

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT – COD MSMI 06
EDIȚIA 6 – REVIZIA 0, DECEMBRIE 2022****SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE – MEDIU) -
UNIVERSITATEA TEHNICA DE CONSTRUCTII BUCURESTI****MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT
INTEGRAT**

SR EN ISO 9001:2015; SR EN ISO 14001:2015

**COD DOCUMENT: MSMI-06
Fișier: MSMI-06_Ed.6.R.0_2023.doc**

ELABORAT		VERIFICAT	APROBAT
Funcția	Director Centrul de Managementul Calității	PRORECTOR	RECTOR
Nume și prenume	Lect.univ.dr Marian-Valentin POPESCU	Prof.univ.ing. Laurențiu RECE	Prof.univ.ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura			

Copyright © Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate în exclusivitate proprietarului UTCB
Prezentul document reprezintă proprietatea UNIVERSITĂȚII TEHNICE DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI
Multiplicarea sau difuzarea se face numai cu acordul C.A.

Editia/ Revizia	Data reviziei:	Aprobată de C.A. in data de:
6/ 0	Decembrie 2022	18. 01. 2023

CUPRINS

CUPRINS.....	2
1/1 GENERALITATI.....	5
1.1. Prezentarea generală a UTCB.....	5
1.1.1. Scurt istoric.....	5
1.1.2. Statutul, viziunea și strategia universității.....	6
1.1.3. Elemente de identificare și contactare.....	6
1.2. Gestionarea MSMI.....	7
1.3. Domeniu de aplicare.....	8
1.4. Excluderi.....	8
2/2 REFERINTE NORMATIVE.....	8
3/3 DEFINIȚII, TERMENI ȘI ABREVIERI.....	9
1.1. Definiții.....	9
1.2. Abrevieri.....	16
4/4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI.....	17
4.1/4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	17
4.2/4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	17
4.3/4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management integrat.....	17
4.4/4.4 Sistemul de management integrat și procesele sale.....	18
4.4.1/4.4.....	18
4.4.2/4.4.....	19
5/5 LEADERSHIP.....	20
5.1/5.1 Leadership și angajament.....	20
5.1.1/- Generalități.....	20
5.1.2/- Orientarea spre parterii interni și externi.....	20
5.2/5.2 Politica.....	20
5.2.1/5.2 Stabilirea politicii în domeniul calității și a mediului.....	20
5.2.2/5.2 Comunicarea politicii în domeniul calitatii și mediului.....	23
5.3/5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	23
1.3.1 Senatul universității.....	23
1.3.2 Consiliul de Administrație.....	24
1.3.3 Rectorul UTCB.....	25
1.3.4 Prorectorii UTCB.....	25
1.3.5 Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat.....	26
1.3.6 Directorul Consiliului Studiilor Universitare de Doctorat.....	27
1.3.7 Consiliul Școlii Doctorale.....	27
1.3.8 Directorul Școlii Doctorale.....	28
1.3.9 Secretariatul Școlii Doctorale.....	28
1.3.10 Decanii.....	29
1.3.11 Prodecanii.....	29
1.3.12 Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC).....	29
1.3.13 Directorul Centrului de Managementul Calității (DCMC).....	29
6/6 PLANIFICARE.....	30
6.1/6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	30
-/6.1.2 Aspecte de mediu.....	30
6.2/6.2 Obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) / obiective generale și specifice de calitate, mediu.....	31
6.3/6.2.2 Planificarea Sistemului de Management Integrat (Calitate – Mediu) / Program de Management Integrat (Calitate – Mediu).....	34
7/7 SUPORT.....	37
7.1./7.1 Asigurarea resurselor.....	37
7.1.1 /7.1 Generalități.....	37
7.1.2/7.1 Personal.....	37

7.1.3/- Infrastructura.....	38
7.1.4.-/ Mediu pentru operarea proceselor.....	39
7.1.5/- Resurse de monitorizare și măsurare.....	40
7.2/7.2 Competența	40
7.3/7.3 Conștientizare.....	40
7.4/7.4 Comunicare	41
7.5/7.5 Informatii documentate.....	42
7.5.1/ 7.5.1 Generalități – Documentația Sistemului de Management Integrat (DSMI)	42
7.5.2/ 7.5.2 Creare si actualizare.....	46
7.5.3/ 7.5.3 Controlul informatiilor documentate	46
8/8 OPERARE	47
8.1./8 Planificare și control operațional	47
8.2/- Cerințe pentru produse și servicii.....	49
8.2.1/- Comunicarea cu clientul.....	49
8.2.2/- Determinarea cerințelor pentru proiectare și a cerințelor partenerilor referitoare la produs în UTCB	49
8.2.3/- Analizarea cerințelor pentru produse și servicii și a cerințelor partenerilor referitoare la produs în UTCB	50
8.2.4/- Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii	50
8.3/- Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	51
8.3.1/- Generalități	51
8.3.2/- Planificarea realizarii activitatii de proiectare si dezvoltare	51
8.3.3/- Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării.....	52
8.3.4/- Controale ale proiectării și dezvoltării	52
8.3.5, 8.3.6/- Controale și elemente de ieșire ale proiectării dezvoltării.....	53
8.3.7/- Modificări ale proiectării dezvoltării.....	53
8.4/8 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	54
8.4.1/8 Generalități	54
8.4.2/8 Tipul și amploarea controlului.....	54
8.4.3/8 Informații pentru furnizorii externi	55
8.5./8 Producție și furnizare de servicii.....	55
8.5.1/8 Controlul producției si a furnizării de servicii	55
8.5.2/8 Identificare și trasabilitate	56
8.5.3/8 Proprietate partenerilor	56
8.5.4/8 Păstrarea produsului.....	57
8.5.5/8 Activitati post-livrare.....	57
8.5.6/8 Controlul modificărilor	57
8.6/8 Eliberarea produselor și serviciilor.....	57
8.7/8 Controlul elementelor de ieșire neconforme	58
9/9 EVALUAREA PERFORMANȚEI.....	58
9.1/9 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	58
9.1.1/9.1.1 Generalități.....	58
9.1.2/- Satisfacția clientului.....	59
9.1.3/9.1.2 Analiza și evaluare	60
9.2,9.2.1,9.2.2/9.2,9.2.1,9.2.2 Audit intern.....	61
9.3/9.3 Analiza efectuată de management	62
9.3.1/9.3 Generalități	62
9.3.2/9.3 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	62
9.3.3/9.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	63
10/10 ÎMBUNĂȚIRE	64
10.1/10.1 Generalități.....	64
10.2/10.2 Neconformitate și acțiune corectivă	64
10.3/10.3 Îmbunătățire continuă	65
11/11 FIȘE DE ÎNREGISTRARE	66

12/12 DISTRIBUIRE	66
13/13 MODIFICĂRI	66
14/14 ANEXE.....	66

1/1 GENERALITATI

1.1. Prezentarea generală a UTCB

1.1.1. Scurt istoric

Învățământul superior de construcții din România a luat ființă în anul 1864 prin înființarea la București a unei "Școli de Poduri și Șosele, Mine și Arhitectură", transformată în 1867 în "Școala de Poduri, Șosele și Mine" și în 1888 în "Școala Națională de Poduri și Șosele". În 1921, "Școala Națională de Poduri și Șosele" s-a transformat în Școala Politehnică din București, în cadrul căreia pregătirea inginerilor constructori s-a făcut în cadrul Secției de Construcții, denumită din 1938 Facultatea de Construcții. În anul 1948, ca urmare a Reformei Învățământului, Facultatea de Construcții s-a desprins din Școala Politehnică (care a devenit Institutul Politehnic) și s-a transformat într-o instituție de învățământ superior de sine-stătătoare, numită "Institutul de Construcții" din București. Începând cu anul universitar 1994-1995, Institutul de Construcții a devenit Universitatea Tehnică de Construcții București.

Din 1864 până în 1948, Școala Națională de Poduri și Șosele și, apoi, Secția de Construcții a Școlii Politehnice au format 2.137 ingineri constructori, sub îndrumarea unor profesori de renume ca: Spiru Haret, Anghel Saligny, Elie Radu, Gheorghe Țițeica, David Emanuel, Andrei Ioachimescu, Gheorghe Filipescu, Ion Ionescu, prin strădaniile și realizările cărora s-au pus bazele științei și tehnicii românești în construcții.

Din 1948 și până în 2004, Universitatea Tehnică de Construcții București a fost absolvită de peste 35.000 de ingineri.

- În prezent Universitatea Tehnică de Construcții București dispune de un corp profesoral de elită (31 profesori, 83 conferențieri, 167 șefi de lucrări/lectori, 37 asistenți), care s-a afirmat atât prin rezultatele activității didactice și de cercetare, cât și prin participarea nemijlocită la cele mai importante construcții realizate în țara noastră. În România sunt înregistrate peste 10.000 de firme având în profilul lor diferite activități de construcții: proiectare, execuție, reparații etc., din care marea majoritate particulare. Sectorul de construcții se arată a fi deosebit de dinamic și cu mari perspective în contextul integrării în Uniunea Europeană.

- În prezent, câteva mii de absolvenți ai Universității Tehnice de Construcții București activează în SUA, Canada, Germania, Franța, Italia, Spania, Israel, Africa de Sud etc. Pregătirea solidă dobândită le-a dat posibilitatea să se adapteze și să se integreze rapid la condițiile și metodele de lucru din alte țări. Pretutindeni, inginerii constructori formați la București sunt cotați printre cei mai buni profesioniști ai ramurii.

- Reorganizarea învățământului superior de construcții în conformitate cu procesul Bologna a deschis largi perspective absolvenților Universității Tehnice de Construcții București de a fi recunoscuți și a se integra în piața ocupațională Europeană.

- Universitatea Tehnică de Construcții București este inițiatorul și coordonatorul Rețelei Tematice EUCEET, care cuprinde 131 de instituții partenere din 29 țări europene.

- Din martie 2001 Universitatea Tehnică de Construcții București a semnat acordul de dublă diplomă cu Ecole Nationales des Ponts et Chaussées, primul acord de acest fel din învățământul tehnic superior de la noi.

- Din anul 2019 UTCB face parte din Universitatea Europeană EU-CONEXUS. În conformitate cu prevederile art.33, alin (2) din Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G. nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, în Universitatea Tehnică de Construcții București s-au desfășurat activități specifice de organizare și evaluare internă a calității activităților educaționale și ale celor de cercetare, de autoevaluare la nivelul universității, activități de autoevaluare a programelor de studii de evaluare a personalului didactic (profesori, conferențieri, șefi de lucrări) activități necesare pentru a contribui la îmbunătățirea continuă a calității acestora. Pentru respectarea acestor prevederi universitatea tehnică de construcții bucurești a avut și are, în permanență, preocuparea de a răspunde criteriilor de performanță prevăzute în „standardele și indicatorii de performanță” din metodologia de evaluare externă a agenției române de asigurare a calității în învățământul superior.

- În cursul anului 2020 au fost efectuate activități specifice de autoevaluare în cadrul UTCB atât la nivel instituțional cât și la nivelul facultăților pentru programele de studii ale acestora.
- Au fost elaborate rapoarte de autoevaluare atât pentru evaluarea instituțională cât și pentru programele de studii care au intrat în evaluarea realizată de către ARACIS. Pe baza Raportului Comisiei de evaluare ARACIS a acordat calificativul ”**Grad de încredere ridicat**” Universității Tehnice de Construcții București.

1.1.2. Statutul, viziunea și strategia universității

UTCB este o universitate/ o instituție de învățământ superior de stat, acreditată, autonomă, cu personalitate juridică și este în subordinea Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului conform HG nr. 23/2001 privind organizarea și funcționarea Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului, a Cartei Universitare și a Deciziei 4636/ 10 iulie 2003.

Obiectul principal de activitate al Universității Tehnice de Construcții București este formarea specialiștilor cu pregătire superioară în construcții, inginerie a instalațiilor, mașini și utilaje pentru construcții, ingineria mediului, geodezie, precum și în domenii conexe, cum ar fi acela de traducere și interpretare cu specific tehnic.

1.1.3. Elemente de identificare și contactare

RECTOR

Prof. univ. dr. ing. Radu Sorin VĂCĂREANU

Telefon: +40 21 242 12 08 int. 134 ; +40 21 242 11 61

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: radu.vacareanu@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

PREȘEDINTE SENAT

Prof. univ. dr. ing. Alexandru ALDEA

Telefon: +40 21 242 12 08 int. 129;

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: alexandru.aldea@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

PRORECTOR – coordonator Management Academic și de Asigurarea Calității

Prof. univ. dr. ing. Laurențiu RECE

Telefon: +40 21 242 12 08 int. 125, 178

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: secretariat@utcb.ro; rece@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

PRORECTOR – coordonator Cercetare Științifică și Relații Internaționale

Conf. univ. dr. ing. Florin BĂLTĂREȚU

Telefon: +40 21 242 12 08 int 226, 132;

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: florin.baltaretu@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

PRORECTOR – coordonator Patrimoniu, Politici de Resurse Umane si Administrative

Conf.univ.dr.ing. Mădălina Mirela STOIAN

Telefon: +40 21 242 12 08

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: madalina.stoian@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

**PRORECTOR – coordonator Activitățile Studentești, IT, Comunicare și Imagine
S.L.. univ. dr. ing. Cezar Alexandru VLĂDUȚ**

Telefon: +40 21 242 12 08 int. 359, 132

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: cezar.vladut@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

Director al Consiliului Studiilor Universitare de Doctorat

Prof. univ. dr. ing. Giullia Loretta BATALI

Telefon: +40 21 242 12 08

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: loretta.batali@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

Director General Administrativ

Ec.drd. Monica Florentina CALOPEREANU

Telefon: +40 21 242 12 08, int. 306

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail: monica.calopereanu@utcb.ro

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

DIRECTOR CENTRUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII – Președintele Comisiei de monitorizare și îndrumare metodologică cu privire la sistemul de control intern/managerial al UTCB

Lect.univ.dr. Marian-Valentin POPESCU

Telefon: +40 21 242 12 08 int. 224

Fax: +40 21 242 07 81

E-mail : marian-valentin.popescu@utcb.ro

Mobil: 0763 664 379

Bd. Lacul Tei 124 – București, Sector 2

Calitatea, profesionalismul, rapiditatea, seriozitatea reprezintă baza fundamentală a organizației noastre, astfel încât să asigurăm respectarea prevederilor legale aplicabile, protecția factorilor de mediu și satisfacția clienților.

1.2. Gestionarea MSMI

Manualul sistemului de management integrat are drept scop:

- comunicarea politicii în domeniile calității, mediului și respectiv a procedurilor și cerințelor organizației;
- descrierea modului de aplicare a cerințelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 referitoare la sistemul de management al calității și mediului, în cadrul organizației;
- furnizarea bazelor documentate pentru auditarea sistemului de management integrat;
- asigurarea continuității sistemului de management integrat și a condițiilor referitoare la acesta în cazul modificării circumstanțelor inițiale sau a revizuirii strategiei adoptate de management;
- instruirea personalului cu privire la condițiile referitoare la sistemul de management integrat și la metodele de conformitate;
- demonstrarea conformității sistemului de management integrat implementat cu cerințele standardelor internaționale ISO 9001:2015, ISO 14001:2015

demonstrarea orientării spre îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, Mediului (SMI);

- demonstrarea conformității cu legislația și reglementările tehnice aplicabile;

1.3. Domeniu de aplicare

Manualul de management integrat se aplică de **UTCB** în toate entitățile functionale ale organizației, în scopul demonstrării capabilității de a presta servicii conforme cerințelor clienților, în baza unui sistem de reguli interne conform cu standardele de referință ISO 9001: 2015 și ISO 14001:2015.

1.4. Excluderi

2/2 REFERINTE NORMATIVE

Elaborarea Manualului Sistemului de Management Integrat și a procedurilor aferente se bazează pe următoarele standarde și documente de referință:

- 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 EN ISO 9004 : 2018 Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil;
- SR EN ISO 19011:2018 Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- SR EN ISO 10007:2000 – Managementul calității. Ghid pentru managementul configurației;
- SR ISO 10015:2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- SR ISO 10006:2005 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru managementul calității în proiectare;
- SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2015 în domeniul educației;
- SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr.1175/2006 privind organizarea studiilor universitare de licență și aprobarea listei domeniilor și specializărilor din cadrul acestora;
- Ordinul nr. 5146/2019 privind aprobarea aplicării generalizate a Sistemului european de credite transferabile;
- Ordonanța Guvernului nr. 57/2002 privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică;
- Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- Legea 288/2004 privind Organizarea studiilor universitare;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Hotărârea Guvernului nr. 681/2011 privind aprobarea Codului studiilor universitare de doctorat;
- Carta Universității și regulamentele interne aferente acesteia (Descoperă UTCB <https://utcb.ro/descopera/carta-utcb/> și <https://utcb.ro/descopera/regulamente/>).
- Ordin nr. 4478/2011 - privind aprobarea standardelor minimale necesare și obligatorii pentru conferirea titlurilor didactice din învățământul superior, a gradelor profesionale de cercetare-dezvoltare și a atestatului de abilitare, pentru domeniile științifice aferente panelurilor pe domenii fundamentale P 1 – Matematică și științe ale naturii,

P 2 – Științe inginerești și P 3 - Științe biomedicale din cadrul Consiliului Național pentru Atestarea Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor Universitare;

- Hotărârea Guvernului nr. 457/2011 - privind aprobarea Metodologiei-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din învățământul superior;
- Ordinul nr. 5110/2018 – privind aprobarea standardelor naționale minimale pentru acordarea titlului de doctor
- Ordinul nr. 5229/2020 – pentru aprobarea metodologiilor referitoare la acordarea atestatului de abilitare, acordarea titlului de doctor, precum și la soluționarea sesizărilor cu privire la nerespectarea standardelor de calitate sau de etică profesională, inclusiv cu privire la existența plagiatului, în cadrul unei teze de doctorat;
- Ordinul nr. 4621/2020 – Regulament privind organizarea și funcționarea CNATDCU;
- Ordinul nr. 3651/2021 privind aprobarea Metodologiei de evaluare a studiilor universitare de doctorat și a sistemelor de criterii, standarde și indicatori de performanță utilizați în evaluare;
- Hotărârea Guvernului nr. 433/2022 privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor și al specializărilor/programeelor de studii universitare și a structurii instituțiilor de învățământ superior pentru anul universitar 2022-2023;
- Ordinul nr. 3102/2022 pentru aprobarea Metodologiei-cadru privind organizarea admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de master și de doctorat;
- Hotărârea Guvernului nr. 906/2021 pentru modificarea anexelor nr.1 și 2 la HG 385/2021 privind domeniile și programele de studii universitare de master acreditate și numărul maxim de studenți ce pot fi școlarizați în anul universitar 2021-2022.

3/3 DEFINIȚII, TERMENI ȘI ABREVIERI

În textul MSMI sunt utilizați termeni și definiții în conformitate cu SR EN ISO 9000:2015, SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015:

1.1. Definiții

În scopul unei cât mai corecte și ușoare înțelegeri a cunoștințelor privind managementul integrat (calitate-mediu) și a informațiilor referitoare la asigurarea calității în universitate, în continuare sunt prezentați principalii termeni utilizați, definițiile precum și traducerea în limba engleză a acestora, avându-se în vedere, în mod special, prevederile din standardele referitoare la calitate.

Termenii sunt prezentați în ordinea alfabetică a denumirii lor din limba română.

Prezentul lexicon de specialitate cuprinde termeni care se referă la problematica generală privind calitatea, la sistemele calității, în general și la sisteme de asigurare a calității în învățământul universitar, la managementul calității, la universitate, la procese și produse, la caracteristici ale calității, la controlul și asigurarea calității, la documentații și proceduri, la auditul, evaluarea și monitorizarea sistemelor calității, la conformitate ș.a. Definițiile sunt conforme celor din standardele SR EN ISO 9000:2015 – „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale

și vocabular” și SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare, precum și celor ale ARACIS.

- **Acord european privind evaluarea conformității (Conformity Evaluation European Agreement)** – Acord care se încheie între Uniunea Europeană și fiecare dintre țările asociate și care prevede recunoașterea reciprocă a rezultatelor aplicării procedurilor de evaluare a conformității.
- **Accreditarea (Accreditation)** – 1. Recunoaștere formală a competenței unui laborator de încercări de a realiza încercări sau tipuri de încercări determinate. 2. Procedura prin care organismul național de acreditare, recunoscut conform legii,

atestă că un organism sau un laborator este competent să efectueze sarcini specifice.

- **Acțiune de tratare a riscurilor și oportunităților** – Acțiune de eliminare a unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite, de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite, precum și de tratare a unei situații noi apărute care poate genera o oportunitate pentru organizație.
- **Analiză (Review)** – Activitate de a determina potrivirea, adecvarea și eficacitatea subiectului în cauză în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite.
- **Analiza inițială de mediu (Initial environmental analysis)** – Analiza inițială cuprinzătoare a aspectelor, impacturilor și performanțelor referitoare la mediu și protecția mediului la nivelul universității, referitoare la activitățile desfășurate în cadrul unui amplasament.
- **Asigurarea calității (Quality assurance)** – Parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.
- **Aspect de mediu** – Element al activităților, produselor sau serviciilor organizației, care interacționează sau pot interacționa cu mediul.
- **Audit (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.

Observație. Există mai multe tipuri de audit:

- Audit intern denumit și audit de primă parte – Audit condus de/sau în numele organizației însăși pentru scopuri interne și care poate constitui baza pentru organizație pentru declarația pe propria răspundere a conformității;
- Audit extern – Audit care include ceea ce în general se numește „audit de secundă parte” și „audit de terță parte”.
- Audit de secundă parte – Audit condus de părți care au un interes în raport cu organizația, cum ar fi clienți, sau alte persoane în numele acestora.
- Audit de terță parte – Audit condus de organizații externe independente. Astfel de organizații furnizează certificarea sau înregistrarea conformității cu cerințe standardizate.
- Audit combinat – Audit în care sistemele de management ale calității și ale mediului sunt auditate împreună.
- Audit comun – Audit în care două sau mai multe organizații de audit cooperează pentru a audita în comun un singur auditat.

- **Auditat (Auditee)** – Universitate care este auditată.
- **Auditor (Auditor)** – Persoana care are competența de a efectua un audit.
- **Autoritate competentă (Competent Authority)** – Organ al administrației publice centrale responsabil cu reglementarea unui domeniu.
- **Calitate (Quality)** – Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele.
Observație: Termenul „calitate” poate fi utilizat cu adjective cum ar fi slabă, bună sau excelentă.
- **Calitatea totală (Total Quality)** – Ansamblu de principii și de metode organizate într-o strategie globală și pusă în aplicare într-o organizație pentru o mai bună satisfacere a clienților la un preț cât mai mic.
- **Capabilitate (Capability)** – Abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru produs.
- **Caracteristică a calității (Quality characteristic)** – Caracteristică intrinsecă a unui produs sau sistem referitoare la o cerință.
- **Cerință (Requirement)** – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Observații:

- În general „implicit” are înțelesul că aceasta reprezintă o practică internă sau o obișnuință pentru organizație, pentru clienții acesteia și pentru alte părți interesate, la care nevoia sau așteptarea luată în considerare sunt implicite;
 - Pentru a desemna un tip specific de cerințe, ca de exemplu cerințe ale produsului, cerințe ale managementului integrat, cerințe ale clientului poate fi utilizat un calificativ;
 - O cerință specificată este una ce poate fi declarată de exemplu într-un document;
 - Cerințele pot fi generate de diferite părți interesate.
- **Cerință esențială (Essential Requirement)** – Cerință care are în vedere, în special, protecția sănătății, securitatea utilizatorilor, protecția proprietății și a mediului, astfel cum este prevăzută în actele normative în vigoare.
 - **Certificare (Certification)** – Acțiune prin care se demonstrează că un produs, proces sau serviciu este realizat conform anumitor specificații tehnice.
 - **Certificarea a conformității (Conformity Certification)** – 1. Acțiune prin care o terță (neutră) parte demonstrează că este în mod rezonabil îndreptățită să se aștepte la faptul că un produs sau serviciu, complet identificat, este conform unui standard sau document normativ. 2. Acțiune a unei terțe părți care dovedește existența încrederii adecvate că un produs, identificat corespunzător, este conform cu un anumit standard sau cu un alt document normativ.
 - **Certificat de conformitate (Conformity Certificate)** – Document eliberat conform regulilor unui sistem de certificare, indicând cu un nivel suficient de încredere că un produs, proces sau serviciu, complet identificat, este conform unui standard sau altui act normativ.
 - **Ciclu de viață** – Etape consecutive și intercorelatele unui sistem produs sau serviciu, de la achiziția materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură.
 - **Client (Customer)** – Consumator în educație (în general o persoană care învață), un client sau cumpărător (în general, o persoană sau un organism care finanțează persoana care învață, care poate fi chiar persoana care învață), utilizator final (în general, persoana sau organizația care beneficiază de cunoștințele obținute de persoana care învață);
 - specialitate din cadrul universității și pot fi parteneri interni (studenții sau cursanții în cazul cursurilor de pregătire postuniversitară) și parteneri externi (organizații care angajează absolvenți, beneficiari ai contractelor de cercetare, instituții ale administrațiilor locale sau centrale, unități finanțatoare etc.)
 - companii partenere, viitori angajatori, organizații afectate de activitate universităților sau de activitatea viitoare a studenților
 - **Clientul auditului (Audit client)** – Organizație sau persoană care solicită un audit.
 - **Cod (Code)** – Modalitate generală de prezentare a informației, în scopul memorării, transmiterii și prelucrării, cu realizarea corespondenței dintre informațiile primare și semnale.
 - **Coeficient de dispersie** – sinonim cu abatere medie relativă.
 - **Competență (Competence)** – Aptitudini demonstrate de a aplica cunoștințe și aptitudini.
 - **Concluzii ale auditului (Audit conclusions)** – Rezultatele unui audit, furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor de audit și a tuturor constatărilor de audit.
 - **Conformitate (Conformity)** – Îndeplinirea unei cerințe.
 - **Condiție de mediu** – Stare sau caracteristică a mediului, așa cum a fost determinată la un anumit moment.
 - **Partener al universității (University’s partner)** – beneficiarii activităților de
 - **Constatări ale auditului (Audit findings)** – Rezultatele evaluării, dovezilor de audit colectate, în raport cu criteriile de audit.

