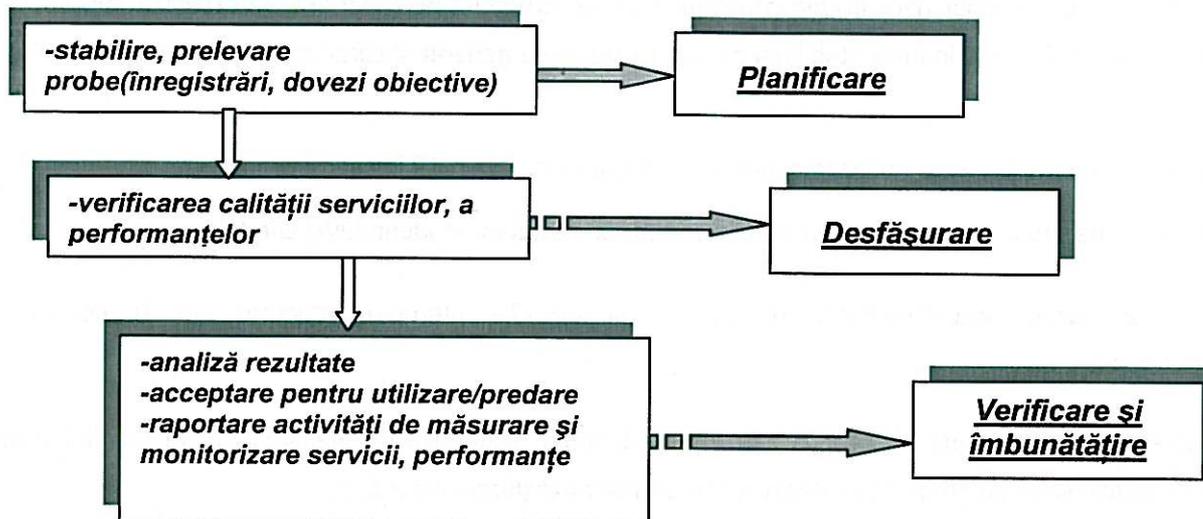
Măsurarea și monitorizarea activităților sunt reglementate în proceduri, asigurând astfel că cerințele referitoare la serviciul furnizat sunt satisfăcute.

Procedurile de măsurare și monitorizare a activităților sunt:

- PP -14- xx Proceduri OMFP
- P 7.5.3. Identificare și trasabilitate
- P 8.3. Controlul neconformităților

Dovezile referitoare la conformitatea activităților cu cerințele studentului/clientului și cu cerințele sistemului sunt păstrate conform **P 4.2.4.**

Toate înregistrările, care se întocmesc cu ocazia controalelor și verificărilor efectuate sunt ținute sub control conform **cap. 4.2.** și sunt folosite la stabilirea și implementarea acțiunilor corective și preventive.

**Descrierea procesului de monitorizare și măsurare:****8.3. Controlul neconformităților**

Sistemul organizațional pentru identificarea și controlul neconformităților are ca obiective:

- Luarea deciziei în mod sistematic și în timpul corespunzător în demersul implementării acțiunilor corective pentru îndepărtarea neconformităților apărute sau a celor suspectate că vor apărea;
- Crearea și punerea la dispoziție a unei baze de date care să permită utilizatorilor informarea privind acțiunile corective care pot să conducă la îndepărtarea cauzelor care produc repetarea neconformităților;
- Punerea la dispoziție și implementarea unei baze de date cu analize previzionale care să permită eliminarea, limitarea și prevenirea apariției neconformităților.

Neconformitățile sunt înregistrate descriind natura situațiilor anormale și documentând atât deciziile adoptate, cât și intervențiile corective implementate; întreaga documentație relativă la neconformități este în posesia RMC.

Neconformitățile sunt clasificate ca fiind **critice** și **non-critice**, în funcție de gravitatea și de consecințele acestora, de repetabilitatea anomaliilor apărute, precum și de nivelul de complexitate și de dificultate a problematicilor conexe tratamentului acestora.

