

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 1 / 32

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MMC-UCB

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau a reviziei

Acțiunea	Compartiment	Numele și prenumele	Funcția	Semnătura	Data
Elaborat	CMC	Conf. univ. dr. Adina Milena TĂTAR	Coordonator		08.10.2025
Verificat	Prorector	Prof. univ. dr. Liviu-Marius CÎRȚÎNĂ	Prorector		08.10.2025
Avizat pentru conformitate cu ISO 9001: 2015	RMC	Prof. univ. dr. Gabriela DOBROTĂ	Președinte comisie		08.10.2025
Avizat	Consiliul de administrație	Prof. univ. dr. ing. Luminița Georgeta POPESCU	Rector		08.10.2025
Aprobat Validat	Birou Senat Senat	Prof. univ. dr. Lucia PALIU-POPA	Președinte Senat		13.10.2025 17.10.2025

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 2 / 32

2. Cuprins

Nr. crt.	Denumire	Pag.
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau a reviziei	1
2.	Cuprins	2
3.	Situația edițiilor și reviziilor Manualului Sistemului de Management al Calității	4
4.	Lista compartimentelor la care se difuzează ediția sau revizia Manualului Sistemului de Management al Calității	4
5.	1. Prezentarea instituției	4
6.	2. Referințe normative și documente de referință	5
7.	3. Definiții și abrevieri	6
8.	4. Contextul instituției	6
9.	4.1. Înțelegerea instituției și a contextului în care aceasta activează	7
10.	4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	7
11.	4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității	8
12.	4.4. Sistemul de management al calității	9
13.	5. Leadership	9
14.	5.1. Leadership și angajament	9
15.	5.1.1. Angajamentul managementului	9
16.	5.1.2. Orientarea către student și către alte părți interesate	10
17.	5.2. Politica	10
18.	5.2.1. Politica în domeniul calității	10
19.	5.2.2. Comunicarea politicii în domeniul calității	10
20.	5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	10
21.	6. Planificare	11
22.	6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	11
23.	6.1.1. Obligații de conformare	11
24.	6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	12
25.	6.2.1. Obiective generale ale calității	12
26.	6.2.2. Planificarea modului de realizare a obiectivelor	13
27.	6.3. Planificarea schimbărilor	13
28.	7. Suport	13
29.	7.1. Resurse	13
30.	7.1.1. Generalități	13
31.	7.1.2. Personal	14
32.	7.1.3. Infrastructura	14
33.	7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor	14
34.	7.1.5. Cunoștințe organizaționale	14
35.	7.2. Competența	14
36.	7.3. Conștientizarea	15
37.	7.4. Comunicarea	15
38.	7.5. Informații documentate	16
39.	7.5.1. Generalități	16
40.	7.5.2. Creare și actualizare	16
41.	7.5.3. Controlul informațiilor documentate	18

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 3 / 32

42.	7.5.3.1. Controlul documentelor și al datelor	18
43.	7.5.3.2. Controlul înregistrărilor	18
44.	8. Operare	19
45.	8.1. Planificarea și controlul operațional	19
46.	8.2. Controlul pentru produse și servicii	19
47.	8.2.1. Comunicarea cu beneficiarul	19
48.	8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	19
49.	8.2.3. Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	20
50.	8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii	20
51.	8.3. Proiectarea. Cercetarea și dezvoltarea produselor și serviciilor	20
52.	8.3.1. Generalități	20
53.	8.3.2. Planificarea cercetării-dezvoltării	20
54.	8.3.3. Elemente de intrare ale cercetării-dezvoltării	21
55.	8.3.4. Controale ale cercetării-dezvoltării	21
56.	8.3.5. Elemente de ieșire ale cercetării-dezvoltării	21
57.	8.3.6. Modificări ale cercetării-dezvoltării	21
58.	8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	22
59.	8.4.1. Generalități	22
60.	8.4.2. Tipul și amploarea controlului	22
61.	8.4.3. Informații pentru furnizorii externi	23
62.	8.5. Furnizare de servicii	23
63.	8.5.1. Controlul procesului de furnizare de servicii	23
64.	8.5.2. Identificare și trasabilitate	23
65.	8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	24
66.	8.5.4. Păstrare	24
67.	8.5.5. Activități post-livrare	24
68.	8.5.6. Controlul modificărilor	24
69.	8.6. Eliberarea produselor și serviciilor	24
70.	8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme	24
71.	9. Evaluarea performanței	25
72.	9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	25
73.	9.1.1. Generalități	25
74.	9.1.2. Satisfacția beneficiarului	25
75.	9.1.3. Analiza și evaluarea	25
76.	9.2. Audit intern	25
77.	9.3. Analiza efectuată de management	26
78.	9.3.1. Generalități	26
79.	9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	26
80.	9.3.3. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	27
81.	10. Îmbunătățire	27
82.	10.1. Generalități	27
83.	10.2. Neconformitate și acțiune corectivă	27
84.	10.3. Îmbunătățire continuă	28
85.	11. Dispoziții finale	28
86.	12. Anexe	28