Observație: Constatările de audit pot indica fie conformitatea sau neconformitatea cu criteriile de audit, fie oportunitățile pentru îmbunătățire.

- **Controlul calității (Quality control)** – 1. Parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate. 2. Tehnicile și activitățile cu caracter operațional, utilizate pentru îndeplinirea cerințelor privind calitatea
- **Criterii de audit (Audit criteria)** – Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință.
- **Declarația privind politica în domeniul calității** – Declarație cuprinzând obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt.
- **Declarație de conformitate** – Declarație făcută de un furnizor, anunțând pe propria-răspundere că un produs, proces sau serviciu este conform unui standard sau altui document normativ specificat.
- **Departament (Department)** – entitate funcțională a universității sau a unei facultăți care desfășoară activități didactice, de cercetare sau de proiectare. Departamentul are în componență personal didactic și de cercetare, personal administrativ. Departamentele se organizează pe discipline sau pe familii de discipline.
- **Desemnare (Designation)** – procedura prin care o autoritate competentă confirmă că un laborator, un organism de certificare sau de inspecție, satisface condițiile pentru a efectua o procedură de evaluare a conformității, prevăzută de o reglementare tehnică.
- **Document (Document)** – Informație împreună cu mediul său suport.

Exemplu: Înregistrare, specificație, procedură, desen, standard.

Observații:

- Suportul informației poate fi hârtia, discuri magnetice, electronice sau optice pentru computer, fotografie sau mostră, sau combinații ale acestora;
- Un set de documente, de exemplu specificații și înregistrări, este denumit în mod uzual „documentație”.
- **Document normativ (Normative document)** – Document care prevede reguli, linii directoare sau caracteristici pentru activități ori pentru rezultatele acestora; termenul este generic și include standarde, specificații tehnice, coduri de bună practică și reglementări.
- **Domeniu reglementat (Regulated domain)** – ansamblul activităților economice și al produselor asociate acestora, pentru care se emit reglementări tehnice specifice privind condițiile de introducere pe piață și de utilizare.
- **Domeniul auditului (ISO 19011:2015)** – Întinderea și limitele unui audit.

Observație: Domeniul auditului cuprinde, de obicei, o descriere amplasamentelor fizice, unităților organizatorice, activităților și proceselor, precum și a perioadei de timp acoperite.

- **Dovadă obiectivă (Objective evidence)** – Date care susțin că ceva există sau este adevărat.
- **Dovezi de audit (Audit evidence)** – Înregistrări, enunțarea faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile.

Observație: Dovezile de audit pot fi calitative sau cantitative.

Definiție: „Organizație, societate, întreprindere sau o instalație, respectiv o parte sau o combinație a acestora, cu sau fără personalitate juridică, publică sau privată, cu administrare și funcții proprii”.

- **Echipă de audit (Audit team)** – Unul sau mai mulți auditori, care efectuează un audit.
- **Eficacitate (Effectiveness)** – Măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.
- **Eficiență (Efficiency)** – Relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.
- **Eliberare (Release)** – Autorizare de a trece la următoarea etapă a unui proces.

- **Evaluare a conformității (*Conformity evaluation*)** – Activitatea al cărei obiect este determinarea în mod direct sau indirect a faptului că sunt îndeplinite condițiile specificate.
- **Excelență** – Asigurarea succesului în competiție, prin realizarea unor procese de calitate superioară, în condiții de eficiență și eficacitate, care să fie oferite clienților.
- **Expert tehnic (*Technical expert*)** – Persoana implicată într-un „audit”, care furnizează anumite cunoștințe sau experiență profesională specifice, în legătură cu subiectul de auditat.
- **Externaliza** – A încheia un aranjament cu o organizație externă care efectuează o parte a funcției sau a procesului organizației.
- **Evaluare (*Evaluation*)** – examinarea calitativă și cantitativă și compararea rezultatelor cu cele stabilite prin criteriile de evaluare.
- **Facultate (*Faculty*)** – unitate didactică, științifică și administrativă în cadrul universității, care are în componența sa mai multe specializări. Facultatea este organizată pe departamente și cuprinde personal didactic, cercetători, personal administrativ și studenți. Activitatea didactică se desfășoară pe ani de studii, pe serii de predare, pe grupe și subgrupe. Facultatea se distinge prin programe de studii, specializări, condiții de admitere ș.a.
- **Furnizor (*Supplier*)** – Organizație sau persoană, care furnizează un produs, cum ar fi un producător, un distribuitor, un comerciant, un vânzător, un furnizor al unui produs sau serviciu sau al unei informații ș.a.
- **Furnizor de educație (*Education supplier*)** – persoană care livrează un produs educațional persoanelor care învață. Acesta este desemnat prin diferite denumiri: învățător, instructor, lector, profesor.
- **Impact asupra mediului** – Modificare a mediului, benefică sau dăunătoare, care rezultă total sau parțial din aspectul de mediu ale organizației.
- **Informație (*Information*)** – Date semnificative.
- **Informații documentate** – Informații necesare să fi controlate și menținute de organizație și mediul suport al acestora.
- **Infrastructură (*Infrastructure*)** – Sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.
- **Îmbunătățirea calității (*Quality improvement*)** – Parte a managementului calității, concentrate pe creșterea abilității de a îndeplini cerințe ale calității.
- **Îmbunătățire continuă (*Continual Improvement*)** – Activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

Observație: Procesul de stabilire a obiectivelor și de determinare a oportunităților de îmbunătățire este un proces continuu care utilizează constatările auditurilor și concluziile auditurilor, analize de date, analize efectuate de management sau alte mijloace și conduce în general la acțiuni de tratare a riscurilor.

- **Înregistrare (*Record*)** – Document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activității realizate.
- **Management** – Activitatea sau arta de a conduce; Știința organizării și conducerii (unei organizații în general, unui proiect, unei acțiuni etc.).
- **Management (*Management*)** – Activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație.

Observație: În limba engleză, termenul „management” se referă uneori la oameni, adică o persoană sau un grup de oameni cu autoritate și responsabilitate pentru conducerea și controlul unei organizații.

- **Managementul calității (*Quality management*)** – 1. Activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea. 2. Ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și le implementează în cadrul sistemului

calității, prin mijloace cum ar fi: planificarea, ținerea sub control, asigurarea și îmbunătățirea calității.

Observație: În general, orientarea și controlul calității include stabilirea politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității, planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.

- **Managementul de la cel mai înalt nivel (*Top management*)** – Persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație la cel mai înalt nivel.
- **Managementul calității totale – MCT (*Total Quality Management – TQM*)** – Mod de management al unei organizații, concentrat asupra calității, bazat pe participarea tuturor membrilor acesteia și care vizează un succes pe termen lung prin satisfacerea clientului, precum și avantaje pentru toți membri organizației și pentru societate.
- **Manualul calității (*Quality manual*)** – Document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații și care poate diferi ca format și nivel de detaliere pentru a se adapta mărimii și complexității organizației respective.
- **Mărime de ieșire (*Output variable*)** – Mărime fizică furnizată de un proces sau de o instalație, care depinde de evoluția procesului.
- **Mărime de intrare (*Input variable*)** – Mărime fizică ce intră într-un proces sau într-o instalație, independentă de evoluția procesului.
- **Măsurare** – Proces pentru a determina o valoare.
- **Mediu** – Mediul înconjurător, în care funcționează organizația, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii și relațiile dintre aceștia.
- **Mediu de lucru (*Work environment*)** – Ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea cuprinzând factori fizici, sociali, psihologici și de mediu.
- **Monitorizare** – Determinarea stării unui sistem, proces sau a unei activități.
- **Neconformitate (*Nonconformity*)** – Neîndeplinirea unei cerințe.
- **Notificare (*Notification*)** – Procedura prin care autoritatea competentă informează autoritatea ce gestionează Registrul organismelor notificate cu privire la organismele desemnate pentru a evalua conformitatea produselor conform prevederilor din reglementările tehnice specifice.
- **Obiectiv** – Rezultat care urmează a fi îndeplinit.
- **Obiectiv al calității (*Quality objective*)** – Ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate.
- **Obiectiv de mediu** – Obiectiv stabilit de organizație în conformitate cu politica de mediu.
- **Obligații de conformare (cerințe legale sau alte cerințe)** – Cerințe legale față de care organizația este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care organizația este obligată sau alege să se conformeze.
- **Organism de certificare (*Certification Organism*)** – Organism independent față de clientul lui și alte părți interesate, care aplică regulile unui sistem de certificare în scopul evaluării, certificării și supravegherii conformității.
- **Organism acreditat (*Notification Organism*)** – Laborator de încercări, de etalonare, organism de certificare sau organism de inspecție, persoană juridică cu sediul în România, care a fost desemnat de o autoritate competentă să efectueze evaluarea conformității într-un domeniu reglementat și care este înscris în Registrul organismelor acreditate.
- **Organizație educațională:** organizație care furnizează un produs educațional;
- **Organizație auditată** – (vezi auditat).
- **Parte interesată (*Interested party*)** – Client, student, asociația părinților, altă organizație educațională conexasă sau societatea, care poate afecta, poate fi afectată sau poate percepe că este afectată de o decizie sau o activitate; un grup poate cuprinde o organizație, o parte a acesteia sau mai mult decât o organizație. Persoană sau grup care are un interes legat de performanța sau succesul unei universități, adică clienți, studenți, profesori, parteneri, companii partenere, viitori

angajatori, organizații afectate de activitate universității sau de activitatea viitoare a studenților sau societatea.

- **Performanță** – Rezultat măsurabil.
- **Performanță de mediu** – Performanță care se referă la managementul aspectelor de mediu.
- **Plan de audit (*Audit plan*)** – Descrierea activităților și reglementărilor desfășurate la fața locului pentru un audit.
- **Planificarea calității (*Quality planning*)** – 1. Parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității; 2. Activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitate, precum și condițiile referitoare la aplicarea sistemului calității.
- **Planul calității (*Quality plan*)** – Document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, produs, proces sau contract.

Observație: Procedurile includ în general pe acelea referitoare la procesele de management al calității și pe cele de realizare a produsului.

- **Politica referitoare la calitate (*Quality policy*)** – Intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.
- **Politică de mediu** – Intențiile și direcția unei organizații referitoare la performanța de mediu, exprimate în mod oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.
- **Prevenirea poluării** – Utilizarea de procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care împiedică, reduc sau controlează (separat sau în combinație) crearea, emisia sau deversarea oricărui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile dăunătoare asupra mediului.
- **Procedură (*Procedure*)** – Mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.
- **Proces (*Process*)** – Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri. Procese ale universității: elaborarea programelor de studii, procesul de predare și învățare, procesele de cercetare etc.
- **Proces educațional (*Educational process*)** – proces care are ca rezultat un produs educațional.
- **Produs educațional (*Educational product*)** – produs care se referă la educație. Acesta implică, în general, furnizarea unui serviciu care include software intelectual pentru informații și unele forme software pentru computer sau versiuni pe hârtie care susțin transferul informațiilor și reținerea pentru referiri ulterioare.
- **Produs (*Product*)** – Rezultat al unui proces;

Observație: Există patru categorii de rezultate ale unui proces denumite generic „produse”, după cum urmează:

- Servicii;
- Software;
- Hardware;
- Materiale procesate.
- **Program de audit (*Audit programme*)** – Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.
- **Proiect (*Project*)** – Proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.
- **Proiectare și dezvoltare (*Design and development*)** – Ansamblu de procese care transformă cerințele în caracteristici specificate sau în specificații ale unui produs, proces sau sistem.

- **Riscuri și oportunități** – Efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități).
- **Satisfacție a clientului (*Customer satisfaction*)** – Percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.
- **Sistem (*System*)** – Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.
- **Sistem de certificare** – Sistem având propriile reguli de procedură și de conducere destinat să efectueze certificarea conformității.
- **Sistem de management (*Management system*)** – Sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective.

Observație: Un sistem de management al unei organizații poate include diferite sisteme de management cum ar fi un sistem de management al calității, un sistem de management financiar, un sistem de management de mediu.

- **Sistem de management al calității – SMC (*Quality management system*)** – Sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.
- **Sistem de management de mediului** – Parte a sistemului de management utilizată pentru a gestiona aspectele de mediu, pentru a îndeplini obligațiile de conformare și a trata riscurile și oportunitățile.
- **Sistemul calității (*Quality system*)** – Ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procedee și resurse, orientat pentru conducerea calității.
- **Specificație (*Specification*)** – Document care stabilește cerințe.
- **Standard european armonizat (*Harmonized European Standard*)** – Standard european adoptat sub incidența unui mandat al Comisiei Europene, care transformă cerințele esențiale de securitate în specificații tehnice pentru produsele din domeniul reglementat.
- **Structură organizatorică (*Organizational structure*)** – Ansamblu de responsabilități, autorități și relații dintre persoane.
- **Trasabilitate (*Traceability*)** – Abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

Observație: Trasabilitatea se poate referi, în cazul unui produs, la sursa de aprovizionare a materialelor, componentelor și subsansamblurilor, istoricul procesării, distribuția și localizarea produsului după livrare ș.a.

- **Universitate (*University*)** – instituție de învățământ superior autorizată sau acreditată.
- **Validare (*Validation*)** – Confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicare intenționată.
- **Verificare (*Verification*)** – Confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost îndeplinite cerințele specificate.

1.2. Abrevieri

1. **UTCB** – Universitatea Tehnică de Construcții București;
2. **SMI** – Sistem de management integrat (calitate-mediul);
3. **MSMI** – Manualul Sistemului de Management Integrat al UTCB;
4. **PG – XX** – Procedura generală;
5. **PO – XX** – Procedura 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. **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
15. **RMC** – Responsabili pentru managementul calității;
16. **CCPS** – Comisie centrală pe programe de studii;
17. **PS** – Plan strategic;
18. **PO** – Plan operațional;
19. **PC** – Planul calității;
20. **OB** – Obiectivele generale ale sistemului de management integrat;
21. **Pr A** – Program de audit;
22. **PA** – Plan de audit;
23. **COORD** – Coordonator;
24. **CA** – Consiliul de administrație;
25. **IOSUD** – Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat
26. **SD** – Școala Doctorală
27. **CSUD** - Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat
28. **CSD** - Consiliul Scolii Doctorale
29. **APLR** – Anul Pregătitor pentru Limba Română
30. **CMC** – Centrul de Management al Calității;
31. **DCMC** – Director Centru de Management al Calității;
32. **P. Pr.** – Propunere de proiect;
33. **CTSA** – Consiliul tehnico – științific de avizare;
34. **CRI** – Centrul de Relații Internaționale;
35. **DGA** - Direcția General Administrativă
36. **DE** – Direcția Economică;
37. **DTA** – Direcția Tehnică și Administrativă;
38. **DRUS** – Direcția Resurse Umane și Salarizare;
39. **CMCDI** – Centrul de Management al Cercetării, Dezvoltării și Inovării.

4/4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1/4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

UTCB este o universitate/ o instituție de învățământ superior de stat, acreditată, autonomă, cu personalitate juridică și este în subordinea Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului conform HG nr. 23/2001 privind organizarea și funcționarea Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului, a Cartei Universitare și a Deciziei 4636/ 10 iulie 2003.

Obiectul principal de activitate al Universității Tehnice de Construcții București este formarea specialiștilor cu pregătire superioară în construcții, inginerie a instalațiilor, mașini și utilaje pentru construcții, ingineria mediului, geodezie, precum și în domenii conexe, cum ar fi acela de traducere și interpretare cu specific tehnic.

4.2/4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

UTCB respectă toate reglementările legale, normativele și standardele aplicabile activității sale, luând în considerare toate aspectele relevante apărute în dialogul cu beneficiarii, subcontractanții, furnizorii, autoritățile publice și părțile interesate.

UTCB se asigură că serviciile sale satisfac cerințele beneficiarilor și reglementările aplicabile.

De asemenea, **UTCB** monitorizează și analizează cerințele relevante ale părților interesate, în scopul îmbunătățirii continue a activităților desfășurate.

4.3/4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management integrat

În stabilirea domeniului de aplicare a SMI, **UTCB** a luat în considerare aspectele externe și interne, cerințele părților interesate relevante și serviciile desfășurate.

Domeniului de aplicare a SMI al **UTCB** este disponibil și menținut ca informație documentată.

4.4/4.4 Sistemul de management integrat și procesele sale

4.4.1/4.4

În conformitate cu cerințele standardelor de referință SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015 **UTCB** a stabilit și implementat pentru procesele și activitățile organizației un SMI, menține și îmbunătățește continuu eficacitatea acestuia.

UTCB a stabilit, documentat, implementat și menținut un SMI (calitate-mediu) în concordanță cu cerințele standardelor internaționale SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015.

Pentru aceasta:

- a) a stabilit politica universității astfel încât să poată contribui la realizarea tuturor obiectivelor generale și specifice pe care senatul UTCB le aprobă anual;
- b) a stabilit și aprobat obiectivele generale ale calității;
- c) a stabilit și aprobat obiectivele generale în domeniul protecției mediului;
- d) a identificat procesele necesare pentru SMI (calitate-mediu) și aplicabile în cadrul UTCB;
- e) a stabilit succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- f) a stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că execuția și controlul acestor procese sunt eficiente;
- g) a luat măsuri pentru a se asigura disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru realizarea proceselor, cu accent pe procesele didactice și de cercetare și pentru realizarea activităților și monitorizarea tuturor etapelor de realizare a acestora;
- h) pentru fiecare proces a stabilit intrările și ieșirile, proprietarul de proces, indicatorii de performanță, fluxul activităților din cadrul procesului și descrierea acestora și a definit responsabilitățile conform documentelor SMI.
- i) monitorizează, măsoară și analizează aceste procese în vederea îmbunătățirii lor continue;
- j) implementează acțiunile necesare, în conformitate cu obiectivele planificate, cu cerințele legislației în vigoare, cu documentele ARACIS, pentru obținerea rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Procesele SMI (calitate-mediu) din UTCB includ procese pentru activitățile didactice, activitățile de cercetare pentru care UTCB are implementat și certificat un sistem SMI, conform SR EN ISO 9001:2015, activităților conexe de gestiune economico-financiară și de aprovizionare cu resurse, de realizare a serviciilor de management la nivelul universității și la nivelul fiecărei facultăți sau departament și a activităților de promovare a capacităților UTCB de formare de specialiști.

În **Anexa 1** este prezentată interacțiunea proceselor din cadrul UTCB.

Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI) descrie modul de organizare, implementare și funcționare al SMI (calitate-mediu) din UTCB, sistem care are ca model de referință standardele SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015. Procesele, subprocesele și acțiunile necesare SMI – ului și aplicabile în UTCB sunt următoarele:

- Angajamentul managementului;
- Politica în domeniul sistemului de management integrat;
- Planificarea obiectivelor;
- Elaborarea strategiei;
- Planificarea SMI;
- Responsabilitatea și autoritatea managementului;
- Comunicarea internă;
- Analiza efectuată de management;
- Asigurarea resurselor;

- Instruirea continuă;
- Comunicarea cu clienții interni și externi;
- Analiza cerințelor;
- Determinarea caracteristicilor calității;
- Planificarea activităților;
- Proiectarea proceselor;
- Efectuarea activităților;
- Verificarea și validarea;
- Arhivarea și păstrarea proprietății clienților;
- Controlul produsului neconform;
- Monitorizarea și măsurarea proceselor;
- Măsurarea satisfacției clienților;
- Audituri interne;
- Analiza datelor;
- Îmbunătățirea continuă;
- Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților.

Toate aceste procese, subprocesse și acțiuni sunt monitorizate permanent și auditate conform Planurilor de audit.

4.4.2/4.4

UTCB menține informații documentate pentru a susține operarea proceselor sale și păstrează informații documentate pentru a conferi încredere ca procesele se realizează așa cum a fost planificat.

Documentația **SMI** include:

- a) Declarații documentate despre politica în domeniul calității și mediului, precum și obiectivele calității și în domeniul protecției mediului:
 - Obiective la nivelul UTCB;
 - Obiective la nivelul facultatilor și departamentelor;
 - Obiective la nivelul Școlii Doctorale
 - Obiective la nivelul funcțiilor relevante;
- b) Strategia pe termen mediu și lung privind dezvoltarea UTCB;
- c) Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI);
- d) Proceduri documentate pentru SMI sistem (PG), proceduri documentate operaționale (PO), Regulament de Organizare și Funcționare (ROF) și alte documente necesare UTCB, pentru a se asigura planificarea eficientă, execuția și controlul proceselor sale;
- e) Instrucțiuni de lucru (IL) și fișe pentru înregistrări ale calității (FÎ).

Gradul de detaliere și prezentare a documentației **SMI** este în concordanță cu activitățile desfășurate, cu complexitatea proceselor și interacțiunii lor precum și cu nivelul de competență al personalului.

Documentația este prezentată pe hârtie și în format electronic la o locație sigură stabilită pe serverul UTCB.

Cele trei niveluri ale documentelor SMI (vezi fig.1):

- nivelul 1: Politica calității și mediului, Obiectivele calității și în domeniul protecției mediului și Strategia UTCB;
- nivelul 2: Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI);
- nivelul 3: Procedurile generale – PS; Proceduri operaționale – PO; Regulamente de organizare și funcționare – ROF;
- nivelul 4: Instrucțiuni de lucru – IL; Fișe de înregistrare (dovezi ale calității) – FÎ.

5/5 LEADERSHIP

5.1/5.1 Leadership și angajament

5.1.1/- Generalități

Managementul la cel mai înalt nivel al UTCB demonstrează permanent angajamentul său privind dezvoltarea și implementarea SMI și asigură îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- a) comunicarea către membrii corpului didactic și către personalul responsabil cu activitățile economico-administrative a importanței satisfacerii clienților, ca și a cerințelor statutare, legale și de reglementare, precum și a necesității aplicării tuturor măsurilor de protecție a factorilor de mediu aplicabile activității UTCB;
- b) stabilirea politicii în domeniul calității și mediului;
- c) asigurarea că obiectivele calității și în domeniul protecției mediului sunt stabilite în conformitate cu politica și strategia pe termen mediu și lung a UTCB;
- d) conducerea analizelor periodice a SMI efectuate de conducerea departamentului de managementul calității;
- e) identificarea cerințelor privind resursele materiale, financiare și de personal necesare pentru satisfacerea exigențelor referitoare la calitate și asigurarea că acestea sunt suficiente și corespunzătoare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat (calitate-mediu) și îndeplinirea obiectivelor calității și în domeniul protecției mediului.

Managementul de la cel mai înalt nivel urmărește dacă programele și procesele educaționale îndeplinesc cerințele legale și reglementate pentru certificarea sau acreditarea acestora.

Managementul, la nivelul conducerii UTCB, identifică și prezintă angajamentul său pentru realizarea, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a SMI.

Strategia conducerii UTCB utilizează:

- politici referitoare la calitate și protecția mediului în cadrul UTCB;
- un plan de comunicare a SMI în cadrul UTCB;
- modul de analiza și urmărire a planului de comunicare.

5.1.2/- Orientarea spre partenerii interni și externi

Managementul de la cel mai înalt nivel al UTCB asigură că cerințele legale și de reglementare precum și cele ale partenerilor, clienților și ale tuturor părților interesate sunt cunoscute și îndeplinite în scopul respectării legalității și sporirii satisfacției acestora. Cerințele partenerilor (societate, personal didactic, studenți, părinți, companii partenere, viitori angajatori, organizații afectate de activitate universității sau de activitatea viitoare a studenților ș.a.) sunt documentate ca cerințe ale curriculei și includ rezultate bine definite ale învățării și indicatori de performanță specificați, programe de studii, programe analitice, care sunt analizate la stadiul de propuneri și ulterior sunt aplicate în cadrul UTCB.

5.2/5.2 Politica

5.2.1/5.2 Stabilirea politicii în domeniul calității și a mediului

UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI are ca principală misiune pregătirea de specialiști care au capacitatea și deprinderile necesare să utilizeze cunoștințe științifice, tehnice și manageriale valoroase, pentru a se putea integra în procesele economice ale societății românești și ale celor europene și internaționale.

UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI promovează concepția excelenței serviciilor de instruire și a celor de cercetare-dezvoltare și este consecventă misiunii sale de a pregăti, la cel mai înalt nivel, specialiști care să contribuie la progresul științific și tehnologic, la dezvoltarea profesionalismului și eficienței și la creșterea utilității acestei pregătiri în economia reală, în vederea creșterii standardului de viață.

Principalul nostru obiectiv este acela de a contribui la satisfacția generală a partenerilor noștri interni și externi (studenți și societate) prin prestarea unor servicii de educație și pregătire profesională de calitate.

Fiecare angajat al UTCB este răspunzător de atingerea obiectivelor propuse, astfel încât să se realizeze pe lângă satisfacția clienților și a societății și aceea a fiecărui coleg al nostru.

