



ROMÂNIA

*Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și
Sportului*

Universitatea „ARTIFEX” București

Str. Economu Cezarescu nr. 47, sector 6,
Telefoane: 021.316.61.67; 021.316.61.68; 021.316.61.69
Fax: 021.316.61.68; 021.316.61.69
Website: www.artifex.org.ro
E-mail: universitate@artifex.org.ro

MANUALUL CALITATII

MC – 01, ediția 1, revizia 0

Exemplarul nr.

- Exemplar controlat
 Exemplar necontrolat

APROBAT: RECTOR - Prof. univ. dr. DAN CRUCERU

AVIZAT: REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI
- Prof. univ. dr. CONSTANTIN ANGHELACHE

ELABORAT: COORDONATOR COMISIE PENTRU EVALUAREA SI ASIGURAREA CALITATII
Coordonator - Conf. univ. dr. SORIN GRESOI

DATA INTRĂRII ÎN VIGOARE: 01.11.2010

CUPRINS

CAPITOL	DENUMIREA CAPITOLULUI	PAGINA	Revizia
	Pagină de gardă		
	Cuprins	1/32	0
	Prezentarea generală a UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREȘTI	2/32	0
1.	Scop și domeniu de aplicare	5/32	0
1.1	Scop	5/32	0
1.2	Domeniu de aplicare	5/32	0
2.	Documente de referință	6/32	0
3.	Definiții și abrevieri	7/32	0
4.	Sistemul de management al calității	9/32	0
4.1	Cerinte generale	9/32	0
4.2	Cerinte referitoare la documentatie	9/32	0
5.	Responsabilitatea managementului	12/32	0
5.1	Angajamentul managementului	12/32	0
5.2	Orientarea catre client	12/32	0
5.3	Politica referitoare la calitate	12/32	0
5.4	Planificare	12/32	0
5.5	Responsabilitate, autoritate si comunicare	1/32	0
5.6	Analiza efectuata de management	14/32	0
6.	Managementul resurselor	16/32	0
6.1	Asigurarea resurselor	16/32	0
6.2	Resurse umane	16/32	0
6.3	Infrastructura	17/32	0
6.4	Mediu de lucru	17/32	0
7.	Realizarea produsului	19/32	0
7.1	Planificarea realizarii produsului	19/32	0
7.2	Procese referitoare la relatia cu clientul	19/32	0
7.3	Proiectare si dezvoltare	21/32	0
7.4	Aprovizionare	23/32	0
7.5	Productie si furnizare de servicii	24/32	0
7.6	Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare	26/32	0
8.	Măsurare, analiză și îmbunătățire	27/32	0
8.1	Generalitati	27/32	0
8.2	Masurare si monitorizare	27/32	0
8.3	Controlul produsului neconform	29/32	0
8.4	Analiza datelor	30/32	0
8.5	Imbunatațire	31/32	0
	ANEXE		
Anexa 1.1	Organigrama UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREȘTI		
Anexa 1.2	Organigrama calitatii		
Anexa 2	Harta proceselor		
Anexa 3	Lista documentelor SMC		
Anexa 3	Politica în domeniul calității		
Anexa 4	Angajamentul managementului in domeniul calitatii		
	Lista de difuzare-retragere; Lista de control al reviziilor		



Universitatea "ARTIFEX" a fost înființată în cadrul Fundației Naționale Tehnico-Stiințifice și Social Culturale "ARTIFEX" a cooperatiei meșteșugărești prin Sentința civilă nr. 347/1992, Judecătoria sectorului 1 București, dispunând înregistrarea ei.

Fundația "ARTIFEX" este persoana juridică nonprofit, fondată de Asociația Națională a Cooperatiei Meșteșugărești ca membru fondator unic care a organizat, în anul 1992, Universitatea "ARTIFEX" - Academia de Înalte Studii Cooperatiste, cu scopul pregătirii superioare a cadrelor destinate conducerii societăților cooperatiste.

Începând cu anul universitar 1993/1994 au funcționat în cadrul acesteia specializările: *Management și Finanțe și Contabilitate*, cu cursuri de zi și cu frecvență redusă, iar din 1995 și specializarea *Marketing și Economia Serviciilor*, autorizate, toate aceste specializări, să funcționeze provizoriu prin Hotărârile de Guvern nr. 568/1995; 294/1997; 472/1997; 535/1999; 696/2000; 410/2002.

Începând cu anul universitar 2003-2004, conform HG 1336/2001, privind domeniile și specializările de referință din învățământul universitar, precum și în conformitate cu HG 944/2002, au fost autorizate să funcționeze specializările: *Finanțe și Bănci, Management și Marketing*. Prin Hotărârile de Guvern nr. 693/2003 și 1082/2003, alături de specializările autorizate să funcționeze provizoriu, menționate mai sus, au fost autorizate și specializările: *Contabilitate și Informatică de Gestiune și Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor*.

În anul 2005, prin [Legea nr.133](#), *Facultatea de Finanțe și Contabilitate*, cu specializările *Finanțe-Bănci și Facultatea Management-Marketing*, cu specializările *Management și Marketing* au fost acreditate de către Parlamentul României. Universitatea își desfășoară activitatea potrivit [Cartei Universitare](#) și [Regulamentelor](#) proprii.

Decretul-Lege din 3 ianuarie 1919 privind înființarea Casei Centrale a Cooperatiei și intrajutorării Sătenilor prevedea organizarea "școlilor necesare pentru pregătirea personalului special trebuincios instituției". Astfel, încă din primele zile ale anului 1919, din inițiativa prof. dr. Ion Raducanu (care pregătise cursurile de cooperatie și la Universitatea din Valenii de Munte, condusă de Nicolae Iorga) și prin sprijinul Biroului Central al federațiilor, se inaugurează Școala de Studii Cooperatiste din București, în timpul ministrului I.G. Duca, urmand ca, spre sfârșitul anului, să se transforme în "Academia de Studii Cooperatiste".

În anii ce au urmat, Academia de Studii Cooperatiste s-a înscris ca un centru al promovării mișcării și doctrinei cooperatiste în România, prin care s-au pus în valoare ideile înaintașilor. Acestea s-au concretizat într-o mai bună organizare și diversificare a cooperativelor, cu deosebire după apariția legii de organizare a Ministerului Muncii și Ocrotirii Sociale din aprilie 1920, prin care luase ființă Direcția cooperatiei orășenești, prilej de dezvoltare a cooperativelor meșteșugărești, de producție.

În perioada interbelică, studiile consacrate doctrinei și practicii cooperatiste, întocmite mai ales de reputați economiști, de notorietate europeană, între care: Virgil Madgearu, Ion Raducanu, Gromoslav Mladenatz, Ion Mihalache, Ștefan Zeletin, Gheorghe Tasca, au ocupat un loc important în ansamblul literaturii social-economice din țara noastră. Aceștia erau reprezentanți ai partidelor istorice, în ale căror programe politice, ideile și soluțiile cooperatiste ocupau un loc important. În fapt, vastă literatură pe tema cooperatiei din acea perioadă a reflectat în mod pregnant disputa dintre partide, fracțiuni de partide și orientări cooperatiste, intitulată independent, pentru a cuceri mișcarea cooperatistă.

CODUL COOPERATIEI, votat în Senat și în Adunarea Deputaților și promulgat la 12 iulie 1928, aduce unele precizări cu privire la "Atribuțiunile Consiliului Superior al Cooperatiei": "*Actuala școală de studii cooperatiste, care funcționează sub auspiciile Centralei Bancilor Populare, se consideră ca școală de învățământ cooperatist și trece sub autoritatea Consiliului Superior al Cooperatiei. Durata studiilor teoretice și practice va fi de doi ani. Recrutarea se va face după normele stabilite prin regulament. Vor fi admisi, pe lângă absolvenții de liceu și absolvenții școlilor normale, absolvenții școlilor superioare de comerț curs seral și absolvenții școlilor medii de agricultură, cu condiția ca aceste trei categorii din urmă să dea un examen de admitere la intrare, pentru a face dovada că posedă cunoștințele de liceu complet.*"

SCOALA SUPERIOARA DE STUDII COOPERATISTE isi va desfasura cursurile si in conditiile modificarilor Legilor cooperatiste din anii 1938, 1939, 1940 si 1941. O lege distincta pentru infiintarea Academiei de Studii Cooperatiste va fi adoptata in 2 septembrie 1946. In prevederile acesteia, se fac referiri directe la absolventii fostei Scoli Superioare de Studii Cooperatiste si ai fostei Academii de Studii Cooperatiste, care au functionat in baza Decretului-Lege din 3 ianuarie 1919 si Codului Cooperatiei din 1928 si a Legii pentru Organizarea Cooperatiei din 1929.

Scoala Superioara de Studii Cooperatiste, infiintata inca din anul 1919 si reorganizata in decursul anilor in functie de necesitatile de pregatire a cadrelor necesare activitatii societatilor cooperative s-a transformat in anul 1946 in ACADEMIE DE STUDII COOPERATISTE.

Reforma invatamantului din 1948 a pus capat scurtei perioade de existenta a Academiei de Stiinte Comerciale si Cooperatiste. Incercarile facute de conducerea Academiei de a preveni acest deznodamant au ramas fara efect. In baza Decretului 175/1948, Academia functiona sub denumirea de Institutul de Stiinte Economice si Planificare din Bucuresti. Astfel, pentru anul scolar 1948-1949, au fost stabilite trei facultati: Facultatea de Economie Generala, cu durata de 4 ani; Facultatea de Planificare si Administratie Economica, cu durata de 3 ani si Facultatea de Finante, cu durata de 3 ani. In anul urmator, 1949-1950, a aparut in plus Facultatea de Cooperatie, cu durata studiilor de 3 ani. In anul universitar 1951-1952, in locul Facultatii de Cooperatie s-a constituit Facultatea de Comert-Cooperatie (cu durata studiilor de 4 ani), cu sectiile: comert, cooperatie, iar din 1952 si sectia de merceologie.

In anul universitar 1958-1959, numarul facultatilor era de trei: Facultatea de Economie Generala, cu sectiile economie politica si planificare si sectia statistica, Facultatea de Finante cu sectiile finante-credit si contabilitate, Facultatea de Comert-Cooperatie, cu patru sectii (economia comertului interior, economia cooperatiei, merceologie si economia comertului exterior). Pentru toate cele trei facultati, durata studiilor de licenta era fixata la 5 ani.

Masurile de reorganizare si directionare ale invatamantului economic superior, intreprinse in anii 60 au permis: o mai buna adaptabilitate a economistilor la conditiile impuse de progresul stiintei si tehnicii, printr-o pregatire de specialitate cu larga deschidere, incorporarea in planurile de invatamant a unor discipline matematice cu aplicabilitate in economie, precum si a altor discipline moderne prin continut si structura, infiintarea unor noi sectii de specializare.

Incepand cu anul universitar 1967-1968 aceasta importanta citadela a invatamantului economic romanesc avea sa se numeasca Academia de Studii Economice din Bucuresti.

In perioada de dupa 1989, in sistemul cooperatiei mestesugaresti a fost adoptat un pachet de masuri menit sa contribuie la adaptarea rapida a acestuia la cerintele unei economii dinamice. In acest context, decizia luata de Consiliul UCECOM de a organiza pregatirea economica si manageriala a cadrelor necesare acestui sistem s-a concretizat in anul 1992, in infiintarea UNIVERSITATII ARTIFEX, Academie de Inalte Sudii Cooperatiste, continuatoarea celei organizate in anul 1919, cea care a functionat distinct pana in 1967, pregatind, cu deosebire, cadre pentru cooperatia mestesugareasca.

INFORMATII DE CONTACT:

Sediu social : Str. Economu Cezărescu nr. 47, sector 6, Bucuresti

Telefon : +40 021.316.61.67

+40 021.316.61.68

+40 021.316.61.69

Email: universitate@artifex.org.ro, website: www.artifex.org.ro



FACULTATEA DE MANAGEMENT – MARKETING

Misiunea facultății este de a crea un mediu de învățământ și cercetare pentru studenți, masteranzi, cadre didactice și cercetători, favorizant comunicării, creativității inovării, colaborării și obținerii de performanțe didactice și științifice ridicate, care să-i consolideze poziția în cadrul învățământului economic românesc și în a o face cunoscută în cel european. Principalele obiective ale facultatii sunt:

- promovarea unui învățământ economic de performanță
- promovarea parteneriatului cu alte instituții de învățământ superior și dezvoltarea cooperării universitare pe plan național și internațional
- generarea de calificări universitare performante în formarea inițială și continuă
- dezvoltarea activității de cercetare științifică
- formarea și perfecționarea de resurse umane calificate, specialiști cu studii superioare pentru domeniile activităților economice și sociale
- dezvoltarea unui corp profesoral valoros
- promovarea unui management academic performant.