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 4 / 32

3. Situația edițiilor și reviziilor Manualului Sistemului de Management al Calității

Nr. crt.	Elaborare sau revizie	Temeiul	Data intrării în vigoare	Document aprobare
1.	Elaborare ediție inițială	SR EN ISO 9001:2015	17.10.2025	Hotărârea Biroului Senatului nr. 5/13.10.2025, validată prin Hotărârea Senatului nr. 14/17.10.2025

4. Lista compartimentelor la care se difuzează ediția sau revizia Manualului Sistemului de Management al Calității

Nr. crt.	Scopul difuzării	Compartiment	Nume și prenume/Funcția
1.	Aplicare	Toate structurile/compartimentele Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu, conform organigramei în vigoare	Conducători structuri/compartimente
2.	Informare	Consiliul de Administrație Senat	Rector Președinte Senat
3.	Coordonare, control	Compartimentul pentru Managementul Calității	Coordonator
4.	Arhivare	Secretariat Comisie de monitorizare	Secretar

1. Prezentarea instituției

Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu (UCB) a fost înființată în anul 1992, conform Hotărârii Guvernului României nr. 288/01.06.1992 publicată în Monitorul Oficial Nr. 135/1992 Partea I, prin reorganizarea secțiilor de Subingineri ale Universității din Craiova, specializările „Centrale Termoelectrice” și „Utilaje pentru Industria Materialelor de Construcții” care funcționau în Târgu Jiu încă din anul universitar 1972-1973, precum și a celor două secții de ingineri, specializările „Centrale Termoelectrice” și „Tehnologia Construcțiilor de Mașini”, care aparțineau Universității din Craiova și funcționau la Târgu Jiu începând cu anul universitar 1991-1992.

La înființare, Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu avea în componența sa două facultăți: Facultatea de Inginerie și Facultatea de Științe. Prin H.G. nr. 741/1997 publicată în Monitorul Oficial nr. 318/1997 s-a desființat Facultatea de Științe a Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu și prin reorganizarea acesteia s-au înființat două noi facultăți: Facultatea de Științe Economice și Facultatea de Științe Juridice și Administrative. Prin H.G. nr. 535/1999 publicată în Monitorul Oficial Nr. 324/1999, Facultatea de Inginerie obține acreditarea pentru specializările Centrale Termoelectrice din profilul Energetic și Tehnologia Construcțiilor de Mașini din profilul Inginerie Industrială.

Prin H.G. nr. 696/2000 publicată în Monitorul Oficial Nr. 397/2000, Facultatea de Științe Juridice și Administrative obține acreditarea specializării Drept, profilul Științe juridice, Facultatea de Științe Economice obține acreditarea pentru specializările Finanțe și Asigurări, Turism și Servicii, din profilul Economic, iar Universitatea „Constantin Brâncuși” Târgu Jiu devine acreditată instituțional, având cinci specializări acreditate. Începând cu anul universitar 2005-2006, prin H.G. 916/2005 publicată în Monitorul Oficial Nr. 766/2005, s-au înființat: Facultatea de Litere și Științe Sociale și Facultatea de Educație Fizică și Sport.