Satisfacția partenerilor interni, adică realizarea integrală a cerințelor acestora este necesară deoarece ei sunt rațiunea pentru care existăm. În tot ceea ce facem trebuie să fim alături de parteneri, să-i sprijinim în realizarea activităților lor și să venim în întâmpinarea lor, astfel încât pe piața serviciilor de instruire noi să fim prima lor opțiune.

Satisfacția societății este necesară deoarece știința și tehnologia trebuie să fie considerate priorități ale societății. Sistemul nostru managerial este astfel conceput și orientat încât să aibă învățământului superior.

Satisfacția personală a angajaților noștri o dorim deoarece întotdeauna calitatea serviciilor oferite este determinată și creată de oameni. Satisfacția angajaților contribuie în cea mai mare măsură la creșterea calității activităților noastre. Procedurile, tehnicile, regulile nu sunt suficiente pentru a obține un avantaj concurențial. Elementele care asigură succesul se află în noi, în atitudinile și acțiunile noastre, în modul cum cooperăm între noi colegii și cum cooperăm cu clienții noștri.

Pentru a obține satisfacția generală am creat un Sistem de Management Integrat (calitate-mediu) care ne dă încredere că vom menține o înaltă calitate a serviciilor de instruire și de cercetare-dezvoltare.

Realizarea politicii pentru calitate este asigurată prin îndeplinirea următoarelor ținte:

- definirea cerințelor partenerilor noștri interni și externi;
- pregătirea unor absolvenți capabili care să reușească în competiția de pe piața muncii;
- creșterea performanțelor procesului de educație prin completarea acestuia cu activități de cercetare științifică de înalt nivel, în concordanță cu nevoile și așteptările științei și tehnicii actuale, prin implicarea atât a personalului didactic cât și a studenților, masteranzilor și doctoranzilor;
- utilizarea tehnologiei informaționale, ca suport al îmbunătățirii continue a calității procesului de învățământ de către toți factorii implicați;
- implicarea întregului personal al universității în cunoașterea, înțelegerea și îmbunătățirea întregului proces de educație și formare profesională a studenților noștri.

În realizarea politicii pentru calitate ne orientăm după următoarele principii care trebuie să fie însușite de fiecare angajat:

- transparența politicii noastre și cunoașterea ei de către toate părțile interesate;
 - utilizarea consecventă și curentă a Sistemului de Management Integrat (Calitate-Mediu) care să dea încredere că politica noastră va fi realizată;
 - utilizarea în totalitate a pregătirii profesionale și a resurselor noastre pentru a putea realiza servicii de calitate;
- menținerea sub control a acestui sistem și măsurarea performanțelor obținute.

Conducerea UTCB este deplin conștientă că succesul său constă în asigurarea calității și protecției mediului pentru serviciile sale astfel încât acestea să satisfacă pe deplin cerințele legale precum și cerințele și așteptările clienților săi și a tuturor părților interesate. Activitatea, desfășurată în cadrul UTCB, asigură pe lângă acest obiectiv fundamental și satisfacerea cerințelor legale ale statului român, ale personalului propriu, ale comunității europene și ale societății civile.

Politica în domeniul calității și mediului este definită și documentată în Declarația de politică a Rectorului UTCB, în subcap. 1.2. al Manualului Sistemului de Management Integrat (calitate-mediu). Conducerea UTCB își asumă angajamentul să asigure că Politica universității este cunoscută, înțeleasă și implementată la toate nivelele.

Obiectivul principal al Politicii universității este Excelența serviciilor pe care le furnizează în scopul obținerii satisfacției generale (satisfacția partenerilor, satisfacția societății și satisfacția personală a angajaților, protecția mediului).

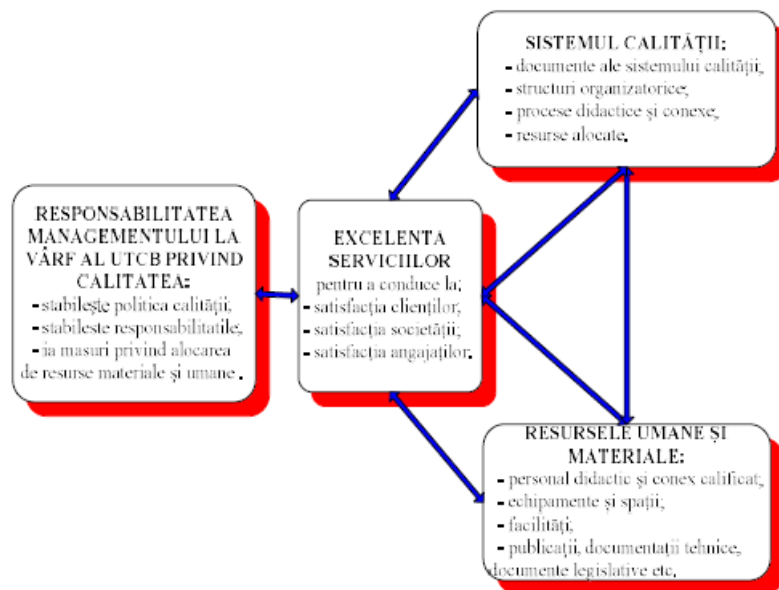


Fig. 1 Excelența serviciilor obiectiv principal al politicii UTCB

Obiectivele UTCB privind calitatea pe termen scurt sunt:

- continuarea acțiunilor de îmbunătățire atât a eficacității și eficienței sistemului de management al calității cât și a calității serviciilor prestate, în vederea creșterii satisfacției clienților și a celorlalte părți interesate;
- instruirea întregului personal angrenat în activități care influențează calitatea;
- selectarea și promovarea atentă a personalului pe baza unor criterii specifice aprobate de Senatul UTCB;
- obținerea certificării SMI pentru activitățile didactice.

Obiectivele UTCB privind calitatea pe termen mediu și lung:

- dezvoltarea activităților și menținerea recunoașterii la nivel european și internațional a UTCB;
- dezvoltarea premizelor pentru trecerea la un sistem de management al calității totale;

Managementul de la cel mai înalt nivel al UTCB se asigură că politica în domeniul calității și mediului:

- a) este adecvată statutului universității;
- b) include angajamentul de a satisface cerințele și de a îmbunătăți continuu eficacitatea SMI;
- c) furnizează un cadru general pentru stabilirea și analizarea obiectivelor generale în domeniul calității și mediului;
- d) include un angajament de conformare cu cerințele legale și cu alte cerințe aplicabile la care UTCB subscrie;
- e) include un angajament de îmbunătățire continuă și de prevenire a poluării
- f) este comunicată și înțeleasă în cadrul universității;
- g) este actualizată în concordanță cu strategia universității.

Politica și obiectivele în domeniul calității și mediului sunt aduse la cunoștința întregului personal prin instruirii și analize periodice, prin afișarea ei în locuri vizibile.

Pentru asigurarea protecției mediului, se urmărește ca activitățile UTCB să fie guvernate de următoarele principii:

- Îmbunătățirea continuă a politicii și a performanței globale de mediu, luând în considerare progresul tehnico – științific, cerințele clienților, respectiv ale comunității și legislația în vigoare privind protecția mediului.
- Studierea tehnologiilor de prevenire a poluării mediului;
- Menținerea transparenței și dialogului cu personalul didactic, studenții și publicul interesat, privind efectele asupra mediului ale activităților UTCB;
- Evaluarea performanțelor de mediu prin audituri, monitorizări și analize sistematice ale SMI.

5.2.2/5.2 Comunicarea politicii în domeniul calitatii și mediului

Politica în domeniul calității și mediului este:

- a) disponibilă și menținută ca informație documentată;
- b) comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul **UTCB**;
- c) disponibilă tuturor părților interesate.

Politica în domeniul calității, protecției mediului este difuzată în toate compartimentele companiei și este inclusă în planul anual de instruire a personalului societății.

5.3/5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Responsabilitățile la toate nivelurile în cadrul universității sunt stabilite prin Regulamentul de Organizare și Funcționare al UTCB. Structura organizatorică și nivelurile ierarhice sunt prezentate în Anexa 2 – Organigrama funcțiilor calității în UTCB.

1.3.1 Senatul universității

- aprobă Carta universitară și regulamentele elaborate în baza prevederilor acesteia;
- aprobă planul strategic de dezvoltare instituțională, la propunerea rectorului, dezbate și aprobă bugetul universității propus de CA precum și orice rectificare bugetară propusă de CA;
- aprobă organigrama Universității Tehnice de Construcții București;
- aprobă înființarea și/sau desființarea departamentelor și a centrelor de cercetare, pe baza propunerilor, după caz, a facultăților sau a departamentelor;
- propune înființarea și/sau desființarea facultăților și asigură îndeplinirea condițiilor legale de autorizare provizorie sau de acreditare;
- aprobă înființarea și desființarea de specializări, conform legii;
- aprobă organizarea unor cicluri de formare și dezvoltare profesională continuă în domeniile de competență ale Universității Tehnice de Construcții București și, după caz, efectuează demersurile necesare în vederea instituționalizării acestora;
- aprobă programele de studii ale specializărilor, cu respectarea standardelor naționale;
- stabilește prioritățile programelor de cercetare științifică ale Universității Tehnice de Construcții București;
- solicită Ministerului Educației și Cercetării numărul de locuri subvenționate de la bugetul public pentru toate ciclurile de studii și formele de învățământ;
- solicită numărul de locuri de studii finanțate din alte surse decât bugetul public;
- aprobă statele de funcțiuni ale departamentelor;
- validează îndeplinirea procedurii de alegere a senatului, rectorului, consiliilor facultăților, CSUD, CSD și a desemnării prin concurs public a decanilor și directorului CSUD, conform legii și prezentei Carte;

- validează rezultatele concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice de asistent, șef de lucrări/lector universitar, conferențiar și profesor universitar;
- acordă titlurile de profesor emerit, Doctor Honoris Causa și membru de onoare al Senatului universitar;
- numește directorii centrelor menționate la Art. 53(4);
- aprobă continuarea activității personalului didactic pensionat, conform legii;
- acordă recompense și aprobă sancțiuni, la propunerea rectorului;
- stabilește proporțiile de alocare a veniturilor proprii extrabugetare obținute din activitatea de cercetare, proiectare, consultanță, expertize și servicii pentru dezvoltarea bazei materiale a Universității Tehnice de Construcții București și pentru premiarea personalului care a efectuat activitatea;
- stabilește comisii de specialitate prin care controlează activitatea conducerii executive a Universității Tehnice de Construcții București și a Consiliului de administrație.
Rapoartele de monitorizare și de control sunt prezentate periodic și discutate în Senatul universitar, stând la baza rezoluțiilor Senatului universitar;
- aprobă raportul anual al rectorului privind starea universității și raportul Consiliului de administrație cu privire la constituirea, derularea și execuția bugetară;
- aprobă și numește Comisia de etică și deontologie profesională universitară, propusă de Consiliul de administrație;
- stabilește emblema, sigiliul, drapelul și ținuta de ceremonie ale Universității Tehnice de Construcții București;
- poate delega competențe proprii structurilor de conducere subordonate;
- soluționează situațiile deosebite sau neprevăzute în regulamentele aferente Cartei, la propunerea Consiliului de Administrație.

1.3.2 Consiliul de Administrație

- aplică hotărârile Senatului universitar;
- propune Senatului universitar organigrama Universității Tehnice de Construcții București;
- asigură conducerea și gestionarea operativă ale Universității Tehnice de Construcții București;
- formulează către Senatul universitar propuneri cu privire la constituirea bugetului, derularea și execuția bugetară;
- hotărăște repartizarea pe domenii și specializări a locurilor subvenționate de la bugetul public pentru toate ciclurile de studii și formele de învățământ;
- aprobă alcătuirea formațiilor de studiu - serii de predare, grupe și subgrupe, și avizează statele de funcțiuni ale departamentelor;
- aprobă comisiile de susținere a tezelor de doctorat
- analizează și avizează documentele supuse aprobării Senatului universitar;
- propune nominalizări pentru ocuparea funcțiilor de conducere ale structurilor aflate în coordonarea sa;
- propune nominalizări pentru comisiile și consiliile naționale din domeniul educației și cercetării;
- asigură organizarea concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare din Universitatea Tehnică de Construcții București;
- avizează solicitările personalului didactic titular de a desfășura activități didactice în afara universității;
- avizează propunerile cu privire la personalul didactic pensionat, în vederea continuării activității, conform legii;

- analizează, avizează și aprobă propuneri cu privire la utilizarea resurselor bugetare pentru întreținerea, repararea și dezvoltarea bazei materiale a universității;
- coordonează achizițiile publice;
- analizează și avizează propuneri cu privire la alocarea spațiilor Universității Tehnice de Construcții București;
- aprobă activități propuse de facultăți sau Școala Doctorală în beneficiul comunității universitare;
- avizează acorduri de colaborare, propuse de facultăți sau Școala Doctorală, cu parteneri din țară și din străinătate;
- informează comunitatea universitară cu privire la hotărârile Senatului și ale propriilor decizii.

1.3.3 Rectorul UTCB

Rectorul UTCB are, pe lângă responsabilitățile cuprinse în Regulamentul de Organizare și Funcționare al UTCB, următoarele responsabilități legate de SMI:

- definește și documentează politica, obiectivele și angajamentele referitoare la calitate;
- asigură, împreună cu membrii Consiliului de Administrație, resursele și mijloacele necesare proiectării, documentării, implementării, certificării, analizei și îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității din cadrul UTCB;
- stabilește, împreună cu membrii Consiliului de Administrație, strategia privind promovarea, pregătirea, perfecționarea și motivarea personalului didactic al UTCB, în concordanță cu politica în domeniul calității și mediului și cu reglementările legale;
- conduce ședințele de analiză a sistemului de management integrat și stabilește măsuri pentru îmbunătățirea funcționării acestuia;
- desemnează, prin decizie, pe Reprezentantul managementului în probleme de calitate;
- aprobă graficul de elaborare și revizuire a documentației SMI;
- dispune, după aprobarea în Consiliului de Administrație, începerea procesului de de autoevaluare și evaluare a personalului didactic, inclusiv evaluarea de către studenți;
- aprobă Manualul SMI, procedurile generale, procedurile operaționale și regulamentele de organizare și funcționare precum și reviziile acestora;
- exercită atribuțiile de ordonator terțiar de credite pe baza deciziilor Rectorului și în limita competențelor delegate în scris de Consiliul de Administrație;
- prezintă în Senat propuneri referitoare la constituirea, derularea și execuția bugetului inclusiv al celui necesar pentru activitățile de asigurarea calității;
- prezintă în Consiliul de Administrație propuneri cu privire la utilizarea surselor bugetare, a surselor extrabugetare și la dezvoltarea bazei materiale a UTCB.

1.3.4 Prorectorii UTCB

Prorectorii, pe lângă responsabilitățile cuprinse în Regulamentul de Organizare și Funcționare al UTCB, următoarele responsabilități legate de SMI:

- a) îndeplinesc funcțiile delegate prin decizia Rectorului, bazată pe hotărârea Senatului UTCB;
- b) coordonează și asigură conducerea operativă a activităților comisiilor și consiliilor de specialitate;
- c) realizează legăturile operative cu facultățile și celelalte structuri de conducere academică privind activitățile din domeniile pe care le coordonează (**vezi Organigrama funcțiilor calității – Anexa 2**);

d) prezintă, în Consiliul de Administrație informări scrise și propuneri în legătură cu activitățile pe care le coordonează;

e) Prorectorul responsabil cu activitățile de management academic și de asigurarea calității asigură:

- a. calitatea programelor de studii;
- b. calitatea programelor analitice;
- c. calitatea proceselor;
- d. calitatea resurselor umane;
- e. revizuirea și controlul implementării procedurilor pentru asigurarea calității proceselor educaționale;
- f. revizuirea periodică a regulamentele specifice și supunerea propunerilor de revizuire spre analiză și aprobare Senatului UTCB;
- g. elaborarea documentelor specifice activităților educaționale pentru evaluarea instituțională și a programelor de studii, de către instituții naționale și internaționale

f) Prorectorul responsabil cu activitatea de cercetare științifică și relații internaționale asigură:

- a. certificarea, implementarea și menținerea sistemului de management al calității proceselor de CDI;
- b. elaborarea documentelor specifice activităților de CDI pentru evaluare de către instituții naționale și internaționale
- c. calitatea programelor și proiectelor de CD;
- d. calitatea diseminărilor rezultatelor;
- e. calitatea resurselor materiale și umane;

g) Prorectorul responsabil cu activitățile studentești, IT, comunicare și imagine, asigură:

- a. calitatea activităților cu studenții;
- b. calitatea proceselor de informatizare;
- c. calitatea transferului informațiilor;
- d. calitatea relațiilor dintre procese;
- e. calitatea paginii Web și a paginii Absolvenților;

h) Prorectorul responsabil cu patrimoniu, politici de resurse umane și administrative, asigură:

- a. coordonarea politicilor de resurse umane și salarizare (RUS) pentru personalul nedidactic (TESA, muncitori)
- b. coordonarea activităților privind situațiile de urgență, securitatea și sănătatea în muncă;
- c. calitatea activităților bibliotecilor.

1.3.5 Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat

- a. elaborează Regulamentul de Organizare și Desfășurare a Studiilor Universitare de Doctorat în UTCB;
- b. avizează Regulamentul Școlii Doctorale și Regulamentul de abilitare a conducătorilor de doctorat din UTCB;
- c. elaborează strategia Școlii Doctorale (Planul Strategic General, Planul Strategic pe Termen Mediu, Planurile de Implementare Anuale);
- d. propune Senatului Universitar înființarea sau desființarea de specializări;
- e. propune spre aprobarea Senatului cifrele de școlarizare aferente Școlii Doctorale;
- f. avizează Programul de Pregătire Universitară Avansată (PPUA)
- g. analizează periodic modul de realizare a activităților desfășurate în cadrul Școlii Doctorale și ia măsuri adecvate de creștere a eficienței lor;
- h. aprobă comenzile de normare corespunzătoare conducătorilor de doctorat și comisiilor de îndrumare;
- i. stabilește standarde minimale de performanță științifică în vederea acordării sau revocării calității de membru al Școlii Doctorale, unor conducători de doctorat;

- j. avizează înmatricularea și exmatricularea studenților doctoranzi, la propunerea CSD;
- k. asistă evaluatorul extern în procesul de evaluare în vederea acreditării/reacreditării sau a autorizării provizorii a Școlii Doctorale;
- l. adoptă hotărâri în orice alte probleme în competența sa.

1.3.6 Directorul Consiliului Studiilor Universitare de Doctorat

- a. concepe, împreună cu CSUD, în limitele autonomiei universitare, întreaga activitate ce se desfășoară la nivelul Școlii Doctorale, conlucrând cu conducătorii de doctorat;
- b. coordonează activitatea CSUD și a secretariatului Școlii Doctorale;
- c. coordonează elaborarea strategiei Școlii Doctorale (Planul Strategic General, Planul Strategic pe Termen Mediu, Planurile de Implementare Anuale);
- d. asigură managementul didactic și al calității în cadrul Școlii Doctorale;
- e. coordonează sesiunile concursului de admitere la studii universitare de doctorat;
- f. prezidează reuniunile CSUD;
- g. poate face propuneri privind cheltuirea disponibilităților bănești bugetare sau extrabugetare ale Școlii Doctorale;
- h. aprobă comenzile de normare corespunzătoare conducătorilor de doctorat, comisiilor de îndrumare și studenților doctoranzi din cadrul UTCB adresate departamentelor în vederea întocmirii statelor de funcții;
- i. validează fișele posturilor cu atribuții și responsabilități pentru secretariat și personalul administrativ al Școlii Doctorale;
- j. răspunde de întocmirea la timp a materialelor de analiză/sinteză solicitate de conducerea Universității Tehnice de Construcții București și Ministerului Educației și Cercetării și de exactitatea situațiilor statistice incluse în aceste documente;
- k. verifică legalitatea și avizează măsurile luate de personalul din subordine;
- l. întocmește și înaintează conducerii Universității propunerile de acordare a distincțiilor pentru conducătorii de doctorat, studenții doctoranzi și personalul din subordine cu merite deosebite;
- m. finalizează, la propunerea CSUD solicitarea înființării unor noi specializări;
- n. prelucrează operativ în CSUD toate problemele discutate în Consiliul de Administrație al UTCB și care privesc Școala Doctorală;
- o. răspunde de rezolvarea legală și la timp a corespondenței și a cererilor, reclamațiilor și sesizărilor adresate CSUD;
- p. aplică hotărârile Senatului Universitar în ceea ce privește studiile universitare de doctorat;
- q. semnează documente eliberate de Școala Doctorală.

1.3.7 Consiliul Școlii Doctorale

- a. elaborează Regulamentul Școlii Doctorale;
- b. implementează strategia Școlii Doctorale (Planul Strategic General, Planul Strategic pe Termen Mediu, Planurile de Implementare Anuale);
- c. elaborează Programul de Pregătire Universitară Avansată (PPUA)
- d. propune CSUD înființarea sau desființarea de specializări;
- e. analizează periodic modul de realizare a activităților desfășurate în cadrul Școlii Doctorale și ia măsuri adecvate de creștere a eficienței lor;
- f. analizează comenzile de normare corespunzătoare conducătorilor de doctorat și comisiilor de îndrumare;
- g. acordă sau revocă, după caz, calitatea de membru al Școlii Doctorale unor conducători de doctorat;
- h. stabilește standarde minimale de performanță științifică în vederea acordării sau revocării calității de membru al Școlii Doctorale, unor conducători de doctorat;
- i. propune înmatricularea și exmatricularea studenților doctoranzi, la propunerea conducătorilor de doctorat, membri ai Școlii Doctorale;
- j. asistă evaluatorul extern în procesul de evaluare în vederea acreditării/reacreditării sau a autorizării provizorii a Școlii Doctorale;

k. adoptă hotărâri în orice alte probleme în competența sa.

1.3.8 Directorul Școlii Doctorale

- a. coordonează activitatea CSD;
- b. coordonează punerea în practică a strategiei Școlii Doctorale (Planul Strategic General, Planul Strategic pe Termen Mediu, Planurile de Implementare Anuale);
- c. asigură funcționarea eficientă a Școlii Doctorale;
- d. organizează sesiunile concursului de admitere la studii universitare de doctorat;
- e. analizează împreună cu CSD abaterile și întârzierile de la programul de doctorat ale studenților doctoranzi;
- f. propune sancționarea pe motive disciplinare, profesionale și administrative a studenților doctoranzi;
- g. propune, cu acordul conducătorilor de doctorat, exmatricularea pe motive disciplinare sau administrative a studenților doctoranzi;
- h. prezidează reuniunile CSD;
- i. elaborează comenzile de normare corespunzătoare conducătorilor de doctorat, comisiilor de îndrumare și studenților doctoranzi din cadrul UTCB adresate departamentelor în vederea întocmirii statelor de funcții;
- j. elaborează fișele posturilor cu atribuții și responsabilități pentru secretariat și personalul administrativ al Școlii Doctorale;
- k. răspunde de întocmirea la timp a materialelor de analiză/sinteză solicitate de CSUD și de conducerea Universității Tehnice de Construcții București;
- l. propune CSUD înființarea unor noi specializări;
- m. prelucrează operativ în CSD toate problemele discutate în CSUD;
- n. răspunde de rezolvarea legală și la timp a corespondenței și a cererilor, reclamațiilor și sesizărilor adresate Școlii Doctorale;
- o. aplică hotărârile Senatului Universitar în ceea ce privește Școala Doctorală;
- p. semnează documente eliberate de Școala Doctorală.

1.3.9 Secretariatul Școlii Doctorale

- a. asigură evidența nominală a studenților doctoranzi, în care sens:
- b. asigură evidența situației școlare a fiecărui student doctorand, astfel:
- c. asigură primirea, înregistrarea, distribuirea și expedierea corespondenței, în care sens:
- d. asigură secretariatul CSUD și CSD, în care scop:
- e. asigură gestionarea și păstrarea tuturor documentelor privind evidența studenților, a situațiilor școlare a acestora, a activității Consiliului și a altor documente specifice;
- f. întocmește comenzile de normare corespunzătoare studenților doctoranzi din cadrul UTCB adresate departamentelor pentru întocmirea statelor de funcții;
- g. asigură predarea la arhiva Universității a tezelor de doctorat conform normelor de arhivare, pe bază de proces verbal de predare primire;
- h. actualizează informațiile de pe site-ul Școlii Doctorale și asigură publicarea rezumatelor tezelor de doctorat;
- i. răspunde pentru existența tuturor documentelor din dosarele studenților;
- j. răspunde pentru corectitudinea datelor referitoare la evidența studenților din cataloage;
- k. răspunde pentru corectitudinea datelor referitoare la ierarhizarea studenților;
- l. răspunde de modul de gestionare a legitimațiilor de student doctorand;
- m. ține evidența efectivelor de studenți doctoranzi pe specializări, forme și regimuri de studii;
- n. urmărește modul de încasare a taxelor de studii;
- o. urmărește respectarea termenelor și a condițiilor de încasare a taxei, conform legislației în vigoare;
- p. ține evidența conducătorilor de doctorat și a numărului de studenți doctoranzi înscriși la fiecare dintre aceștia;
- q. coordonează activitatea de elaborare a criteriilor pentru acordarea burselor specifice pentru Școala Doctorală, în vederea aprobării de către CSUD; coordonează alcătuirea listelor cu studenții bursieri;

- r. centralizează listele de prezență pe perioada programului de pregătire universitară avansată (primul semestru al programului de doctorat) și vizează fișele de prezență ale studenților doctoranzi necesare pentru acordarea bursei, pe baza listelor de prezență; acestea trebuie să indice o prezență de minim 50% la ședințele disciplinelor urmate;
- s. asigură actele necesare programelor de Master de Cercetare găzduite de către Școala Doctorală;
- t. îndeplinește orice alte atribuții încredințate de către Directorul CSUD și Directorul Scolii Doctorale.

