

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

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII

COD PROCEDURĂ: PO-05

Fișier: PO-05.doc

| ELABORAT | | VERIFICAT | APROBAT |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
| Funcția | Director DMC | PRORECTOR | RECTOR |
| Nume și prenume | Prof.univ.dr.ing. Lidia NICULIȚĂ | Prof.univ.dr.ing. Laurențiu RECE | Prof.univ.dr.ing. Radu Sorin VĂCĂREANU |
| 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 / februarie 2017 | 0 / februarie 2017 | |

| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

CUPRINS

| | |
|---|-----------|
| 1. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE..... | 3 |
| 2. DOMENIUL DE APLICARE | 3 |
| 3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI..... | 3 |
| 3.1. Definiții | 3 |
| 3.2. Abrevieri | 4 |
| 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE | 4 |
| 4.1. Documente de referință | 4 |
| 4.2. Documente conexe | 5 |
| 5. DESCRIERE PROCES ȘI RESPONSABILITĂȚI | 5 |
| 5.1. Descriere proces | 5 |
| 5.2. Datele de intrare ale analizei | 5 |
| 5.3. Datele de ieșire ale analizei | 6 |
| 5.4. Monitorizarea procesului | 6 |
| 5.5. Responsabilități | 6 |
| 5.5.1. Rector | 6 |
| 5.5.2. Directorul Departamentului de Managementul Calității | 6 |
| 5.5.3. Departamentul de Managementul Calității | 6 |
| 5.5.4. Decanii și directorii de departamente..... | 7 |
| 6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI..... | 7 |
| 7. DISTRIBUIRE | 7 |
| 8. MODIFICĂRI | 7 |
| 9. ANEXE | 7 |
| ANEXA 1 - 8SCHEMA LOGICĂ A PROCESULUI DE ANALIZĂ A ACTIVITĂȚILOR DE MANAGEMENT... 8 | |
| ANEXA 2 - PROCES-VERBAL AL ȘEDINȚEI DE ANALIZĂ A ACTIVITĂȚILOR DE MANAGEMENT (COD PO-05_FÎ-01)..... | 9 |
| ANEXA 3 - RAPORT PRIVIND EVOLUȚIA CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI (COD PO-05_FÎ-02)..... | 9 |
| ANEXA 4 - PLAN DE MĂSURI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚILOR CA URMARE A ANALIZEI ACTIVITĂȚILOR DE MANAGEMENT (COD PO-05_FÎ-03) | 10 |
| ANEXA 5 - FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (FSM)..... | 11 |

| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

1. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE

1.1. Prezenta procedură are drept scop reglementarea modului de desfășurare, la intervale planificate, a analizelor efectuate de management asupra SMC implementat și menținut de UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI, atât pentru a asigura că acesta este corespunzător, adecvat și eficient din punct de vedere al satisfacerii cerințelor interne și externe, al documentelor de referință și al cerințelor clienților, cât și pentru a identifica și evalua oportunitățile de îmbunătățire și necesitatea de a-l schimba.

1.2. Analiza efectuată de management include analiza politicii referitoare la calitatea proceselor din UTCB, analiza îndeplinirii obiectivelor calității și planificarea obiectivelor calității pentru perioada următoare, până la viitoarea analiză efectuată de managementul la nivelul universității.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Prezenta procedură se aplică la nivelul managementului de vârf al UTCB, în cadrul procesului de analiză a SMC.

2.2. Analiza efectuată de management se realizează cel puțin o dată pe an.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1. Definiții

Terminologia utilizată în prezentul document este în conformitate cu definițiile din documentele de referință. Definiții specifice procedurii sunt conforme cu SR EN ISO 9000:2015.

Sistem de management al calității – sistem de management al calității (3.3.4) este un ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei *organizații* (3.2.1) prin care se stabilesc *politicile* (3.5.8) și *obiectivele* (3.7.1), precum și *procesele* (3.4.1) prin care se realizează acele obiective. Elementele sistemului de management al calității stabilesc structura, rolurile și responsabilitățile organizației, planificarea, funcționarea, politicile, practicile, regulile, convingerile, obiectivele și procesele prin care se realizează acele obiective.

Management de la cel mai înalt nivel (3.1.1) – persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o *organizație* (3.2.1) la cel mai înalt nivel. Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației.

Analiză – activitate de determinare a potrivirii, adecvării și eficienței în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite.

Analiza efectuată de management – analiza *proiectării și dezvoltării* (3.4.8), analiza *cerințelor* (3.6.4) *clientului* (3.2.4), analiza *acțiunilor corective* (3.12.2) și analiza paritară.

| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

Eficacitate (3.7.7) – gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute obiectiv referitor la calitate (3.7.2) obiectiv în legătură cu calitatea.