Elemente de identitate

- denumirea: Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu (UCB);
- sediul instituțional: Str. Tineretului, nr. 4, cod poștal 210185, Târgu Jiu, Județul Gorj, România;
- sigla și sigiliul.
- pagina web a Universității este www.utgjiu.ro.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 5 / 32

Istoric instituțional

Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu (UCB) a fost înființată în anul 1992, conform Hotărârii Guvernului României nr. 288/01.06.1992 publicată în Monitorul Oficial Nr. 135/1992 Partea I, prin reorganizarea secțiilor de Subingineri ale Universității din Craiova, specializările „Centrale Termoelectrice” și „Utilaje pentru Industria Materialelor de Construcții” care funcționau în Târgu Jiu încă din anul universitar 1972-1973, precum și a celor două secții de ingineri, specializările „Centrale Termoelectrice” și „Tehnologia Construcțiilor de Mașini”, care aparțineau Universității din Craiova și funcționau la Târgu Jiu începând cu anul universitar 1991-1992. Începând cu anul 1990, UCB se dezvoltă continuu ca instituție universitară multidisciplinară, integrată în spațiul european al învățământului superior.

Structura academică actuală

În prezent, Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu, are 4 facultăți, Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic, Institutul de Cercetare, Dezvoltare și Inovare și Școala Doctorală de Științe Economice.

Misiune, viziune și valori

Misiunea Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu este de educație și cercetare și presupune organizarea activităților de predare, învățare și evaluare, precum și de cercetare, evaluarea misiunii instituției făcându-se după criterii și indicatori naționali/internaționali, cu relevanță academică regională/națională.

Misiunea Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu este de a genera, certifica și transfera cunoaștere, prin:

- formarea inițială și continuă de tip universitar și postuniversitar, în scopul dezvoltării profesionale și personale a studenților, studenților-doctoranzi și cursanților, precum și în vederea inserției pe piața muncii a absolvenților și satisfacerii nevoii de competență a mediului socioeconomic;
- cercetarea științifică, dezvoltarea, inovarea și transferul tehnologic, prin creația individuală și colectivă, relevante pentru progresul cunoașterii și mediul socioeconomic;
- implicarea în comunitate, prin desfășurarea unor activități comune în beneficiul instituției de învățământ superior și al mediului social, economic și cultural.

În cadrul evaluării instituționale realizate de ARACIS în anul 2025, Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu a obținut calificativul maxim: „Grad de încredere ridicat”.

2. Referințe normative 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/IEC 17000:2020 „Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale”;
- ✓ SR EN ISO 19011:2018 „Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management”;
- ✓ SR ISO/TR 10013:2011 „Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității”;
- ✓ SR EN ISO 9004:2018 „Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil”;
- ✓ Legea nr. 199/2023 - Legea învățământului superior, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Hotărârea nr. 962/2024 privind aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior;

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 6 / 32

- ✓ Carta Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu;
- ✓ Codul de asigurare a calității;
- ✓ Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;
- ✓ Regulament de organizare și funcționare a Compartimentului pentru Managementul Calității.

3. Definiții și abrevieri

Definițiile generale referitoare la calitate, aplicabile în cadrul prezentului document, sunt conform SR EN ISO 9000:2015.

Definiții:

Evaluare – activitate de bază a managementului resurselor umane desfășurată în vederea determinării gradului în care angajații unei organizații îndeplinesc eficient sarcinile sau responsabilitățile ce le revin.

Calitate – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele;

Abrevieri:

UCB – Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu;

MMC-UCB – Manualul Sistemului de Management al Calității-Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu

DPPD – Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic;

CA – Consiliul de Administrație;

CMC – Compartimentul pentru Managementul Calității;

CEAC – Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;

CAI – Corpul Auditorilor Interni;

RAC – Responsabil cu Asigurarea Calității;

ARACIS – Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior;

SR EN ISO – Standard Roman (SR) identic cu Standardul European (EN) care este identic cu Standardul Internațional (ISO);

SMC – Sistemul de Management al Calității;

RMC – Responsabil cu sistemul de management al calității;

SSM – Sănătate și securitate în muncă;

SU – Situații de urgență;

PS – Procedură de sistem;

PG – Procedură generală;

PO – Procedură operațională;

R – Regulament.