1.3.10 Decanii

Decanii facultăților asigură:

- a) coordonarea elaborării programelor de studii din cadrul facultății;
- b) coordonarea activităților operative din cadrul facultății și a Consiliului facultății;
- c) modernizarea și gestionarea bazei didactice și de cercetare a facultății
- d) coordonarea activităților legate de asigurarea calității, făcând demersurile privind acreditările interne și evaluările periodice ale programelor de studii ale facultății;
- e) participarea cadrelor didactice și a studenților la manifestări științifice naționale și internaționale prin propuneri și susțineri;
- f) adaptarea și lărgirea specializării studenților în concordanță cu piața forței de muncă prin propuneri;
- g) promovează acțiuni și coordonează activități de atragere a studenților în activitățile de cercetare
- h) coordonarea și controlul activităților din cadrul secretariatului facultății;
- i) informarea și îndeplinirea hotărârilor Rectorului, Consiliului de administrație și Senatului în legătură cu activitățile din cadrul facultății;
- j) implementarea sistemului calității la nivelul facultății;
- k) coordonarea activităților de evaluare a personalului didactic la nivelul facultății și la nivelul departamentelor.

1.3.11 Prodecanii

Prodecanii facultăților au următoarele responsabilități:

- a) se preocupă de perfecționarea și îmbunătățirea programelor analitice;
- b) participă la completarea și modernizarea bazei materiale didactice și de cercetare;
- c) coordonează activitățile de instruire practică;
- d) sprijină personalul didactic la elaborarea și publicarea de cursuri, manuale, caiete de lucrări practice etc.;
- e) răspund de organizarea concursului de admitere din cadrul facultății

1.3.12 Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC)

- a) Elaborează și revizuieste periodic standardele și procedurile de evaluare și asigurare a calității, coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității la nivelul UTCB;
- b) Elaborează anual un raport intern privind calitatea educației în UTCB, care este prezentat și avizat/aprobat în Consiliul de Administrație/Senat;
- c) Elaborează propuneri pentru îmbunătățirea calității educației;
- d) Oferă expertiză academică în privința asigurării calității;
- e) Cooperează cu ARACIS și cu alte organisme naționale și internaționale asemănătoare;
- f) Contribuie la identificarea și interpretarea unitară a standardelor și indicatorilor de performanță în conformitate cu reglementările naționale și internaționale; în acest sens colaborează cu Biroul de Management al Calității;
- g) Desfășoară orice alte activități în domeniul asigurării calității solicitate de conducerea UTCB.

1.3.13 Directorul Centrului de Managementul Calității (DCMC)

- a) coordonează sistemul de management al calității din UTCB;
- b) raportează Rectorului și Consiliului de Administrație despre funcționarea sistemului de management integrat;
- c) realizează interfața cu terțe părți în probleme de asigurarea calității;

- d) verifică graficul de elaborare și revizuire a documentației SMI;
- e) verifică MC, PG și celelalte documente ale SMI, inclusiv reviziile acestora, în conformitate cu graficul de elaborare și revizuire a documentației SMI;
- f) elaborează Planurile anuale de audit intern al SMI;
- g) răspunde de etapele de audit extern și supraveghere ale SMI;
- h) răspunde de procesul de autoevaluare și evaluare a personalului didactic, inclusiv evaluarea de către studenți;
- i) dispune întocmirea programelor de perfecționare a personalului în domeniul calității și participă la evaluarea eficacității acestora;
- j) elaborează și revizuieste procedurile operaționale (PO) și instrucțiunile de lucru (IL) care îi sunt atribuite prin graficele de elaborare și revizuieste documentația SMI;
- k) întocmește graficele de elaborare și revizuire a documentației SMI;
- l) întocmește programarea auditurilor interne;
- m) verifică implementarea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților, eficiența acestora și eliminarea cauzelor neconformităților identificate în cadrul auditurilor interne efectuate în cadrul compartimentelor și serviciilor, cu excepția CMC;
- n) participă la procesul de autoevaluare și evaluare a personalului didactic, inclusiv evaluarea de către studenți și se ocupă de prelucrarea rezultatelor;
- o) informează Consiliul de administrație asupra problemelor referitoare la calitate.

6/6 PLANIFICARE

6.1/6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

UTCB a luat în considerare la planificarea SMI aspectele externe și interne relevante, cerințele clienților și reglementările aplicabile, precum și cerințele relevante ale părților interesate (Beneficiari, Furnizori, ONG-uri, Instituții, Companii viitori angajatori ai studenților și Autorități Publice).

Astfel, UTCB se asigură că SMI va obține rezultatele intenționate, că va crește efectele dorite, că va preveni/reduce efectele negative/riscurile identificate și că va îmbunătăți activitățile desfășurate.

-/6.1.2 Aspecte de mediu

UTCB și-a definit aspectele de mediu asociate activităților desfășurate, printr-o analiză inițială de mediu, descrisă în procedura **PG-10: Aspecte de mediu** ținând seama de faptul că aspectele de mediu sunt generatoare de impacturi asupra mediului.

Pentru a focaliza eforturile și a preveni risipa de resurse, ținem seama de faptul că nu întregul proces / serviciu este un aspect de mediu ci numai anumite elemente ale activităților / serviciilor interacționează cu mediul.

Analiza inițială de mediu a cuprins în prima fază identificarea activităților cu impact asupra mediului, plecând de la constrângerile prevederilor legale în vigoare și ținând seama de elementele de intrare și ieșire ale tuturor proceselor sale.

Următoarea etapă a constat în selectarea acelor aspecte care au impact semnificativ, ținând cont de importanța și frecvența de apariție a impacturilor asupra mediului.

Procesul de identificare a aspectelor de mediu a luat în considerare atât condițiile normale de desfășurare a activităților cât și situațiile de urgență, incidentele posibile care pot afecta factorii de mediu.

Identificarea aspectelor de mediu este un proces continuu, orice activitate nouă fiind analizată prin prisma efectelor pe care le poate produce asupra mediului, ținând cont de următorii factori :

- emisii în aer,
- deversări în apă,
- gestionarea deșeurilor rezultate din activitatea UTCB,
- contaminarea solului,

- impactul asupra colectivităților și obiectivelor existente în zonă,
- consumul de materii prime și resurse naturale,
- alte aspecte locale de mediu ce pot apărea accidental: praf, pulberi, emisii de zgomot, radiații, gaze de ardere, miros, vibrații etc.

UTCB își definește lista de criterii și punctajele asociate lor în funcție de prioritățile și posibilitățile sale.

Criteriile de evaluare a impactului asupra mediului sunt asociate atât mediului cât și activităților specifice și au în vedere :

- gravitatea consecințelor (severitate, marime);
- frecvența/probabilitatea de apariție;
- durata de manifestare;
- capacitatea de detectare și de ținere sub control;
- efectul asupra altor activități, efectul schimbării activității asupra impactului de mediu;
- sensibilitatea părților interesate.

6.2/6.2 Obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) / obiective generale și specifice de calitate, mediu

Obiectivele generale ale calității în Universitatea Tehnică de Construcții București

Obiectivele generale ale UTCB, stabilite pe termen mediu prin strategia aprobată de Senatul universității, în acord cu strategia ARACIS sunt următoarele:

- Utilizarea unor sisteme noi pentru îmbunătățirea continuă a calității proceselor educaționale și de cercetare în UTCB;
- Utilizarea de metode și instrumente adecvate pentru îndeplinirea criteriilor stabilite în Metodologia ARACIS;
- Continuarea promovării profesionale și susținute a ofertei educaționale a UTCB prin folosirea mediului virtual cu impact major asupra candidaților, punând accent pe oportunitățile de angajare, pe exemple de realizări și împliniri remarcabile ale absolvenților și pe potențialul social și cultural al Bucureștiului;
- Îmbunătățirea performanțelor profesionale prin evaluarea, autoevaluarea și ierarhizarea anuală a cadrelor didactice, pe baza unor criterii de evaluare de maximă exigență;
- Îmbunătățirea calității programelor de studii și a programelor analitice prin evaluarea periodică a acestora, pe baza unor criterii de evaluare interne și internaționale;
- Îmbunătățirea calității managementului instituțional;
- Creșterea nivelului de satisfacție a tuturor angajaților prin îmbunătățirea condițiilor de desfășurare a activităților, prin stabilirea unui sistem modern de ierarhizare, prin corelarea volumului și calității activităților și competențelor cu nivelul de retribuire etc.;
- Realizarea unui sistem modern de diseminare și comunicațional cu toate părțile implicate (societate, mediu academic, autorități, studenți, cursanți, doctoranzi etc.);
- Creșterea nivelului de pregătire al studenților pentru integrarea acestora în spațiul european și pentru asigurarea compatibilității și comparabilității cu diplomele europene în domeniile de studii din UTCB;
- Dezvoltarea curriculară a modulelor de curs pentru ciclul de licență și a programului de studii de masterat ce vor fi susținute în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS; pregătirea notelor de curs pentru modulele de licență și programul de studii de masterat ce vor fi susținute în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS; pregătirea temelor de cercetare pentru studiile doctorale ce vor fi derulate în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS;
- Stimularea efectuării stagiilor în cadrul mobilităților fizice, virtuale și mixte din programul ERASMUS+, cu precădere către universitățile din EU-CONEXUS și extinderea sistemului de dublă diplomă cu universități de prestigiu;

- Urmărirea permanentă a procesului de reacreditare a programelor de studii;
 - Asigurarea premiselor necesare pentru desfășurarea de activități de cercetare în colective transnaționale în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS;
 - Dezvoltarea de instrumente și competențe pentru activitatea de cercetare prin proiecte finanțate din Fondul de Dezvoltare Instituțională;
 - Crearea și instituționalizarea de parteneriate puternice cu universități, institute de cercetare, companii și societăți comerciale și clustere inovatoare puternic sprijinite și motivate de industrie pentru participarea la competiții de finanțare a cercetării;
 - Întărirea legăturilor universității cu (i) administrația centrală și locală, (ii) industria de construcții, (iii) asociațiile profesionale, (iv) asociațiile neguvernamentale, și (v) mass-media;
 - Diversificarea ofertei de servicii specializate de CDI oferite industriei și mediului economic;
 - Promovarea infrastructurii și a serviciilor de cercetare oferite de UTCB prin intermediul portalului “Registrul Național al Infrastructurilor de Cercetare” (ERRIS – Engage in the Romanian Research Infrastructures System);
 - Stimularea organizării conferințelor internaționale și a celor naționale cu participare internațională;
 - Dezvoltarea unei culturi a feedback-ului din partea studenților cu privire la activitatea de predare și a modului în care sunt evaluați de către cadrele didactice;
 - Analiza regulamentelor interne ale universității care fac referire la drepturile studenților și armonizarea permanentă a acestora cu legislația națională; întărirea reprezentării studenților în cadrul comisiilor pentru burse, cazări și tabere studențești
 - Integrarea campusurilor UTCB în Smart Campus EU-CONEXUS; integrarea activităților culturale și sportive ale studenților UTCB în cele ale CONEXUS-EU
 - Sprijinirea activităților dezvoltate și implementate de Societatea Antreprenorială Studențească (SAS); facilitarea legăturilor dintre SAS și mediul privat prin Consiliul Consultativ al UTCB; considerarea posibilității de a obține credite suplimentare pentru studenții care implementează proiecte în cadrul SAS, credite care să fie incluse în suplimentul la diplomă; organizarea de concursuri semestriale de proiecte prin care să fie premiate ideile inovative ale studenților din sfera antreprenoriatului;
 - Implementarea unui sistem de urmărire (monitorizare) a capacității de angajare a absolvenților;
 - Înființarea și gestionarea unei baze de date și informații privind evaluarea și asigurarea instituțională a calității;
 - Perfecționarea sistemului de credite transferabile, inclusiv în cadrul studiilor doctorale;
 - Perfecționarea continuă a cadrelor didactice prin studii externe sau prin activități de cercetare, consultanță, sau colaborări cu unități administrative sau de producție;
 - Creșterea informatizării procesului didactic prin dotarea sălilor de curs, comunicarea informatică cu studenții și cursanții, prezentarea on-line a cursurilor etc.;
 - Dotarea laboratoarelor de cercetare și a celor didactice în vederea actualizării nivelului de cunoștințe a studenților și a nivelului cercetărilor din cadrul UTCB;
 - Asigurarea perfecționării în domeniile UTCB prin studii de master, studii postuniversitare, studii doctorale la un nivel științific ridicat pentru a putea concura pe piața internă și europeană;
 - Conceperea și implementarea unui sistem de management integrat (calitate - mediu) pentru procesul didactic și administrativ;
- Actualizarea și îmbunătățirea sistemului de management integrat pentru procesul de cercetare-dezvoltare.

Obiective generale în domeniul protecției mediului

Obiectivele generale ale UTCB în domeniul protecției mediului sunt următoarele:

- Aplicarea măsurilor adecvate pentru limitarea impacturilor negative asupra mediului;
 - Îmbunătățirea activităților specifice pentru a reduce deșeurile rezultate;
 - Asigurarea unei gestiuni adecvate a deșeurilor și colectarea selectivă a deșeurilor ce pot fi reutilizate;
 - Conștientizarea și instruirea continuă a întregului personal privind responsabilitățile în domeniul protecției mediului;
 - Conformarea cu legislația în vigoare, cu reglementările de mediu aplicabile activităților desfășurate și cu alte cerințe aplicabile UTCB.
- UTCB își propune realizarea obiectivelor propuse prin:

- Menținerea de proceduri adecvate privind identificarea aspectelor semnificative de mediu și ținerea acestora sub control, precum și actualizarea înregistrărilor cerințelor legale pentru protecția mediului.
- Completarea și perfecționarea continuă a sistemului de management integrat (calitate-mediu).
- Alocarea de resurse materiale și umane, pentru asigurarea protecției mediului și menținerea parametrilor mediului înconjurător în limitele legale.
- Identificarea nevoilor de instruire a personalului și instruirea continuă a personalului.
- Asigurarea resurselor pentru colectarea selectivă a deșeurilor.
- Includerea în activitățile didactice a informațiilor de conștientizare a impactului asupra mediului.
- Analiza anuală a aspectelor de mediu ce pot fi influențate de activitatea UTCB.

Obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) se referă în principal la:

- Creșterea satisfacției clienților în condițiile respectării legislației în vigoare și a celorlalte reglementări pentru protecția mediului;
- Îmbunătățirea continuă a sistemului calitativ al proceselor/serviciilor prin prevenirea neconformităților, inclusiv acelea care pot avea impact asupra mediului;
- Instruirea și calificarea personalului;
- Garantarea drepturilor de bază ale angajaților, în conformitate cu legislația specific aplicabilă;
- Implicarea părților interesate / furnizorilor externi în procesul de comunicare și consultare specifică;
- Menținerea certificării sistemului de management integrat.

Obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) sunt în concordanță cu politica în domeniul calității și mediului a organizației, cu angajamentul pentru o continuă îmbunătățire și prevenire a poluării și cu prevederile legale și alte cerințe și sunt posibil măsurabile. Îndeplinirea acestor obiective va avea un impact pozitiv asupra calității serviciilor, a performanțelor financiare ale societății și astfel asupra satisfacției și încrederii părților interesate.

a) Stabilirea obiectivelor generale:

Obiectivele generale sunt cele prezentate în politica cu angajamentul managementului în domeniul calității și mediului. În timpul ședințelor periodice de analiză a managementului sunt stabilite obiectivele operaționale măsurabile. Se stabilesc responsabilități, mijloace și termene pentru realizarea acestora. Obiectivele generale și specifice sunt incluse în Programul sistemului de management integrat (calitate – mediu). Stabilirea de obiective noi permite îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat și creșterea gradului de satisfacție al clienților și a părților interesate.

Pentru realizarea obiectivelor stabilite, conducerea **UTCB** a delegat pe atribuții responsabililor de procese și responsabilului cu sistemul de management integrat, acest personal are deplina autoritate și responsabilitate pentru a se asigura că sunt îndeplinite.

Prin obiectivele stabilite, organizația se angajează:

- să reducă și să prevină poluarea aerului;
- să asigure protecția resurselor de apă și să reducă pierderile de apă înregistrate în procesele tehnologice;
- să prevadă măsuri pentru protecția solului și condițiile pentru reabilitarea ecologică, sau refacerea cadrului natural, după caz, la toate construcțiile pe care le proiectează;
- să asigure cadrul organizatoric necesar și resursele adecvate pentru gestiunea substantelor toxice și periculoase, atunci când este cazul;
- să reducă consumurile de materii prime și materiale, combustibili și energie și să urmărească reducerea, gestionarea și valorificarea deșeurilor, pentru categoriile de deșeurii care pot fi valorificate,
- să prevină și să reducă riscurile de accidente și îmbolnăviri profesionale, precum și să reducă consecințele acestora, în conformitate cu legislația aplicabilă;
- să asigure condițiile pentru îmbunătățirea continuă a nivelului de pregătire profesională a personalului angajat;
- să asigure îmbunătățirea capacității manageriale, prin adaptarea la cerințele legislației aplicabile în vigoare și îmbunătățirea sistemului informațional;
- să îmbunătățească nivelul de satisfacție a angajaților.

b) Stabilirea obiectivelor specifice:

În elaborarea obiectivelor specifice se ține seama de următoarele cerințe:

- prezentarea punctului de vedere al tuturor părților interesate care ar putea fi afectate de impactul de mediu și de calitatea produselor și serviciilor rezultate din activitățile, produsele și serviciile organizației;
- formularea clară a acestora pentru a fi înțelese de personalul organizației și alte părți interesate;
- stabilirea acestora astfel încât să existe posibilitatea măsurării lor ca urmare a fixării unor termene și responsabilități precise;
- concordanța cu obiectivele generale și cu posibilitățile și opțiunile tehnologice, financiare, operaționale și de altă natură ale organizației;
- legislația și reglementările de calitate, mediu aplicabile activităților realizate de organizație.

6.3/6.2.2 Planificarea Sistemului de Management Integrat (Calitate – Mediu) / Program de Management Integrat (Calitate – Mediu)

Planificarea SMI cuprinde următoarele etape:

- stabilirea obiectivelor generale și specifice pentru sistemul de management integrat (calitate – mediu), în acord cu politica în domeniul calității și a mediului, inclusiv a resurselor necesare pentru realizare;
- identificarea, definirea proceselor și resurselor necesare a fi derulate pentru atingerea scopurilor organizației;
- identificarea aspectelor de mediu ale activităților/produselor/serviciilor;
- identificarea prevederilor legale și a altor cerințe aplicabile organizației;
- elaborarea programului de management integrat (calitate – mediu);
- stabilirea responsabilității, autorității și interdependenței personalului implicat în derularea și ținerea sub control a proceselor;
- implementarea modificărilor astfel încât integritatea sistemului să fie menținută.

În elaborarea programelor de management elementele de intrare luate în considerare sunt:

- aspectele de mediu pentru activitățile, produsele, serviciile organizației ;
- cerințele legale aplicabile referitoare la calitate/mediu
- obiectivele stabilite de organizație.

Programele de management elaborate cuprind atunci când este aplicabil, și următoarele elemente:

- rezultatele așteptate în ceea ce privește performanța de mediu a organizației;
- îmbunătățirile preconizate pentru aceasta performanță;
- tehnologiile care se aplică pentru realizarea îmbunătățirilor preconizate;
- evaluarea implicațiilor factorilor interni și externi asupra îmbunătățirilor respective;
- mijloacele necesare, responsabilitățile și termenele de realizare a obiectivelor pentru fiecare proces.

Obiectivele calității

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că obiectivele privind calitatea, sunt stabilite la nivelurile și funcțiile relevante din cadrul universității.

Obiectivele privind calitatea sunt stabilite anual de managementul de vârf al universității sub forma unor indicatori, ca de exemplu: număr de neconformități, satisfacția clienților, nivelul de competență al personalului didactic, aprecierea profesorilor de către studenți, număr de absolvenți raportat la numărul de studenți care au început anul I ș.a.

Obiectivele la nivelul general al UTCB sunt preluate de celelalte structuri organizatorice operative (facultăți, departamente), sub forma unor indicatori și obiective proprii. Situația îndeplinirii obiectivelor fixate se analizează periodic pentru a stabili eventuale corecții sau îmbunătățiri.

Obiectivele calității sunt măsurabile și în concordanță cu politica în domeniul calității. Realizarea obiectivelor și adecvanța politicii în domeniul calității se analizează anual cu ocazia analizelor SMI efectuate de conducere.

Obiectivele în domeniul protecției mediului

Obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) sunt în concordanță cu politica în domeniul calității și mediului a UTCB, cu angajamentul pentru o continuă îmbunătățire și prevenire a poluării, dar și de respectare a prevederilor legale și altor cerințe aplicabile.

Îndeplinirea obiectivelor în domeniul protecției mediului va avea un impact pozitiv asupra calității serviciilor, a performanțelor financiare, și implicit asupra satisfacției și încrederii părților interesate dar și asupra impactului asupra factorilor de mediu.

Obiectivele generale sunt cele prezentate în politica cu angajamentul managementului în domeniul calității și mediului.

În timpul ședințelor periodice de analiză a managementului sunt stabilite obiectivele operaționale măsurabile. Se stabilesc responsabilități, mijloace și termene pentru realizarea acestora.

Stabilirea de obiective noi permite îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat și creșterea gradului de satisfacție al clienților și a părților interesate.

Pentru realizarea obiectivelor stabilite, conducerea **UTCB** a delegat pe atribuții responsabililor de procese și responsabilului cu sistemul de management integrat, acest personal are deplina autoritate și responsabilitate pentru a se asigura că sunt îndeplinite.

Prin obiectivele stabilite, organizația se angajează:

- să reducă și să prevină poluarea aerului;
- să asigure protecția resurselor de apă și să reducă pierderile de apă înregistrate în activitatea curentă;
- să includă măsuri pentru protecția solului și condițiile pentru reabilitarea ecologică, sau refacerea cadrului natural, după caz;
- să asigure cadrul organizatoric necesar și resursele adecvate pentru gestiunea substantelor toxice și periculoase, atunci când este cazul;

- să reducă consumurile de materii prime și materiale, combustibili și energie și să urmărească reducerea, gestionarea și valorificarea deșeurilor, pentru categoriile de deșeuri care pot fi valorificate,
- să prevină și să reducă riscurile de accidente și îmbolnăviri profesionale, precum și să reducă consecințele acestora, în conformitate cu legislația aplicabilă;
- să asigure condițiile pentru îmbunătățirea continuă a nivelului de pregătire profesională a personalului angajat;
- să asigure îmbunătățirea capacității manageriale, prin adaptarea la cerințele legislației aplicabile în vigoare și îmbunătățirea sistemului informațional;
- să îmbunătățească nivelul de satisfacție a angajaților.

În stabilirea obiectivelor specifice se ține seama de următoarele cerințe:

- prezentarea punctului de vedere al tuturor părților interesate care ar putea fi afectate de impactul de mediu și de calitatea produselor și serviciilor rezultate din activitățile și serviciile UTCB;
- formularea clară a acestora pentru a fi înțelese de personal și alte părți interesate;
- stabilirea acestora astfel încât să existe posibilitatea măsurării lor ca urmare a fixării unor termene și responsabilități precise;
- concordanța cu obiectivele generale și cu posibilitățile și opțiunile tehnologice, financiare, operaționale și de altă natură;
- legislația și reglementările de calitate, mediu aplicabile activităților realizate de organizație.

Planificarea sistemului de management integrat

Managementul la cel mai înalt nivel din UTCB asigură că planificarea **SMI** este efectuată astfel încât să fie îndeplinite cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 și SR ISO IWA 2:2009, politica și obiectivele calității și mediului, iar integritatea **SMI** este menținută când se planifică și se implementează modificări.

Planificarea calității în UTCB este compatibilă cu toate condițiile referitoare la calitate și protecția mediului, luând în considerare următoarele activități:

- asigurarea compatibilității diferitelor etape ale activităților didactice și de instruire precum și ale activităților de elaborare a curriculumelor, inclusiv cele de instruire permanentă a întregului personal;
- actualizarea metodelor utilizate pentru a asigura un nivel ridicat de calitate pentru activitățile realizate;
- identificarea condițiilor referitoare la calitate și stabilirea de etape, resurse, responsabilități și metode de verificare și evaluare a acestora prin intermediul planurilor SMI;
- evaluarea permanentă a satisfacerii cerințelor reglementate și a cerințelor și așteptărilor clienților și ale părților interesate.

În elaborarea programelor de management elementele de intrare luate în considerare sunt:

- aspectele de mediu pentru activitățile/ serviciile UTCB ;
- cerințele legale aplicabile referitoare la calitate/mediu
- obiectivele stabilite de UTCB.

Programele de management elaborate cuprind atunci când este aplicabil, și următoarele elemente:

- rezultatele așteptate în ceea ce privește performanța de mediu a UTCB;
- îmbunătățirile preconizate pentru aceasta performanță;
- tehnologiile care se aplică pentru realizarea îmbunătățirilor preconizate;
- evaluarea implicațiilor factorilor interni și externi asupra îmbunătățirilor respective;
- mijloacele necesare, responsabilitățile și termenele de realizare a obiectivelor pentru fiecare proces.

7/7 SUPORT

7.1./7.1 Asigurarea resurselor

7.1.1 /7.1 Generalități

UTCB stabilește și asigură resursele necesare pentru:

- implementarea și menținerea SMI și pentru continua creștere a eficienței sale;
- respectarea legalității și creșterea satisfacției clienților și a tuturor părților interesate.

