

## SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII - UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII, BUCUREȘTI

### PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

#### INSTRUIRE PERSONAL

#### COD PROCEDURĂ: PO-04

Fișier: PO-04.doc

ELABORAT		VERIFICAT		APROBAT	
Funcția	Director DMC	Funcția	Prorector	Funcția	RECTOR
Nume și prenume	Prof. dr. ing. Lidia Niculiță	Nume și prenume	Prof. dr. ing. Laurențiu RECE	Nume și prenume	Prof. univ. dr. ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura		Semnătura		Semnătura	

Copyright © Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate în exclusivitate proprietarului UTCB

Ediția/ Data ediției:	Revizia/ Data reviziei:	Aprobată de C.A. în data de:
4 / martie 2017	0 / martie 2017	

<b>UTC</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

## CUPRINS

**FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (FSM)**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

<b>1. SCOPUL PROCEDURII .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ABREVIERI UTILIZATE.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE .....</b>	<b>4</b>
<b>5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI .....</b>	<b>4</b>
5.1. Generalități.....	4
5.2. Responsabilități.....	5
5.3. Conținutul procedurii .....	5
5.3.1. Cerințe de competență.....	5
5.3.2. Selectarea și evaluarea candidaților pentru auditori interni.....	6
5.3.3. Elementele dosarului auditorului.....	6
5.4. Instruirea și informarea personalului.....	6
<b>6. ÎNREGISTRĂRI.....</b>	<b>7</b>
<b>ANEXA 1 - FIȘA POSTULUI.....</b>	<b>7</b>
<b>ANEXA 2 - DECIZIA DE NUMIRE .....</b>	<b>8</b>
<b>ANEXA 3 – PROCES -VERBAL DE EVALUARE A AUDITORILOR INTERNI .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXA 4 - TEMATICA INSTRUIRILOR .....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXA 5 - CHESTIONAR DE EVALUARE INSTRUIRE PERSONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXA 6 – PROCES -VERBAL DE INSTRUIRE PERSONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>ANEXA 7 - LISTA AUDITORI INTERNI.....</b>	<b>12</b>

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

## 1. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură are ca scop asigurarea competenței personalului utilizat în realizarea serviciilor UTCB și asigurarea internă a calității.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII

Procedura se aplică pentru selectarea personalului utilizat în realizarea serviciilor UTCB și asigurarea internă a calității.

## 3. ABREVIERI UTILIZATE

1. **UTCB** – Universitatea Tehnică de Construcții București;
2. **SMC** – Sistem de management al calității;
3. **MC** – Manualul calității UTCB;
4. **PG - XX** – Procedură de sistem;
5. **PO - XX** – Procedură operațională;
6. **IL** – Instrucțiune de lucru;
7. **DOC** – Documentație;
8. **Ref.** – Referință;
9. **ST** – Specificație tehnică;
10. **CU** – Carta universității;
11. **CEIA** – Codul eticii și integrității academice;
12. **ROF** – Regulament de organizare și funcționare;
13. **CC** – Consiliul calității;
14. **RMC** – Responsabili pentru managementul calității;
15. **CCPS** – Comisie centrală pe programe de studii;
16. **PS** – Plan strategic;
17. **PO** – Plan operațional;
18. **PC** – Planul calității;
19. **Ob.** – Obiectivele calității;
20. **Pr A** – Program de audit;
21. **PA** – Plan de audit;
22. **COORD** – Coordonator;
23. **CA** – Consiliul de administrație;
24. **DMC** – Departamentul de Managementul Calității;
25. **DDMC** – Director Departament Managementul Calității;
26. **P. Pr.** – Propunere de proiect;

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

27. **CTSA** – Consiliul tehnico – științific de avizare;
28. **DRI** – Departamentul de Relații Internaționale;
29. **DE** – Direcția Economică;
30. **DT** – Direcția Tehnică;
31. **DRUS** – Direcția Resurse Umane și Salarizare;
32. **DMCDI** – Departamentul de Management al Cercetării, Dezvoltării și Inovării.