Facultatea de Management–Marketing funcționează cu specializările Management, Marketing și Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor — toate acreditate.

STUDII ORGANIZATE:

CURSURI DE MASTERAT DE APROFUNDARE : *Marketing strategic si Management organizational*

CURSURI DE MASTERAT COMPLEMENTARE: *Managementul intreprinderilor mici si mijlocii si Marketing si comunicare in afaceri*

FACULTATEA DE FINANTE SI CONTABILITATE

Facultatea de Finanțe și Contabilitate pregătește, în mod egal, economiști cu competențe în domeniul financiar, bancar, al contabilității și al informaticii de gestiune.

Începând cu anul universitar 2005–2006, urmare a prevederilor Legii nr. 288/2004 privind organizarea studiilor universitare, cu modificările și completările ulterioare și a HG nr. 916/11 august 2005, Facultatea de Finanțe și Contabilitate a trecut la aplicarea sistemului Bologna — 3 ani cu 180 credite pentru studiile universitare de licență și 2 ani cu 120 de credite pentru studiile universitare de masterat. Astfel, în cadrul facultății sunt organizate următoarele programe de studii universitare:

STUDII ORGANIZATE:

LICENȚĂ: *Finanțe și bănci – acreditat si Contabilitate și informatică de gestiune – acreditat.*

MASTERAT: MASTER DE APROFUNDARE: *FINANTE BANCI SI PIETE DE CAPITAL si*

MASTER COMPLEMENTAR: *MANAGEMENT FINANCIAR BANCAR SI DE ASIGURARI.*

Studiile universitare de licență vizează dobândirea de abilități și competențe generale, pentru a răspunde cerințelor tot mai dinamice de pe piața muncii și pentru a da o mai mare libertate studenților în alegerea traseului de studii de specializare prin master de aprofundare sau complementar.

Prin programele de învățământ și prin calitatea cadrelor didactice care predau se urmărește asigurarea unei pregătiri temeinice celor care doresc să facă față rigorilor meseriei de economist, specialist în finanțe, asigurări, bănci, piețe de capital, contabilitate sau informatică de gestiune.

Prin discipline bine structurate, planul de învățământ, caracterizat atât prin stabilitate și continuitate, cât și prin flexibilitate și adaptabilitate dinamică la cerințele mediului economico-social actual, prezintă o structură și o alocare a fondului de timp corespunzătoare, ce permit realizarea obiectivelor și misiunii programelor de studii organizate în cadrul facultății la standarde europene, disciplinele și modulele specifice fiind alese încât să răspundă cerințelor cerințelor reale ale pieței muncii, prezentării mecanismelor și instituțiilor europene.

VIAȚA STUDENȚEASCĂ

Centru de cercetare stiintifica

Biblioteca cu acces informatizat la bazele de date si la depozitul de carte, publicatii, periodice etc.

Sali computerizate pentru activitati didactice cu acces la internet.

Campus universitar si facilitati :

Camin studentesc, dotat cu centrala termica proprie.

Zone dedicate organizarii de activitati culturale si de petrecere a timpului liber.

1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

1.1 SCOP

Manualul Calității are scopul de a:

- comunica politica și obiectivele stabilite de UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI în domeniul calității
- prezenta organizarea SMC
- contribui la implementarea și menținerea în funcțiune a SMC
- furniza informații documentate pentru auditarea SMC
- prezenta dovezile de aliniere la cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008
- fi un instrument managerial modern și eficace în procesul de instruire a personalului.

1.2 DOMENIU DE APLICARE

Sistemul de Management al Calității se referă la toate activitățile UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” BUCUREȘTI care pot avea implicații asupra calității serviciilor de învățământ oferite clienților (studenți și masteranzi). Indiferent de poziția ierarhică, în totalitate, personalul Universității îndeplinește prevederile prezentului manual.

Domeniul SMC este:

ACTIVITATI DE INVATAMANT SUPERIOR

Excluderi față de cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008: NU SUNT

Procese externalizate: unele activități de mentenanță și de verificare metrologică (ex.: pentru autovehiculele și echipamentele de măsurare și monitorizare gestionate de Direcția Generală Administrativă)

Procese procurate din exterior: servicii de audit, de medicină a muncii, pază și protecție

2. 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 9004:2010	Sisteme de management al calității – Linii directoare pentru îmbunătățirea performanței
SR EN ISO 19011:2003	Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau al mediului
SR / ISO TR 10013:2001	Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității
ISO 10005:2005	Managementul calității. Ghid pentru planurile calității
SR ISO IWA 2:2009	Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației (ISO 9001:2008)
Lege nr. 133/2005 din 17/05/2005	privind înființarea Universității "Artifex" din municipiul București
Legea nr. 84/1995	Legea Învățământului, republicată, cu modificările și completările ulterioare
Ordinul MECT nr. 4936/30.07.2008 privind modificarea și completarea Ordinului MECT nr. 4644/2008 pentru modificarea Ordinului MECT nr. 3628/2008	privind aprobarea programelor de studii universitare de masterat evaluate de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
HG nr. 749/2009	pentru aprobarea Nomenclatorului domeniilor, a structurilor instituțiilor de învățământ superior și a specializărilor/ programelor de studii universitare de licență acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu organizate de acestea
HG 943/2009 privind modificarea și completarea HG nr. 749/2009	pentru aprobarea Nomenclatorului domeniilor, a structurilor instituțiilor de învățământ superior și a specializărilor/programelor de studii universitare de licență acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu organizate de acestea
Legea 87 de aprobare a Ordonanței de urgență 75 din 12 iulie 2005	privind asigurarea calității educației
HG nr. 631/2010	pentru aprobarea Nomenclatorului domeniilor, a structurilor instituțiilor de învățământ superior și a specializărilor/programelor de studii universitare de licență acreditate sau autorizate să funcționeze provizoriu organizate de acestea
Ordin nr. 4936/30.07.2008 privind completarea și modificarea OMECT nr.4644 din 30.06.2008	privind aprobarea programelor de studii universitare de masterat evaluate de Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior
Legea nr. 128/1997	Statutul Personalului Didactic
Metodologia de evaluare externă	standarde, standarde de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
Regulamentul de organizare și funcționare	al Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS)
Ordin nr. 3928/21.04.2005	privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior
Anexa la Ordin 3928/2005	Criterii și principii privind sistemul de asigurare a calității la nivelul instituției de învățământ superior
Acte normative conexe, standarde, regulamente naționale și departamentale cu aplicabilitate în domeniul învățământului universitar	

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

DEFINIȚII

calitate	masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci indeplineste cerintele
cerinta	nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie
capabilitate	abilitatea unei organizatii, sistem sau proces de a realiza un produs care va indeplini cerintele pentru acel produs
sistem	ansamblu de elemente corelate sau in interactiune
sistem de management	sistem prin care se stabilesc politica si obiectivele si prin care se realizeaza acele obiective
sistem de management al calitatii	sistem de management prin care se orienteaza si se controleaza o organizatie in ceea ce priveste calitatea
politica referitoare la calitate	intentii si orientari generale ale unei organizatii referitoare la calitate asa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai inalt nivel
obiectiv al calitatii	ceea ce se urmareste sau spre care se tinde, referitor la calitate
management de la cel mai inalt nivel	persoana sau grup de persoane care orienteaza si controleaza o organizatie la cel mai inalt nivel
obiectiv al calitatii	ceea ce se urmareste sau spre care se tinde, referitor la calitate
planificarea calitatii	parte a managementului calitatii, concentrata pe stabilirea obiectivelor calitatii si care specifica procesele operationale necesare si resursele aferente pentru a indeplini obiectivele calitatii
controlul calitatii	parte a managementului calitatii, concentrata pe indeplinirea cerintelor referitoare la calitate
asigurarea calitatii	parte a managementului calitatii, concentrata pe furnizarea increderii ca cerintele referitoare la calitate vor fi indeplinite
imbunatatirea calitatii	parte a managementului calitatii, concentrata pe cresterea abilitatii de a indeplini cerintele, calitatii
imbunatatire continua	activitate repetata pentru a creste abilitatea de a indeplini cerinte
eficacitate	masura in care sunt realizate activitatile planificate si sunt obtinute rezultatele planificate
eficienta	relatie intre rezultatul obtinut si resursele utilizate
organizatie	grup de persoane si facilitati cu un ansamblu de responsabilitati, autoritati si relatii determinate
infrastructura	sistem de facilitati, echipamente si servicii necesare pentru functionarea unei organizatii
mediu de lucru	ansamblu de conditii in care se desfasoara activitatea
client	organizatie sau persoana care primeste un produs
furnizor	organizatie sau persoana care furnizeaza un produs
parte interesata	persoana sau grup care are un interes referitor la functionarea sau succesul unei organizatii
proces	ansamblu de activitati corelate sau in interactiune care transforma elemente de intrare in elemente de iesire
produs	rezultat al unui proces
proiect	proces unic care consta dintr-un ansamblu de activitati coordonate si controlate, cu data de inceput si de finalizare, intreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerintelor, specifice si care include constrângeri referitoare la timp, costuri si resurse
proiectare si dezvoltare	ansamblu de procese care transforma cerinte in caracteristici specificate sau in specificatii ale unui produs, proces sau sistem
procedura	mod specificat de efectuare a unei activitati sau a unui proces
caracteristica	trasatura distinctiva
trasabilitate	abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat in considerare
conformitate	indeplinirea unei cerinte
defect	neindeplinirea unei cerinte referitoare la o utilizare intentionata sau specificata

Acțiune preventivă	acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite
Acțiune corectivă	acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite
Corecție	acțiune de eliminare a unei neconformități detectate
Informație	date semnificative
Document	informație împreună cu mediul sau suport
Specificație	document care stabilește cerințe
Inregistrare	document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate
Dovada obiectivă	date care susțin că ceva există sau este adevărat.
Inspecție	evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite, după caz, de măsurare, încercare sau comparare cu un calibrul
Încercare	determinare a uneia sau mai multor caracteristici în conformitate cu o procedură
Verificare	confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost îndeplinite cerințele specificate
Audit	proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit
Criterii de audit	ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.
Dovezi de audit	înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile.
Constatări ale auditului	rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate, în raport cu criteriile de audit
Concluzii ale auditului	rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor de audit
Clientul auditului	organizație sau persoana care solicită un audit
Auditat	organizație care este auditată
Auditor	persoana care are competența de a efectua un audit
Echipa de audit	unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit
Competență	abilitatea demonstrată de a aplica cunoștințe și aptitudini

ABREVIERI

MC	Manualul Calității
SMC	Sistemul de management al calitatii
RMC	Reprezentantul Managementului
RNACP	Raport de neconformitate / acțiune corectivă / acțiune preventivă
DCS	Departamentul de cercetare științifică

4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1 CERINȚE GENERALE

CALITATEA este conceptul care fundamentează declarația de misiune a UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREȘTI și reprezintă principalul sau scop. Realizarea sa constituie primul criteriu de succes și de menținere a unui sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008.

Managementul UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREȘTI menține un sistem de valori standard într-un mediu orientat către îmbunătățirea continuă și generează diferențiere prin calitatea serviciilor și a resurselor umane, reprezentând factorul care generează o reală diferențiere față de concurență, transferând calitate și profesionalism către serviciile furnizate, orientate constant către CLIENT.

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI activează într-un mediu universitar competitiv și performant, dezvoltând o cultură stabilă, fără turbulențe, orientată spre acumulare și stimulare creativă.

SMC demonstrează aptitudinea Universității de a satisface permanent cerințele clienților și pieței muncii, respectând prevederile legale și reglementate aplicabile, în scopul creșterii satisfacției acestora.