4. Contextul instituției

Generalități

Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu este instituție de sine stătătoare și funcționează în coordonarea Ministerului Educației și Cercetării – autoritate centrală de specialitate, cu respectarea principiilor autonomiei universitare, libertății academice și răspunderii publice. Spațiul universitar este inviolabil. Accesul în spațiul universitar este permis numai în condițiile stabilite prin lege și prin Carta universitară.

Independență, imparțialitate, integritate

Autonomia universitară este garantată prin Constituție și consacrată prin lege.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 7 / 32

Autonomia universitară reprezintă dreptul comunității academice de a-și stabili viziunea și misiunea proprie, strategia instituțională, structura, activitățile, organizarea și funcționarea proprie, gestionarea resurselor și asumarea răspunderii publice, elaborarea politicilor de personal și politicilor salariale, acordarea distincțiilor, premiilor și stimulentele materiale, cu respectarea legislației în vigoare și a asumării răspunderii publice.

În spațiul universitar, autonomia se manifestă prin competențe și atribuții specifice exercitate la nivelul tuturor structurilor și funcțiilor de conducere.

4.1. Înțelegerea instituției și a contextului în care aceasta activează

Conducerea instituției analizează periodic și determină aspectele interne și externe relevante pentru domeniul său de activitate, informațiile și datele despre mediul de afaceri, despre părțile interesate și așteptările acestora, direcțiile strategice care influențează și afectează capacitatea de a atinge rezultatele intenționate ale sistemului său de management integrat (SM).

Pentru înțelegerea contextului extern sunt luate în considerare aspectele care decurg din mediile: legal, tehnologic, politic, social, cultural și economic, demografic, atât la nivel global cât și la nivel național și local acordând în același timp atenție aspectelor referitoare la valorile, cultura, cunoștințele și performanța instituției.

Astfel, **factorii cu un rol major asupra activității universității** sunt:

- **factori politico-legislativi** care pot influența activitatea instituției:
 - stabilitatea și evoluția mediului politic intern;
 - politica externă a autorităților naționale;
 - modificările legislative.
- **factori economici** cu rol major în activitatea instituției:
 - stabilitatea și conjunctura economică generală – rata inflației, rata șomajului etc;
- **factori socio-culturali** care au o acțiune indirectă dar extrem de importantă pentru activitatea instituției:
 - sănătatea, obiceiurile, normele și valorile;
 - evoluția stilului de viață;
 - atitudinea față de muncă și educație.
- **factori de management** care pot influența activitatea instituției se referă la:
 - capacitate de conducere și organizare;
 - competența;
 - imparțialitate și confidențialitate;
 - capacitate de asumare a răspunderii în rezolvarea situațiilor speciale/critice.

Contextul intern și extern în care instituția funcționează este monitorizat permanent, actualizarea sa fiind realizată și documentată cel puțin odată pe an și ori de câte ori managementul de la cel mai înalt nivel consideră necesar, conform procedurii *cod PG CMC-01 Procedura generală privind Analiza efectuată de management*.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului sau efectului lor potențial, asupra capabilității instituției de a furniza consecvent servicii adecvate, instituția a identificat și analizat:

- părțile interesate relevante pentru SM – organisme de certificare/acreditare abilitate, autorități de reglementare și control, colaboratori, subiecți voluntari, personal propriu, management;
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru SM;
- cerințele – nevoi și așteptări relevante – acestor părți interesate care se transpun în obligații de conformare.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 8 / 32

Contextul intern și extern în care universitatea funcționează și informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante sunt monitorizate și analizate permanent, actualizarea acestora fiind realizată și documentată cel puțin o dată pe an și ori de câte ori managementul de la cel mai înalt nivel consideră necesar, conform procedurii, cod *PG CMC-01 Procedură generală privind Analiza efectuată de management.*

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

Universitatea a dezvoltat, a documentat și a implementat un sistem de management, menține și îmbunătățește permanent eficacitatea acestuia cu respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile în domeniu. Atenția noastră este focalizată în aceeași măsură și asupra respectării și protejării vieții și sănătății angajaților, a subiecților care participă la studii și a persoanelor cu statut de vizitatori, asupra reducerii dimensiunii și impactului activității și serviciilor instituției asupra mediului și resurselor naturale. SM este proiectat pe structura sistemului de management al calității în concordanță cu cerințele SR EN ISO 9001:2015.