UTCB stabilește metode și mijloace pentru identificarea resurselor necesare pentru desfășurarea proceselor de predare/învățare. UTCB asigură resursele necesare pentru funcționarea eficace a sistemului de management integrat, precum și de pentru creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora.

UTCB stabilește:

- elementele de intrare ca informații pentru detectarea necesităților de resurse;
- planificarea resurselor pe termen lung, mediu și scurt;
- furnizarea resurselor pentru personalul didactic, personalul administrativ, studenți, angajați și clienți.

Sunt incluse, de asemenea, resursele pentru funcționarea și îmbunătățirea SMI și pentru creșterea satisfacției clienților și a altor părți interesate în procesul de proiectare – dezvoltare produse/servicii.

Aceste resurse au în vedere personalul, infrastructura, mediul de lucru, informații, furnizori și parteneri, resurse naturale și resurse financiare.

Prin politica în domeniul calității și mediului adoptată, **UTCB** asigură eficientizarea SMI adoptat, satisfacerea nevoilor privind aplicarea proiectelor de modernizare, de creștere a competenței și de perfecționare a personalului, de pregătire a managementului, ținând cont în același timp de nevoile organizației privind adoptarea de măsuri în domeniul gestiunii informației și utilizarea de mijloace de programare informatice.

7.1.2/7.1 Personal

Personalul care efectuează lucrări care influențează calitatea produselor/serviciilor sau protecția mediului este competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței corespunzătoare pregătirii.

UTCB a stabilit și menține selecția, instruirea, competența profesională a personalului propriu și/sau colaborator pentru funcțiile pe care le îndeplinește.

În cadrul organizației sunt stabilite atribuțiile personalului prin: regulament intern, decizii, documentele SMI, fișele posturilor, acestea având prevederi cu privire la:

- criteriile de recunoaștere a personalului;
- unde și cum sunt definite;
- formarea continuă a acestuia;
- evaluarea rezultatelor;
- definirea responsabilității și autorității;
- stabilirea obiectivelor;
- metodele de management;

Informațiile referitoare la calificarea, specializările, recunoașterile competenței fiecărui membru al personalului implicat în procesele esențiale ale organizației, în special procesele de proiectare/consultanță sau specifice didactice, sunt păstrate și ținute la zi, copiile documentelor de atestare a capacității profesionale fiind depuse la dosarele personale ale acestora.

Există reguli stricte de respectare a protecției datelor cu caracter personal, confidențialității și independenței activității în conformitate cu specificul acesteia.

UTCB planifică și asigură un sistem de resurse umane necesar pentru menținerea și îmbunătățirea competența personalului didactic și a personalului auxiliar.

Sistemul de resurse umane cuprinde, pentru procesele didactice, personal didactic care are competențele necesare să contribuie la:

- adaptarea programelor analitice la progresul științific și tehnologic;
- evaluarea realizărilor celor care învață și a eficacității organizației pe baza îndeplinirii obiectivelor educaționale;
- îndeplinirea funcțiilor personalului didactic.

Partenerii UTCB sunt asigurați că universitatea are personalul didactic calificat necesar îndeplinirii cerințelor de instrucție ale celor care învață.

Personalul didactic cuprinde profesori universitari, conferențieri, șefi de lucrări care sunt promovați pe baza unor criterii obligatorii și suplimentare, care au o permanentă activitate de îmbunătățire a competențelor și care desfășoară și activități de cercetare.

Personalul universității are calități ce influențează pozitiv calitatea proceselor didactice și are competențele necesare pe baza educației, instruirii, abilității și experienței corespunzătoare.

Managementul de la cel mai înalt nivel furnizează personalului didactic și auxiliar informații referitoare la modul în care competența, conștientizarea și instruirea acestora sunt aliniate cu responsabilitățile, autoritățile și activitățile lor didactice și administrative.

În UTCB există preocupări permanente pentru:

- efectuarea de acțiuni sistematice necesare detectării necesităților de competență prin compararea cerințelor programelor de studii cu competențele personalului didactic;
- determinarea necesităților de instruire sau de alte activități necesare pentru a elimina orice deficit de competență;
- asigurarea că personalul didactic utilizează criterii de evaluare reale și armonizate;
- menținerea înregistrărilor privind competenței personalului didactic obținute prin evaluarea periodică a acestuia.

În funcție de necesitățile identificate, se apelează la cadre didactice asociate, cadre didactice invitate, lectori invitați, pe baza unui proces clar de evaluare și selectare, pentru a se asigura că implicarea specialiștilor și/sau experților externi răspunde nevoilor identificate.

Pe baza înregistrărilor și a rezultatelor analizelor periodice sunt prezentate, la nivelul Consiliului de Administrație necesitățile de instruire și rezultatele acestora.

7.1.3/- Infrastructura

UTCB, la nivelul managementului și al personalului didactic este permanent preocupată pentru asigurarea infrastructurii și echipamentelor specifice necesare realizării conformității cu cerințele învățării în domeniile de instruire ale universității. La nivelul universității, sub coordonarea Consiliului de Administrație, sunt stabilite responsabilități și autorități pentru efectuarea activităților de ofertare, aprovizionare, recepție, depozitare, protecție, instalare, utilizare și mentenanță.

Sunt elaborate programe pentru punerea la dispoziție și menținerea infrastructurii necesare și pentru analizarea riscurilor asociate referitoare la securitate și igiena persoanelor.

Infrastructura organizației reprezintă spațiile de lucru și instalațiile asociate, materialele, programele de calculator, echipamentele, serviciile, comunicațiile, transportul.

UTCB se asigură că este identificată și disponibilă infrastructura necesară pentru desfășurarea activității specifice, ținând seama de necesitățile și așteptările părților interesate.

Sunt efectuate analize anuale a necesităților în raport cu activitățile ce urmează a se efectua în anul următor de către societate, prevăzându-se pentru acestea în bugetul propriu de cheltuieli și resursele necesare asigurării infrastructurii la nivelul necesarului.

Infrastructura necesară pentru realizarea eficace și eficientă a activității specifice include stabilirea și asigurarea ansamblului de facilități, echipamente și servicii suport necesare pentru:

- a efectua procesele SMI și a realiza și livra produsul/serviciul dorit, de exemplu:
 - facilități de producție și livrare;
 - facilități de comunicare și transport;
 - birouri pentru angajați, echipamente de calcul și programe, precum și facilități de arhivare;
- a susține obținerea conformității produsului, de exemplu:
 - echipamente de măsurare și monitorizare;
 - laboratoare și incinte pentru încercări, zone de inspecții;
- a facilita păstrarea calității produsului/serviciului pe tot ciclul său de realizare, de exemplu:
 - zone de depozitare;
 - arhivare electronică;
 - facilități de manipulare.

Infrastructura UTCB cuprinde:

- clădiri, spații de lucru: amfiteatre, săli de curs, laboratoare dotate în funcție de specificul fiecărui laborator, ateliere, biblioteci, sală de sport, spații de cazare pentru studenți;
- servere de baze de date și de comunicații;
- servicii internet disponibile pe tehnologii noi;
- rețele de calculatoare și terminale necesare proceselor didactice;
- utilități: apă, curent electric cu instalații adecvate, gaze și combustibili, inclusiv cei necesari pentru uz instrumental, servicii de sănătate;
- documentație, standarde, reglementări;
- echipamente pentru procesul de predare-învățare: accesorii, furnituri și consumabile.

Această structură este menținută și dezvoltată prin investiții care să asigure condiții optime pentru desfășurarea tuturor proceselor (didactice, de cercetare sau conexe).

7.1.4.- Mediu pentru operarea proceselor

UTCB stabilește și asigură necesitățile privind mediul de lucru pentru a realiza conformitatea cu cerințele legale și a celor referitoare la procesele efectuate. Mediul de lucru este format dintr-o combinație de factori fizici și umani care influențează pozitiv motivarea, satisfacția și performanțele studenților și angajaților asigurându-se:

- spații (săli de curs, laboratoare ș.a.) curate, ergonomice;
- dotări corespunzătoare;
- mediu ferit de zgomot, de vibrații, frig, umiditate, poluare;
- cămine pentru studenți care să asigure cazarea tuturor studenților care au nevoie;
- săli de studiu și de calculatoare pentru studenți;
- condiții de desfășurare a activităților sigure din punct de vedere al securității muncii.

UTCB asigură un mediu de lucru adecvat pentru personalul său în vederea motivării, satisfacției și performanței acestuia în desfășurarea activităților din cadrul societății.

Crearea unui mediu de lucru adecvat ia în considerare asigurarea următoarelor:

- echipamente de securitate și protective, pentru funcțiile care necesită acest tip de echipament

- mobilier ergonomic
- condițiile de muncă optime la sediul societății (temperatura, umiditate, lumina, zgomot)
- material igienico-sanitare

7.1.5/- Resurse de monitorizare și măsurare

UTCB dispune de resurse pentru monitorizare și măsurare, iar echipamentele și dispozitivele utilizate în acest sens sunt etalonate conform reglementărilor în vigoare.

Pentru serviciile de analiza și ridicare topografică, organizația subcontractează activitatea către firmelor specializate în acest sens, urmând ca după dezvoltarea companiei, să se înființeze un colectiv specializat în acest tip de lucrări.

7.2/7.2 Competența

UTCB se asigură ca folosește personal calificat corespunzător pentru activitățile specifice, de verificare a acestora, precum și pentru activitățile de asigurare a calității și a protecției mediului.

UTCB are în vedere asigurarea competenței, precum și identificarea nevoilor de instruire asociate SMI. În acest sens organizația menține informații documentate (PG-03: Leadership și delegarea competențelor, PG-05: Angajamentul personalului, PO-04: Instruirea personalului).

Conducerea organizației ia în considerare analiza atât a necesarului de competențe actuale, cât și a competențelor viitoare ce pot fi utile sau solicitate de beneficiari, prin comparație cu competențele deja existente în societate.

Necesarul de competență include surse cum ar fi:

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a managementului și a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor, instrumentelor și echipamentelor organizației;
- evaluarea competențelor individuale ale personalului de a realiza activități definite;
- cerințe legale, reglementări tehnice și standarde de referință.

7.3/7.3 Conștientizare

UTCB:

- a) se asigură că politica în domeniul calității și mediului este cunoscută și aplicată de întregul personal, precum și de personalul care efectuează lucrări sub controlul organizației;
- b) se asigură că aspectele de mediu și obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) sunt cunoscute și aplicate de întregul personal;
- c) stabilește competențele necesare pentru personalul care efectuează lucrări ce influențează calitatea produsului/serviciului sau a mediului înconjurător;
- d) identifică necesități de instruire asociate calității / protecției mediului, asigură instruirea personalului pentru a satisface necesitățile de instruire și evaluează eficacitatea acțiunilor de instruire,
- e) se asigură că personalul este constient de importanța activităților fiecărui membru și de modul în care contribuie acesta la realizarea obiectivelor sistemului de management integrat (calitate – mediu).
- f) menține informații documentate adecvate privind educația, instruirea, aptitudinile și experiența personalului.

În cadrul activității specifice desfășurată de **UTCB** în vederea atingerii obiectivelor sale, sunt stabilite și se aplică criteriile și proceduri pentru evaluarea personalului în vederea angajării, astfel:

- sunt stabilite nivelele de competență prin documentele specifice, care include și cerințe clare privind sistemul de management integrat (calitate-mediu) pentru posturile funcțiilor aferente activităților derulate;
- ocuparea posturilor se face pe baza evaluării documentelor prezentate de solicitant privind atestarea experienței și capacității, comparativ cu criteriile și nivelele de exigență stabilite de **UTCB**.

Pentru activitatea de consultanță este desemnat numai personal competent pentru domeniul evaluat, activitatea de consultanță are stabilite criteriile de repartizare pe domenii încă de la selectarea personalului propriu și extern, urmărind utilizarea acestora numai pe domeniile stabilite.

7.4/7.4 Comunicare

Managementul de top se asigură că în cadrul **UTCB** sunt stabilite procese de comunicare adecvate și că această comunicare se referă la eficacitatea SMI.

Toate deciziile, informațiile privitoare la SMI și referitoare la execuția serviciilor sunt comunicate personalului care are responsabilități și autorități în acel proces sau domeniu al activității.

Relațiile dintre funcțiile și compartimentele societății sunt descrise în organigramă, în regulamentul intern și în fișele de post.

Comunicarea se face atât prin intermediul informațiilor documentate (adrese, note interne, emailuri de informare, proceduri, documente de instruire etc), cât și prin instruire, motivare și responsabilitate.

Căile de comunicare stabilite intern acoperă transmiterea informațiilor de la conducere către funcțiile de execuție (comunicarea de sus în jos), de la funcțiile de execuție spre conducere (comunicarea de jos în sus), precum și comunicarea între diferite funcții organizatorice situate pe aceleași niveluri organizatorice (comunicarea pe orizontală).

Procesul de comunicare internă se realizează prin:

a. *Analize, ședințe, instruirii de informare* organizate de conducere prin care se transmit personalului informații referitoare la:

- politica și obiectivele managementului integrat,
- eficacitatea funcționării SMI,
- cerințele care trebuie îndeplinite pentru produsele și serviciile contractate,
- cerințele de planificare a calității și a execuției serviciilor,
- probleme organizatorice.

Prin aceste analize, ședințe și instruirii se realizează o comunicare în dublu sens, astfel și personalul de execuție poate aduce la cunoștința conducerii orice probleme sau aspecte semnificative care pot influența activitățile realizate și/sau calitatea serviciilor sau propuneri de îmbunătățire a proceselor.

b. *Transmiterea sau difuzarea de:*

- Documentație scrisă (manual, proceduri, instrucțiuni);
- Note interne, dispoziții, fișe de post sau alte documente de reglementare prin care se stabilesc reguli de execuție a anumitor activități. Aceasta modalitate de comunicare este în general utilizată pentru comunicarea de sus în jos și pe orizontală.
- Solicitări, raportări, propuneri scrise sau verbale ale personalului către conducere sau către șefii entităților organizatorice prin care se asigură comunicarea de jos în sus.

Metodele de comunicare sunt:

- * afisarea politicii în domeniul calității și mediului;
- * conștientizarea în spiritul calității și în scopul asigurării protecției mediului;
- * instruirea întregului personal cu documentele aferente SMI;
- * transparența realizărilor / nerealizărilor, a indicatorilor de performanță;

- * reuniuni de conștientizare, analiza și informare a personalului referitoare la nivelul calității, mediului atins, în relație cu cerințele și obiectivele stabilite la nivelul organizației;

Pentru eficacitatea SMI în cadrul organizației și pentru o comunicare adecvată se:

- selectează personalul pe baza competențelor de a îndeplini atribuțiile definite în fișa postului;
- asigură un mediu de lucru care să stimuleze performanțele;
- asigură că sarcinile care trebuie rezolvate și obiectivele care trebuie îndeplinite sunt bine înțelese, inclusiv modul în care influențează calitatea, mediul.

Comunicare internă

Managementul de vârf din UTCB asigură că este stabilită o comunicare internă eficientă în universitate și aduce la cunoștința personalului politica, obiectivele, cerințele și informațiile privind eficacitatea **SMI**. Comunicarea se realizează prin ședințe și întâlniri de lucru, note și decizii scrise, mijloace audio vizuale, rețele informatice locale de tip Intranet sau prin Internet și comunicații telefonice conform procedurii „Comunicarea internă” (PG-04).

Comunicarea cu partenerii

UTCB stabilește prin procedura „Evaluarea satisfacției partenerilor interni și externi (PO-12)” și implementează modalități eficiente privind comunicarea cu partenerii referitoare la:

- informații despre programele de studii și specializările oferite;
- transmiterea de date sau informații referitoare la unele modificări ale proceselor de admitere, de evaluare a pregătirii studenților, ale unor solicitări privind evoluția diferitelor specializări sau în privința unor schimbări organizatorice apărute.
- feedback-ul de la parteneri, inclusiv modul de primire și de tratare a reclamațiilor acestora.

7.5/7.5 Informații documentate

7.5.1/ 7.5.1 Generalități – Documentația Sistemului de Management Integrat (DSMI)

Documentația **SMI** include:

- f) Declarații documentate despre politica în domeniul calității și mediului, precum și obiectivele calității și în domeniul protecției mediului:
 - Obiective la nivelul UTCB;
 - Obiective la nivelul facultatilor și departamentelor;
 - Obiective la nivelul Școlii Doctorale
 - Obiective la nivelul funcțiilor relevante;
- g) Strategia pe termen mediu și lung privind dezvoltarea UTCB;
- h) Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI);
- i) Proceduri documentate pentru SMI sistem (PG), proceduri documentate operaționale (PO), Regulament de Organizare și Funcționare (ROF) și alte documente necesare UTCB, pentru a se asigura planificarea eficientă, execuția și controlul proceselor sale;
- j) Instrucțiuni de lucru (IL) și fișe pentru înregistrări ale calității (FÎ).

Gradul de detaliere și prezentare a documentației **SMI** este în concordanță cu activitățile desfășurate, cu complexitatea proceselor și interacțiunii lor precum și cu nivelul de competență al personalului.

Documentația este prezentată pe hârtie și în format electronic la o locație sigură stabilită pe serverul UTCB.

Cele trei niveluri ale documentelor SMI (vezi fig.1):

- nivelul 1: Politica calității și mediului, Obiectivele calității și în domeniul protecției mediului și Strategia UTCB;
- nivelul 2: Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI);
- nivelul 3: Procedurile generale – PG; Proceduri operaționale – PO; Regulamente de organizare și funcționare – ROF;
- nivelul 4: Instrucțiuni de lucru – IL; Fișe de înregistrare (dovezi ale calității) – FÎ.

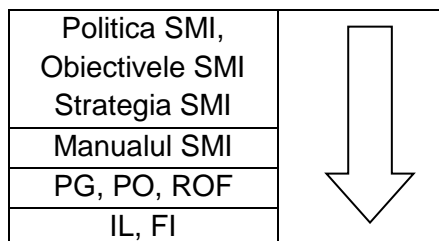


Fig. 2 Structura și ierarhia documentelor SMI al UTCB

Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI)

Manualul Sistemului de Management Integrat este documentul de bază al SMI și prezintă politica în domeniul calității, descrie sistemul de management al calității din UTCB.

În manualul calității sunt prezentate:

- Procesele de bază și conexe desfășurate în scopul realizării calității planificate și a obiectivelor strategice și curente;
- Responsabilitățile persoanelor sau structurilor funcționale pentru a se asigura eficacitatea și eficiența proceselor;
- Succesiunea și interacțiunea proceselor;
- Criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul proceselor sunt eficiente;
- Modalitățile de control al documentelor;
- Modalitățile de control al înregistrărilor;
- Responsabilitatea managementului și angajamentul managementului din UTCB;
- Politica referitoare la calitatea proceselor și a managementului;
- Identificarea și documentarea cerințelor clienților externi și interni referitoare la competențele profesionale și decizionale așteptate;
- Modul de comunicare în cadrul UTCB.

UTCB a elaborat și ține la zi Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI) care descrie organizarea și responsabilitățile referitoare la SMI implementat, domeniul de aplicare, politica privind calitatea și face referire la procesele SMI, interacțiunea acestora, precum și la procedurile stabilite pentru planificarea, desfășurarea, controlul și îmbunătățirea permanentă a acestor procese.

- *Domeniu de aplicare:* Activități didactice de formare a specialiștilor din domeniile UTCB, activități de formare profesională continuă, activități de cercetare și de conducere de doctorat, anul pregătitor pentru limba Română, programe și proiecte de cercetare dezvoltare, inovare și transfer tehnologic, consultanță, verificare.

- *Elaborarea, Verificarea și Aprobarea MSMI:*

- Directorul Departamentului de Managementul Calității: elaborează, gestionează și controlează implementarea Manualului Sistemului de Management Integrat (MSMI) conform IL-01 „Redactarea și identificarea documentelor SMI” și PS-01 „Controlul documentelor”, și verifică Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI);
- Rectorul UTCB: aprobă Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI).

- *Revizia Manualului Sistemului de Management Integrat (MSMI)*

Revizia MSMI se face ori de câte ori necesitățile o impun și anume:

- modificări în structura organizatorică și funcțională a UTCB;
- modificări ale standardului de referință;

- modificări ale legislației;
- alinierea la standardele ARACIS aplicabile în cadrul UTCB.

Revizia MSMI și verificarea se realizează de către Directorul Departamentului de Managementul Calității, și se aprobă de către Rectorul UTCB.

Modificările efectuate în cadrul unei revizii a MSMI se efectuează conform PG-01 cap.5.6.

- *Reeditarea MSMI*

Dacă necesitățile impun modificări majore ale MSMI, atunci se elaborează o nouă ediție a acestuia.

De asemenea reeditarea MSMI se realizează în urma a cinci revizii ale acestuia.

O ediție nouă a MSMI este elaborată, verificată și aprobată de aceleași funcții ca și prima ediție. *(cu excepția situației în care persoanele responsabile nu își pot păstra funcțiile ocupate inițial, iar în acest caz este desemnată persoana responsabilă de elaborarea, verificarea și aprobarea MSMI-06).*

- *Difuzarea MSMI*

Difuzarea MSMI se realizează de către Directorul CMC pe baza listei de difuzare conform PG-01. Fiecare exemplar difuzat va fi numerotat conform listei de difuzare. DCMC urmărește distribuirea MSMI în toate locurile unde este necesar.

Originalul și o copie se păstrează la CMC.

Difuzarea unei noi revizii sau ediții se realizează conform PG-01, reviziile și edițiile care se înlocuiesc fiind distruse prin rupere de către posesorii MSMI, cu excepția originalului care se inscripționează cu textul „informativ” și se arhivează în Arhiva Istorică a CMC.

- *Arhivarea MSMI*

Arhivarea MSMI se realizează conform PO-14.

Procedurile generale

Procedurile generale descriu modul în care activitățile aferente acestora, din UTCB, satisfac cerințele din standardele de referință (SR EN ISO 9001:2008 și SR ISO IWA 2:2009).

Procedurile generale din cadrul UTCB sunt:

- PG-01: Controlul documentelor și al înregistrărilor
- PG-02: Cerințe Legale și Alte Cerințe, Evaluarea Conformării
- PG-03: Leadership și delegarea competențelor
- PG-04: Comunicare
- PG-05: Angajamentul personalului
- PG-06: Audit intern
- PG-07: Controlul produsului neconform
- PG-08: Proiectarea obiectivelor și identificarea riscurilor asociate
- PG-09: Acțiuni tratare riscuri și oportunități
- PG-10: Aspecte de mediu
- PG-11: Monitorizare, măsurare, analiză și evaluarea performanței

Procedurile generale sunt elaborate, revizuite și verificate de DCMC, și aprobate de RECTORUL UTCB.

Procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru

Procedurile operaționale sunt documente ce descriu în amănunt modul în care se desfășoară procesele specifice din cadrul UTCB.

Procedurile operaționale stabilite pentru a asigura planificarea, pentru a efectua și a controla procesele sunt:

Proceduri operaționale pentru procesele de management

Codul de etică și deontologie profesională universitară;
 Codul de etică al Școlii Doctorale
 Carta universitară;
 PO-01: Elaborarea documentelor Sistemului de Management Integrat;
 PO-04: Instruirea personalului;
 PO-05: Analiza efectuată de managementul universității pentru sistemul de managementul integrat.

Proceduri operaționale pentru procesele de bază

PO-02: Pregătire pentru situații de urgență
 PO-03: Identificare și trasabilitate
 PO-06: Controlul și evaluarea procesului didactic
 PO-07: Proiectarea și dezvoltarea programelor de studii
 PO-08: Elaborarea, aprobarea și administrarea statelor de funcțiuni
 PO-09: Elaborarea, aprobarea și administrarea programelor analitice
 PO-10: Evaluarea performanțelor profesionale ale cadrelor didactice
 PO-11: Implementarea proiectelor
 PO-12: Evaluarea satisfacției clienților
 PO-13: Realizare serviciu UTCB - CMCDI
 PO-14: Editare, multiplicare, arhivare
 PO-15: Recunoașterea autonomă de către UTCB a funcțiilor didactice din învățământul universitar obținute în instituțiile de învățământ universitar acreditate din străinătate

Procedurile operaționale sunt elaborate și revizuite de persoanele responsabile ale diferitelor procese din cadrul universității, verificate de DCMC sau de prorectorii UTCB și aprobate de Rectorul UTCB.

Instrucțiunile de lucru sunt documente care descriu modul în care se desfășoară activitățile specifice din cadrul UTCB. Acestea sunt cuprinse în următoarele regulamente aprobate de Senatul UTCB:

- Procesul de admitere;
- Procesul de evaluare a studenților;
- Organizarea programelor de studii în sistemul de credite transferabile
- Metodologia de finalizare a studiilor de licență;
- Metodologia de finalizare a studiilor de master;
- Metodologia de finalizare a studiilor de doctorat;
- Regulament de organizare și desfășurare a studiilor universitare de doctorat – Consiliul
- Studiilor Universitare de Doctorat
- Regulament de organizare și funcționare Școala Doctorală

Instrucțiunile de lucru sunt elaborate și revizuite de persoanele desemnate cu aprobarea Senatului UTCB, verificate de prorectorii responsabili cu activitățile descrise în instrucțiunea de lucru, de DCMC sau de responsabilii de procese și servicii și aprobate de Rectorul UTCB.