Sistemul de management al calității este structurat conform unui „Model de sistem de management al calității bazat pe proces”, furnizat de referențialul aplicabil și este adaptat proceselor specifice UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREȘTI. Procesele monitorizate permanent generează valoare creativ-stiințifică și de educație a studenților și masteranzilor, iar aceasta generează satisfacție pentru clienții Universității, prin:

- Asigurarea conformității cu cerințele clientului, legale și reglementate aplicabile
- Aplicarea eficace a SMC, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a sistemului.

Conformitatea SMC cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008 se demonstrează prin:

- identificarea proceselor relevante ale SMC și documentarea lor în proceduri, ghiduri, metodologii și regulamente proprii, înscrise în *lista documentelor SMC*, anexa 3
- determinarea succesiunii și interacțiunii proceselor (prezentate în *Harta proceselor*, Anexa 2)
- aplicarea criteriilor și metodelor adecvate, astfel încât operarea și controlul proceselor să fie eficiente
- asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare funcționării și ținerii proceselor sub control
- monitorizarea, măsurarea și analizarea acestor procese
- implementarea acțiunilor necesare realizării rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă.

Procesele identificate în UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI cuprind:

- procese de management
- procese de asigurare a resurselor
- procese de realizare a serviciilor de învățământ, care cuprind:
 - Procesul de admitere
 - Procesul de predare și învățare
 - Procesul de evaluare a studenților și masteranzilor
 - Procesul de organizare și derulare a programelor de licență
 - Procesul de organizare și derulare a programelor de masterat
 - Procesul de cercetare științifică.
- procese de măsurare, analizare și îmbunătățire
- procese suport.

Pentru procesele enumerate sunt asigurate resurse adecvate pentru operarea și monitorizarea lor.

4.2 CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

4.2.1 Generalități

Documentația sistemului de management al calității furnizează informații adecvate, demonstrează

conformitatea acestuia cu cerințele referențialului, conservă și dezvoltă experiența acumulată.

Documentația SMC este alcătuită din:

- Declarația Rectorului privind Politica și Obiectivele în domeniul calității și Angajamentul managementului, părți integrante ale Manualului Calității (Anexele 4 și 5)
- Manualul Calității
- Procedurile de sistem și operaționale, ghiduri, metodologii și regulamente interne, prezentate în *lista documentelor SMC*.

Elaborarea acestora respectă cerințele procedurii *Controlul documentelor, PS-4.2.3*, ghidurilor, metodologiilor și regulamentelor proprii, inclusiv cerințele legale aplicabile învățământului superior.

- Documentele privind planificarea SMC, având abilitatea de adaptare permanentă la orice schimbare survenită. Documentarea planificării dovedește faptul că în Universitate sunt identificate procesele, activitățile, funcțiile responsabile, verificările necesare, că sunt stabilite și menținute funcțiile de trasabilitate, documentele și înregistrările care definesc toate etapele derulate.
- Înregistrările proceselor, incluse în *lista înregistrărilor*, ținute sub control conform procedurii *Controlul înregistrărilor, PS-4.2.4*.

4.2.2 Manualul Calității

Manualul Calității are caracter sintetic, reprezintă interfața Universității cu partenerii săi și demonstrează conformitatea sistemului de management al calității cu cerințele standardului de referință.

Manualul Calității este un document de baza al Universității, utilizat pentru implementarea și menținerea în funcțiune a SMC.

Manualul Calității include:

- Prezentarea domeniului sistemului de management al calității
- Referiri la procedurile documentate ale sistemului
- Descrierea proceselor SMC și a interacțiunii dintre ele.

Elaborarea Manualului Calității

Responsabilitatea elaborării și adecvării continue a Manualului Calității, precum și difuzarea, păstrarea și retragerea lui revine Reprezentantului Managementului și *Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității*, în cazul în care conducerea Universității nu dispune altfel. Manualul este aprobat de Rectorul universității, fiind structurat pe capitole, subcapitole și paragrafe.

Atunci când elaboratorul este o persoană din afara Universității, responsabilitatea acesteia se referă strict la redactare. Atribuțiunile privind difuzarea, păstrarea, modificarea și retragerea manualului revin RMC și *Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității*.

Difuzarea Manualului Calității

Manualul este difuzat de Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității, conform cerințelor procedurii *Controlul Documentelor, PS-4.2.3*.

Identificate printr-un număr unic, exemplarele manualului sunt difuzate controlat destinatarilor interni și externi, fiind înregistrate în *lista de difuzare–retragere*, administrată de Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității și anexată la exemplarul cu valoare de original. Destinatarii externi primesc exemplarele controlate ale manualului însoțite de scrisori întocmite în două exemplare și confirmă primirea prin returnarea unui exemplar semnat.

Fiecare deținător intern al manualului confirmă primirea prin semnare și datare în *lista de difuzare–retragere*. Exemplarul original nu se numerotează.

RMC și *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității* pot emite, în scopuri precizate, exemplare necontrolate ale manualului, identificabile prin înscrisura pe fila de gardă a cuvântului NECONTROLAT. Și acestea sunt incluse în *lista de difuzare-retragere*, dar nu există obligativitatea ținerii la zi.

Exemplarele distribuite destinatarilor externi, pentru care nu se confirmă primirea timp de 30 zile, sunt considerate exemplare necontrolate.

Modificarea și păstrarea Manualului Calității

Reprezentantul Managementului și *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calitatii* țin evidența modificărilor folosind *lista de control a reviziilor*. Orice modificare a Manualului Calității este efectuată și aprobată de aceleași funcții ca și documentul original. Manualul se revizuieste ori de câte ori este necesar, iar revizuirea se face pe capitole. După 5 revizuii ale aceluiași capitol sau după modificarea a 40% din document se emite o nouă ediție.

Modificările sunt înscrise în *lista de control a reviziilor*, menționându-se pagina modificată, persoana care a făcut modificarea, descrierea și data modificării.

Paginile modificate, împreună cu pagina de gardă sunt transmise deținătorilor de copii controlate.

În scopul unei identificări ușoare, toate modificările operate sunt marcate cu o bară verticală aplicată în partea dreaptă a textului revizuit.

Un exemplar original al Manualului Calității este păstrat de Reprezentantul Managementului și de *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calitatii*, împreună cu paginile originale înlocuite care conțin modificări, pentru a se constitui un istoric al evoluției Manualului Calității.

Manualul Calității poate fi editat și în limbi străine, dacă este cerut.

4.2.3 Controlul documentelor

Documentele care dovedesc conformitatea sistemului de management al calității cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008 sunt ținute sub control conform procedurii *Controlul documentelor*, PS-4.2.3, ghidurilor, metodologiilor și regulamentelor interne, care precizează regulile de:

- Elaborarea, verificarea și aprobarea documentelor înainte de emitere, referitor la adecvarea lor
- Analizarea, actualizarea – dacă este cazul – și re aprobarea documentelor
- Identificarea modificărilor și stadiul revizuirii curente ale documentelor
- Disponibilitatea versiunilor relevante ale documentelor aplicabile la punctele de utilizare
- Menținerea identificării facile și a lizibilitatii documentelor
- Identificarea și distribuția controlata a documentelor de proveniență externă, determinate ca fiind
- necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calitatii
- Prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate și identificarea adecvată a acestora, dacă sunt păstrate, indiferent în ce scop.

Sunt identificate și precizate funcțiile responsabilizate cu elaborarea, verificarea, aprobarea și retragerea documentelor. În cazul în care conducerea Universitatii nu dispune altfel, modificarea, verificarea și aprobarea documentelor revin aceluiași funcții ca și pentru documentele inițiale.

4.2.4 Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt ținute sub control conform procedurii *Controlul înregistrărilor*, PS-4.2.4, ghidurilor, metodologiilor și regulamentelor proprii, care stabilesc acțiunile relevante pentru identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea și eliminarea înregistrărilor.

Înregistrările sunt lizibile, identificabile și regășibile cu ușurință. Procedurile au anexate modele ale formularelor și prezintă modul de utilizare a acestora.

Înregistrările sunt păstrate în scopul de a dovedi că:

- Acuratețea, identificarea și regăsirea înregistrărilor
- Că sistemul de management satisface cerințele standardului de referință
- Conformitatea proceselor și serviciilor cu specificațiile și cerintele clienților și de reglementare
- Utilizarea unui personal atestat, calificat și instruit, motivat și conștientizat
- Monitorizarea și măsurarea adecvată a proceselor
- Tratarea coerentă a neconformităților, implementarea și eficiența măsurilor adecvate
- Identificarea, aplicarea și eficientizarea oportunităților de îmbunătățire.

Înregistrările folosite de UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI și menținute pentru a furniza dovezi obiective privind conformitatea proceselor sunt prezentate în *lista înregistrărilor*.

5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1 ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Conducerea Universitatii se implică activ în menținerea și dezvoltarea sistemului de management al calității și supraveghează îmbunătățirea continuă a acestuia.

Managementul de top supravegheaza procesele de creare și îmbunătățire continuă a calității si prin atragerea angajaților în procesele de management din UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI.

În acest scop, conducerea Universitatii:

- a stabilit, implementează și adaptează permanent politica și obiectivele în domeniul calității
- promovează o cultură a calității si modalitățile de comunicare eficiente privind importanta satisfacerii cerintelor clienților, precum și a cerințelor legale și reglementate
- analizează periodic sistemul de management al calității și ia măsuri de adecvare continuă
- asigură resursele necesare și disponibilitatea acestora.

5.2 ORIENTARE CĂTRE CLIENT

Conducerea se asigură permanent că cerințele clienților sunt identificate și cunoscute, în scopul creșterii satisfacției acestora, prin analiza:

- Datelor colectate, referitor la reacția clienților
- Inregistrarilor gestionate conform *PO-06, Evaluarea satisfacției clienților și PO-07, Tratarea reclamatilor, Regulamentului privind acordarea de burse si alte forme de sprijin material, precum si alte ajutoare sociale pentru studentii de la cursurile de zi, Regulamentului privind activitatea profesională a studenților si Regulamentului de organizare și funcționare a centrului de consiliere și orientare în carieră*
- Rezultatelor auditurilor interne și externe, *Ghidului pentru auditarea interna a sistemului de management al calitatii etc.*
- Tendințelor pieței muncii si de profil etc.

5.3 POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

Declarația managementului privind politica în domeniul calității este parte integrantă a Manualului Calității și conține obiectivele strategice și angajamentul conducerii privind implementarea acestora.

Rectorul Universitatii stabilește politica în domeniul calității, care:

- este adecvată scopului Universitatii
- include angajamentul privind satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC
- reprezintă cadrul propice pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității
- este comunicată, înțeleasă și însușită de personalul angajat
- este analizată pentru adecvarea ei continuă.

Politica în domeniul calității este comunicată prin:

- afișare în locuri accesibile, inclusiv spatial web al UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREȘTI
- prezentare cu ocazia instruirilor interne
- popularizare în cadrul briefing-urilor periodice.

5.4 PLANIFICARE

5.4.1 Obiectivele calității

Conducerea Universitatii s-a asigurat că obiectivele calității sunt stabilite, alocate funcțiilor relevante și sunt aplicabile pentru toate compartimentele.

Obiectivele calității sunt măsurabile, măsurate și în concordanță cu politica din domeniul calității. La

stabilirea și actualizarea obiectivelor calității se țin cont de:

- rezultatele evaluării permanente a SMC
- strategia de dezvoltare a Universitatii
- evoluția, disponibilitatea și adecvarea resurselor necesare
- evoluția mediului universitar și legislativ etc.

Obiectivele strategice stabilite de conducerea Universitatii sunt exprimate în politica în domeniul calității, prezentate în documentele SMC, aplicabile unitatilor educationale și sunt convertite în obiective și indicatori comensurabili specifici. Obiectivele sunt actualizate ca urmare a măsurilor de îmbunătățire stabilite, rezultate ale analizelor efectuate de managementul de la cel mai înalt nivel.

Obiectivele calității stabilite de UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI:

- se referă la așteptări ale clientului, au termene de aplicare și beneficiază de resurse adecvate
- sunt orientate către client, derivate din planul de învățământ și pot fi atinse cu eforturi rezonabile
- sunt utilizate pentru a facilita analiza eficientă și eficientă de către management
- reprezintă bază pentru stabilirea măsurilor corective și de îmbunătățire continuă a proceselor.