La baza definirii și fundamentării SM se află conceptul rețelei de procese. Instituția își exercită funcțiunile prin desfășurarea proceselor, definite în conformitate cu familiile de standarde SR EN ISO 9000.

Orice nouă activitate, identificată pe parcurs, este analizată din punctul de vedere al influenței sale asupra proceselor SM deja definite în cadrul instituției, urmând a fi integrată în structura SM implementată și a fi menținută sub control în același mod ca și procesele existente.

Conformitatea SM cu standardul de referință SR EN ISO 9001:2015, se realizează prin:

- identificarea proceselor SM și aplicarea acestora la nivelul instituției;
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese;
- determinarea criteriilor și metodelor necesare pentru ca operarea și controlul acestor procese, precum și controlul impactului acestora asupra mediului și asupra sănătății și securității în muncă să fie eficiente;
- asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea, măsurarea și monitorizarea acestor procese, a performanței instituției;
- atribuirea responsabilității și autorității pentru procesele SM;
- tratarea riscurilor și oportunităților determinate pentru procesele SM;
- monitorizarea, măsurarea și analizarea acestor procese;
- implementarea acțiunilor necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

DOMENIUL DE APLICARE A SMC:

- **ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR – COD CAEN: 854;**
- **CERCETARE-DEZVOLTARE ÎN ȘTIINȚE UMANISTE ȘI ARTE, JURIDICE, SOCIALE, ȘTIINȚE ADMINISTRATIVE ȘI ALE EDUCAȚIEI, ȘTIINȚE ECONOMICE, ȘTIINȚE INGINEREȘTI, ȘTIINȚE MEDICALE ȘI ȘTIINȚA SPORTULUI ȘI EDUCAȚIEI FIZICE, COD CAEN: 72.**

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 9 / 32

4.4. Sistemul de management al calității

4.4.1. Generalități

Sistemul de Management al Calității implementat în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 descrie procesele și interacțiunea subproceselor, necesare sistemului de management al calității, aplicate în UCB.

La proiectarea sistemului de management al calității s-au luat în considerare: mediul organizațional, schimbările și riscurile asociate aceluiași mediu, cerințele legale și reglementate aplicabile precum și cerințele proprii; obiectivele specifice determinate periodic; mărimea și structura organizațională.

Procesele sistemului de management al calității determinate sunt descrise în proceduri, pentru fiecare proces sunt definite intrările, începutul procesului, activitățile, verificările, deciziile, finalitățile, sfârșitul procesului, descrierea activităților, definirea responsabililor pentru fiecare etapă/pas a procesului și ieșirile.

Procesele necesare SMC și aplicarea acestora în organizație, determinate având în vedere intrările, subprocesele/activitățile sau ansamblul de activități, responsabilii și ieșirile, criteriile, respectiv obiectivele și metodele prin care se asigură ținerea sub control (atunci când este aplicabil) a acestor procese sunt evidențiate în descrierea proceselor.

Sistemul de management al calității implementat asigură demonstrarea capacității UCB de a:

- furniza în mod consecvent produse care să satisfacă cerințele studentului și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- de a crește continuu satisfacția studentului prin aplicarea eficace a SMC, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a SMC;
- asigurarea conformității cu cerințele studentului și cu cerințele legale reglementate aplicabile.

Procesele de proveniență externă sunt: servicii birotică, servicii de telefonie fixă și mobilă, servicii de transport și depozitare a deșeurilor menajere, servicii de salubritate, servicii de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale, audituri interne. Controlul proceselor de proveniență externă se asigură prin contracte și înregistrări ținute sub control.

5. Leadership

5.1. Leadership și angajament

5.1.1. Angajamentul managementului

Managementul de la cel mai înalt nivel, prin acțiuni concertate, stimulează și promovează activ dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a eficacității și performanțelor sale.