Studiile Universitare de Doctorat și Școala Doctorală

Universitatea Tehnică de Construcții București este o Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat (IOSUD) care cuprinde o singură Școală Doctorală ce poate organiza studii universitare de doctorat în Domeniul fundamental de ierarhizare „Științe Inginerești”, având ca obiectiv îmbunătățirea continuă a calității proceselor de realizare și dezvoltare a activității de educație doctorală și, implicit, de cercetare științifică aprofundată în domeniile sale de competență, pentru beneficiul și progresul societății.

În conformitate cu planul strategic general de dezvoltare al Studiilor Universitare de Doctorat, obiectivele strategice în acest domeniu sunt:

- continuarea tradiției învățământului ingineresc de construcții la UTCB,
- dezvoltarea de noi valențe ale viitorilor doctori pentru o mai bună adaptare la cerințele industriei și ale pieței muncii,
- întinerirea corpului conducătorilor de doctorat,
- îmbunătățirea nivelului științific al tezelor de doctorat,
- asigurarea respectării eticii cercetării,
- creșterea vizibilității SUD, Scolii doctorale în ansamblu, inclusiv prin rezultatele obținute din cercetarea științifică doctorală, în scopul consolidării poziției pe plan național și a poziționării pe un loc de frunte pe plan internațional,
- creșterea gradului de internaționalizare a studenților doctoranzi, dar și a conducătorilor de doctorat,
- creșterea nivelului de dotare al infrastructurii de cercetare,
- promovarea colaborării interdisciplinare, transnaționale și internaționale în domeniul studiilor doctorale,
- asigurarea conformității studiilor doctorale și a Scolii doctorale cu criteriile de evaluare actuale.

Studiile universitare de doctorat de desfășurare la UTCB în conformitate cu Regulamentul de organizare și desfășurare a Studiilor Universitare de Doctorat din UTCB, aprobat de Senatul UTCB.

Scoala Doctorală a UTCB are Regulament de organizare și funcționare propriu aprobat de Senatul UTCB.

Managementul calității proceselor din cadrul IOSUD – UTCB și a Școlii Doctorale este asigurat atât prin Procedurile Generale (PG) și Procedurile Operaționale (PO) de la nivelul Doctorale (PO-SD).

Din ultima categorie de proceduri operaționale, fac parte:

- a) Codul de Etica al Scolii Doctorale
- b) PO-SD-01 - Procedură pentru exmatricularea studenților doctoranzi
- c) PO-SD-02 - Procedură raportare studenți doctoranzi înscriși la forma de învățământ buget cu bursă
- d) PO-SD-03 - Procedură de raportare taxe studii și de restanță studii doctorale
- e) PO-SD-04 - Procedură raportare studenți doctoranzi înscriși la forma de învățământ cu frecvență buget fără bursă
- f) PO-SD-05 - Procedură raportare studenți doctoranzi înscriși la forma de învățământ buget cu frecvență redusă
- g) PO-SD-06 - Procedură privind recunoașterea de către universitatea tehnică de construcții București a calității de conducător de doctorat obținute în instituții de învățământ universitar acreditate din străinătate
- h) PO-SD-07 - Procedură privind desfășurarea activităților prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță la Școala Doctorală a UTCB
- i) PO-SD-08 - Procedură privind auditul disciplinelor din Programul de Pregătire
- j) Universitară Avansată (PPUA) la Școala Doctorală a Universității Tehnice de Construcții din București

Activitatea Școlii Doctorale este urmărită și controlată periodic, având la bază procedurile generale și operaționale de la nivelul Universității.

7.5.2/ 7.5.2 Creare si actualizare

Modul de elaborare și actualizare a documentației SMI este prezentat în procedura operațională PO-01: Elaborarea documentelor Sistemului de Management Integrat.

7.5.3/ 7.5.3 Controlul informatiilor documentate

UTCB ține sub control toate documentele de proveniență internă sau externă ce au legătură cu sistemul de management integrat.

Documentele SMI sunt ținute sub control conform procedurii "Controlul documentelor și înregistrărilor (PG – 01)" care stabilește modalitatea și responsabilitatea pentru:

- a) aprobarea documentelor, de către persoanele autorizate, înainte de emitere;
- b) analizarea și actualizarea, de câte ori și când este necesar și reprobarea documentelor (modificările documentelor sunt efectuate, analizate și aprobate de aceleași funcții care le-au elaborat, analizat și aprobat inițial);
- c) asigurarea că modificările și stadiul reviziilor curente sunt identificate;
- d) asigurarea că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile, în punctele de utilizare, printr-un control adecvat al difuzării lor;
- e) asigurarea că documentele rămân lizibile și rapid identificabile;
- f) asigurarea că documentele de proveniență externă sunt identificate și distribuirea lor este controlată;
- g) prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate și efectuarea identificării lor corespunzătoare, dacă acestea sunt păstrate pentru un anumit scop.

Informațiile documentate sunt stabilite, menținute și păstrate pentru a evidenția conformitatea serviciilor cu cerințele specificate și pentru a demonstra funcționarea eficientă și eficientă a SMI. Acestea sunt lizibile, ușor identificabile și disponibile.

Procedura "Controlul documentelor și înregistrărilor (PG – 01)" stabilește modul de realizare al controlului informațiilor documentate în cadrul UTCB pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, păstrarea și eliminarea acestora.

Înregistrările care furnizează informații despre activitățile efectuate în cadrul UTCB, cum sunt rezultatele obținute în fiecare etapă a procesului de predare/învățare (furnizarea educației) respectă legislația referitoare la timpul de păstrare și la modul de arhivare al informațiilor.

UTCB acordă atenție perioadelor de păstrare și eliminare a înregistrărilor conform reglementărilor.

Înregistrările referitoare la cei care învață și cele referitoare la instrucție sunt menținute, de regulă, de organizațiile educaționale respectând liniile directoare pentru protecția datelor personale.

Documentele sunt analizate, actualizate și aprobate de personal autorizat înainte de emitere pentru a confirma că sunt adecvate. Este disponibilă o listă a modificărilor (anexată la prezentul manual), pentru a preveni utilizarea unor documente nevalabile și/sau perimate.

Prin procedura PG – 01 se asigură că:

- a. documentele sunt aprobate înainte de emitere, pentru a confirma că sunt adecvate;
- b. documentele sunt actualizate și reprobate, când este necesar;
- c. sunt identificate modificările și stadiul reviziei curente a documentelor;
- d. versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile în punctele de utilizare;
- e. documentele rămân lizibile și ușor identificabile;
- f. documentele de origine externă sunt identificate, iar difuzarea controlată;
- g. este prevenită utilizarea neintenționată a documentelor perimate și acestea sunt identificate corespunzător.

Modificările documentelor și ale datelor se analizează și se aprobă de aceleași funcții care le-au analizat și aprobat inițial. Funcțiile desemnate au acces la informații de bază, adecvate pe care își fundamentează analiza și aprobarea. Natura modificării este identificată în document sau în anexele corespunzătoare.

8/8 OPERARE

8.1./8 Planificare și control operațional

UTCB a planificat, implementat și controlează procesele identificate în cadrul său pentru a satisface cerințele pentru serviciile prestate prin:

- determinarea cerințelor pentru servicii;
- stabilirea criteriilor pentru procese și pentru adaptarea serviciilor;
- determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru servicii;
- implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate

UTCB evaluează și controlează schimbările planificate, analizează consecințele schimbărilor neintenționate și adoptă acțiuni de limitare și diminuare a efectelor negative.

Planificarea realizării produsului în UTCB

Pentru realizarea obiectivelor și a rezultatelor planificate, UTCB planifică activitățile pentru procesele didactice, de cercetare și a celor conexe necesare, conform cu harta proceselor din cadrul UTCB (vezi fig. 3). Planificarea se face anual și semestrial.

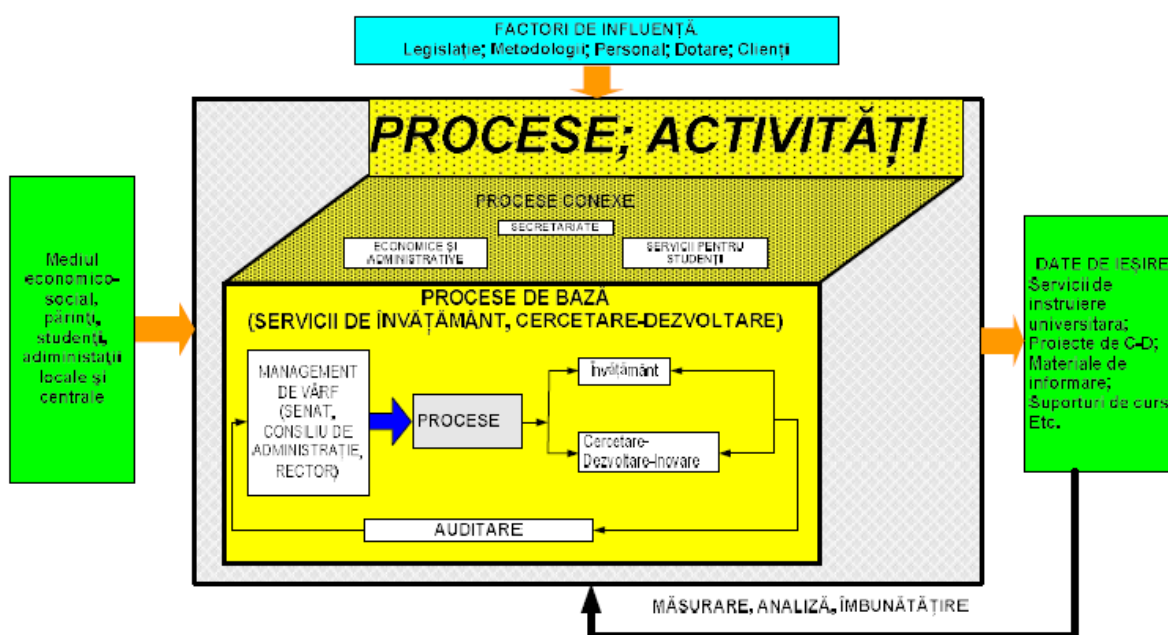


Fig. 3. Harta proceselor din UTCB.

Pentru realizarea proceselor în cadrul UTCB se planifică resursele materiale necesare, resursele financiare și resursele umane pentru următoarele tipuri de procese:

- procesele de predare-învățare;
- procesele de elaborare, dezvoltare și îmbunătățire a programelor de studii și a programelor analitice;
- procesele de realizare a proiectelor și programelor de cercetare, dezvoltare și inovare;
- procesele de instruire ale personalului;
- procesele de promovare a personalului didactic;
- procesul anual de admitere a candidaților;
- procesele de audit pentru acreditare de noi programe de studii, de evaluare instituțională anuală;
- elaborarea orarelor și a alocarea spațiilor necesare;
- procesul de urmărire a carierelor absolvenților;
- procesele de admitere la studiile universitare de doctorat, de desfășurare a programului de pregătire universitară avansată și a programului de cercetare

- științifică din ciclul de studii universitare de doctorat, precum de redactarea, analiza preliminară și susținerea în ședință publică a tezei de doctorat;
- procesele privind auditul disciplinelor din Programul de Pregătire Universitară Avansată (PPUA) la Școala Doctorală și de analiză și de aprobare a propunerilor privind tematica programelor de studii universitare de doctorat;
- funcționarea bibliotecilor, a echipamentelor audio-vizuale, a computerelor și altor servicii;
- asigurarea serviciilor de securitate, siguranță și protecție civilă;
- alocarea sălilor de clasă, laboratoarelor, atelierelor, sălilor de conferință, sălilor de ceremonii;
- mentenanța facilităților.

În scopul îndeplinirii obiectivelor sale UTCB și-a organizat activitățile pe două categorii de procese - procese de bază (processe didactice și processe de cercetare-dezvoltare și inovare) și procese conexe. În acest mod, prin prelucrarea datelor de intrare și ținând cont de factorii de influență, personalul, din cadrul tuturor departamentelor, desfășoară activități care conduc la realizarea obiectivelor propuse.

Pentru planificarea realizării proiectelor și a serviciilor, UTCB stabilește următoarele:

- obiectivele calității și cerințele pentru procesele realizate pe baza programelor de studii, a programelor de cercetare și a caracteristicilor și indicatorilor stabiliți la nivelul tuturor proceselor;
- procesele necesare realizării produsului;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi că obiectivele și rezultatele sunt realizate și îndeplinesc cerințele clienților și cerințele legale.

Datele de ieșire ale planificării sunt prezentate într-o formă corespunzătoare metodelor de lucru din UTCB cum ar fi Programe de studii, programe analitice, planuri de măsuri, planuri de activități sau planuri ale calității.

8.2/- Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1/- Comunicarea cu clientul

UTCB, în cadrul documentelor pe care le încheie cu clienții, stabilește și implementează un mod eficient de comunicare cu acestia în legătură cu:

- a) informațiile referitoare la produs.
- b) toate aspectele neclare din cadrul documentelor, sunt discutate telefonic și apoi confirmate pe email, inclusiv aspectele de îmbunătățire privind serviciul pe care-l poate realiza **UTCB** în vederea realizării așteptărilor clienților.

Periodic (sau cel puțin anual) se face o evaluare a gradului de satisfacție al clienților.

UTCB stabilește prin procedura Evaluarea satisfacției partenerilor interni și externi (PO-12) și implementează modalități eficiente privind comunicarea cu partenerii referitoare la:

- informații despre programele de studii și specializările oferite;
- transmiterea de date sau informații referitoare la unele modificări ale proceselor de admitere, de evaluare a pregătirii studenților, ale unor solicitări privind evoluția diferitelor specializări sau în privința unor schimbări organizatorice apărute.
- feedback-ul de la parteneri, inclusiv modul de primire și de tratare a reclamațiilor acestora.

8.2.2/- Determinarea cerințelor pentru proiectare și a cerințelor partenerilor referitoare la produs în UTCB

În activitatea sa, **UTCB** determină:

- a) cerințele specificate de client, inclusiv cerințele pentru activitățile de recepție a produsului la finalizarea acestuia și post-livrare;
- b) cerințele neformulate de client, dar necesare pentru realizarea produsului;
- c) cerințele legale și de reglementare referitoare la produs;

d) orice alte cerințe suplimentare.

UTCB stabilește cerințele referitoare la procesul educațional prin studii referitoare la cerințele mediului economico-social din domeniile de pregătire ale universității.

8.2.3/- Analizarea cerințelor pentru produse și servicii și a cerințelor partenerilor referitoare la produs în UTCB

Se stabilesc cerințele legale și de reglementare referitoare la legatură cu clientul pentru lămurirea eventuală a unor cerințe specifice și stabilirea documentelor ce trebuie furnizate în vederea demarării activității de proiectare/consultanță.

În cadrul analizei cerințelor referitoare la activitatea specifică trebuie să se stabilească următoarele:

- că toate condițiile referitoare la cererea clientului sunt definite și documentate în mod adecvat;
- că **UTCB** are capacitatea de a satisface condițiile contractului sau ale comenzii. Prin condiții de ofertă se înțeleg atât cerințele exprimate, cât și cele care rezultă implicit din prevederile legale sau alte cerințe obligatorii aplicabile.

Analiza contractului se efectuează anterior perfectării acestuia și se are în vedere dacă:

- cerințele sunt bine și corect definite (inclusiv cele rezultând din prevederile legale și de reglementare);
- cerințele clientului sunt confirmate înainte de a fi acceptate;
- cerințele contractului pot fi realizate.

Contractul semnat de ambele părți devine documentul de bază al desfășurării activității de proiectare/consultanță.

UTCB analizează cerințele privind un nou program de studii sau un nou program de instruire, ce urmează să fie executat sau prestat, înainte de aprobarea acestuia. Analiza se face înainte ca UTCB să se angajeze să aplice programul de studii sau programul de instruire și prin această analiză se asigură că:

- cerințele pentru noul program de studiu sunt definite clar, sunt documentate și sunt în conformitate cu cerințele legale și cele ale pieței forței de muncă;
- cerințele documentate exprimate de clienți, care diferă de cele legale și stabilite anterior sunt analizate și rezolvate prin îmbunătățiri ale noului program;
- UTCB are capacitatea de a îndeplini cerințele stabilite.

Atunci când cerințele referitoare la programele de studii sunt modificate, UTCB amendează programele de studii și programele analitice și conștientizează personalul implicat cu privire la modificarea cerințelor.

În cadrul UTCB se mențin înregistrări ale rezultatelor analizelor și ale acțiunilor care se impun ca urmare a acestor analize.

8.2.4/- Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

Modificarea unui contract intervine în momentul în care:

- clientul dorește realizarea de acțiuni suplimentare sau schimbarea unor condiții referitoare la realizarea proiectului/serviciului/contractului;
- organizația constată în urma derulării contractului că au intervenit situații care nu puteau fi prevăzute la contractare și care duc la necesitatea revizuirii unor clauze.
- se produc, independent de voința părților, situații care impun revederea unor condiții contractuale (forța majoră, schimbarea datelor inițiale etc.)

Modificarea contractului se face prin acte adiționale, la analiza acestora participând aceleași funcții ca la contractul inițial. La modificarea contractului se parcurge același traseu ca și în cazul analizei contractului inițial, având în vedere că orice modificare a unui contract trebuie efectuată pe baza unei analize complete a implicațiilor.

8.3/- Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1/- Generalități

UTCB este o universitate/ o instituție de învățământ superior de stat, acreditată, autonomă, cu personalitate juridică și este în subordinea Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului conform HG nr. 23/2001 privind organizarea și funcționarea Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului, a Cartei Universitare și a Deciziei 4636/ 10 iulie 2003.

Obiectul principal de activitate al Universității Tehnice de Construcții București este formarea specialiștilor cu pregătire superioară în construcții, inginerie a instalațiilor, mașini și utilaje pentru construcții, ingineria mediului, geodezie, precum și în domenii conexe, cum ar fi acela de traducere și interpretare cu specific tehnic.

Calitatea, profesionalismul, rapiditatea, seriozitatea reprezintă baza fundamentală a organizației noastre, astfel încât clienții noștri să fie multumiți de serviciile noastre.

8.3.2/- Planificarea realizării activității de proiectare și dezvoltare

Proiectarea programelor de studii și a planurilor de învățământ în cadrul UTCB se face pornind de la necesitățile exprimate sau implicite ale mediului socio-economic, pe baza nivelului de cunoștințe asimilate de viitorii studenți în ciclul mediu de învățământ, și pe baza nivelului tehnico-științific al cunoașterii în domeniile de specializare din cadrul universității.

Pentru fiecare din cele trei cicluri de studii (studii de licență, studii de master și studii doctorale) programele de studii și programele analitice sunt proiectate pe baza unei planificări avizate de Consiliul de Administrație și aprobate de Senatul UTCB. La proiectarea fiecărui program de studiu ține cont ca admiterea în ciclul următor să se fie nivelul de ieșire din treapta actuală sau din nivelul de competență actual.

În cadrul UTCB se planifică și se proiectează programele de studii și a planurile de învățământ ținând pentru a fi utile și ai sprijinii pe cei care învață și beneficiază de aceste programe.

UTCB planifică și controlează procesele de elaborare ale programelor de studii pe baza unor planuri de activitate, care conțin:

- etapele proiectării programelor de studii și a planurilor de învățământ;
- analiza, verificarea și validarea pentru fiecare etapă;
- responsabilitățile și autoritatea pentru proiectare la nivelul universității, la nivelul fiecărei facultăți, la nivelul departamentelor și pentru fiecare program de studiu.

Pentru fiecare program de studiu sunt planificate:

- resursele umane (cadrele didactice) care au nivelul de competență și de pregătire pentru fiecare disciplină;
- resursele materiale care cuprind: săli de curs, laboratoare, echipamente, materiale consumabile, alte materiale didactice, în funcție de specificul disciplinei;
- numărul maxim de studenți sau doctoranzi care participă la respectivul program;
- bibliografia necesară și modul de accesare al acesteia.

Controlul planificării ține cont de scopul și de durata ciclului de studiu și de necesitățile celor care învață. Pentru creșterea eficacității învățării în UTCB, la planificarea și proiectarea programelor pe cicluri de studii se stabilesc:

- modul în care respectivul program îi ajută pe cei studenți, masteranzi sau doctoranzi să devină competenți în domeniul de pregătire;
- cum pot fi măsurate noile cerințe;
- care sunt măsurile specifice pentru eficacitatea ciclului de studiu și specializarea respectivă;

- dacă conținutul programelor analitice și cunoștințele care se predau corespund cerințelor.

Rezultatele controlului și ale evaluărilor furnizează informații care pot fi utilizate în procesul de analiză al instrucției.

Pe baza rezultatelor controlului proiectării și pe baza necesităților cunoscute se stabilesc elementele de intrare ale procesului de proiectare al programelor de studii.

În urma controlului proiectării se întocmește un raport care cuprinde:

- justificarea alegerii programului de studiu;
- nivelul de performanță al pregătirii necesar pentru a stabili motivarea alegerii;
- populația țintă a celor care vor deveni cursanți;
- care sunt acțiunile de tratare a riscurilor pentru a evita eventuale sincope în fluenta și calitatea respectivului program;
- modificări în activitățile implementare și susținere a programului
- declararea faptului că toate reglementările legale și de securitate relevante sunt respectate, chiar atunci când nu sunt stabilite într-un contract, specificație didactică sau curriculum.

8.3.3/- Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

UTCB stabilește ca elemente de intrare în proiectarea planurilor de învățământ următoarele:

- cerințe ale mediului economico-social privind nivelul de calificare, domeniile de calificare, numărul de absolvenți necesar;
- rezultate ale eficacității materialelor didactice;
- elemente referitoare la cercetarea capacității de învățare a studenților, masteranzilor sau doctoranzilor;
- nivelul de competență al personalului didactic;
- condițiile necesare pentru cursuri;
- nivelul de dificultate al obiectivelor.

Elementele de intrare ale proiectării programelor sunt analizate de către factorii implicați în scopul stabilirii adecvării acestora.

8.3.4/- Controale ale proiectării și dezvoltării

Analizele sistematice ale procesului se efectuează planificat în cadrul **UTCB**, în vederea evaluării capabilității rezultatelor proiectării de a satisface necesitățile clienților, de a identifica orice problemă și de a propune acțiunile necesare.

Această analiza se efectuează de către specialiști desemnați de management în diferite etape ale procesului, precum și la finalizare.

Analiza proiectării, implementării și dezvoltării programelor de studii în UTCB se efectuează în fiecare etapă de realizare a acesteia, de către persoanele responsabile ale procesului de proiectare a programelor de studii. Analiza proiectării programelor este planificată în etapa de planificare.

Analiza proiectării programelor de studii se realizează de către conducerea fiecărei facultăți și departamente responsabile de respectivul program. La efectuarea analizei participă și responsabilii de discipline. Analiza cu un raport de analiza care cuprinde și aprecieri privind procesul de proiectare, obiectivele programului și aprecieri efectele programului, conform Fișei de înregistrare PO-05_F-02.

Persoanele care participă la analiza proiectării programelor de studii devin responsabile de respectivele programe și de adecvarea acestora la cerințe și de obiectivele și rezultatele planificate.

Procesul de proiectare al programelor de studii se desfășoară conform procedurii operaționale PO-07: Proiectarea și dezvoltarea programelor de studii.

Implementarea programelor de studii și realizarea proceselor didactice de instruire conțin specificitățile din proiectele programelor de studii. Fiecare program de studii este verificat conform procedurii PO-06: Controlul și evaluarea procesului didactic.

În procesul de control se verifică dacă: Criteriile de acceptare, din punct de vedere al acceptării pentru utilizare în procesul didactic include următoarele:

- a) conținutul programelor analitice;
- b) conținutul cursului și al lucrărilor de laborator (suport de curs, îndrumare de laborator, conținut teme de proiect etc.)
- c) forma de prezentare a textului și grafica cursului.

Pentru fiecare program de studiu se elaborează documentația pentru obținerea autorizației de implementare a programului de studiu și apoi pentru acreditare, conform cerințelor și criteriilor de evaluare al ARACIS. Persoanele responsabile pentru proiectarea și implementarea programelor de studii vor participa activ la elaborarea documentației de evaluare, vor efectua o evaluare internă pentru a demonstra îndeplinirea criteriilor de evaluare ale ARACIS.

8.3.5, 8.3.6/- Controale și elemente de ieșire ale proiectării dezvoltării

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării programelor cuprind:

- nivelul de cunoștințe și abilități dobândite;
- evaluarea performanței învățării;
- strategii referitoare la procesele didactice;
- medii cărora se adresează pregătirea din anii de studiu,
- utilitatea cunoștințelor și abilităților dobândite.

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării sunt furnizate într-o formă care permite verificarea în raport cu elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării, aprobate de SENATUL UTCB, înainte de elaborare și îndeplinesc următoarele cerințe:

- satisfac cerințele cuprinse în elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării;
- furnizează informații corespunzătoare pentru procesele didactice;
- conțin sau fac referire la criteriile de acceptare a programului de studiu;
- specifică caracteristicile pregătirii care sunt esențiale pentru realizarea sigură și corectă a acesteia.

Verificarea proiectării și dezvoltării

Verificarea proiectării este efectuată în etapele intermediare și la finalul procesului de proiectare a fiecărui program de studii.

Verificarea proiectării și implementării fiecărui program este asigurată de către persoane desemnate la nivelul fiecărei facultăți și la nivelul universității, conform planurilor de activitate.

Elementele de ieșire ale proiectării și implementării trebuie să îndeplinească specificitățile elementelor de intrare ale proiectării și dezvoltării.

Rezultatele verificărilor și acțiunile necesare sunt înregistrate în procese-verbale de verificare.