Managementul neconformităților de produs și cele de proces presupun identificarea corespunzătoare, izolarea și analizarea acestora cu modalitățile și cu responsabilitățile descrise în cadrul procedurilor organizaționale corespunzătoare. Modul de intervenție și de analiză variază în funcție de zona sau de procesul organizațional direct interesat.

Neconformitățile la recepție sunt identificate și izolate, atât fizic, în cadrul zonei special definite, cât și în cadrul documentelor organizaționale. Pentru anumite situații, aceste produse neconforme pot să fie acceptate cu derogare (mai ales pentru cazurile urgente).



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea produselor/serviciilor neconforme constituie sarcina întregului personal al **Universității** implicat în derularea proceselor SMC, urmărindu-se stabilirea cauzelor care le-au generat și corecția lor în cel mai scurt timp posibil.

- produse neconforme - pentru a preveni utilizarea intenționată sau neintenționată în cadrul proceselor.
- servicii neconforme – pentru a preveni atât nerespectarea tuturor cerințelor studentului/clientului

Acolo unde este cazul, neconformitățile descoperite și deciziile aferente adoptate vor fi notificate studentului/clientului.

Neconformitățile constatate legate de produs sau în funcționarea Sistemului de Management al Calității sunt consemnate în conformitate cu procedura **Controlul neconformităților, cod P 8.3.**

Procedura stabilește reglementările prin care se țin sub control neconformitățile.

Acestea pot fi:

- a.) eliminarea neconformităților constatate
- b.) autorizarea utilizării produsului, eliberării sau acceptării cu derogare după soluția dată de o autoritate relevantă, și acolo unde este aplicabil, de către client
- c.) întreprinderea unei acțiuni care să împiedice utilizarea intenționată inițial

Analiza neconformităților, stabilirea acțiunilor corective și preventive este efectuată de persoane cu pregătire profesională și competențe corespunzătoare, stabilite în proceduri. Aceste măsuri sunt documentate, activitățile de remediere și eliminarea cauzelor care le-au provocat se desfășoară sub supravegherea RMC, asigurând eficiența lor.

Tratarea reclamațiilor studentului/clientului

Soluționarea tuturor reclamațiilor studentului/clientului se bazează pe două principii:

1. Toate reclamațiile și observațiile fondate trebuie soluționate!
2. Fiecare reclamație trebuie analizată, stabilite cauzele reclamațiilor și măsurile necesare pentru eliminarea acestora.

Dacă apar reclamații, DRC, RMC și Rectorul analizează reclamația, stabilesc măsurile necesare și informează studentul/clientul sau reprezentantul acestuia.

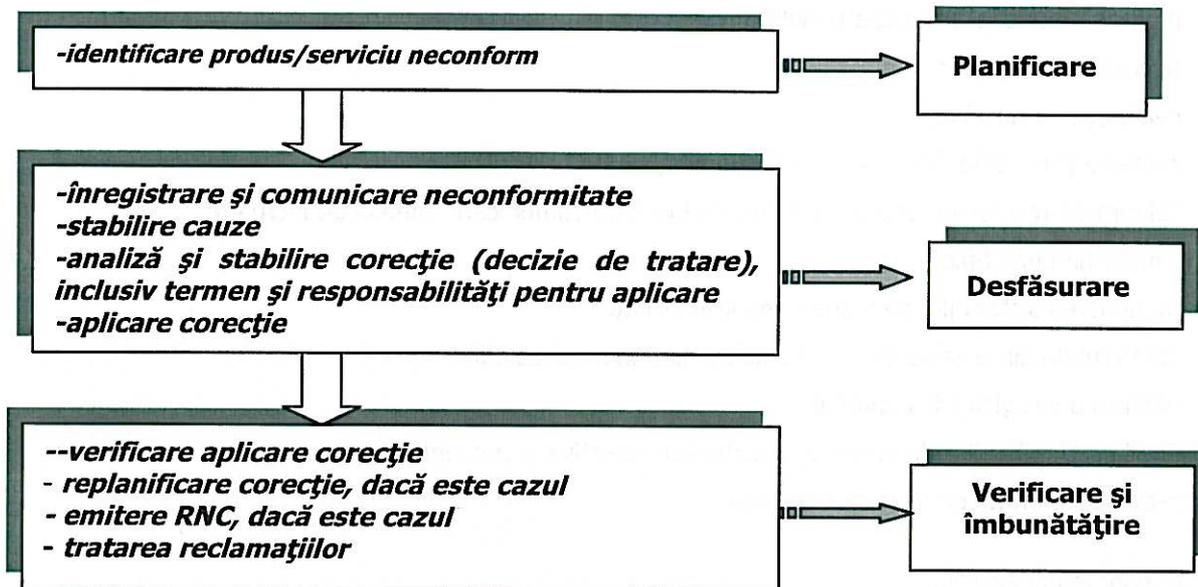
Pe baza **Evidenței reclamațiilor studentului/clientului, cod P 7.2.3** și a acțiunilor corective reglementate în **P 8.5.2.** ne asigurăm că neconformitatea care a stat la baza reclamațiilor clientului nu se mai repetă.