Implicarea și angajamentul managementului la cel mai înalt nivel se transpune în următoarele direcții:

- înțelegerea necesităților și așteptărilor actuale și viitoare ale studenților și altor părți interesate referitoare la calitate și comunicarea în cadrul universității a importanței satisfacerii cerințelor studenților și altor părți interesate și a respectării cel puțin a cerințelor legale și cele de reglementare;
- stabilirea obiectivelor calității și promovarea *Politicii în domeniul calității*, în scopul de a crește sensibilizarea, motivarea și implicarea personalului instituției;
- conducerea analizelor efectuate de către management;
- asigurarea disponibilității resurselor necesare implementării și îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității.

Pe baza informațiilor provenite din procesul de monitorizare și măsurare, în cadrul analizei efectuate de management este analizat modul în care este respectat angajamentul managementului, respectiv dacă importanța orientării către student sau alte părți interesate este comunicată în cadrul instituției, dacă politica

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 10 / 32

și obiectivele în domeniul calității sunt adecvate și au fost atinse, dacă au fost alocate resursele necesare implementării și îmbunătățirii continue și a performanței sistemului de management al calității.

5.1.2. Orientarea către student și către alte părți interesate

Cerințele studentului și a altor părți interesate referitoare la produse, servicii, activitatea instituției, precum și la legislația și reglementările aplicabile, sunt identificate în cadrul proceselor referitoare la relația cu beneficiarul (determinarea și analiza cerințelor), iar controlul proceselor ulterioare este menit să asigure satisfacerea acestor cerințe.

Totodată, satisfacția beneficiarilor este permanent monitorizată în cadrul proceselor de măsurare.

5.2. Politica

5.2.1. Politica în domeniul calității

Politica în domeniul calității este definită de Rectorul Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu și documentată prin „**Declarația de politică în domeniul calității**”.

Managementul de la cel mai înalt nivel definește politica de calitate care:

- este adecvată scopului și contextului instituției și susține direcția sa strategică;
- include un angajament explicit privind satisfacerea cerințelor SMC;
- este documentată, implementată, menținută și comunicată întregului personal;
- include un angajament explicit privind îmbunătățirea continuă a eficacității SMC;
- oferă cadrul pentru stabilirea și analizarea obiectivelor generale ale SMC și a obiectivelor specifice pentru fiecare din componentele sistemului în parte;
- este analizată periodic și revizuită pentru a rămâne relevantă și adecvată;
- este disponibilă pentru părțile interesate;
- este conformă cu cerințele legale și de reglementare.

Politica în domeniul calității este implementată și menținută la toate nivelurile instituției prin obiectivele generale și specifice ale calității cuprinse în programele de management și prin documentația sistemului de management al calității.

5.2.2. Comunicarea politicii în domeniul calității

Rectorul se asigură că politica SMC este comunicată și înțeleasă în cadrul UCB prin:

- a) instruirea corespunzătoare a întregului personal cu privire la managementul SMC;
- b) afișarea la locuri relevante din cadrul instituției;
- c) prezentarea ei noilor angajați în cadrul instruirii la angajare;
- d) este pusă la dispoziția tuturor părților interesate, prin afișarea în zonele unde acestea au acces.

Întreg personalul este instruit pentru înțelegerea prevederilor din politica de calitate la toate nivelurile.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Responsabilități

Structura organizatorică a instituției este redată în organigrama prezentată în *Anexa nr. 1* și identifică funcțiile direct responsabile pentru controlul și menținerea sistemului de management al calității, subordonările acestor funcții și tipurile de legături între ele.