Validarea proiectării și dezvoltării

Validarea elementelor de ieșire ale proceselor de proiectare și implementare ale programelor de studii se face numai dacă sunt îndeplinite caracteristicile planificate ale programului prin conținutul proiectelor pentru programele analitice. Validarea se efectuează la finalul procesului de proiectare. O confirmare suplimentară a validității și eficienței fiecărui program este data de autorizarea de către ARACIS a acestuia.

Rezultatele validării și acțiunile necesare sunt înregistrate în procese-verbale.

8.3.7/- Modificări ale proiectării dezvoltării

Orice modificare în procesul de proiectare este analizată, verificată și validată după caz și aprobată de aceleași funcții ca și la proiectul inițial, înainte de implementare.

Este evaluat de asemenea și efectul acestor modificări asupra părților componente ale proiectului.

Procedurile referitoare la proiectare prevăd că toate schimbările și toate modificările proiectelor trebuie să fie identificate în scris și să facă obiectul verificărilor și aprobărilor de către persoane desemnate pentru competența lor.

În domeniul de competență al UTCB evoluțiile tehnice și tehnologice deosebit de rapide conduc la necesitatea efectuării unor analize periodice ale programelor analitice și la revizia acestora. Modificările necesare se identifică de către personalul didactic titular de disciplină pe baza cercetărilor din domeniile disciplinelor, pe baza documentărilor din publicații de specialitate, pe baza experiențelor din alte universități de profil ș.a., se comunică responsabililor de programe de studii și se aprobă.

Revizuirea programelor se face după analiza efectelor și numai pe baza solicitărilor de modificare și pe baza înregistrărilor acestor modificări.

8.4/8 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1/8 Generalități

În aceasta sub-sectiune se descriu acțiunile întreprinse în cadrul **UTCB** pentru implementarea unui sistem de planificare, supraveghere, control și înregistrare a activității de supervizare care influențează direct calitatea serviciilor și produselor livrate.

Procesele de furnizare a serviciilor se planifică și se realizează în condiții controlate. Condițiile controlate cuprind, după cum este aplicabil:

- a) disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile specifice,
- b) disponibilitatea instrucțiunilor de lucru,
- c) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și de măsurare a calității serviciilor și produselor,

Responsabilul procesului emite după caz instrucțiuni de proces, specificații și planul

Procesul de aprovizionare

UTCB ia măsurile necesare pentru a asigura că produsele și serviciile aprovizionate se conformează cerințelor de aprovizionare specificate. Tipul și întinderea controlului efectuat asupra furnizorului și produsului sau serviciului aprovizionat sunt dependente de efectul acestora asupra realizării ulterioare a produsului sau serviciului final.

UTCB evaluează și selectează furnizorii în funcție de capacitatea lor de a furniza produse sau servicii în concordanță cu criteriile de selecție, evaluare și reevaluare stabilite și cu reglementările în vigoare privind selectarea furnizorilor și pe baza procedurilor legale pentru instituțiile publice. Criteriile de selectare, evaluare și reevaluare și înregistrările rezultatelor sunt stabilite conform procedurii.

Informațiile privind aprovizionarea provin din cadrul facultăților, departamentelor și sunt transmise la Biroul achiziții, prin rapoartele de necesitate în care sunt descrise complet produsele sau serviciile de aprovizionat, inclusiv cerințele suplimentare necesare cum ar fi cele privind SMI-ul furnizorilor. Directorul Achiziții și Urmărire Contracte verifică înainte de aprobarea documentelor de aprovizionare dacă cerințele sunt adecvate.

UTCB asigură inspecția produselor aprovizionate pentru a determina conformitatea acestora cu cerințele de aprovizionare specificate.

8.4.2/8 Tipul și amploarea controlului

Control operațional pentru mediu:

Organizația asigură controlul operațional pentru mediu prin:

- a) controlul proceselor ce pot genera aspecte de mediu prin coordonarea responsabilului cu sistemul de management integrat la nivelul organizației;

- b) controlul produselor aprovizionate și a serviciilor la primire și periodic pe parcursul utilizării;
- c) controlul subcontractanților prin:
 - evaluare, selectare și acceptare în domeniul protecției mediului;
 - încheiere de convenții cu prevederi specifice de mediu după caz;
- d) controlul proceselor de producție pentru ținerea sub control a activităților cu impact semnificativ asupra mediului;
- e) controlul activităților de transport, încărcare-descărcare, manipulare, depozitare pentru ca deșeurile să ajungă la depozitele specifice;
- f) monitorizare factori de mediu;
- g) managementul deșeurilor/ identificare posibilități de reutilizare;
- h) monitorizarea deșeurilor toxice / substanțe periculoase pentru respectarea prevederilor legale – după caz;
- i) monitorizare de piață pentru identificarea ofertelor mai avantajoase din punct de vedere al mediului;

8.4.3/8 Informații pentru furnizorii externi

UTCB a stabilit o procedura documentată pentru menținerea și actualizarea informațiilor pentru furnizorii externi.

8.5./8 Producție și furnizare de servicii

8.5.1/8 Controlul producției și a furnizării de servicii

UTCB, pentru situații în care elementele de ieșire ale unui proces sau furnizare de servicii nu pot fi verificate cu ușurință sau în mod economic, a prevăzut și implementat controale suplimentare pentru a se asigura că funcționarea procesului nu va conduce la produse neconforme.

Acest lucru este realizat prin validarea procesului care demonstrează capabilitatea acestuia de a obține rezultatele planificate.

UTCB pentru aceste procese a stabilit o serie de măsuri preliminare după caz, cum ar fi:

- criteriile definite pentru analiza și aprobarea proceselor;
- aprobarea echipamentului și calificarea personalului;
- utilizarea de proceduri specifice;
- cerințe referitoare la informații documentate;
- revalidarea.

Toate aceste activități sunt planificate și implementate pentru a se asigura că la apariția unor produse neconforme, sunt aplicate controalele necesare și că acestea sunt tratate în cadrul oricăror modificări ulterioare.

Controlul proceselor didactice și a furnizării de servicii în UTCB

În UTCB, la nivelul Consiliului de Administrație modalitățile și metodele care se utilizează pentru determinarea conformității conținutului disciplinelor predate cu obiectivele învățării. Membrii Consiliului de Administrație, directorii de departamente, în cooperare cu personalul didactic identifică subiectele și temele generale ale disciplinelor, metodele de predare general acceptate și stabilesc diferite măsuri acceptate pentru determinarea conformității cu obiectivele învățării.

UTCB realizează controlul proceselor didactice conform procedurii PO-06: Control a procesului didactic.

UTCB controlează și următoarele procese, care sunt determinate în creșterea calității produsului final și a calității îndeplinirii cerințelor clienților:

- procesul de înscriere și de admitere a viitorilor studenți, cursanți, doctoranzi;
- elaborarea programelor analitice;
- elaborarea statelor de funcționari;
- elaborarea orarelor;

- furnizarea suporturilor de curs, a bibliografiei necesare, a îndrumărilor de laborator și de proiecte ș.a.;
- alocarea resurselor necesare pentru a efectua instruire sau practică în afara locației;
- stabilirea metodelor de verificare a performanței didactice;
- alocarea spațiilor pentru săli de clasă, laboratoare, ateliere, biblioteci și alte spații similare.

Pentru fiecare dintre procesele enumerate UTCB are Regulamente cu detalii privind modul de realizare și control al procesului precum și responsabilitățile pentru acestea.

Aptitudinile, cunoștințele, abilitățile și capacitatea studenților sau care învață sunt evaluate, iar modul de evaluare este prezentat în fiecare programă analitică a fiecărei discipline. Evaluările țin cont de obiectivele de învățare pentru fiecare specializare și nivel de studiu.

La nivelul UTCB și la nivelul fiecărei facultăți există baze de date, care cuprind:

- a) înregistrări ale cursului urmat de cei care învață;
- b) programa analitică a cursului;
- c) orarul grupelor de studiu;
- d) suportul de curs și ediția acestuia;
- e) lista cu numele personalului didactic;
- f) alte materiale didactice.

Validarea proceselor didactice și de furnizare de servicii în UTCB

Validarea proceselor didactice se face periodic ca rezultat al monitorizării rezultatelor acestor procese și a modului de execuție a acestora.

Validarea proceselor didactice cuprinde:

- validarea rezultatelor proiectării și dezvoltării programelor de studii și a programelor analitice (confirmată de autorizarea sau acreditarea de către ARACIS);
- aprobarea echipamentelor pentru laboratoare;
- aprobarea calificărilor și a promovărilor personalului didactic;
- aprobarea suporturilor de curs, a îndrumătoarelor de laborator sau de proiecte;
- înregistrări ale datelor.

8.5.2/8 Identificare și trasabilitate

UTCB asigură identificarea și trasabilitatea tuturor informațiilor importante legate de procesele didactice și de procesele de cercetare și anume pentru:

- programele de studii și programele analitice;
- înregistrări de identificare ale celor care învață;
- orele pe facultăți, specializări, ani de studiu și grupe de studiu;
- cataloage;
- biblioteci;
- registrul matricol;
- echipamente de laborator;
- contracte de cercetare.

Monitorizarea pe parcurs, notele și aprecierile pentru cei care învață și stadiul de performanță sunt identificate și înregistrate, conform procedurii operaționale PO-03: Identificare și trasabilitate.

8.5.3/8 Proprietate partenerilor

În UTCB proprietatea furnizată de parteneri (candidați la admitere, studenți, masteranzi, doctoranzi sau alte tipuri de cursanți) este cea furnizată la momentul admiterii pentru înscriere sau pentru scopuri de reînnoire a înscrierii și pe durata studiilor sau cursurilor. Printre documentele care reprezintă proprietatea clienților se numără:

- documente predate de cei care învață, cum ar fi: certificate, diplome ale nivelurilor școlare anterioare, documente personale de identitate (certificat de naștere, acte de identitate) și altele similare;
- acorduri referitoare la proprietatea intelectuală;
- examinări, studii sau certificate medicale ale celor care învață;
- examene, teste sau lucrări susținute de cei care învață;
- lucrări finale;
- prototipuri realizate și altele;
- cereri, înregistrări sau documente predate de cei care învață pentru înregistrarea lor sau reînnoirea înregistrării;
- înregistrări și documente ale istoricului de instrucție al celor care învață;
- echipamente deținute în proprietate de cei care învață/client;
- facilități pentru cursuri furnizate în locațiile clientului.

Documentele primite de la parteneri (candidați la admitere, studenți, masteranzi, doctoranzi sau alte tipuri de cursanți) sunt păstrate de către UTCB în deplină siguranță și conform legislației în vigoare.

UTCB acordă atenție proprietății partenerului când aceasta este depozitată la universitate pentru perioada studiilor sau pentru perioade de timp mai mari sau mai mici. Dacă o proprietate a partenerului se pierde, se deteriorează sau devine în alt mod improprie utilizării, acesta este înștiințat și se păstrează înregistrări privind situația creată.

8.5.4/8 Păstrarea produsului

În cadrul UTCB sunt păstrate toate documentele care constituie dovezi ale realizării proceselor didactice și toate echipamentele utilizate pentru procesele didactice și pentru procesele de cercetare. Produsele păstrate sunt sub formă de documente, programe de studiu, programe analitice, cărți, cataloage, baze de date, echipamente, programe de calcul ș.a. După finalizarea studiilor cursanților documentele se arhivează și se păstrează conform procedurii PO- 14: Editare, multiplicare și arhivare.

8.5.5/8 Activități post-livrare

UTCB se asigură că îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu serviciile.

De asemenea, UTCB a luat în considerare cerințele legale și reglementate, consecințele potențiale nedorite asociate cu serviciile sale, natura, utilizarea și durata de viață a serviciilor, cerințele clienților și feedback-ul primit în urma evaluării satisfacției clienților.

8.5.6/8 Controlul modificărilor

UTCB controlează și analizează modificările referitoare la furnizarea de servicii, pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

De asemenea, UTCB păstrează informații documentate în acest sens.

8.6/8 Eliberarea produselor și serviciilor

UTCB a implementat modalități planificate pe etape, pentru a verifica îndeplinirea cerințelor pentru servicii, iar eliberarea serviciilor către clienți nu se produce înainte de finalizarea etapelor procedurale stabilite documentat.

UTCB păstrează informații documentate privind eliberarea serviciilor, acestea incluzând dovezile conformității cu criteriile acceptate, caracteristicile de trasabilitate și datele persoanei care autorizează eliberarea.

8.7/8 Controlul elementelor de ieșire neconforme

UTCB asigură tratarea promptă a neconformităților identificate prin auditurile interne, precum și în alte circumstanțe bine determinate.

Managementul de top acordă personalului propriu și colaborator autoritatea și responsabilitatea pentru identificarea eventualelor neconformități în procesul de proiectare și asigură detectarea și tratarea în timp util a acestora.

În acest sens, **UTCB** a instituit un sistem de monitorizare a activității de proiectare, pornind de la datele de intrare și pe principalele etape parcurse în procesul de proiectare dezvoltare.

Procesul de proiectare dezvoltare se derulează în regim controlat, prin personal desemnat de Management, derularea și rezultatele acestuia făcând obiectul analizelor efectuate de funcțiile desemnate cu responsabilități în derularea activității de proiectare și care au atribuții în identificarea eventualelor neconformități.

UTCB, prin aplicarea regulilor instituite precum și prin derularea activității de audit, asigură identificarea neconformităților față de exigențele reglementărilor aplicabile și a procedurilor proprii, precum și înregistrarea și stabilirea modului de tratare a acestora, în scopul de a obține informații și furnizarea datelor necesare pentru analiză și stabilirea măsurilor de ameliorare.

Informațiile documentate referitoare la natura neconformităților și la orice acțiune ulterioară întreprinsă, inclusiv derogările obținute, se mențin de către departamentele implicate în aceste activități.

Detalii privind controlul produsului neconform sunt redate în procedura PG-07: Controlul produsului neconform.

Tratarea neconformităților

UTCB are instituit un sistem eficient de tratare a neconformităților de către personal autorizat.

Cauzele și eventualele tendințe de repetare a apariției unor neconformități sunt supuse atenției funcțiilor cu atribuțiuni în domeniul respectiv pentru ameliorarea activității, constituie date de intrare pentru Analiza managementului și stabilirea de măsuri de ameliorare.

Neconformitățile identificate la funcțiile și compartimentele implicate în procesul de proiectare se tratează prin analiza cauzelor, stabilirea responsabilităților și reluarea fazei de proiectare. În cazul unor neconformități majore incompatibile cu reglementările aplicabile tratarea acestora poate duce la suspendarea acțiunii de proiectare.

UTCB are procedurate activitățile de audit, de identificare și de tratare a neconformităților care se derulează conform procedurii **PG-07: Controlul produsului neconform.**

9/9 EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1/9 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1/9.1.1 Generalități

UTCB planifică și implementează monitorizarea, analiza și îmbunătățirea proceselor sale principale, de management, și a celor suport pentru:

- a) a demonstra conformitatea realizării proceselor didactice în conformitate cu programele de studiu și cu programele analitice;
- b) a asigura conformitatea cu SMI;
- c) luarea de decizii privind metodele și mijloacele de monitorizare a activităților și proceselor;
- d) convertirea informațiilor în cunoștințe;
- e) continua îmbunătățire a eficacității SMI.

UTCB asigură colectarea informațiilor necesare și identifică surse de informații pentru creșterea eficacității proceselor didactice.

Rezultatele evaluărilor personalului didactic, al rezultatelor pregătirii studenților sau altor cursanți, supravegheri ale satisfacției clientului și a altor părți interesate identificate, metode de predare, măsurări ale variabilelor legate de cei care învață și alți indicatori relevanți pentru activitățile din cadrul UTCB sunt centralizate și sunt prelucrate sub formă de grafice de control, histograme, diagrame Pareto.

Acestea includ stabilirea unor metode de estimare a calității proceselor didactice, a calității personalului didactic, a calității serviciilor prestate, a satisfacției clienților și evoluția sistemului de management al calității. Datele obținute sunt transformate în informații și cunoștințe utilizate pentru stabilirea priorităților, a atingerii obiectivelor referitoare la calitate, a eficacității și eficienței acțiunilor întreprinse.

Scopurile generale ale monitorizării, măsurării analizei și evaluării sunt următoarele:

- să demonstreze conformitatea produsului cu cerințele solicitate de client.
- să asigure conformitatea SMI cu cerințele ISO 9001, ISO 14001 și cu orice cerințe suplimentare privind SMI specifice contractului cu clientul / produselor / serviciilor realizate de organizație.
- să îmbunătățească în mod continuu eficacitatea SMI astfel încât să mărească abilitatea organizației de a îndeplini în mod consecvent cerințele clientului și să se îmbunătățească performanța de mediu.

9.1.2/- Satisfacția clientului

Ținând cont de faptul că UTCB realizează ca proces de bază, procesul didactic și că produsul realizat este instruirea studenților și că acesta este un serviciu ce se realizează la interfața cu partenerii (studenții) deci el nu poate fi păstrat sau stocat. UTCB oferă studenților oportunitatea de a studia cunoștințele transferate de personalul didactic și modul de aplicare a acestora. Pentru aceasta se utilizează sisteme suport de natură materială sau de natură administrativă care ajută la asigurarea unui nivel de pregătire adecvat al cerințelor specificate.

Printre cele mai importante cerințe ale clienților enumerăm:

- existența unor metode și mijloace de comunicare moderne și cu o largă adresabilitate;
- asigurarea și punerea la dispoziția studenților a unor facilități sigure, ca să îndeplinească
- cerințele și care să fie în aflate sub responsabilitatea UTCB;
- existența unor proceduri de comunicare internă și externă deschisă, bilaterală, între persoane și organizația educațională;
- asigurarea că întregul personal al organizației tratează cu respect părțile interesate;
- furnizarea de activități adecvate conduse și realizate de personal calificat.

UTCB monitorizează informațiile despre percepția partenerilor și a organismelor guvernamentale coordonatoare privind activitatea universității și analizează modul în care sunt îndeplinite cerințele și așteptările acestora ca o metodă de monitorizare a performanțelor SMI.

"Vocea partenerului" este ascultată cu atenție, aceasta constituind o sursă importantă de informații utile pentru a cunoaște cerințele actuale, percepția asupra calității proiectelor livrate respectiv serviciilor prestate și pentru a anticipa în viitor așteptările acestuia.

Sursele de informații utilizate:

- reclamațiile;
- chestionare de sondaje;
- rapoarte din surse media.

UTCB utilizează informațiile referitoare la satisfacția clientului pentru măsurarea performanței SMI.

Metodele de obținere și utilizare a acestor informații sunt:

- urmărirea reclamațiilor de la client;
- sondaje în rândul clienților;
- necesitățile de piață;

Se transmite anual unui eșantion/număr reprezentativ de clienți un Chestionar de evaluare a satisfacției clientului sau transmite împreună cu produsul livrat un asemenea chestionar, care să asigure evaluarea satisfacției clienților.

Evaluarea satisfacției clientului se efectuează anual și este inclusă în cadrul analizei SMI de către management pe baza datelor prelucrate.

9.1.3/9.1.2 Analiza și evaluare

UTCB determină, colectează și analizează datele adecvate pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea SMI și pentru a evalua dacă poate fi realizată îmbunătățirea continuă a eficacității SMI. Aceasta cuprinde datele generate ca rezultat al activităților de monitorizare și de măsurare, precum și datele din alte surse relevante.

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

- conformitatea produselor și serviciilor;
- gradul de satisfacție a clientului;
- performanța și eficacitatea SMI;
- implementarea eficace a planificării;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățire pentru SMI;

Sunt utilizate și tehnici statistice pentru a ajuta la luarea deciziilor.

Analiza datelor

UTCB stabilește, colectează și analizează datele necesare pentru a verifica dacă SMI este adecvat și eficace, în raport cu planificările făcute și cu obiectivele și politica privind calitatea. Datele rezultă din monitorizările și evaluările efectuate asupra proceselor, proiectelor și serviciilor realizate precum și din alte surse relevante.

Analiza datelor cuprinde informații privind:

- a) satisfacția clientului;
- b) conformitatea cu cerințele specificate privind proiectul sau serviciul;
- c) caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunități pentru acțiuni corective;
- d) furnizorii de proiecte și servicii.

Analiza datelor ajută la stabilirea cauzelor primare ale problemelor existente sau potențiale și la orientarea deciziilor privind acțiunile pentru tratarea riscurilor și oportunităților necesare pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMI.

Monitorizarea și măsurarea proceselor

UTCB aplică metode corespunzătoare pentru monitorizarea tuturor proceselor. Aceste metode verifică capacitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. Dacă rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind acțiuni corective pentru a asigura conformitatea proiectului sau serviciului.

Principalele metode de măsurare și monitorizare a proceselor din UTCB sunt:

- analiza periodică a eficacității și eficienței SMI efectuată de management;
- activitățile curente de verificare, analiză și validare a activităților;
- verificarea prin mai multe metode a rezultatelor activităților;
- utilizarea bazei de date pentru confirmarea corectitudinii rezultatelor.

Măsurarea și monitorizarea proceselor vizează ținerea lor sub control și identificarea oportunităților de îmbunătățire continuă a performanțelor acestora.

Monitorizarea și măsurarea produselor (proiecte și servicii)

UTCB monitorizează, conform documentelor de planificare, caracteristicile proiectelor și serviciilor pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele din specificații.

Controlul serviciilor se efectuează pe baza listelor de verificare, prin parcurgerea tuturor etapelor de efectuare a serviciilor. Serviciul se consideră acceptat dacă toate etapele din lista de verificare, aplicabile etapei de analiză, sunt abordate și îndeplinite corespunzător.

Verificarea de amănunt și de ansamblu se realizează de către responsabilii cu verificarea respectivului serviciu.

Finalizarea în mod corespunzător, conform documentelor de planificare, condiționează eliberarea proiectelor și livrarea serviciilor, cu excepția cazurilor în care s-a aprobat altfel de către o autoritate relevantă sau de către client.

În cadrul universității se mențin înregistrări cu privire la dovezile conformității cu criteriile de acceptare și la persoanele care autorizează eliberarea proiectelor și serviciilor.

Controlul mijloacelor de măsurare în UTCB

UTCB asigură monitorizarea și măsurarea capabilității personalului care asigură pregătirea studenților, masteranzilor, doctoranzilor sau altor tipuri de cursanți prin utilizarea următoarelor mijloace de măsurare:

- criterii de evaluare a personalului didactic;
- criterii și standarde de performanță pentru promovarea personalului didactic;
- criterii de evaluare instituțională a UTCB;
- criterii de evaluare pentru programele de studii;
- instrumente de urmărire a carierei absolvenților.

Listele de verificare sunt ținute sub control conform procedurii PG-01.

Ecranele de verificare din baza de date pentru absolvenți sunt controlate de fiecare dată când sunt introduse informații suplimentare și periodic pentru conformitatea cu ecranele de bază.

În cazul în care se constată că apar abateri de la realizarea indicatorilor planificați se întreprind măsuri de corectare a activităților din cadrul proceselor.

9.2,9.2.1,9.2.2/9.2,9.2.1,9.2.2 Audit intern

UTCB planifică și efectuează audituri interne, conform Planului de audit sau ori de câte ori este nevoie pentru a stabili dacă SMI:

- a) este conform cu documentele de planificare, cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 și ale SR ISO IWA 2:2009 și cu cerințele SMI stabilite de UTCB;
- b) este implementat și menținut eficace.

UTCB efectuează audituri interne la intervale planificate pentru a determina dacă:

- SMI este conform cu planificarea realizării produsului, cu cerințele standardelor de referință și cu cerințele SMI stabilite;
- SMI este implementat și menținut în mod eficace;
- furnizorii, în mod deosebit cei de servicii de proiectare/consultanță, dar nu numai, îndeplinesc criteriile de audit stabilite de către organizație.

Este elaborat un Plan de audit, care ia în considerare stadiul și importanța proceselor și domeniilor de auditat, zonele auditate precum și rezultatele auditurilor anterioare. Selectarea

auditorilor și conducerea auditului asigură obiectivitatea și imparțialitatea procesului de auditare. Auditorii nu își auditează propria activitate.

Auditurile se desfășoară pe baza unui program de audit stabilit anual, luând în considerare:

- rezultatele auditurilor precedente;
- starea și importanța proceselor care trebuie auditate (pentru auditurile interne);
- importanța furnizorilor și controlul sau influența pe care o are organizația asupra acestora;

În cadrul auditului sunt evaluate de asemenea, următoarele:

- a) procedurile și instrucțiunile de lucru;
- b) activitățile de execuție specifice, precum și activitățile de inspecție și încercare;
- c) informațiile documentate generate de activitățile desfășurate, modul de gestionare și arhivare a acestora.

Planul de audit este elaborat de auditorul șef înaintea fiecărui audit și precizează:

- perioada și locul efectuării auditului
- documentele de referință /criterii de audit
- echipa de audit și compartimentele auditate
- programul sesiunilor de audit, precum și intervalul orar de auditare pentru fiecare compartiment
- modul de difuzarea raportului de audit
- condiții de confidențialitate

La stabilirea echipei de audit se urmărește să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit (auditorii nu-si auditeaza propria activitate și încearcă să identifice aspectele neconforme sau care necesită îmbunătățire).

Responsabilitățile și cerințele pentru planificarea și efectuarea auditurilor interne, pentru efectuarea de acțiuni pentru eliminarea neconformităților detectate și a cauzelor acestora, pentru efectuarea activităților de urmărire, pentru raportarea rezultatelor și menținerea înregistrărilor sunt definite în procedura „Audit intern” (PG-06).

Managementul responsabil pentru zona auditată acționează prompt pentru eliminarea neconformităților constatate și a cauzelor acestora.

Auditorul șef verifică acțiunile întreprinse și raportează rezultatele acestora.