## 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- Manualul Calității, cod: MC – UTCB, ediția 4, revizia 0;
- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2008 în domeniul educației;
- SR EN ISO 9004:2010 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor;
- SR ISO 10015:2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- SR EN ISO 10007:2005 – Managementul calității. Linii directoare pentru managementul configurației;
- SR ISO 10005:2007 – SR EN ISO 10004:2005 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru monitorizare și măsurare;
- Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru planurile calității
- SR EN ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management;
- SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- Legea nr. 1/2011 – Legea educației naționale;
- O.U.G. nr. 75/2005 aprobată prin Legea nr. 87/2006 - privind asigurarea calității educației;
- O.G. nr. 57/2002 aprobată și modificată prin Legea 324/2003 - privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică;
- Carta Universității Tehnice de Construcții București;
- Planul strategic al UTCB pentru perioada 2012-2015.

## 5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI

### 5.1. Generalități

Instruirile calității sunt stabilite, menținute și păstrate pentru a evidenția conformitatea serviciilor cu cerințele specificate și pentru a demonstra funcționarea eficace și eficientă a SMC.

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)
INSTRUIRE PERSONAL	

## 5.2. Responsabilități

### DDMC:

- coordonează activitatea personalului cu răspundere în SMC;
- selectează personalul permanent și colaborator cu răspundere în SMC, conform criteriilor de competență pentru fiecare categorie de personal;
- emite decizii pentru personalul cu răspundere în SMC din UTCB;
- elaborează și aprobă fișele de post ale personalului cu răspundere în SMC;
- evaluează personalul permanent și colaborator cu răspundere în SMC.
- elaborează programul anual de instruire personal;
- elaborează chestionarele de evaluare a instruirii personalului;
- întocmește lista de auditori interni;
- răspunde de păstrarea înregistrărilor cu privire la instruirea personalului în MAPA INSTRUIRE PERSONAL;
- efectuează, păstrează și actualizează înregistrările referitoare la personalul care își desfășoară activitatea cu răspundere în SMC, din cadrul UTCB;
- răspunde de păstrarea acestor înregistrări în MAPA PERSONAL.

## 5.3. Conținutul procedurii

Categoriile de personal care își desfășoară activitatea în cadrul SMC - UTCB sunt:

- auditori;
- experți tehnici;
- cadre didactice;
- personal auxiliar.

### 5.3.1. Cerințe de competență

#### 5.3.1.1. Cerințe de competență pentru personalul cu răspundere în SMC

Cerințele de competență pentru personalul ce își desfășoară activitatea în cadrul SMC - UTCB sunt cuprinse în FIȘA Postului **PO-04\_F-01** și cuprinde următoarele categorii de personal: R, RC, DDMC, RMC. Pentru restul personalului, după caz, nu se prevăd cerințe speciale de competență privind managementul calității.

#### 5.3.1.2. Cerințe de competență pentru auditori

UTCB folosește în activitatea sa auditori interni, pentru evaluarea sistemului intern de management al calității. Auditorii interni fac parte din personalul permanent.

1. Calitățile personale, cunoștințele și aptitudinile candidaților auditori sunt cele prevăzute în SR EN ISO 19011:2003 cap. 7.3. și 7.4., cu excepțiile:

- În cazul auditorului: experiența în audit: minim 3 audituri complete dintr-un total de minim 15 zile de experiență ca auditor în curs de instruire.

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

- În cazul auditorului șef: experiența în audit: minim 3 audituri complete dintr-un total de minim 15 zile de experiență ca auditor șef în curs de instruire sub conducerea și ghidarea unui auditor competent ca auditor șef.

2. Evaluarea candidaților auditori se face de către o comisie internă a UTCB și care este prezidată de o persoană care activează în mod curent în conducerea unor activități importante de auditare, care îndeplinește recomandările de calificare a auditorilor, cuprinse în SR EN ISO 19011:2003 și care este acceptabilă pentru majoritatea celorlalți membri ai comisiei și pentru conducerea UTCB.