5.4.2 Planificarea Sistemului de Management al Calității

Conducerea se asigură permanent că planificarea sistemului de management al calității este efectuată și respectată și stabilește acțiunile, responsabilitățile, termenele și resursele adecvate pentru:

- îndeplinirea cerințelor de abordare bazată pe proces și a obiectivelor calității
- menținerea integrității SMC în cazul oricăror schimbări planificate și implementate.

Procesul cuprinde planificarea proceselor necesare sistemului de management al calitatii, organizarea acestora (organizarea procesuală), precum și alocarea resurselor adecvate.

Datele de intrare necesare unei planificări eficiente și eficiente sunt:

- strategiile, politicile și obiectivele calității
- cerințele și așteptările clienților (studenți și masteranzi)
- informații privind condițiile specificate, cerințele legale și reglementate aplicabile
- rezultatele evaluării performanțelor proceselor, precum și a riscurilor potențiale
- oportunități de îmbunătățire identificate.

Datele de ieșire ale planificării cuprind:

- indicatorii de performanță și țintele necesare îmbunătățirii
- responsabilități, autorități și competențe asociate aplicării planurilor de îmbunătățire
- identificarea resurselor necesare
- metode de lucru, evaluare și îmbunătățire
- necesități privind documentația sau înregistrări.

5.5 RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE

5.5.1 Responsabilitate și autoritate

Conducerea Universitatii se asigură permanent că responsabilitățile și autoritățile sunt definite, comunicate și cunoscute.

Responsabilitățile și autoritățile sunt stabilite în Carta Universitatii, Regulamentul Intern, fișele posturilor, Manualul Calității, procedurile sistemului de management, ghidurile, metodologiile și regulamentele interne. Acestea sunt comunicate, menținute, analizate și îmbunătățite atunci când apar schimbări structurale.

Structura organizatorică, *Anexa nr.1.1, (Organigrama UNIVERSITATII „ARTIFEX” din BUCUREȘTI)* la care se adaugă *Organigrama calitatii, Anexa 1.2*, reprezintă cadrul dezvoltării responsabilităților, autoritatilor și competențelor, în scopul realizării și îmbunătățirii, de către toate resursele implicate, iar detalierea se regăsește în fișele posturilor, procedurile, ghidurile, metodologiile și regulamentele proprii aplicabile.

În scopul asigurării și menținerii unui nucleu educațional performant și competitiv, conducerea Universității:

- a stabilit nivelurile de competență și autoritate adecvate, criteriile de selectare referitoare la experiența și pregătirea profesională cerute, oportunități de dezvoltare pentru personalul implicat
- valorifică ideile formulate de angajați, pentru îmbunătățirea mediului și a metodelor de lucru
- valorifică ponderea personalului implicat în proiecte de îmbunătățire

Responsabilitatea pentru calitate a managementului de vârf prevede:

- informarea promptă în legătură cu procese și servicii care nu sunt conforme cu cerințele
- recunoașterea autorității de a sista procesele pentru corectarea abaterilor de la calitate.

Prin documentele SMC (proceduri, manual, ghiduri, metodologii și regulamente interne, fișele de post etc.), s-a stabilit că:

- Fiecare persoana care lucrează pentru, cu sau în numele Universității este responsabilă pentru realizarea sarcinilor la timpul și performanța stabilită
- Responsabilitatea pentru obținerea și îmbunătățirea calității cerute revine persoanelor implicate
- Verificarea conformității cu cerințele specificate revine personalului care nu are responsabilități directe în realizarea serviciului
- Toate categoriile de personal au competența de a elimina neconformitățile constatate și de a preveni apariția cauzelor care le-au generat.

5.5.2 Reprezentantul managementului

Prin decizia Rectorului și a Senatului Universității, au fost desemnați și investiti cu autoritate Reprezentantul Managementului și *Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității*, pentru:

- a se asigura că procesele sistemului de management sunt stabilite, implementate și menținute
- a raporta managementului de vârf despre funcționarea SMC și orice necesitate de îmbunătățire
- promovarea politicii de conștientizare a angajaților, referitor la cerințele clienților
- a asigura relația cu părți externe în chestiuni legate de sistemul de management al calității.

5.5.3 Comunicarea internă

Conducerea a stabilit:

- Procesele și modalitățile adecvate de comunicare între departamente
- Că această comunicare se referă la eficacitatea SMC.

În universitate, procesul de comunicare prevede:

- organizarea de ședințe și întâlniri de lucru,
- utilizarea notelor interne, a memo-urilor și deciziilor scrise
- difuzarea documentelor cu aplicabilitate în mai multe departamente
- comunicare telefonică, pe fax și internet etc.

5.6 ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

5.6.1 Generalități

La intervale planificate – anual sau ori de câte ori este nevoie – conducerea Universității analizează SMC, cu scopul de a verifica adecvarea și eficacitatea acestuia, conform procedurii *PO-01, Analiza efectuată de management*, cu participarea Rectorului, Reprezentantului Managementului, membrilor structurilor de conducere operativă a UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” BUCUREȘTI, de conducere a FACULTĂȚII DE FINANȚE ȘI CONTABILITATE și de conducere a FACULTĂȚII DE MANAGEMENT - MARKETING, membrilor *Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității*, specialiști invitați de conducere. Pentru o monitorizare eficientă a SMC, conducerea Universității poate decide efectuarea unor ședințe focalizate pe obiective secvențiale.

Analiza are o agendă prestabilită de Rector, Reprezentantul Managementului și/sau de *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității*, care poate fi modificată după cum se consideră necesar. Analiza include

evaluarea oportunităților de îmbunătățire, necesitatea schimbărilor în SMC, politica și obiectivele calității etc.

RMC și *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calitatii* întocmesc *Raportul de analiză a SMC*, pe care îl prezintă participanților la ședință. De asemenea, ceilalți participanți prezintă rapoarte privind evoluția SMC în zona lor de activitate.

5.6.2 Elemente de intrare ale analizei

Datele de intrare ale analizei efectuate de management includ cel puțin informații referitoare la:

- rezultatele auditurilor interne sau externe
- feedback-ul de la client
- performanța proceselor și conformitatea serviciului
- stadiul acțiunilor corective și preventive
- acțiuni de urmărire de la analizele efectuate de management anterior
- schimbări care ar putea să influențeze sistemul de management al calității, planificate sau nu
- recomandări de îmbunătățire.

5.6.3 Elemente de ieșire ale analizei

Elementele de ieșire ale analizei sunt reprezentate de înregistrările rezultate din desfășurarea proceselor: procese verbale, rapoarte de evaluare, decizii, note interne, programe de îmbunătățire, rapoarte de neconformitate / acțiuni corective / preventive etc.

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management se prezintă sub forma unor programe de îmbunătățire, proiecte de cercetare științifică, metodologii și proceduri; servicii noi puse la dispoziția studenților și masteranzilor; programe și proiecte pentru optimizarea produselor și serviciilor, promovarea și protejarea adecvată a intereselor clienților, având ca rezultat:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calitatii și a proceselor sale
- îmbunătățirea serviciului în raport cu cerințele clientului, cerințele legale și reglementate
- asigurarea resurselor necesare.

6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1 ASIGURAREA RESURSELOR

Conducerea Universitatii asigură resursele necesare: umane, financiare, mediu de lucru, informații, infrastructură conform necesităților constatate, pentru activități de management, de instruire, de verificare, îmbunătățire, audituri interne etc.

Managementul identifică și asigură necesarul de resurse pentru:

- implementarea și menținerea SMC și îmbunătățirea continuă a eficacității sale
- creșterea satisfacției clientului.

6.2 RESURSE UMANE

6.2.1 Generalități

Personalul implicat în procese și activități cu impact asupra calității este competent, format, instruit, calificat, autorizat și atestat, în conformitate cu cerințele standardului de referință, normelor legale și reglementate aplicabile, procedurii *PO-02, Competență, conștientizare, instruire* și ghidurilor, metodologiilor și regulamentelor proprii. Dovezile asociate sunt păstrate în dosarele angajaților, la Reprezentantul Managementului, *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calitatii* și la Directorul General Administrativ.

Conștientizarea conceptului de calitate, calificarea și motivarea personalului, inclusiv comunicarea între unitățile de învățământ, interdepartamentală și umană sunt promovate prin acțiuni de instruire planificată, în conformitate cu politica managementului de varf.

Conducerea Universitatii încurajează autonomia funcțională a personalului și analizează activitatea acestuia ca urmare a evaluărilor efectuate.

În scopul asigurării resurselor umane necesare, UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI recrutează, selectează și angajează personal pe care îl fidelizează prin politici de perfecționare profesională și motivare.

Selectarea persoanelor are ca fundament:

- personalitatea de învingător armonizată cu spiritul de echipă
- inovația și creativitatea
- gradul ridicat de implicare personală și loialitatea,

În spiritul principiilor fundamentale privind:

- asigurarea libertății de gândire și acțiune și egalitatea de tratament
- condiții de muncă adecvate și respectarea demnității
- consensualitatea și buna credință.

6.2.2 Competență, conștientizare și instruire

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI:

- determină competențele și autoritățile adecvate, necesarul de personal competent pentru activitățile care influențează calitatea
- asigură instruire interne/externe sau alte acțiuni de perfecționare, după cum consideră necesar
- evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse
- se asigură că angajații sunt conștienți de relevanța activităților și a rolului lor în structură, precum și de contribuția personală la realizarea obiectivelor calității
- menține în dosarele angajaților înregistrări privind: studii și instruire, abilități, experiență etc.

Responsabilitățile, autoritatea și limitele de competență alocate personalului sunt prevăzute în Carta Universitatii, Regulamentul Intern, fișele de post și deciziile manageriale.

Conducerea Universitatii se asigură că toți angajații au competența, abilitățile și motivarea adecvate. Anual, personalul este evaluat conform cerințelor procedurilor și regulamentelor proprii.

Ca instrumente utilizate în scopul conștientizării, motivării și instruirii personalului se organizează briefinguri, întâlniri de lucru, documentări adecvate, seminarii, cursuri etc. Acțiunile întreprinse sunt evaluate pentru a determina gradul de eficacitate și a se introduce metode alternative adecvate.

Necesitățile de formare profesională sunt identificate de fiecare coordonator de unitate educatională și departament și sunt aprobate de conducerea Universitatii. Determinările se fac pe baza analizelor periodice, în cursul cărora se evaluează educația, experiența și competența personalului care efectuează activități ce influențează calitatea.

Fiecare entitate organizatorică transmite necesitățile de instruire prin note interne. Directorul General Administrativ, Reprezentantul Managementului și/sau *Comisia de evaluarea și asigurarea calității* planifică, organizează și desfășoară programele de instruire, fie cu sprijinul organizațiilor externe, fie în interiorul Universitatii, după cum este necesar. În cazul noilor angajați și la schimbarea locului de muncă, personalul beneficiază de cursuri de perfecționare adecvate.

Conștientizarea personalului cu privire la relevanța și importanța activităților sale și modul în care acesta contribuie la realizarea obiectivelor calității este realizată de șefii ierarhici, prin motivare și evaluare, utilizându-se metode adecvate: automotivare, motivare externă pozitivă sau negativă. Procesul de evaluare a personalului respectă procedurile, ghidurile, metodologiile și regulamentele proprii: *Regulament privind evaluarea strategiilor de predare, Regulament privind evaluarea colegială a cadrelor didactice, Regulament privind autoevaluarea cadrelor didactice, Regulament de evaluare a cadrelor didactice de către șeful de catedră și Regulament intern privind evaluarea cadrelor didactice de către studenți.*

Înregistrările referitoare la studii, instruire, abilități și experiența sunt păstrate la dosarele de personal ale angajaților, fișele posturilor, notele interne, programele de instruire, proiectele activităților de instruire, chestionarele de evaluare a activităților de instruire, rapoartele rezultate, registrele de evidență dedicate.