9.3/9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1/9.3 Generalități

Managementul de vârf din UTCB analizează **SMI** cel puțin o dată pe an pentru a asigura continua conformitate, adecvare și eficiență a acestuia, conform procedurii „Analiza efectuată de managementul universității” (PO-05). În urma analizei efectuate de management se stabilesc acțiuni pentru tratarea neconformităților identificate sau potențiale.

Analiza efectuată de management cuprinde:

- analiza programată a programelor de studii și a programelor analitice;
- analiza satisfacției clienților;
- analiza criteriilor de evaluare;
- rezultate ale evaluării și îmbunătățirii documentate.

Analiza efectuată de management poate cuprinde și alte domenii de analiza în urma propunerilor făcute în ședințele Senatului sau ale Consiliului de Administrație.

Înregistrările analizelor efectuate de conducere sunt păstrate de către DCMC.

9.3.2/9.3 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Sursele de informații pentru această analiza sunt documentate de Responsabilul cu Sistemul de Management Integrat:

- sinteza rapoartelor de audit intern și extern;
- analiza reclamațiilor clienților;
- analiza reclamațiilor de mediu;
- rezultatul evaluării satisfacției clientului;
- analiza aspectelor semnificative de mediu;
- analiza rapoartelor de neconformitate;
- stadiul acțiunilor corective
- rapoarte/evaluări/analize specifice cu stadiul îndeplinirii indicatorilor de performanță de la responsabilii de procese;
- rezultatele analizelor de management anterioare;
- recomandări pentru îmbunătățirea SMI;

Managementul la cel mai înalt nivel al UTCB, ca un rezultat al analizelor efectuate de managementul la vârf al universității, stabilește:

- parametri de îmbunătățire pentru procesele de predare-învățare din cadrul universității;
- revizuirea sau efectuarea de modificări în programele analitice atunci când programele de studii se modifică sau completează;

Ca elementele de intrare pentru a evalua eficacitatea SMI se iau în considerare și informațiile referitoare la cei care învață și/sau clienți și, de asemenea, de exemplu:

- studii comparative cu alte organizații, de exemplu, benchmarking;
- stadiul acțiunilor de urmărire referitoare la absolvenți;
- propuneri pentru îmbunătățiri/modificări.

Analizele SMI includ analizele programate periodic ale proceselor educaționale și suport, satisfacția clientului, criteriile de evaluare, rezultate ale evaluării și îmbunătățiri documentate. Această listă nu este nici exhaustivă, nici restrictivă.

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

- rezultatele auditurilor interne și externe;
- informațiile și observațiile de la parteneri;
- performanțele proceselor și conformitatea serviciilor;
- stadiul acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- urmărirea acțiunilor și a măsurilor prevăzute în precedentele analize;
- schimbările planificate care ar putea afecta **SMI**;

recomandări pentru îmbunătățire.

9.3.3/9.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

În urma analizei periodice efectuate de management în conformitate cu programul anual, rezultă măsurile care sunt necesare pentru:

- îmbunătățirea eficacității SMI și a proceselor, serviciilor și produselor sale, sub forma de acțiuni corective,
- modul de alocare a resurselor adecvate (umane, materiale, infrastructura, mediu de lucru, etc.) în vederea aplicării acestor măsuri.

Managementul la cel mai înalt nivel al UTCB, ca un rezultat al analizării SMI, stabilește:

- parametri de îmbunătățire pentru procesele didactice, de cercetare și procesele conexe din UTCB;
- revizuește și dispune efectuarea din noi analize ale programelor de studii și ale programelor analitice și ale programelor de cercetare.

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

- mărirea eficacității SMI și a proceselor;

- îmbunătățirea proceselor în funcție de cerințele legale și ale clienților;
- necesitățile privind resursele necesare realizării obiectivelor stabilite.

Aceste date de ieșire se concretizează în Planuri de măsuri pentru îmbunătățirea activităților care prevăd termene și responsabilități precum și resursele necesare.

10/10 ÎMBUNĂȚIRE

10.1/10.1 Generalități

UTCB determină și selectează oportunități pentru îmbunătățire și implementează orice acțiune necesară pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția clientului.

Acestea includ:

- îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității SMI.

10.2/10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

UTCB asigură tratarea promptă a neconformităților identificate prin auditurile interne, precum și în alte circumstanțe bine determinate.

Managementul de top acordă personalului propriu și colaborator autoritatea și responsabilitatea pentru identificarea eventualelor neconformități în procesele executive (proiectare, consultanță) și asigură detectarea și tratarea în timp util a acestora.

În acest sens, **UTCB** a instituit un sistem de monitorizare a activității de proiectare/consultanță, pornind de la datele de intrare cu planificarea pe principalele etape parcurse în proces, până la finalizarea proiectului/lucrării.

Procesele specifice de execuție se derulează în regim controlat, prin personal desemnat de management, derularea și rezultatele acestuia făcând obiectul analizelor efectuate de funcțiile desemnate cu responsabilități în derularea activității de proiectare/consultanță și care au atribuții în identificarea eventualelor neconformități.

UTCB, prin aplicarea regulilor instituite precum și prin derularea activității de audit asigură identificarea neconformităților față de exigențele reglementărilor aplicabile și a procedurilor proprii precum și înregistrarea și stabilirea modului de tratare a acestora, în scopul de a obține informații și furnizarea datelor necesare pentru analiza și stabilirea măsurilor de ameliorare.

Informațiile documentate referitoare la natura neconformităților și la orice acțiune ulterioară întreprinsă, inclusiv derogările obținute, se mențin de către departamentele implicate în aceste activități.

Detalii privind controlul produsului neconform sunt redată în procedura **PG-07: Controlul produsului neconform.**

Tratarea neconformitatilor

UTCB are instituit un sistem eficient de tratare a neconformităților de către personal autorizat.

Cauzele și eventualele tendințe de repetare a apariției unor neconformități sunt supuse atenției funcțiilor responsabile cu coordonarea procesului respectiv pentru ameliorarea activității și constituie date de intrare pentru Analiza managementului și stabilirea de măsuri de ameliorare.

Neconformitățile identificate la funcțiile și compartimentele implicate în procesul de proiectare se tratează prin analizarea cauzelor, stabilirea responsabilităților și reluarea fazei de proiectare. În cazul unor neconformități majore, incompatibile cu reglementările

aplicabile, tratarea acestora poate duce la suspendarea acțiunii de proiectare și refacerea acesteia când condițiile care generează neconformitatea au fost tratate corespunzător.

UTCB are procedurate activitățile de audit, de identificare și de tratare a neconformităților care se derulează conform procedurilor **PG-06 și PG-07**.

UTCB întreprinde acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităților pentru a se preveni repetarea acestora. Acțiunile corective sunt adaptate efectelor neconformităților constatate.

Procedura de identificare și evaluare a produsului neconform, cod **PG-07** definește cerințele pentru:

- a) analizarea neconformităților, a reclamațiilor clienților (se înregistrează într-un registru electronic toate sugestiile și reclamațiile și sunt menținute înregistrări privind rezolvarea lor),
- b) determinarea cauzelor neconformităților,
- c) evaluarea necesității de acțiuni pentru a se asigura că neconformitățile nu se vor repeta,
- d) determinarea și implementarea acțiunilor necesare. Orice acțiune corectivă întreprinsă trebuie să fie proporțională cu mărimea / importanța problemei și cu impactul de mediu / factor de risc,
- e) înregistrările rezultatelor acțiunilor întreprinse
- f) analizarea acțiunilor corective întreprinse.

Semnificația problemelor referitoare la calitate, la protecția mediului este evaluată având în vedere impactul potențial asupra unor aspecte cum sunt: costurile de procesare, costurile relative la calitate, nivelul calității lucrărilor, inclusiv performanța, fiabilitatea, siguranța, impactul asupra mediului, imaginea firmei, satisfacerea clientului.

Se determină baza cauzelor înainte de a se planifica acțiunea corectivă.

Soluțiile de rezolvare pot include modificări ale instalațiilor, materialelor, proceselor, metodelor de lucru, ale documentelor și înregistrărilor SMI, ale programelor de instruire.

Controlul produsului neconform

UTCB asigură că proiectul sau serviciul care nu este conform cu cerințele este identificat și controlat, pentru a preveni utilizarea sau livrarea sa neintenționată. Modul de tratare, responsabilitățile adecvate și autoritatea privind controlul produsului (proiectul sau serviciul) neconform sunt definite în procedura "Controlul produsului neconform" (PG-07).

Produsele neconforme trebuie examinate pentru a putea evalua natura neconformității și cauzele care au generat-o.

Categoria în care produsul neconform se înscrie este determinată de analiza (examinarea) făcută de comisia de tratare a neconformităților.

Tratarea neconformităților este diferită în funcție de natura produsului neconform.

Înregistrările privind produsele neconforme sunt analizate periodic de CMC și DCMC. Rezultatele analizelor sunt prezentate în ședințele efectuate de management.

10.3/10.3 Îmbunătățire continuă

Îmbunătățirea continuă este unul din principiile de bază a managementului integrat aplicat de UTCB și vizează îmbunătățirea permanentă a performanțelor universității și a calității produselor și serviciilor livrate.

UTCB acționează pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMI prin utilizarea unor politici ale calității și mediului în scopul îndeplinirii obiectivelor calității și mediului. Analizele periodice efectuate de management asupra rezultatelor auditurilor, și asupra datelor de măsurare conduc la acțiunile pentru tratarea riscurilor și oportunităților. Acțiunile pot avea ca rezultat modificarea proiectelor și proceselor și chiar a sistemului de management integrat.

UTCB urmărește să-și îmbunătățească în permanență eficacitatea SMI prin utilizarea politicii în domeniul calității și mediului, a obiectivelor sistemului de management integrat (calitate – mediu), a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților și a analizei efectuate de management.

Ținta îmbunătățirii continue a SMI este de a spori probabilitatea de creștere a satisfacției clienților și a altor părți interesate.

Măsurile luate în vederea îmbunătățirii includ următoarele:

- a) analiza și evaluarea situației existente pentru identificarea domeniilor care necesită îmbunătățiri;
- b) stabilirea obiectivelor îmbunătățirii;
- c) căutarea de soluții posibile pentru atingerea obiectivelor;
- d) evaluarea acestor soluții și efectuarea unei selecții;
- e) implementarea soluției selectate;
- f) măsurarea, verificarea, analizarea și evaluarea rezultatelor implementării pentru a se stabili dacă obiectivele au fost realizate;
- g) oficializarea modificărilor.

Rezultatele sunt analizate dacă este necesar pentru a se stabili viitoare condiții favorabile îmbunătățirii. În acest mod, îmbunătățirea este o activitate continuă. Feedback-ul de la clienți și de la alte părți interesate, auditurile și analiza SMI pot fi de asemenea utilizate pentru identificarea condițiilor favorabile îmbunătățirii.

11/11 FIȘE DE ÎNREGISTRARE

Nu sunt înregistrări ale calității specifice manualului sistemului de management integrat.

12/12 DISTRIBUIRE

Prezentul Manual SMI se distribuie conform listei de difuzare.

13/13 MODIFICĂRI

Orice modificare a prezentului document al SMI se face conform procedurilor PG-01 și PO-01 și se înscrie în Evidența modificărilor documentului.

14/14 ANEXE

Anexa 1 – Interacțiunea proceselor din cadrul UTCB

Anexa 2 – Organigrama UTCB

Anexa 3 – Fișa de evidența a modificărilor și revizuirilor documentului

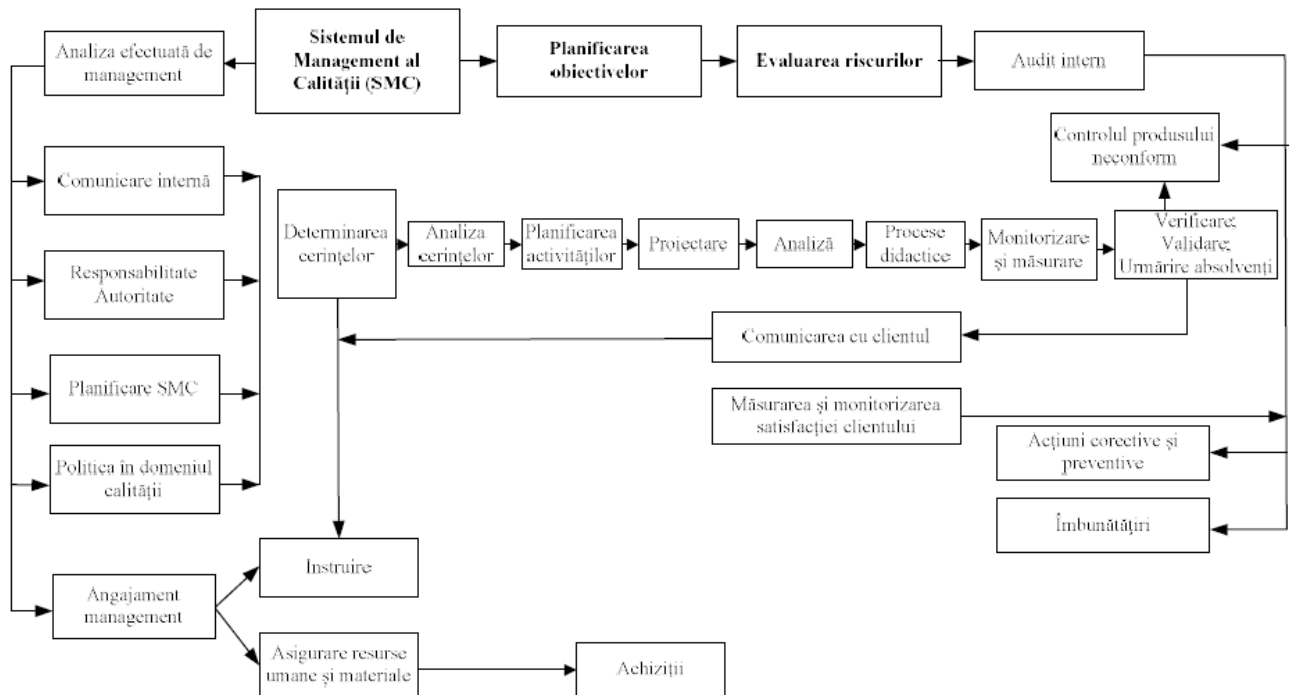
Anexa 4 – Lista de Difuzare a documentului

Anexa 5 – Politica în domeniul calității și mediului

Anexa 6 – Obiectivele Sistemului de Management Integrat (Calitate-Mediu)

ANEXA 1

INTERACȚIUNEA PROCESELOR DIN CADRUL UTCB



ORGANIGRAMA UTCB

ANEXA 3**FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR DOCUMENTULUI**

Nr. Crt.	Ediția/ Revizia	Motivul Modificării	Data Difuzării
1	6/0	Elaborare Ediție Nouă, cu includerea aspectelor solicitate de noile standarde SR EN ISO 9001 și SR EN ISO 140001	Ianuarie 2023
2			
3			
4			
5			

Persoana care a realizat ultima modificare/revizuire în fișă:

- Nume prenume:
- Funcție:
- Data Modificării/ Revizuirii
- Semnătura:

ANEXA 4

LISTA DE DIFUZARE A DOCUMENTULUI

Nr. Crt.	Nume și Prenume	Funcția în cadrul UTCB	Data Difuzării	Semnătura
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				

ANEXA 5

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ȘI MEDIULUI

Satisfacția clientului, asigurarea calității proiectelor/serviciilor/produselor și protecția mediului sunt strâns legate de strategia de dezvoltare a **UTCB**, pentru activitățile specifice derulate.

Managementul la cel mai înalt nivel a implementat și menține un sistem de management integrat calitate – mediu, în conformitate cu standardele de referință SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015, pentru activitatea specifică desfășurată de **UTCB**.

Pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor organizației ne propunem următoarele obiective generale:

- Menținerea și îmbunătățirea continuă a nivelului satisfacției clienților și partenerilor noștri față de serviciile și produsele realizate (produse livrate, lucrări executate, servicii prestate etc);
- Asigurarea de resurse corespunzătoare pentru procese optime;
- Asigurarea nevoilor de instruire și conștientizare a întregului personal privind cerințele clienților, calitatea, probleme de mediu;
- Întărirea imaginii organizației și reducerea impactului asupra mediului înconjurător produs de activitățile desfășurate de organizație, prin îndeplinirea cerințelor referitoare la protecția mediului, ale legislației în vigoare și ale conformității cu standardele de referință;
- Respectarea și aplicarea legislației aplicabile activității organizației în domeniul calității și protecției mediului, pentru stabilirea măsurilor tehnico - organizatorice conform condițiilor de muncă și factorilor de risc;
- Evaluarea și controlul riscurilor de accidentări și îmbolnăviri profesionale și informarea personalului cu privire la riscurile la care este expus în cadrul activităților desfășurate.

Managementul sistemului de management integrat (calitate – mediu) aparține strategiei de bază a **UTCB**.

În calitate de Rector, mă angajez să asigur resursele necesare pentru certificarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat.

Întregul personal este obligat să sprijine factorii desemnați cu menținerea și îmbunătățirea continuă a SMI, să respecte prevederile lui, precum și să contribuie la îmbunătățirea lui permanentă.

Data:
Ianuarie 2023

Rector,
Prof.univ.ing. Radu Sorin
VĂCĂREANU

ANEXA 6

OBIECTIVELE SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE-MEDIU)

Obiectivele generale ale calității în Universitatea Tehnică de Construcții București

Obiectivele generale ale UTCB, stabilite pe termen mediu prin strategia aprobată de Senatul universității, în acord cu strategia ARACIS sunt următoarele:

- Utilizarea unor sisteme noi pentru îmbunătățirea continuă a calității proceselor educaționale și de cercetare în UTCB;
- Utilizarea de metode și instrumente adecvate pentru îndeplinirea criteriilor stabilite în Metodologia ARACIS;
- Continuarea promovării profesionale și susținute a ofertei educaționale a UTCB prin folosirea mediului virtual cu impact major asupra candidaților, punând accent pe oportunitățile de angajare, pe exemple de realizări și împliniri remarcabile ale absolvenților și pe potențialul social și cultural al Bucureștiului;
- Îmbunătățirea performanțelor profesionale prin evaluarea, autoevaluarea și ierarhizarea anuală a cadrelor didactice, pe baza unor criterii de evaluare de maximă exigență;
- Îmbunătățirea calității programelor de studii și a programelor analitice prin evaluarea periodică a acestora, pe baza unor criterii de evaluare interne și internaționale;
- Îmbunătățirea calității managementului instituțional;
- Creșterea nivelului de satisfacție a tuturor angajaților prin îmbunătățirea condițiilor de desfășurare a activităților, prin stabilirea unui sistem modern de ierarhizare, prin corelarea volumului și calității activităților și competențelor cu nivelul de retribuire etc.;
- Realizarea unui sistem modern de diseminare și comunicațional cu toate părțile implicate (societate, mediu academic, autorități, studenți, cursanți, doctoranzi etc.);
- Creșterea nivelului de pregătire al studenților pentru integrarea acestora în spațiul european și pentru asigurarea compatibilității și comparabilității cu diplomele europene în domeniile de studii din UTCB;
- Dezvoltarea curriculară a modulelor de curs pentru ciclul de licență și a programului de studii de masterat ce vor fi susținute în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS; pregătirea notelor de curs pentru modulele de licență și programul de studii de masterat ce vor fi susținute în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS; pregătirea temelor de cercetare pentru studiile doctorale ce vor fi derulate în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS;
- Stimularea efectuării stagiilor în cadrul mobilităților fizice, virtuale și mixte din programul ERASMUS+, cu precădere către universitățile din EU-CONEXUS și extinderea sistemului de dublă diplomă cu universități de prestigiu;
- Urmărirea permanentă a procesului de reacreditare a programelor de studii;
- Asigurarea premiselor necesare pentru desfășurarea de activități de cercetare în colective transnaționale în cadrul Universității Europene EU-CONEXUS;
- Dezvoltarea de instrumente și competențe pentru activitatea de cercetare prin proiecte finanțate din Fondul de Dezvoltare Instituțională;
- Crearea și instituționalizarea de parteneriate puternice cu universități, institute de cercetare, companii și societăți comerciale și clustere inovatoare puternic sprijinite și motivate de industrie pentru participarea la competiții de finanțare a cercetării;
- Întărirea legăturilor universității cu (i) administrația centrală și locală, (ii) industria de construcții, (iii) asociațiile profesionale, (iv) asociațiile neguvernamentale, și (v) mass-media;
- Diversificarea ofertei de servicii specializate de CDI oferite industriei și mediului economic;
- Promovarea infrastructurii și a serviciilor de cercetare oferite de UTCB prin intermediul portalului “Registrul Național al Infrastructurilor de Cercetare” (ERRIS – Engage in the Romanian Research Infrastructures System);

- Stimularea organizării conferințelor internaționale și a celor naționale cu participare internațională;
 - Dezvoltarea unei culturi a feedback-ului din partea studenților cu privire la activitatea de predare și a modului în care sunt evaluați de către cadrele didactice;
 - Analiza regulamentelor interne ale universității care fac referire la drepturile studenților și armonizarea permanentă a acestora cu legislația națională; întărirea reprezentării studenților în cadrul comisiilor pentru burse, cazări și tabere studențești
 - Integrarea campusurilor UTCB în Smart Campus EU-CONEXUS; integrarea activităților culturale și sportive ale studenților UTCB în cele ale CONEXUS-EU
 - Sprijinirea activităților dezvoltate și implementate de Societatea Antreprenorială Studențească (SAS); facilitarea legăturilor dintre SAS și mediul privat prin Consiliul Consultativ al UTCB; considerarea posibilității de a obține credite suplimentare pentru studenții care implementează proiecte în cadrul SAS, credite care să fie incluse în suplimentul la diplomă; organizarea de concursuri semestriale de proiecte prin care să fie premiate ideile inovative ale studenților din sfera antreprenoriatului;
 - Implementarea unui sistem de urmărire (monitorizare) a capacității de angajare a absolvenților;
 - Înființarea și gestionarea unei baze de date și informații privind evaluarea și asigurarea instituțională a calității;
 - Perfecționarea sistemului de credite transferabile, inclusiv în cadrul studiilor doctorale;
 - Perfecționarea continuă a cadrelor didactice prin studii externe sau prin activități de cercetare, consultanță, sau colaborări cu unități administrative sau de producție;
 - Creșterea informatizării procesului didactic prin dotarea sălilor de curs, comunicarea informatică cu studenții și cursanții, prezentarea on-line a cursurilor etc.;
 - Dotarea laboratoarelor de cercetare și a celor didactice în vederea actualizării nivelului de cunoștințe a studenților și a nivelului cercetărilor din cadrul UTCB;
 - Asigurarea perfecționării în domeniile UTCB prin studii de master, studii postuniversitare, studii doctorale la un nivel științific ridicat pentru a putea concura pe piața internă și europeană;
 - Conceperea și implementarea unui sistem de management integrat (calitate - mediu) pentru procesul didactic și administrativ;
- Actualizarea și îmbunătățirea sistemului de management integrat pentru procesul de cercetare-dezvoltare.

Obiective generale în domeniul protecției mediului

Obiectivele generale ale UTCB în domeniul protecției mediului sunt următoarele:

- Aplicarea măsurilor adecvate pentru limitarea impacturilor negative asupra mediului;
 - Îmbunătățirea activităților specifice pentru a reduce deșeurile rezultate;
 - Asigurarea unei gestiuni adecvate a deșeurilor și colectarea selectivă a deșeurilor ce pot fi reutilizate;
 - Conștientizarea și instuirea continuă a întregului personal privind responsabilitățile în domeniul protecției mediului;
 - Conformarea cu legislația în vigoare, cu reglementările de mediu aplicabile activităților desfășurate și cu alte cerințe aplicabile UTCB.
- UTCB își propune realizarea obiectivelor propuse prin:
- Menținerea de proceduri adecvate privind identificarea aspectelor semnificative de mediu și ținerea acestora sub control, precum și actualizarea înregistrărilor cerințelor legale pentru protecția mediului.
 - Completarea și perfecționarea continuă sistemului de management integrat (calitate-mediu).

- Alocarea de resurse materiale și umane, pentru asigurarea protecției mediului și menținerea parametrilor mediului înconjurător în limitele legale.
- Identificarea nevoilor de instruire a personalului și instruirea continuă a personalului.
- Asigurarea resurselor pentru colectarea selectivă a deșeurilor.
- Includerea în activitățile didactice a informațiilor de conștientizare a impactului asupra mediului.
- Analiza anuală a aspectelor de mediu ce pot fi influențate de activitatea UTCB.

Obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) se referă în principal la:

- Creșterea satisfacției clienților în condițiile respectării legislației în vigoare și a celorlalte reglementări pentru protecția mediului;
- Îmbunătățirea continuă a sistemului calitativ al proceselor/serviciilor prin prevenirea neconformităților, inclusiv acelea care pot avea impact asupra mediului;
- Instruirea și calificarea personalului;
- Garantarea drepturilor de bază ale angajaților, în conformitate cu legislația specific aplicabilă;
- Implicarea părților interesate / furnizorilor externi în procesul de comunicare și consultare specifică;
- Menținerea certificării sistemului de management integrat.

Obiectivele sistemului de management integrat (calitate – mediu) sunt în concordanță cu politica în domeniul calității și mediului a organizației, cu angajamentul pentru o continuă îmbunătățire și prevenire a poluării și cu prevederile legale și alte cerințe și sunt posibil măsurabile. Îndeplinirea acestor obiective va avea un impact pozitiv asupra calității serviciilor, a performanțelor financiare ale societății și astfel asupra satisfacției și încrederii părților interesate.