Comisia nu poate fi formată din mai puțin de două persoane; membrii comisiei sunt persoane care trebuie să aibă cunoștințe actuale și pertinente despre procesul de audit.

Metodele de evaluare ale auditorilor sunt cele prezentate în SR EN ISO 19011:2003, tab. 2.

3. Deciziile comisiei: comisia aprobă sau respinge candidații propuși prin decizii documentate și comunicate candidaților.

4. Menținerea competenței:

Comisia va evalua periodic performanțele auditorilor, luând în considerare aprecierea performanțelor de către conducerea programului de audit și activitățile cuprinse în SMC; orice reevaluare a certificării auditorilor interni va fi efectuată de aceeași comisie. Lista personalului care efectuează audituri interne este păstrată de către DMC.

### 5.3.2. Selectarea și evaluarea candidaților pentru auditori interni

Selectarea și evaluarea candidaților pentru auditori interni se face de către o comisie formată din doi membri ai DMC, conform criteriilor de competență. DDMC solicită candidaților un Curriculum Vitae și o listă a lucrărilor și articolelor publicate.

După ce primește curriculum vitae și lista lucrărilor și articolelor publicate și se face o pre-evaluare a acestora pentru a vedea dacă sunt îndeplinite cerințele de competență, DDMC îi convoacă pe aceștia, pentru o întâlnire cu comisia de evaluare, la o dată stabilită de Comisia de evaluare. Deciziile de numire, cod: **PO-04\_F-02**, sunt consemnate de secretariatul UTCB într-un proces-verbal de evaluare a auditorilor interni, cod: **PO-04\_F-03**. Candidații admiși sunt trecuți pe lista de personal a UTCB, cod: **PO-04\_F-07**. Decizia se comunică candidaților.

### 5.3.3. Elementele dosarului auditorului

Pentru fiecare membru al personalului există un dosar la biroul „RESURSE UMANE”. El conține cel puțin următoarele elemente:

- un curriculum vitae - care conține și titlurile contractelor de cercetare;
- atestatele instruirilor interne și externe.

## 5.4. Instruirea și informarea personalului

Directorul DMC planifică trimestrial “ședințe de instruire” pentru personalul organismului de certificare, conform programului anual de instruire cod: **PO-04\_F-04**. Evaluarea instruirii se face pe bază de chestionar, cod: **PO-04\_F-05** și se consemnează în procesul-verbal de instruire personal cod: **PO-04\_F-06**.

Anual, DDMC evaluează implicarea, motivarea și adevăzarea personalului implicat în derularea proceselor de realizare a serviciilor UTCB. Sunt controlate:

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

- modul de stabilire a RMC, misiunile și responsabilitățile lui;
- calitatea relațiilor ierarhice practicate;
- modul de rezolvare a reclamațiilor clienților.

**Pentru menținerea și sporirea competenței personalului angajat**, precum și colaboratorilor, se recomandă acțiuni pentru perfecționare, prin participarea la diferite cursuri din domeniul managementului calității, la instituții competente.

## 6. ÎNREGISTRĂRI

- Fișa postului, cod: PO-04\_F-01 – ANEXA 1;
- Decizie numire auditori interni, cod: PO-04\_F-02 – ANEXA 2;
- Proces – verbal de evaluare a auditorilor interni, cod: PO-04\_F-03 – ANEXA 3;
- Program anual de instruire personal, cod: PO-04\_F-04 – ANEXA 4;
- Chestionar de evaluare instruire personal, cod: PO-04\_F-05 – ANEXA 5;
- Proces-verbal de instruire personal, cod: PO-04\_F-06 – ANEXA 6;
- Lista auditori interni, cod: PO-04\_F-07 – ANEXA 7;
- Fișa de evidență a modificărilor și revizuirilor procedurii, cod: PO-04\_F-08) - ANEXA 8.