Eficiență (3.7.6) – relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate

Politica referitoare la calitate (3.5.9) – este politica organizației în legătură cu calitatea și este consecventă cu politica globală a organizației (3.2.1), poate fi aliniată la viziunea (3.5.10) și misiunea (3.5.11) organizației și furnizează un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate (3.7.2).

Politica referitoare la calitate trebuie:

- să fie disponibilă și menținută ca informație documentată;
- să fie comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- să fie disponibilă părților interesate relevante, după caz.

Obiectiv al calității – ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate. În cazul sistemelor de management al calității (3.5.4), obiectivele referitoare la calitate (3.7.2) sunt stabilite de organizație (3.2.1) în concordanță cu politica referitoare la calitate (3.5.9), pentru a se obține rezultate specifice.

3.2. Abrevieri

SMC – Sistem de Management al Calității;
DMC – Departament de Managementul Calității;
DDMC – Director Departament de Managementul Calității;
FSM – Fișa de solicitare modificare;
MC – Manualul Calității;
PG – XX – Procedură generală;
PO - XX – Procedură operațională;
IL – Instrucțiune de lucru;
Nc – Neconformitate;
Ac – Acțiuni corective;
Ap – Acțiuni preventive.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

4.1. Documente de referință

- 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 9001:2015 în domeniul educației;
- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9004:2010 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor;
- MC-03.

| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

4.2. Documente conexe

- PG – 10 – Procedura generală “Auditul intern”;
- PG – 08 – Proiectarea obiectivelor și identificarea riscurilor asociate
- PG – 09 – Procedura generală “Acțiuni preventive și corective”.

5. DESCRIERE PROCES ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Descriere proces

Managementul de vârf (Consiliul de Administrație) al UTCB analizează **SMC** o dată pe an sau ori de câte ori este necesar, atât pentru a asigura, continua în conformitate, adecvare și eficiență a acestuia, cât și pentru a identifica și evalua oportunitățile de îmbunătățire și necesitatea de a-l schimba, inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității.

DDMC stabilește data la care urmează să aibă loc ședința de analiză efectuată de management, ordinea de zi, lista participanților și a invitațiilor și le prezintă spre aprobare RECTORULUI UTCB.

DDMC întocmește **Raportul privind evoluția calității în perioada analizată** și îl supune aprobării Rectorului.

DDMC convoacă participanții la ședința de analiză cu cel puțin 7 zile înainte datei de desfășurare a acesteia, când le este adusă la cunoștință și ordinea de zi a ședinței.

Analizele efectuate de management sunt prezidate de RECTOR iar în cadrul lor sunt stabilite concluziile cu privire la funcționarea, eficacitatea, eficiența și adecvarea SMC.

Pe baza acestor concluzii sunt stabilite decizii și acțiuni, cu termene și responsabilități, care se concretizează de către DDMC în Planuri de măsuri pentru îmbunătățirea activităților, aprobate de către RECTOR, formular cod: PO-05_FÎ-02.

Procesele-verbale ale ședințelor de analize efectuate de management sunt întocmite de DMC și semnate de toți participanții, formular cod: PO-05_FÎ-01.

Acțiunile corective/preventive stabilite ca urmare a analizei efectuate de management sunt tratate în conformitate cu PG-05.

Decanii și directorii de departamente informează Consiliul facultății și apoi directorii de departamente informează personalul din subordine cu privire la concluziile analizelor efectuate de management.

DDMC informează Rectorul cu privire la realizarea planurilor de măsuri pentru îmbunătățirea activităților.

Înregistrările analizelor efectuate de conducere sunt păstrate de către DDMC.

5.2. Datele de intrare ale analizei

Datele de intrare ale analizei efectuate de conducere sunt incluse în **Raportul privind evoluția calității în perioada analizată** ce este întocmit de DDMC și care conține informații despre:

- a) rezultatele auditurilor interne și externe;
- b) feedback-ul de la clienți, pe baza analizei chestionarelor cod: PO-12_FÎ-03 și PO-12_FÎ-04;
- c) performanțele proceselor și conformitatea serviciilor/produselor;
- d) performanțele angajaților;

| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

- e) stadiul acțiunilor preventive și corective;
- f) urmărirea acțiunilor și a măsurilor prevăzute în precedentele analize;
- g) schimbările planificate care ar putea afecta SMC;
- h) modul de îndeplinire a politicii în domeniul calității și a obiectivelor acesteia;
- i) recomandări pentru îmbunătățire.