Rectorul, DRC, RMC, auditorii interni și toți angajații implicați sunt răspunzători să ia decizii rapide, eficiente și profesioniste pentru tratarea reclamațiilor.



Înregistrările legate de neconformități și de măsurile luate, inclusiv derogările sunt păstrate conform **P 4.2.4.** Unul din principalele motive pentru care se analizează neconformitățile este de a identifica cauzele și de a crea o bază de date pentru activitatea de îmbunătățire prezentată în **cap. 8.5. din MC.**

Descrierea procesului de control a produsului / serviciului neconform



8.4. Analiza datelor

Analiza datelor se face în cadrul analizei anuale a conducerii în cazul sistemului de management ca tot unitar și în cadrul sedintelor saptamanale pentru calitate în cazul proceselor și al produselor cu neconformități.

Datele și informațiile de analizat:

- Au la origine activități de măsurare și de monitorizare și din alte surse, cum ar fi contabilitatea și controlul de gestiune, care permit obținerea unor detalii privind costurile calității;
- Aspecte care privesc managementul instituției, cum ar fi de exemplu:
 - Controlul proceselor organizaționale
 - Evaluarea gradului de satisfacție/insatisfacție a studentului/clientului
 - Conformitatea activităților cu cerințele specificate de către student/client
 - Caracteristicile modului de desfășurare a proceselor
 - Identificarea și managementul acțiunilor corective, de prevenire și de îmbunătățire
 - Controlul și cointeresarea furnizorilor;
- Sunt utilizate de către conducere pentru a menține la zi un echilibru perfect între obiectivele declarate și realitatea organizațională în ceea ce privește calitatea.

Universitatea colectează și analizează toate datele necesare pentru demonstrarea adecvării și eficacității sistemului de management al calității. Analiza datelor ajută Universitatea să identifice cauzele neconformităților depistate și a erorilor umane apărute pe timpul furnizării serviciului.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Analiza datelor poate furniza, după caz, informații referitoare la :