**ANEXA 1**

## FIȘA POSTULUI

MODEL Fișa postului, cod: PO-04\_F-01

1. **Numele și prenumele:**
2. **Postul:**
3. **Gradul profesional al ocupantului:**
4. **Pregătire profesională impusă:**

medie - liceală

superioară de lungă durată

medie superioară de scurtă durată

calificare tehnică

UTCB	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

Perfecționări periodice

**5. Experiența necesară (ani):**

în munca specifică postului  
 (managementul calității)

în specialitate (certificarea produselor)

- bun cunoscător al standardelor care stau la baza certificărilor executate.

**6. Relații:**

**7. Atribuții și sarcini de serviciu:**

**8. Responsabilități:**

**9. Cunoștințe și abilități:**

Salariat, DDMC,

Am luat la cunoștință

Data: .....

*PO-04\_F-01, ed.4, rev.0*

**ANEXA 2**

**DECIZIA DE NUMIRE NR. ....**

MODEL Decizie de numire, cod: PO-04\_F-02

D-na (D-nul) .....

este numit(ă) ca Auditor/Auditor Șef, pentru auditul procesului / funcției  
 .....

D-na (D-nul)..... este absolvent al  
 ....., fiind specializat în  
 domeniul.....

Data: .....

DDMC,

*PO-04\_F-02, ed.4, rev.0*



<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

### ANEXA 3

## PROCES-VERBAL DE EVALUARE A AUDITORILOR INTERNI

MODEL Proces-verbal de evaluare a auditorilor interni, cod: PO-04\_F-03

Încheiat astăzi .....cu prilejul evaluării următorului personal:

Nr. crt.	Nume și prenume candidat	Funcția pentru care este evaluat

Comisia de evaluare declară admis/respins următorul personal:

Comisia de evaluare:

Nr. crt.	Nume și prenume	Semnătura
1.		
2.		
3.		

*PO-04\_F-03, ed.4, rev.0*

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

## ANEXA 4

### TEMATICA INSTRUIRILOR

MODEL Program anual de instruire personal, cod: PO-04\_F-04

ANUL .....

Nr. Crt.	Tematica	Participanți	Lector	Termen	Modalitate de verificare cunoștințe

Data: .....

Director DMC,

*PO-04\_F-04, ed.4, rev.0*

## ANEXA 5

### CHESTIONAR DE EVALUARE INSTRUIRE PERSONAL

MODEL Chestionar de evaluare instruire personal, cod: PO-04\_F-05

**TEMA:** .....

**PUNCTAJ:** .....

**NUME ȘI PRENUME** .....

.....  
.....  
.....  
.....

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

Data susținerii instruirii.....

Semnături

Instruit,

Director DMC,

*PO-04\_F-05, ed.4, rev.0*

## ANEXA 6

### PROCES-VERBAL DE INSTRUIRE PERSONAL

MODEL Proces-verbal de instruire personal, cod: PO-04\_F-06

**Proces-verbal,**

încheiat astăzi, .....cu ocazia instruirii personalului.

**TEMA:** .....

Personal instruit:

Nr. crt.	Numele și prenumele	Semnătura persoanei instruite
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Întocmit,

Director DMC,

*PO-04\_F-06, ed.4, rev.0*

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-04 (Fișier: PO-04.doc)</b>
<b>INSTRUIRE PERSONAL</b>	

## ANEXA 7

### LISTA AUDITORI INTERNI

MODEL Lista auditori interni, cod: PO-04\_F-07

Nr. crt.	Numele și prenumele	Facultatea/an absolvire	Experiența (ani)	
			Calificarea	Calitate

Data: .....

DDMC,

*PO-04\_F-07, ed.4, rev.0*

## ANEXA 8

### FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (FSM)

Nr. crt.	Nr. și dată solicitare modificare	Nr. revizie/ dată revizie	Nr. pagină modificată	Verificat	Aprobat
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

*PO-04\_F-08*