6.3 INFRASTRUCTURA

Conducerea Universitatii asigură infrastructura necesară conformării cu cerințele clienților și cu prevederile legale și reglementate aplicabile. Infrastructura include:

- Sediul, spații de lucru și depozitare, utilități asociate: energie electrică, energie termică, apă curentă etc.
- Echipamente hardware și software licențiate, necesare desfășurării în bune condiții a tuturor proceselor Universitatii
- Servicii suport: pentru comunicare (internet, telefonie fixă și mobilă, fax, rețea de calculatoare etc.), transport, aprovizionare etc.

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI dispune de posibilități de comunicare internă și externă, de surse de informare și de conducere operativă a proceselor, reflectând necesitățile unei universități moderne aflată pe o piață a educației universitare și a muncii în continuă transformare.

Identificarea, asigurarea și menținerea infrastructurii se bazează pe desfășurarea unui proces controlat, descris în procedura *PO-07, Mentenanța echipamentelor*, alcătuit din etape succesive: proiectarea infrastructurii, achiziționarea materialelor și echipamentelor, montarea, punerea în funcțiune, menținerea și casarea infrastructurii.

Pe baza obiectivelor strategice stabilite de conducerea UNIVERSITĂȚII “ARTIFEX” BUCUREȘTI și a planurilor de investiții, Direcția Generală Administrativă are principala responsabilitate privind infrastructura și mediul de lucru, prin stabilirea necesarului de echipamente pentru procese, a parametrilor mediului de lucru, necesarului de utilități etc.

6.4 MEDIUL DE LUCRU

Conducerea UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” BUCUREȘTI asigură mediul de lucru necesar realizării

performanțelor cerute personalului, proceselor și serviciilor. Pentru crearea unui mediu de lucru adecvat se ține seama în mod armonizat de factorii umani și fizici, rezultând o combinație benefică a lor, prin:

- Respectarea regulilor ergonomice
- Condiții privind încălzirea, iluminarea și ventilarea aerului din spațiile de studiu, lucru și cercetare științifică, bibliotecă, dispensar medical
- Reguli și îndrumări referitoare la protecția mediului, sănătatea și securitatea ocupațională, inclusiv utilizarea echipamentului tehnic, de lucru și protecție, acolo unde este cazul,
- Respectarea normelor de igienă, curățenie, zgomot, vibrație și poluare.

Echipamentele tehnice utilizate pentru susținerea infrastructurii Universității sunt achiziționate în conformitate cu cerințele stabilite și cu cerințele legale aplicabile.

Mediul optim de lucru este menținut prin respectarea programelor de mentenanță preventivă și corectivă stabilite conform procedurii *P-07, Mentenanța echipamentelor*. Programele cuprind reguli de exploatare tehnică, grafice de întreținere zilnică, curățare și ungere. Înregistrările rezultate sunt menținute de Direcția General Administrativă. Infrastructura care și-a încheiat ciclul de viață utilă este casată conform actelor normative aplicabile.

Echipamentele IT sunt dotate cu softuri licențiate și monitorizate conform procedurii PO-07 și cerințelor legale aplicabile.

Mentanța mijloacelor de transport respectă cerințele documentelor de service și prevederilor legale aplicabile.

Asigurarea factorilor fizici și de mediu ambiant asociați mediului de lucru (spații rațional utilizate, temperatura, ergonomie etc.) este realizată de conducerea Universității concomitent cu asigurarea infrastructurii.

Asigurarea factorilor sociali și psihologici, asociați mediului de lucru (scheme de recunoaștere, de ocupare a funcțiilor de conducere, didactice și de cercetare) este realizată de coordonatorii direcți, în conformitate cu metodologiile, ghidurile și regulamentele proprii.

7. REALIZAREA PRODUSULUI (SERVICIULUI)

7.1 PLANIFICAREA REALIZĂRII PRODUSULUI (SERVICIULUI)

Toate procesele sunt planificate, respectându-se cerințele normelor interne și naționale, normativelor și regulamentelor aplicabile domeniului învățământului superior, în vigoare, având stabilite:

- obiectivele calității și cerințele pentru serviciu, în concordanță cu așteptările clienților, cerințele legale și reglementate aplicabile (programe de licență, programe de masterat, cercetare științifică)
- succesiunea și interacțiunea proceselor
- documentația și resursele necesare realizării serviciului de educație
- activitățile pentru verificarea, autorizarea, monitorizarea, măsurarea, inspecțiile și încercările specifice, precum și criteriile de acceptare pentru serviciu
- înregistrările care dovedesc că procesele și serviciile realizate satisfac cerințele.

În scopul atingerii obiectivelor stabilite și a satisfacerii condițiilor specificate de clienți, la planificarea realizării serviciului de educație universitară se programează și se dezvoltă procese specifice, prin elaborarea *planurilor calității*, documente cu rol de planificare a tuturor proceselor necesare, în funcție de complexitatea serviciului: proiecte, produse, procese sau contracte specifice.

Planurile calității definesc – cel puțin – următoarele elemente:

- Obiectivele de calitate stabilite și cerințele pentru produs/ serviciu
- Procesele specifice, documentele necesare și resursele specifice produsului / serviciului
- Verificarile, validarea, monitorizarea, inspecția și încercarea produsului, precum și criteriile de acceptare a produsului/ serviciului
- Înregistrările necesare care să dovedească satisfacerea cerințelor.

Planurile calității sunt aprobate de Rectorul și Senatul Universității și – după caz – de reprezentantul legal al clientului și se difuzează unităților educaționale, departamentelor implicate și clienților.

Elementele de intrare pentru planificarea realizării serviciului sunt reprezentate de:

- Obiectivele stabilite, referitoare la serviciile de educație
- Cerințele exprimate și implicite ale clientului referitor la realizarea serviciilor
- Documentația sistemului de management al calității
- Documentele externe aplicabile (reglementări, normative, legislație, autorizări etc.)
- Cerințele privind resursele necesare.

Elementele de ieșire se referă la:

- Necesarul de forță de muncă, experiența și calificarea adecvată
- Cerințele referitoare la monitorizarea și măsurarea serviciului.

7.2 PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

7.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

Principala preocupare a UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” BUCUREȘTI este reprezentată de identificarea cerințelor și așteptărilor clienților (studenți și masteranzi). În acest sens, se au în vedere:

- cerințele specificate de client, (inclusiv cerințele referitoare la activitățile de livrare și postlivrare), structurate după tipul de produse și/sau servicii dorite de clienți.
- cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată (atunci când aceasta este cunoscută), identificate de personalul responsabilizat pentru fiecare produs și serviciu care respectă prevederile legislației în învățământul universitar
- cerințele legale și reglementate în domeniul învățământului superior, procedurile și metodologiile, ghidurile și regulamentele proprii etc.
- orice alte cerințe suplimentare considerate utile de personalul Universității.

7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produs (serviciu)

Activitatea de analizare a cerințelor referitoare la serviciu parcurge etapele prevăzute de procesele de ofertare, selectare a ofertelor, participare la licitații, solicitări din partea beneficiarilor, redactare a contractelor, livrarea serviciilor de educație, descrise de regulamentele, ghidurile și metodologiile proprii, cerințele reglementate în vigoare etc.

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI s-a asigurat ca la fiecare etapă rezultă înregistrări care dovedesc eficacitatea proceselor.

- cerințele referitoare la servicii sunt definite
- cerințele din contracte sau comenzi care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate
- societatea are capacitatea să îndeplinească cerințele definite.

Serviciile UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” BUCUREȘTI sunt oferite prin

- intermediul site-ului, furnizorilor din mass-media pentru promovare, publicitate și marketing
- activitatea personalului Universității.

La fiecare etapă rezultă înregistrări care dovedesc efectuarea analizelor, eficacitatea lor și acțiunile corective și preventive implementate.

Solicitările de ofertă sunt primite de secretariatele facultăților și sunt analizate în vederea oferirii serviciilor solicitate, concomitent cu analizarea solicitărilor clienților, întocmirii și procesării documentelor adecvate. Dosarele întocmite însumează documentația ce cuprinde rezultatele analizării cerințelor clientului, coroborate cu constrângerile de reglementare și legale în vigoare, în raport de capacitatea Universității de a satisface așteptările clienților (adecvarea specializărilor universitare la cerințele din piața muncii, evoluția cerințelor acestora, schimbarea rapidă a nevoilor pentru anumite profesii etc.).

Decizia finală asupra oportunității aprobării contractelor revine managementului de varf.

Observațiile și/sau solicitările neclare ale clienților pot fi negociate și rezolvate prin întâlniri directe, dacă sunt respectate cerințele de reglementare aplicabile.

Analiza ofertelor, contractelor și comenzilor de studiere și cercetare prevede focalizarea resurselor pentru:

- cifra de studiere, analizată și evaluată de Senatul universității și decanatele facultăților componente
- disciplinele de studiu propuse, analizate și evaluate de către managementul Universității
- oferta de servicii în domeniul cercetării științifice este analizată de Rector, Senatul Universității și decanii facultăților.

Modificările contractelor respectă cerințele legislative aplicabile și activității în domeniul învățământului universitar și prevăd acte adiționale, addendumuri etc. Toți cei implicați în derularea contractelor /comenzilor sunt informați asupra oricărei modificări survenite. Documentele modificate sunt aprobate de managementului de varf.

7.2.3 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se referă la informații despre servicii, cereri de ofertă, contracte / comenzi de învățământ și cercetare, inclusiv amendamentele acestora, feedback-ul de la client, incluzând reclamațiile de la client sau alte părți interesate și este efectuată de personal desemnat, pe toată durata negocierii contractelor / comenzilor, telefonic, pe fax, mail, prin servicii poștale sau direct, în vederea obținerii și prezervării informațiilor referitoare la produsele și serviciile cerute.

Directorul General Administrativ menține legătura cu clienții, astfel încât cerințele acestora să fie rezolvate integral, inclusiv eventualele reclamații, atât pe timpul derulării contractelor/comenzilor, cât după finalizare.

Comunicarea cu clienții (studenți și masteranzi) implică:

- transmiterea informațiilor referitoare la serviciu (programe de studiere, informații despre
- admitere etc.)
- feedback-ul de la client privind gradul de satisfacție al acestuia
- răspunsuri la reclamațiile primite, conform procedurii *PO-06, Tratatul reclamațiilor*

Principalele metode de comunicare cu clientii prevad:

- comunicarea verbal, directa sau prin telefon. Comunicarea verbala directa se realizeaza intre persoane individuale sau prin constituire in grupuri (de ex. – in cadrul diverselor intalniri)
- comunicarea scrisa, prin anunturi (inclusiv pe site), adrese, e-mailuri, faxuri etc.
- comunicarea vizuala, prin afisare (inclusiv pe site), panouri amplasate in locuri vizibile, materiale promotionale etc. Unele din aceste pot fi insotite si de comunicarea verbala.

7.3 PROIECTARE ŞI DEZVOLTARE

Procesul de cercetare desfasurat in cadrul UNIVERSITATII "ARTIFEX" din BUCURESTI prevede:

- Cercetarea realizata de cadrele didactice, in vederea publicarii unor articole stiintifice, elaborarii unor comunicari stiintifice in vederea participarii la manfestrari stiintifice nationale si internationale, elaborarea suporturilor pentru cursuri, publicarea acestora sau a unor carti etc.
- Cercetarea stiintifica ce se realizeaza in cadrul unor proiecte de cercetare-dezvoltare derulate si finantate conform unor programe nationale sau internationale si/sau proiecte finantate de Universitate.

Activitatile de proiectare si dezvoltare ale UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREŞTI se desfăşoară prin intermediul proiectelor iniţiate, planificate, dezvoltate, implementate şi verificate conform principiilor managementului de proiect şi au în vedere, fără a se limita însă la noi discipline de invatamant si noi cursuri universitare, domenii de cercetare stiintifica si arii tematice ale cercetarii stiintifice etc.

Regulamentul privind organizarea, funcţionarea şi finanţarea cercetării ştiinţifice, Model privind proiectarea cursurilor universitare, Metodologia pentru aprobarea şi dezvoltarea programelor de studii, Diagrama – flux privind etapele elaborării planurilor de învăţământ etc.dezvoltă aceste activitati.