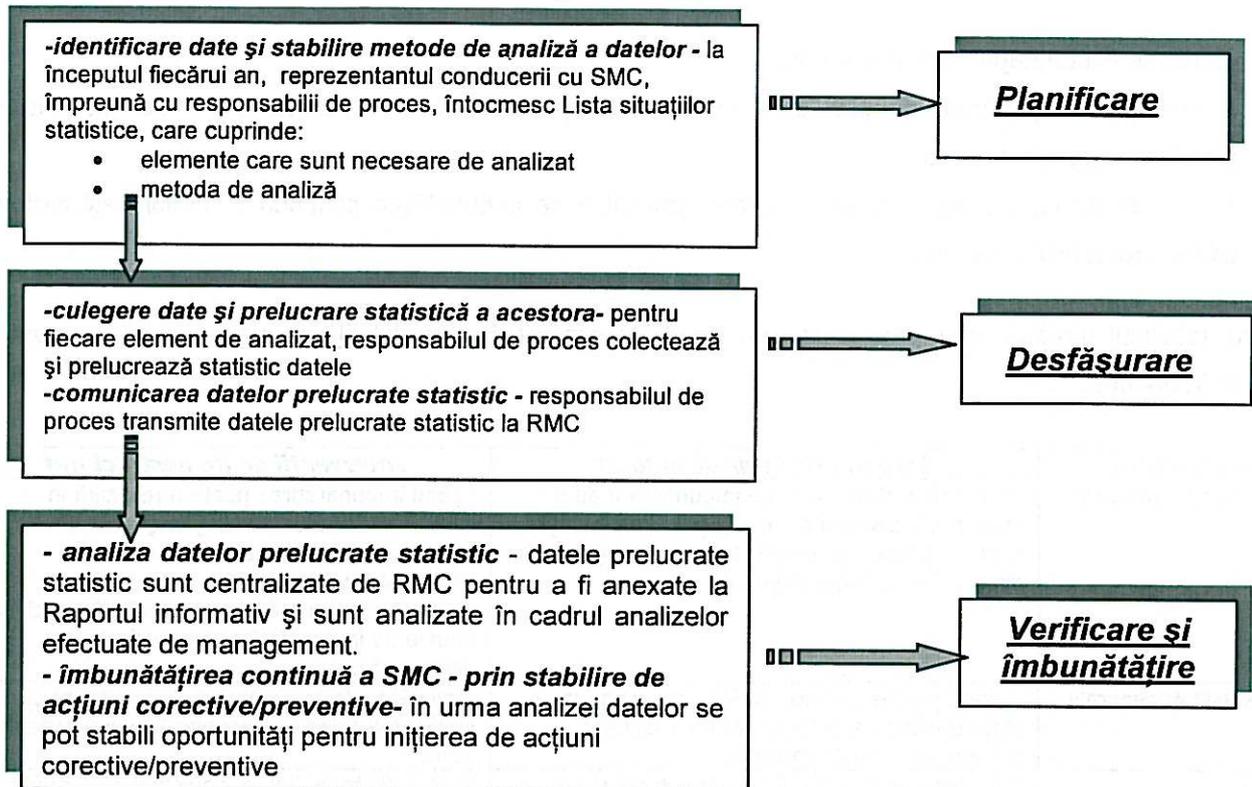
- satisfacția studentului/clientului;
- conformitatea produsului/serviciului cu cerințele;
- rezultatele monitorizării proceselor - caracteristicile și tendințele proceselor, inclusiv necesitatea implementării de acțiuni corective și/sau preventive;
- prestația, calificarea, instruirea și competența angajaților;
- protecția muncii și protecția socială;
- fluctuația angajaților;
- evaluarea furnizorilor;
- calitatea produselor/serviciilor aprovizionate;
- asigurarea resurselor, spațiu de lucru, mijloace de comunicare, mediul de lucru etc.
- satisfacția angajaților;
- menținerea sistemului de management al calității;
- controlul documentației sistemului de management al calității;
- păstrarea înregistrărilor calității;
- finalizarea măsurilor de corecție, a acțiunilor corective și preventive;
- reclamații primite de la studenți/clienti

Analiza datelor ia în calcul și:

- dezvoltarea unor priorități pentru soluții prompte la problemele studenților/clientilor
- determinarea tendințelor ce țin de aspectele cheie în relațiile cu studenții/clientii și care stau la baza procesului de luare a deciziilor.

În cadrul **Universității** s-a stabilit procesul de identificare, colectare și analiză a datelor rezultate din activitățile de monitorizare și măsurare a proceselor incluse în SMC pentru a:

- demonstra adecvarea și eficacitatea SMC
- evalua gradul de conformare a sistemului de management cu cerințele aplicabile
- iniția acțiuni corective/preventive pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC.