5.3. Datele de ieșire ale analizei

Datele de ieșire ale analizei efectuate de Consiliul de Administrație includ decizii și acțiuni privind:

- a) mărirea eficacității SMC și a proceselor;
- b) îmbunătățirea serviciilor/produselor în funcție de cerințele legale și ale clienților;
- c) necesitățile privind resursele necesare realizării obiectivelor stabilite, inclusiv de instruire;
- d) reformularea obiectivelor și politicii în domeniul calității.

5.4. Monitorizarea procesului

Indicatorii de performanță ai procesului sunt:

- gradul de îndeplinire a politicii în domeniul calității și a obiectivelor acesteia;
- scăderea numărului de reclamații;
- creșterea satisfacției clienților interni și externi.

5.5. Responsabilități

5.5.1. Rector

- aprobă data la care urmează să aibă loc ședința de analiză efectuată de management, ordinea de zi, lista participanților și a invitaților;
- aprobă Raportul privind evoluția calității în perioada analizată;
- prezidează ședința de analiză a SMC ;
- aprobă Planul de măsuri pentru îmbunătățirea activităților.

5.5.2. Directorul Departamentului de Managementul Calității

- propune data la care urmează să aibă loc ședința de analiză efectuată de management, ordinea de zi, lista participanților și a invitaților;
- întocmește Raportul privind evoluția calității în perioada analizată;
- participă la ședința de analiză a SMC;
- întocmește Planul de măsuri pentru îmbunătățirea activităților;
- informează Consiliul de Administrație cu privire la realizarea Planului de măsuri pentru îmbunătățirea activităților;
- păstrează înregistrările analizelor efectuate de management.

5.5.3. Departamentul de Managementul Calității

- convoacă participanții la analiza SMC, efectuată de management;
- întocmește procesele-verbale ale ședințelor de analiză a SMC.

| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

5.5.4. Decanii și directorii de departamente

- participă la analiza SMC, efectuată de management;
- informează personalul din subordine cu privire la analizele SMC efectuate de management.

6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI

- Procesul-verbal al ședinței de analiză efectuată de management (cod: PO-05_FÎ-01);
- Raport privind evoluția calității în UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI (cod: PO-05_FÎ-02);
- Plan de măsuri pentru îmbunătățirea activităților ca urmare a analizei activităților de management (cod: PO-05_FÎ-03).

7. DISTRIBUIRE

Prezenta procedură se distribuie la:

- Responsabilii de procese;
- Rector, prorectori, decani, directori de departamente.

8. MODIFICĂRI

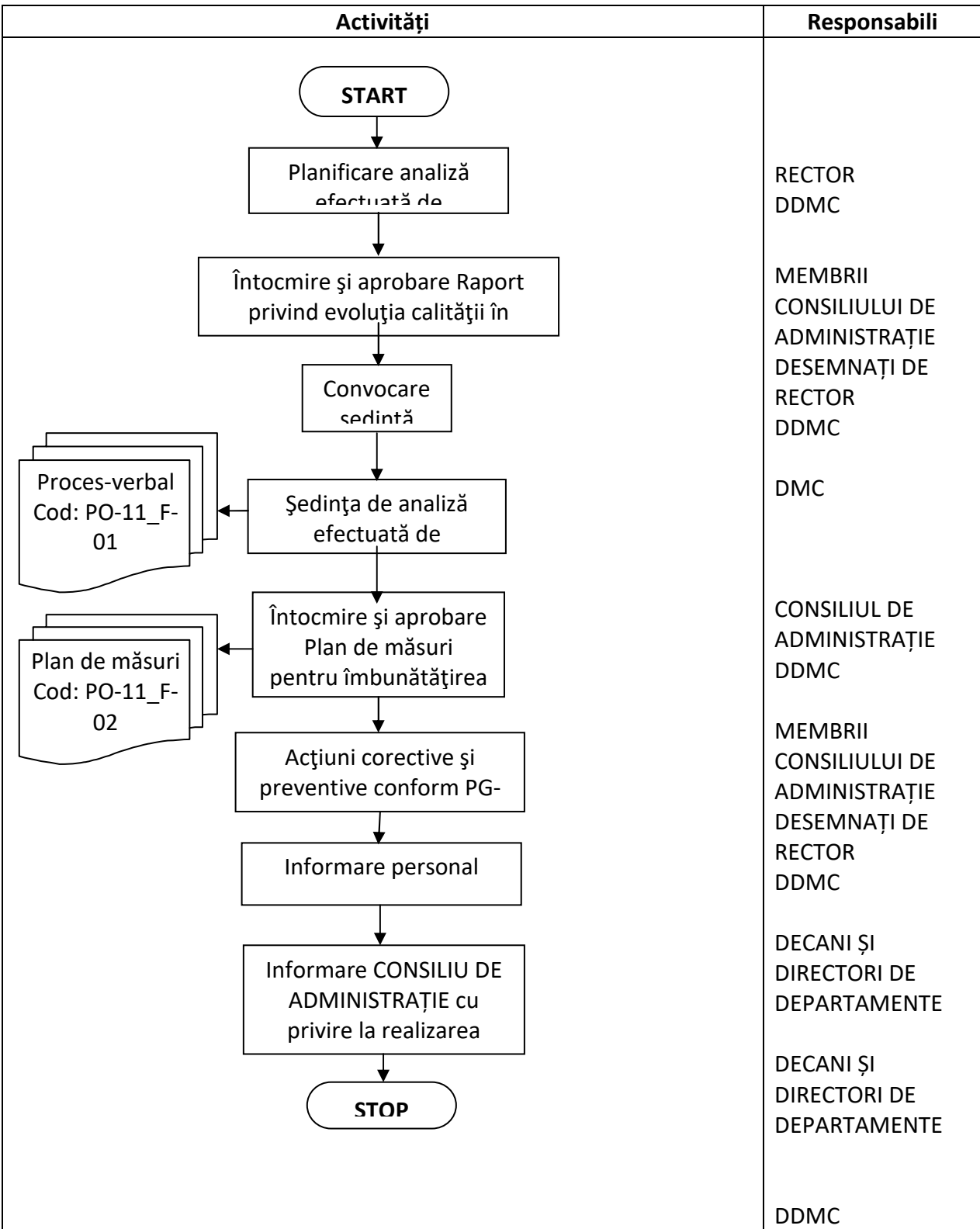
Orice modificare a prezentei proceduri se face conf. pct. 5.2.6. din PG – 01.