Verificarea se efectuează pentru a se asigura că sunt respectate:

- condiţiile impuse în elementele de intrare ale proiectării si dezvoltarii
- condiţiile stabilite prin contract / comanda (in cazul unui nou tip de serviciu de invatamant)
- prevederile legilor şi reglementărilor tehnice aplicabile
- cerinţele clientului,

precum şi faptul că specificaţiile elaborate în procesul de proiectare sunt corecte şi sunt de natură să conducă la realizarea unor servicii corespunzătoare din punct de vedere tehnic, funcţional şi calitativ.

7.3.1 Planificarea proiectării si dezvoltării

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREŞTI planifică proiectarea si dezvoltarea serviciilor, cursurilor universitare, temelor de cercetare, proiectelor de publicitate etc. prin intermediul documentelor care precizează:

- Denumirea serviciului, temei, cursului, proiectului, cerinţele si obiectivele acestora
- Necesarul de resurse umane, financiare, logistică etc.
- Indicatorii de performanţă stabiliţi, analizati, dezvoltati.

Pe durata planificarii, se determina:

- etapele proiectarii si dezvoltarii
- responsabilitatile si autoritatea pentru proiectare si dezvoltare
- analiza, verificarea si validarea, adecvate fiecărei etape.

Informatiile necesare planificării sunt actualizate pe măsură ce procesul de proiectare şi dezvoltare evoluează, iar aspectele care alcatuiesc un serviciu, un curs universitar, o tema de cercetare etc. se contureaza in toate valentele adecvate.

7.3.2 Elementele de intrare ale proiectării si dezvoltarii serviciului

Elementele de intrare (cerinţele clientului, informatiile din piata muncii, teme de proiectare si cercetare stiintifica etc.) sunt determinate, analizate continuu şi se menţin înregistrări. Elementele includ:

- performanţele cerute, cerinţele de funcţionare şi reglementate aplicabile
- factorii de risc identificabili

- ❑ informatiile derivate din proiecte similare anterioare, atunci cand este aplicabil
- ❑ alte cerinte esentiale pentru proiectare si dezvoltare.

Birourile catedrelor și Directorul departamentului de cercetare colecteaza toate informatiile necesare, prin discutii cu clientii (studentii si masteranzii), furnizorii de servicii si produse, alte parti interesate. Cerintele sunt respectate, iar datele incomplete, cerintele ambigue si contradictorii sunt eliminate.

7.3.3 Elementele de ieșire ale proiectării

Elementele de ieșire sunt concretizate în dosare personalizate pentru clienti, universitate sau parti interesate si cuprind:

- ❑ Denumirea serviciului, temei de cercetare stiintifica, cursului universitar etc. si destinataria acestora
- ❑ Caracteristicile tehnice si criteriile de acceptare
- ❑ Criteriile si metodele de verificare a calității.

Elementele de iesire contin comenzi, contracte si cerinte adresate clientilor, furnizorilor de servicii, altor parti interesate si sunt aprobate inainte de utilizare. Elementele de ieșire ale proiectarii si dezvoltarii:

- ❑ satisfac cerințele cuprinse in elementele de intrare
- ❑ furnizeaza informatii corespunzatoare pentru aprovizionare si furnizarea serviciului, temei de cercetare, cursului universitar etc.
- ❑ fac referire la criteriile de acceptare a serviciului
- ❑ definesc acele caracteristici esentiale pentru utilizarea sigura si corecta a serviciului, temei, cursului etc.

7.3.4 Analiza proiectării si dezvoltarii

In etapele adecvate ale proiectarii si dezvoltarii sunt planificate analize sistematice ale acestora. Analiza proiectării si dezvoltarii este efectuată de Rector, Senatul Universitatii, DCS, Reprezentantul Managementului, *Comisia pentru evaluarea si asigurarea calitatii*, decanii si secretarii stiintifici ai facultatilor. Analizele sistematice sunt conforme cu modalitatile planificate si fac dovada:

- ❑ capabilitatii rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele
- ❑ identificarii oricaror probleme si propunerilor de actiuni necesare.

La sedintele de analiza participa persoanele responsabilizate pentru proiectare și dezvoltare. Sunt menținute înregistrările rezultatele analizelor si ale oricaror actiuni necesare.

7.3.5 Verificarea proiectării si dezvoltarii

Verificarea proiectării si dezvoltarii este efectuată pentru a se asigura că elementele de ieșire ale satisfac cerintele cuprinse in elementele de intrare. Se mențin înregistrările rezultatelor. Verificarea este realizată de Rector, Senatul Universitatii, DCS, Reprezentantul Managementului, *Comisia pentru evaluarea si asigurarea calitatii*, decanii si secretarii stiintifici ai facultatilor, putand participa si clientii sau reprezentantii acestora, pentru a se asigura că sunt respectate:

- ❑ condițiile impuse în elementele de intrare
- ❑ condițiile stabilite prin contract / comanda (in cazul proiectării unui nou serviciu, tema de cercetare, curs universitar etc., cerute de clienti)
- ❑ prevederile legilor și reglementărilor aplicabile
- ❑ cerințele clientilor
- ❑ documentația, rezultatele probelor, demonstratiilor si incercarilor, iar

rezultatele verificarii procesului de proiectare si dezvoltare sunt corecte și de natură să conducă la realizarea unor servicii, teme, cursuri etc. corespunzătoare din punct de vedere educational, tehnic, funcțional și calitativ.

7.3.6 Validarea proiectării si dezvoltarii

Documentarea validării proiectarii si dezvoltarii este executata de Rector, Senatul Universitatii, DCS, Reprezentantul Managementului, *Comisia pentru evaluarea si asigurarea calitatii*, decanii si secretarii stiintifici ai facultatilor și respectă legislația și cerintele reglementate în vigoare. Sunt păstrate

înregistrările validării.

Validarea proiectării și dezvoltării este efectuată în conformitate cu modalitățile planificate, în scopul asigurării ca serviciul, cursul universitar, tema de cercetare științifică etc. rezultate sunt capabile să satisfacă cerințele pentru aplicări specificate sau utilizări intenționate, atunci când sunt cunoscute.

7.3.7 Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare

Modificările și schimbările proiectării și dezvoltării serviciilor, cursurilor, temelor de cercetare științifică sunt documentate de DCS, decanii facultăților și analizate, verificate și aprobate, cu respectarea cerințelor avute în vedere la elaborarea proiectelor inițiale. Înregistrările referitoare la modificările efectuate sunt păstrate de elaboratori.

Toate modificările sunt identificate și se mențin înregistrări. Modificările sunt analizate, verificate, validate și aprobate înainte de implementarea lor. Analiza modificărilor include evaluarea efectului modificărilor asupra părților componente și/sau a serviciului, cursului, temei de cercetare deja puse la dispoziția utilizatorului. Sunt menținute înregistrări ale analizei modificărilor și ale oricăror acțiuni necesare.

7.4 APROVIZIONARE

7.4.1 Procesul de aprovizionare

Procesul de aprovizionare este ținut sub control conform procedurii *PO-04, Aprovizionare-depozitare*, normelor și cerințelor proprii și reglementate în vigoare.

Criteriile generale de selectare, evaluare și reevaluare periodică a furnizorilor de produse și servicii, stabilite și utilizate de UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI sunt stabilite, cunoscute, acceptate și utilizate de personalul responsabilizat.

Activitatea de aprovizionare și de ținere sub control a furnizorilor de produse și servicii revine Directorului General Administrativ și Sefului Serviciului Administrativ Gospodăresc, care efectuează evaluarea/reevaluarea acestora și țin la zi *listele furnizorilor de produse și servicii acceptați*.

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI a stabilit și utilizează criteriile de evaluare/reevaluare specifice pentru contractorii de furnituri și servicii și păstrează înregistrările rezultate.

- Aprovizionarea pentru activitățile administrative ale Universității
- Aprovizionarea cu echipamente tehnice și de lucru, produse incorporabile în activitățile de mentinere a mediului de lucru etc.
- Aprovizionarea cu echipamente IT, suport pentru comunicare, studiu universitar și cercetare etc.
- Aprovizionarea cu servicii suport (utilități și echipamente etc.).

Aprovizionarea reprezintă un subproces care cuprinde etapele privind:

- Aprovizionarea ritmică conform cerințelor identificate
- Stabilirea necesității nou create
- Ținerea sub control a portofoliului de furnizori și subcontractori potențiali și acceptați
- Utilizarea furnizorilor și subcontractorilor din lista celor acceptați
- Transmiterea comenzilor de aprovizionare
- Verificarea produselor și serviciilor aprovizionate și/sau utilizarea ca atare.

Reevaluările sunt realizate în cazul în care apar abateri de la criteriile stabilite, iar lista furnizorilor acceptați se revizuieste dacă este necesar.

7.4.2 Informații pentru aprovizionare

Contractele și/sau comenzile de aprovizionare descriu caracteristicile și condițiile pe care trebuie să le îndeplinească produsul și/sau serviciul aprovizionat, inclusiv cerințe speciale, dacă este cazul, respectiv: denumirea furnizorului, denumirea produsului / serviciului aprovizionat, caracteristicile tehnice (tip, categorie, clasă etc), cantitate și termen de livrare, cerințe pentru calificarea personalului (criteriu valabil pentru furnizorii de servicii), cerințe referitoare la certificarea sistemului (elor) de management, condiții de livrare și recepție etc.

Pe baza referatelor de necesitate, se întocmeste propunerea de angajare a cheltuielilor pentru aprovizionare și/sau subcontractare, Directorul General Administrativ și/sau responsabilul IT stabilește(sc) tipul achiziției, conform cerințelor legale (licitație, selecție de oferte, încredințare directă etc) și desfășoară activitățile corespunzătoare până la încheierea contractului de achiziție, cu excepția încredințării directe. În cazul încredințării directe, încheierea contractului sau emiterea comenzii este realizată de către Rectorul Universității. Atunci când reprezentanții Universității propun verificarea la furnizori a produsului aprovizionat, Directorul General Administrativ precizează înțelegerile referitoare la verificări, metode de eliberare și recepționare a produselor.

Atunci când este specificat în contractul cu clientul, se precizează clauze de acces și/sau puncte de control ale clientului sau ale reprezentantului acestuia la furnizor, pentru a verifica dacă produsul aprovizionat este conform cu cerințele.

7.4.3 Verificarea produsului/serviciului aprovizionat

Pentru a se asigura că produsele și/sau serviciile aprovizionate sunt conforme cu cerințele, Directorul General Administrativ și Șeful Serviciului Administrativ Gospodăresc mențin procesul de verificare a acestora.

În cazul în care este necesară verificarea produsului / serviciului la furnizor, se menționează în documentele de aprovizionare. În contractele cu furnizorii se pot include prevederi care dau dreptul reprezentanților universității să efectueze verificările necesare și să obțină dovezi ale conformității cu specificațiile, în conformitate cu prevederile procedurii PO-04.

7.5 PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

7.5.1 Controlul producției și al furnizării serviciului

Procesul de furnizare a serviciilor de învățământ universitar se desfășoară în condiții controlate, conform procedurilor *PS-4.2.3, PS-4.2.4, PS-8.3*, metodologiilor, ghidurilor și regulamentelor proprii – *Regulament privind sistemul creditelor transferabile și promovarea anilor de studiu pentru studiile universitare de licență, Metodologie privind organizarea și desfășurarea examenului de finalizare a studiilor universitare de licență, Metodologie privind criteriile generale de organizare și desfășurare a admiterii în ciclul de studii universitare de licență și de masterat pentru anul universitar..., Regulament privind activitatea profesională a studenților etc.*, precum și actelor normative aplicabile, în scopul furnizării:

- învățământului universitar la nivel de licență și masterat
- cercetării științifice
- pregătirii continue.

Toate procesele care concurează la realizarea serviciilor se desfășoară în condiții controlate, pentru menținerea condițiilor de calitate cerute, funcționare eficientă și legală, siguranță și certitudine, protecția mediului și a securității și sănătății în muncă.

Planificarea realizării serviciului revine Rectorului, decanilor unităților educaționale și Directorului Administrativ Gospodăresc.

Datele de ieșire sunt reprezentate de înregistrările care dovedesc că produsele și serviciile au fost realizate în condiții controlate, conform cerințelor clienților și legislației în vigoare. Înregistrările rezultate sunt păstrate de responsabilii numiți.