**Descrierea procesului de analiză a datelor:**

8.5. Îmbunătățire

8.5.1. Îmbunătățire continuă

În urma analizelor anuale ale conducerii, a rezultatului auditurilor interne și a ședințelor săptămânale de calitate, se vor întocmi planuri de acțiune corectivă și/sau preventivă, în scopul rezolvării problemelor, acționând chiar la nivelul cauzei / cauzelor radacină a acestora și apoi pentru prevenirea reapariției lor. Lecțiile învățate se centralizează în mod corespunzător în scopul utilizării lor în prevenirea apariției și a altor probleme sau pentru rezolvarea unor probleme asemănătoare.

Aceste planuri stau la baza procesului de îmbunătățire a sistemului de management organizațional în vederea eficientizării continue a proceselor și atingerea dezideratelor de excelență în sectorul de activitate.

Planurile privind îmbunătățirea:

- Exprimă dorința conducerii de a ține la zi politica pentru calitate
- Sunt definite în concordanță cu aspectele specificate în cadrul planificărilor organizaționale
- Se bazează pe analiza și evaluarea datelor din cadrul activităților de măsurare și de monitorizare, din cadrul auditurilor, precum și din modalitatea de gestionare a acțiunilor corective și preventive și a analizelor efectuate de management
- Indică, pentru diferitele procese, obiectivele anuale de îmbunătățire continuă în demersul atingerii nivelurilor în continuă creștere a cerințelor pentru satisfacția studenților/clientșilor

**MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

- Sunt gestionate prin intermediul stadiului de realizare a acestora și prin evaluarea eficacității îndeplinirii cerințelor.

Activitățile de îmbunătățire sunt divizate în:

- Intervenții de tip structurat, prin care se realizează proiecte inovative de revizie și de îmbunătățire a proceselor organizaționale.
- Intervenții de tip nestructurat, care privesc activitățile de îmbunătățire continuă a micilor pași realizați în cadrul proceselor existente.

În cadrul tabelului următor sunt prezentate principalele caracteristici și modalități de management a tipurilor de intervenții în discuție.

Caracteristici	Intervenții de tip structurat	Intervenții de tip nestructurat
Condiții de aplicabilitate	Atunci când obiectivele de îmbunătățire au o importanță deosebită, acțiunile de îmbunătățire sunt complexe, cer un efort major și angajează diferite funcții organizaționale.	. când îmbunătățirea poate fi realizată în cadrul contextului activităților și a responsabilităților unei anumite funcții organizaționale . indicatorii exprimă în mod cantitativ sarcinile anuale de îmbunătățire care au fost desemnate.
Responsabilitati generale	Fiecare proces de îmbunătățire este condus de către un lider de echipă care coordonează întregul grup multifuncțional.	Activitățile de îmbunătățire se realizează cu implicarea directă a responsabilului procesului vizat.
Obiective	Sunt definite de către liderii de echipă și sunt aprobate de către conducere.	Sunt definite de liderul de echipă și preluate ca responsabilitate de către responsabilul procesului vizat.
Monitorizare	. prin intermediul evaluării rezultatelor în timpul ședințelor echipelor specifice de lucru, având în vedere indicatorii corespunzători, care pun în evidență tendințele de îmbunătățire . în mod periodic, planurile sunt analizate de către conducere.	. prin controlul sistematic – întreprins de responsabilii proceselor vizate – a graficelor care reprezintă modul de comportare în timp a indicatorilor relativ la valorile obiective ale acestora. . în mod periodic, indicatorii sunt supuși evaluării din partea responsabililor proceselor în cauză.

8.5.2. Acțiuni corective și acțiuni preventive

Scopul acestora este acela de a elimina cauzele neconformităților apărute, a slabei funcționări a sistemului, a defectelor și / sau a ineficienței, îmbunătățind stabilitatea și capacitatea proceselor organizaționale.

Acțiunile corective sunt prevăzute și realizate – în timpul diferitelor faze ale proceselor – în scopul îndepărtării cauzelor neconformităților constatate, în timp ce prin acțiunile preventive întreprinse se urmărește eliminarea sau cel puțin reducerea în mod drastic a riscului de apariție a neconformităților ipotetice, prin identificarea lipsurilor sistemului sau ale procesului.