9. ANEXE

- **ANEXA 1** – Schema logică a procesului de analiză a activităților de management;
- **ANEXA 2** – Proces-verbal al ședinței de analiză a activităților de management (cod: PO-05_FÎ-01);
- **ANEXA 3** – Raport privind evoluția calității în UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI (cod: PO-05_FÎ-02);
- **ANEXA 4** – Plan de măsuri pentru îmbunătățirea activităților ca urmare a analizei activităților de management (cod: PO-05_FÎ-03);
- **ANEXA 5** – Fișa de evidență a modificărilor și revizuirilor procedurii (FSM).

ANEXA 1

SCHEMA LOGICĂ A PROCESULUI DE ANALIZĂ A ACTIVITĂȚILOR DE MANAGEMENT



| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

ANEXA 2

PROCES-VERBAL

nr. _____ din _____

AL ȘEDINȚEI DE ANALIZĂ A ACTIVITĂȚILOR DE MANAGEMENT (COD PO-05_FÎ-01)

1. Ordinea de zi:

2. Discuții:

3. Concluzii:

5. Participanți:

Funcția, Nume și prenume

Semnătura

Semnătura

Întocmit,
DDMC

PO-05_FÎ-02

ANEXA 3

RAPORT PRIVIND EVOLUȚIA CALITĂȚII ÎN UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI în perioada zz/II/20... – zz/II/20... (COD PO-05_FÎ-02)

**APROBAT,
RECTOR,**

Acțiuni privind îmbunătățirea calității:

Prezentarea obiectivelor realizate pe perioada analizată:

Propuneri de obiective noi, termene de realizare și desemnarea responsabililor.

Întocmit,

Verificat,

DDMC,

DDMC,

PO-05_FÎ-02

| | |
|---|---|
| UTCB | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-05 (Fișier: PO-05.doc) |
| ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENTUL UNIVERSITĂȚII ASUPRA SISTEMULUI CALITĂȚII | |

ANEXA 4

PLAN DE MĂSURI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚILOR ca urmare a analizei activităților de management (COD PO-05_FÎ-03)

| Nr. crt. | P.V. al ședinței de analiză efectuată de management Nr/dată | Descrierea acțiunii corective | Descrierea acțiunii preventive | Termen de realizare | | Responsabili | | | Implementare | | | Observații |
|----------|---|-------------------------------|--------------------------------|---------------------|----------|-----------------|---------|-----------|--------------|----|--------------------------|------------|
| | | | | Planificat | Realizat | Nume și prenume | Funcția | Semnătura | Da | Nu | Semnătura Responsabil MQ | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Data:

Întocmit:

DDMC

Nume și prenume:

Semnătura:

Aprobat:

RECTOR,

Nume și prenume: Prof.univ.dr.ing. Radu Sorin Văcăreanu

Semnătura:

PO-05_FÎ-03

ANEXA 5

**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 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| | | | | | |

PO-05_FÎ-04