7.5.2 Validarea proceselor de producție și de furnizare servicii

Universitatea validează procesele de furnizare a serviciilor, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin măsurări și monitorizări ulterioare și, în consecință, deficiențele devin evidente numai după ce serviciul a fost furnizat, conform cerințelor legislației aplicabile domeniului învățământului universitar. Validarea reprezintă acțiunea prin care se demonstrează că serviciile satisfac necesitățile și așteptările clienților, precum și ale altor părți interesate. Acțiunile de validare includ: modelarea, simularea și încercările, precum și analizele care implică clienții și ale părți interesate.

Validarea demonstrează capabilitatea acestor procese de a obține rezultatele planificate.

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI a stabilit ca procesele de validare au ca rezultate si sunt monitorizate si masurate prin utilizarea documentelor si formularelor dedicate. Procesul de validare respectă prevederile actelor normative aplicabile domeniului de invatamant superior si este aplicabil si proceselor de evaluare efectuata de ARACIS.

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI respecta cerintele de validare a proceselor, referitoare la:

- Criteriile aprobate pentru analiza și aprobarea proceselor
- Aprobarea echipamentelor și calificarea personalului
- Utilizarea de metode și proceduri specifice
- Cerințe referitoare la înregistrări
- Revalidarea proceselor.

Criteriile de validare a proceselor prevăd verificarea:

- Materiilor prime și a materialelor utilizate
- Echipamentelor utilizate
- Calificării personalului
- Metodelor și procedurilor specifice.

In functie de proces, se pot stabili criteriile suplimentare. Responsabilii numiti:

- stabilesc echipamentele de executie, in functie de capabilitatea acestora de a satisface cerintele
- stabilesc documentatia aplicabila și calificarea personalului necesar
- stabilesc eficacitatea procesului in ceea ce priveste indeplinirea obiectivelor stabilite
- Instruiesc personalul implicat, referitor la parametrii prescrisi, metodele si documentele cerute.

Responsabilii numiti pot decide revalidarea proceselor de furnizare de servicii în situația în care apar modificări semnificative cu privire la criteriile de validare aprobate. Pentru revalidarea proceselor de furnizare de servicii se parcurg aceleași etape ca la validare si pot fi utilizate mai multe validari.

7.5.3 Identificare și trasabilitate

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI identifică serviciile de invatamant superior pe tot parcursul realizării, prin mijloace adecvate zonei de activitate si folosirea semnaturilor autorizate, stampilelor etc.

Elementele de identificare sunt prevăzute în actele normative, procedurile, metodologiile, ghidurile si regulamentele aplicabile, emise de universitate și de instituții abilitate, astfel încât în orice moment să se poată stabili trasabilitatea produsului si/sau serviciului și stadiul acestuia față de cerințe, prin monitorizarea:

- planurilor de invatamant
- editarii cursurilor si a altor lucrari
- admiterii candidatilor in programele de invatamant
- acordarii burselor
- cazarii in campusul universitar
- practicii studentilor si masteranzilor
- proceselor de microproductie in cadrul activitatii de mentenanta a echipamentelor tehnice
- cercetarii stiintifice.

7.5.4 Proprietatea clientului

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI consideră “proprietatea clientului” toate documentele de identitate, proiectele, inclusiv datele, serviciile, informațiile puse la dispoziție de client (proprietatea intelectuală) pentru a fi utilizate în procesul de invatamant si /sau cercetare; acestea sunt identificate, verificate si pastrate în siguranța în conformitate cu regulile specificate.

In cursul determinarii si analizarii cerintelor referitoare la produs si serviciu, Rectorul Universității stabileste si cerintele pentru proprietatea clientului, inclusiv cele referitoare la identificare, verificare, protejare, întreținere, manipulare, depozitare, utilizare si returnare, conform procedurilor, ghidurilor, metodologiilor si regulamentelor proprii.

Păstrarea și arhivarea acestor informații respectă procedurile PS-4.2.3, *Controlul documentelor* și PS-4.2.4, *Controlul înregistrărilor* și normele interne pentru aplicarea prevederilor Legilor 677:2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a datelor. Universitatea garantează confidențialitatea informațiilor conform actelor normative aplicabile.

Dacă proprietatea clientului este pierdută/ viciată/ deteriorată, acest lucru este raportat clientului, se iau măsuri de limitare a pagubelor și se mențin înregistrări adecvate.

7.5.5 Păstrarea produsului

Universitatea asigură protecția produsului și a părților componente pe durata realizării, inclusiv a livrării/predării la client, prin identificare, manipulare, ambalare, depozitare și protejare (conservarea), fie prin aportul sau direct, fie prin intermediul subcontractorilor, după cum este stipulat în contracte și comenzi.

Păstrarea produsului aprovizionat se realizează conform procedurii *PO-04, Aprovizionare-depozitare*, normelor și normativelor aplicabile.

7.6 CONTROLUL ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI a determinat măsurările și monitorizările care trebuie efectuate, inclusiv echipamentele de măsurare și monitorizare necesare furnizării dovezilor de conformitate cu cerințele determinate.

UNIVERSITATEA a stabilit ca procesele de învățământ superior dedicate studenților și masteranzilor sunt monitorizate și măsurate prin utilizarea documentelor și formularelor specifice; de exemplu, se utilizează *Fisa disciplinei* pentru estimarea timpului total (ore pe semestru) al activităților de studiu individual preținse studentului, competențele specifice disciplinei, conținutul disciplinei, aplicații (seminar / laborator / proiect / practică), evaluare, repere metodologice și bibliografie; *Fisa specializării* pentru evaluarea structurii generale a specializării, identificarea competențelor generale conferite de specializare și identificarea deșeurilor profesionale ale absolvenților specializării etc.

Universitatea utilizează și alte tipuri de echipamente de măsurare și monitorizare, ele fiind folosite de angajații Serviciului Gospodăresc Administrativ în procesele asociate activităților de mentenanță a echipamentelor tehnice, necesare asigurării mediului de lucru în incinta zonelor de studiu și cercetare, precum și a căminului studentesc. Seful serviciului asigură menținerea valabilității metrologice a acestora.

Atunci când este necesar să se asigure rezultate valide, instrumentele de măsurare și monitorizare sunt:

- revizuite, la intervale specificate sau înainte de întreținere față de etaloane trasabile până la etaloane naționale; baza utilizată pentru etalonare sau verificare este înregistrată
- Ajustate sau reajustate, după cum este necesar
- Sunt identificate pentru a determina cu ușurință starea etalonării
- Puse în siguranță împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării
- Protejate în timpul manipulării, întreținerii și depozitării împotriva degradărilor și deteriorărilor.

Responsabilii numiți stabilesc măsuri pentru a se asigura că instrumentele de măsurare și monitorizare sunt corespunzătoare din punct de vedere al domeniului de măsurare, tipului și preciziei cerute și au valabilitate de măsurare. Se menține controlul procesului de măsurare.

8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.1 GENERALITĂȚI

În cadrul UNIVERSITATII „ARTIFEX” BUCUREȘTI, procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire sunt planificate și implementate pentru:

- A demonstra conformitatea serviciului cu cerințele clientului și cerințele legale și reglementate
- A asigura conformitatea SMC cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008
- A asigura îmbunătățirea continuă a eficacității SMC.

Procedurile aplicabile proceselor de măsurare sunt: *PS-8.2.2, Audit intern, PO-05, Evaluarea satisfacției clienților, PO-06, Tratarea reclamațiilor* și reglementarilor aplicabile domeniului învățământului superior, care prevăd metode de evaluare adaptate complexității utilizării.

Pentru a identifica și implementa oportunități de îmbunătățire continuă, UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI efectuează evaluări periodice ale proceselor.

Rezultatele analizei datelor rezultate constituie elemente de intrare pentru analiza efectuată de conducere.

8.2 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

8.2.1 Satisfacția clientului

Reprezentantul Managementului și Comisia pentru evaluarea și asigurarea calitatii monitorizează satisfacția clientului, prin metode de culegere și prelucrare a informațiilor referitoare la opinia acestuia privind serviciile furnizate, în conformitate cu *procedurile PO-05, Evaluarea satisfacției clienților și PO-06, Tratarea reclamațiilor*, respectiv *Regulamentul intern privind evaluarea cadrelor didactice de către studenți*. Monitorizarea satisfacției clientului oferă date de intrare pentru analiza de management.

Sunt stabilite responsabilitățile și modul în care se obține și se utilizează informația referitoare la percepția clientului asupra modului în care UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI a îndeplinit cerințele sale.

În acest scop, se obține feed-back-ul de la clienți prin:

- completarea *Chestionarelor privind evaluarea de către studenți a calității predării* transmise de UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI clienților și evaluarea rezultatelor obținute
- întâlniri directe cu clienții, anchete interne sau externe pe bază de chestionare sau interviuri
- înregistrarea reclamațiilor de la clienți de către COMISIE.

Datele disponibile privind satisfacția clienților sunt analizate de Rector și raportate Senatului Universității, după s-au realizat comparații cu:

- obiectivele anului în curs
- realizările anului precedent (de ex.: rapoarte privind analiza clienților pierduți ; clienții care și-au redus volumul de lucrări de cercetare etc.)
- comandate
- realizările concurenței (atunci când există date).

În urma analizei datelor se elaborează programe de îmbunătățire, care stabilesc noi obiective pentru procesul de învățământ, strategii și politici de personal, noi servicii, publicitate. Monitorizarea satisfacției clientului oferă date de intrare pentru analiza de management.

8.2.2 Audit intern

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI desfășoară audituri la intervale planificate conform cerințelor procedurii de sistem *PS-8.2.2, Audit intern*, pentru a determina dacă SMC menținut:

- este conform cu modalitățile planificate, cerințele standardului de referință și cerințele stabilite

pentru sistemul de management al calității

- este implementat și menținut eficace.

Auditurile interne sunt planificate și executate conform *Programului de audit intern*; se pot efectua și audituri inopinate, dacă se consideră necesar.

Auditurile planificate vizează toate procesele Universității și sunt efectuate cel puțin o dată pe an în toate facultățile și departamentele, urmărindu-se toate elementele standardului de referință. Neconformitățile identificate sunt fundamentate pe dovezi obiective. Documentele rezultate în urma auditului sunt *Rapoartele de audit intern și RNACP*.

Reprezentantul managementului și *Comisia de evaluarea și asigurarea a calitatii* selectează personalul cu aptitudini specifice, asigură pregătirea acestuia conform standardelor aplicabile privind procesul de audit. Auditorii interni îndeplinesc următoarele condiții de competență:

- educația
- experiența profesională
- instruirea ca auditor
- experiența de audit.

Auditul își atinge scopul și *Rapoartele* se consideră finalizate atunci când toate măsurile decise sunt implementate și eficiente. Constatările aparțin auditorilor șefi, care evaluează rezultatele implementării acțiunilor corective/preventive și le consemnează în documentele asociate.

Reprezentantul Managementului și/sau *Comisia de evaluarea și asigurarea a calitatii* informează conducerea Universității asupra stadiului acțiunilor corective și preventive prin rapoarte periodice sau cu ocazia analizei efectuate de management.

8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI aplică metode și proceduri de monitorizare și măsurare a proceselor, în scopul verificării satisfacerii solicitărilor primite de la clienți și a cerințelor legale și reglementate aplicabile. Rezultatele sunt consemnate în registre, rapoarte, procese verbale etc.

Rectorul și managementul executiv al Universității răspund pentru menținerea nivelului cerut de acreditare, de instruire și perfecționare, conștientizare și motivare a personalului angajat.

Sunt aplicate metode corespunzătoare pentru monitorizarea și măsurarea proceselor SMC, astfel încât se poate demonstra eficiența ținerii sub control și obținerea rezultatelor planificate. Analizele executate de management, conform procedurii operaționale *PO-01*, au ca obiectiv principal menținerea și îmbunătățirea SMC.



Datele de intrare pentru măsurarea și monitorizarea proceselor sunt:

- Informații referitoare la instruirea și competența personalului angajat permanent și colaborator
- Date rezultate din auditurile interne
- Date rezultate din monitorizarea serviciilor
- Documentația aplicabilă, referitoare la ținerea sub control a proceselor; înregistrările aferente.