În cadrul tabelului următor sunt prezentate principalele surse de informare, precum și fazele operative fundamentale pentru managementul acțiunilor corective și preventive.

MANUALUL SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Descriere	Actiuni corective	Actiuni preventive
Principalele surse de informare	Reclamațiile sau semnalările din partea studentului/clientului, auditurile interne sau externe ale sistemului / procesului, analiza informațiilor de la student/client, activitățile de monitorizare a furnizorilor, auditul analizei etapelor proiectelor, semnalarea neconformităților la recepție, analiza efectuată de management.	Analize de fezabilitate, analiza modurilor de defectare și a efectelor lor, definirea obiectivelor anuale de îmbunătățire, monitorizarea sistemului, a procesului, analizele efectuate de management, analizele activităților de asistență și a reclamațiilor studenților/clientilor, auditurile interne sau externe de sistem/proces.
Faze operative	Analiza neconformităților și verificarea problemelor	---
	Analiza neconformităților descoperite și identificarea cauzelor posibile	Izolarea neconformităților potențiale și a cauzelor posibile ale acestora
	Evaluarea cerinței de adoptare de acțiuni pentru evitarea repetării neconformităților apărute	Evaluarea cerințelor de a adopta acțiuni pentru prevenirea și verificarea neconformităților ipotetice
	Identificarea, planificarea și ținerea la zi a acțiunilor corective necesare	Identificarea, planificarea și aducerea la zi a acțiunilor preventive necesare
	Înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse	Înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse
	Verificarea eficacității / analiza acțiunilor corective.	Verificarea eficacității / analiza acțiunilor corective.

Acțiunile corective sunt reglementate de procedura **Acțiuni corective, cod P 8.5.2.**

Aceste activități sunt concentrate pe înlăturarea cauzelor neconformităților și evitarea apariției repetate.

Ne asigurăm ca aceste activități corective să fie proporționale cu efectele neconformităților apărute.

Procedura **P 8.5.2.** conține cerințe referitoare la:

- analiza neconformităților (inclusiv reclamațiile studentului/clientului)
- stabilirea cauzelor
- analiza necesității acțiunilor corective pentru evitarea reapariției neconformității
- stabilirea și implementarea acțiunilor necesare
- înregistrarea rezultatelor obținute
- analiza acțiunilor corective

Acțiunile corective se pot clasifica în două categorii:

1. Acțiuni corective inițiate pentru înlăturarea cauzelor neconformităților legate de activitățile desfășurate
2. Acțiuni corective inițiate pe baza analizării rezultatelor auditurilor interne/externe.

Cauzele problemelor concrete sunt analizate de responsabilul de proces și RMC. Responsabilul de proces în cauză asigură aplicarea deciziilor luate.

În cazul neconformităților de la punctul 1, pe baza informațiilor rezultate din reclamațiile studentului/clientului, din evaluările subantreprenorilor și furnizorilor, conducerea stabilește modul de rezolvare a problemelor.

În cazul neconformităților de la punctul 2, auditorii (interni sau externi) prezintă neconformitățile constatate în funcționarea Sistemului de Management al Calității. Pentru problemele prezentate, RMC și Rectorul adoptă măsuri



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

de soluționare și dispun implementarea lor în conformitate cu procedura **P 8.5.2.**, stabilind responsabilitățile, sarcinile, termenele și obligativitățile de raportare.

Acțiunile preventive sunt reglementate în procedura **Acțiuni preventive, cod P 8.5.3.**

Reglementările se referă la :

- a.) stabilirea neconformităților potențiale și ale cauzelor acestora
- b.) analiza necesității acțiunilor preventive
- c.) stabilirea și implementarea acțiunilor necesare
- d.) înregistrarea rezultatelor obținute
- e.) analiza acțiunilor preventive.

În cadrul acțiunilor preventive analizăm neconformitățile, reclamațiile și toate problemele legate de Sistemul de Management al Calității pentru a stabili dacă există tendințe de orice fel .

Dacă analizele arată că există posibilitatea să apară probleme, atunci RMC trebuie să adopte măsuri care să elimine cauzele potențiale.

În cadrul acțiunilor preventive eliminăm cauzele posibile care pot duce la neconformități pe baza informațiilor legate de :

- rezultatele auditurilor
- reclamațiile studentului/clientului
- verificările efectuate și constatările formulate

Pe lângă aceste informații, ținem cont și de datele și sesizările obținute de la studenți/clienti sau reprezentanții acestora cu ocazia discuțiilor purtate. Aceste date sunt centralizate de către RMC și prezentate la analiza efectuată de management, unde se decid măsurile necesare.

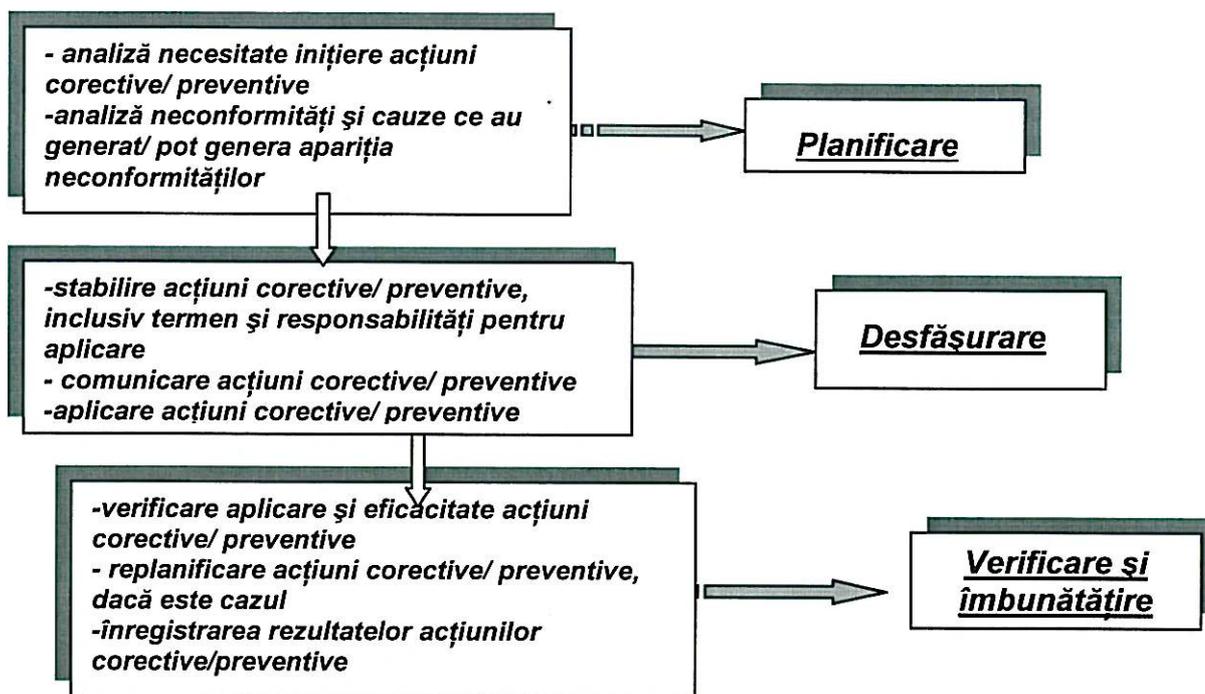
Angajații analizează eficiența acțiunilor preventive, raportează despre activitățile întreprinse, precum și despre rezultatele acestora RMC.

Sarcina conducerii este ca, pe baza analizei sistematice a eficienței Sistemului de Management al Calității, și dacă se consideră că poate fi util, să desemneze o echipă care va stabili riscurile de orice natură pe o perioadă dată. Această echipă va inventaria posibilele riscuri, va analiza caracteristicile acestora și - acolo unde va considera ca oportun - va elabora un plan de prevenire. Rezultatele și eficiența acestor planuri se vor evalua la analiza efectuată de către management.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

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



Manualul sistemului de management al calității a fost aprobat prin Hotărârea Senatului nr. 1210/20.11.2012.