Identificarea caracteristicilor proceselor măsurate, calcularea indicatorilor de performanță și menținerea rezultatelor înregistrate revin fiecărui proprietar de proces.

Metodele utilizate demonstrează capacitatea proceselor de a furniza rezultatele planificate. În cazul în care acestea nu sunt obținute, sunt întreprinse acțiuni corective și/sau preventive și corecții, pentru a asigura conformitatea procesului cu cerințele specificate.

Sistemul de management al calității implementat, bazat pe procese, este constituit din:

-  **Procese de management** – datele de intrare sunt furnizate de procesele de măsurare și au ca ieșiri decizii și acțiuni, reprezentând, la randul lor, intrări pentru procesele de asigurare a resurselor.
-  **Procesele de asigurare a resurselor** – datele de intrare ale proceselor provin din ieșirile proceselor de management, iar rezultatele acestor procese sunt intrări ale proceselor de executare a serviciului.

- **Procesele de realizare a serviciului** – ca date de intrare sunt utilizate cerințele clientului (exprimate în cereri, așteptări și materializate în contracte) și resursele alocate (calificarea și atestarea forței de muncă, echipamentele necesare furnizării serviciului etc); datele de ieșire sunt reprezentate de produsele și serviciile realizate și calitatea acestora.
- **Procesele de măsurare** – care utilizează ca date de intrare ieșirile proceselor de realizare a produsului și serviciului, precum și informațiile provenite de la clienți; datele de ieșire sunt utilizate în procesele de management al activităților.
- **Procesele suport** – care constau în controlul documentelor și al înregistrărilor, comunicare, mentenanță echipamente etc.

Monitorizarea proceselor se realizează prin:

- analiza datelor rezultate din monitorizarea și măsurarea serviciilor, puse la dispoziția Rectorului de către Reprezentantul Managementului, *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calitatii* și managerii executivi, pentru sistemul de management al calitatii
- verificarea disponibilității documentației necesare; realizării integrale a operațiunilor necesare; efectuarea controalelor prevăzute etc.
- analiza periodică, de către management, a stadiului de implementare, eficienței și eficacității SMC, inclusiv a modului în care procesele desfășurate sunt ținute sub control
- procesarea datelor obținute (timp de răspuns la solicitările clienților, promptitudinea în rezolvarea reclamațiilor etc.) și evaluarea/interpretarea, din punct de vedere statistic, a rezultatelor obținute.

Datele de ieșire reflectă modul în care procesele sunt ținute sub control și cuprind înregistrările cu privire la procese, RNACP etc.

Măsurarea proceselor se realizează prin supravegherea indicatorilor de performanță, privind:

- timpul de răspuns la cerințele clienților și ale instituțiilor abilitate
- timpul de răspuns la reclamațiile/sesizările de la clienți și instituțiile abilitate
- eficiența și competența personalului angajat
- costuri suplimentare datorate implementării și menținerii sistemului de management al calității etc.

În cazul în care nu se obțin rezultatele planificate, se întreprind acțiuni corective și preventive pentru realizarea conformității produsului și serviciului cu cerințele clientului, legale și reglementate aplicate.

Rezultatele măsurării și monitorizării proceselor reprezintă date de intrare pentru analiza datelor și a analizei efectuate de conducerea universității.

8.2.4 Monitorizarea și măsurarea serviciului

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI monitorizează și măsoară caracteristicile serviciului pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele clientului, legale și reglementate aplicabile, conform etapelor prevăzute de procedurile de lucru în vigoare și cu cerințele de planificare. Verificările necesare sunt prevăzute de actele normative aplicabile și normele și procedurile proprii.

Datele de ieșire ale măsurării și monitorizării serviciului sunt reprezentate de înregistrările rezultate și păstrate în scopul de a furniza dovezi ale verificării serviciului.

8.3 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

Pe timpul derulării activităților de învățământ superior și administrate, pot fi constatate următoarele tipuri de neconformități:

- Neconformități ale produselor și serviciilor aprovizionate
- Neconformități cauzate de deficiențe semnalate și/sau potențiale pe timpul derulării serviciului de educație
- Neconformități în SMC.

Personalul responsabilizat tratează neconformitățile prin una sau mai multe dintre următoarele metode:

- măsuri de eliminare a neconformității detectate

- autorizarea utilizării produsului și/sau serviciului, a eliberării /acceptării cu derogare înainte/dupa procesare, data de o autoritate relevantă și, acolo unde este cazul, de către client
- măsuri care să împiedice aplicarea sau utilizarea intenționate inițial
- acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității, atunci când produsul / serviciul este detectat după livrare sau după ce utilizarea sa a început.

După identificare, neconformitățile sunt înregistrate în *RNACP* și se stabilesc cauzele apariției, măsuri de eliminare a lor, responsabili și termene de rezolvare.

Produsele și serviciile neconforme sunt ținute sub control, în scopul prevenirii punerii la dispoziția clienților în mod neintenționat/ procesării, conform procedurii de sistem *PS-8.3*, care prevede:

- metodele de ținere sub control a produsului/serviciului neconform
- metodele de tratare a produsului/ serviciului neconform
- responsabilitățile și autoritățile asociate în scopul tratării produsului/ serviciului neconform.

Toate neconformitățile detectate sunt eliminate astfel încât să fie prevenite litigiile cu clienții sau partile interesate / rezultatele negative în urma verificărilor efectuate de instituțiile abilitate, iar produsele / serviciile / procesele sunt reinspectate în același mod ca și serviciile/ procesele inițiale.

Sunt menținute înregistrările referitoare la natura neconformităților și la măsurile întreprinse, în scopul prevenirii repetabilității acestora.

8.4 ANALIZA DATELOR

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI colectează și analizează toate datele necesare pentru demonstrarea adecvării și eficacității sistemului de management al calității.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clienților (studenți și masteranzi) și a cadrelor universitare
- conformitatea cu cerințele specificate referitoare la produs și serviciu
- conformitatea cu politica și obiectivele în domeniul calității
- caracteristicile și tendințele proceselor, produselor și serviciilor
- oportunitățile pentru acțiuni de îmbunătățire
- furnizori și părți interesate.

Anual sau când se consideră necesar, conducerea Universității analizează toate datele colectate pentru a evalua eficiența sistemului de management al calității și pentru a stabili politici și strategii adecvate.

Neconformitățile detectate sunt tratate conform procedurilor *PS-8.3* și *PS-8.2.2*. *Registrul de evidență a Rapoartelor de neconformitate/ acțiune corectivă/ acțiune preventivă* este gestionat de Reprezentantul Managementului și *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității*, care întocmesc periodic rapoarte către Rectorul universității.

Reclamațiile primite se înscriu în *registrele de reclamații* și se mențin în dosare dedicate, de către Reprezentantul Managementului și *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității*.

Se analizează cauzele principale care influențează indicatorii de performanță (tipurile de reclamații / sesizări înregistrate și cauzele acestora; numărul de nemulțumiri înregistrate în zone similare; activitatea personalului angajat, a furnizorilor, tendințele pieții muncii și de profil și cerințele clienților, calificarea personalului, constrângerile cerințelor legale și de reglementare etc.) și se identifică punctele critice care necesită supraveghere și îmbunătățire.

Acțiunile corective și preventive sunt înregistrate în formularele aplicabile și în *RNACP*, dacă este cazul, conform procedurilor în vigoare.

Datele rezultate în urma procesării *chestionarelor de evaluare a satisfacției clienților* sunt analizate de Șefii catedrelor și sunt prezentate Rectorului și Senatului, la analizele efectuate de conducerea de la cel mai înalt nivel. Se stabilesc concluziile și îmbunătățirile necesare, în scopul identificării noilor obiective în domeniul calității, politicilor și strategiilor.

Și datele de ieșire ale analizei datelor reprezintă intrări pentru analizele la nivel de top management, furnizând informații referitoare la:

- caracteristicile și tendințele proceselor, produselor și serviciilor
- oportunități de îmbunătățire și pentru implementarea de acțiuni corective și preventive eficiente
- conformitatea serviciilor cu cerințele specificate
- gradul de satisfacere a clienților
- competitivitatea universitatii și resurselor umane.

8.5 ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.5.1 Îmbunătățire continuă

În UNIVERSITATEA „ARTIFEX” BUCUREȘTI, procesul de îmbunătățire are ca suport utilizarea politicii și a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor și analizei datelor, acțiunilor corective și preventive și analizei efectuate de management, prin planificarea:

- obiectivelor și proiectelor strategice referitoare la perfecționarea acelor procese care necesită revizuire și implementarea noilor procese și concepte privind serviciile puse la dispoziția clienților
- îmbunătățirea etapizată a proceselor deja existente.

Datele de intrare ale procesului de îmbunătățire sunt:

- Politica și obiectivele calității aprobate
- Rezultatele analizelor efectuate de management
- Rezultatele auditurilor SMC, operaționale și de conformitate
- Rezultatele analizei datelor.

Rectorul, Senatul universitatii și decanii facultatilor identifică funcțiile și personalul implicate în aceste proiecte. Pentru fiecare proiect de îmbunătățire, funcțiile desemnate analizează:

- obiectivele calitatii stabilite
- limitele de aplicabilitate ale proceselor
- situația de facto a proceselor și tendințele constatate
- soluțiile de îmbunătățire aplicabile
- planificarea procesului de îmbunătățire, prin verificarea: metodelor stabilite, responsabilităților privind planificarea, implementarea, verificarea, validarea și evaluarea termenelor de implementare, obiectivelor, conform etapelor stabilite și cu respectarea termenelor de predare.

Proprietarii de proces răspund pentru:

- verificările stabilite și menținerea în funcțiune a proceselor
- evaluarea rezultatelor obținute.

Angajaților le sunt atribuite responsabilități, autorități, resurse și sprijin adecvat. Aceste rezultate sunt înregistrate de managerii executivi și puse la dispoziția Rectorului și Senatului Universitatii.

Datele de ieșire cuprind:

- identificări ale necesității acțiunilor corective și preventive adecvate
- propuneri de modificare a politicii și obiectivelor calității,

reprezentând și ele date de intrare pentru analiza efectuată de management.

8.5.2 Acțiuni corective

Acțiunile corective sunt aplicate în scopul eliminării cauzelor neconformităților și prevenirii reapariției acestora. SMC beneficiază de procedura *PS-8.5.2, Acțiuni corective*, documentată în scopul:

- Analizării neconformităților detectate, inclusiv a reclamațiilor provenite de la clienți
- Determinării cauzelor neconformităților
- Evaluării necesității aplicării de măsuri eficiente pentru ca neconformitățile să nu reapară
- Determinării și implementării acțiunilor necesare

- Înregistrării rezultatelor acțiunii întreprinse
- Analizării eficacității acțiunii corective și a corecției întreprinse.

8.5.3 Acțiuni preventive

Acțiunile preventive sunt aplicate în scopul eliminării cauzelor neconformităților potențiale și în vederea prevenirii apariției acestora, fiind adecvate consecințelor potențialelor defectări. În SMC este utilizată procedura documentată *PS-8.5.3, Acțiuni preventive*, care prevede:

- Determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora
- Evaluarea necesității de măsuri adecvate pentru a preveni apariția neconformităților
- Determinarea și implementarea acțiunilor necesare
- Înregistrarea și menținerea rezultatelor măsurii întreprinse
- Analizării eficacității acțiunii preventive întreprinse.

Conducerea UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” BUCUREȘTI a stabilit modul de luare în evidență, inițiere și implementare a corecțiilor, acțiunilor corective și preventive, în vederea eliminării cauzelor existente și potențiale ale neconformităților identificate și precizarea responsabilităților personalului implicat.

Sunt stabilite acțiuni corective și preventive care țin cont de importanța neconformității, în scopul înlăturării cauzelor generatoare de neconformități sau diminuării, dacă nu este posibilă eliminarea acestora.

Este verificată eficacitatea acțiunilor întreprinse și, atunci când se consideră necesar, Reprezentantul managementului și *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calitatii* întocmesc rapoarte privind evoluția neconformităților din SMC și a măsurilor întreprinse, prezentate în analizele de management.

Conducerea UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” BUCUREȘTI stabilește metodele și procedeele adecvate îmbunătățirii SMC, în conformitate cu politicile și strategiile aprobate.