Responsabilitățile principalelor funcții implicate în sistemul de management al calității, sunt definite în următoarele documente:

- proceduri și instrucțiuni;
- fișa postului;
- decizii ale conducerii;
- dispoziții scrise ale managementului.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 11 / 32

Principalele responsabilități privind managementul calității ale funcțiunilor care conduc, execută și verifică activitățile care influențează calitatea sunt:

1) Rectorul

Rectorul are următoarele atribuții:

- (1) Realizează managementul și conducerea operativă a universității;
- (2) Încheie contractul de management cu Senatul universitar;
- (3) Negociază și semnează contractul instituțional cu ministerul de resort;
- (4) Propune Senatului universitar, spre aprobare, misiunea, structura și reglementările de funcționare ale Universității;
- (5) Propune spre aprobare Senatului universitar proiectul de buget și raportul privind execuția bugetară;
- (6) Prezintă anual Senatului universitar, în vederea validării, un raport privind starea universității, cel târziu până în prima zi lucrătoare a lunii aprilie a fiecărui an, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, raport care este făcut public pe site-ul universității și este transmis tuturor părților interesate.
- (7) Propune spre aprobare Senatului universitar organizarea, structura, funcționarea și strategia universității, în vederea realizării misiunii și a obiectivelor asumate de aceasta;
- (8) Conduce Consiliul de administrație;
- (9) Rectorul poate delega atribuțiile de reprezentant legal și ordonator de credite, către prorectori sau alte persoane, în baza unei decizii în acest scop;
- (10) Numește și eliberează din funcție personalul didactic și de cercetare, didactic auxiliar și administrativ/nedidactic, cu respectarea legislației în vigoare;
- (11) Dispune înmatricularea și exmatricularea studenților cu respectarea legislației în vigoare și a regulamentelor/metodologiilor/procedurilor UCB din Târgu Jiu;
- (12) Îndeplinește alte atribuții prevăzute în legislație, stabilite de Senatul universitar, cu respectarea contractului de management, a prevederilor prezentei Carte și a legislației în vigoare.

2) Responsabilul cu Sistemul de Management al Calității

- asigură că cerințele referitoare la sistemele de management al calității sunt stabilite, implementate și menținute în instituție;
- raportează managementului la cel mai înalt nivel performanța sistemelor de management al calității pentru analiză și ca bază pentru îmbunătățirea continuă a acestora;
- asigură că este promovată în cadrul instituției conștientizarea referitoare la cerințele de calitate ale beneficiarului, aplicabile instituției;
- asigură interfața cu părți externe în chestiuni legate de sistemul de management al calității.

6. Planificare

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

6.1.1. Obligații de conformare

La planificare s-a luat în calcul contextul economic și social în mijlocul căruia se afla instituția, necesitățile și așteptările părților interesate, s-au determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- * a da asigurări că SMC va da rezultate intenționate în privința calității;
- * a crește efectele dorite/propuse;
- * a preveni sau reduce efectele nedorite, inclusiv ca instituția să fie afectată de condițiile de mediu externe;
- * a realiza îmbunătățirea continuă.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 12 / 32

Riscurile identificate pentru obținerea calității serviciilor prestate și, în general, pentru realizarea obiectivelor calității, sunt descrise în „Registrul riscurilor instituției”.

Aceste procese sunt descrise în procedura *PS CMC-03 Procedura de sistem Evaluare riscuri și stabilire oportunități*.

Pentru tratarea riscurilor sunt posibile următoarele opțiuni:

- evitarea riscurilor;
- asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate;
- eliminarea surselor de risc;
- schimbarea probabilității sau a consecințelor;
- împărțirea riscului (de exemplu prin externalizare) sau menținerea riscului prin decizie informată.

Oportunitățile avute în vedere de conducerea instituției pot conduce la adoptarea de noi practici, lansarea de noi servicii/produse, după caz, dezvoltarea de parteneriate, utilizarea de noi tehnologii/programe etc, pentru a trata necesitățile instituției sau a cerințelor beneficiarilor săi.

Conducerea planifică anual, acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.

RMC, împreună cu responsabilii de proces desemnați integrează și implementează aceste acțiuni în procesele SMC și evaluează la termenele scadente sau cu frecvența stabilită eficacitatea acestor acțiuni.

Organizația planifică:

- acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
- modul în care integrează, implementează și evaluează sistemul de management al calității.

Tratarea riscurilor includ:

- evitarea riscului;
- asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate;
- eliminarea sursei de risc;
- schimbarea probabilităților sau a consecințelor;
- împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

Oportunitățile conduc la adoptarea de noi practici, dezvoltarea de noi programe și parteneriate în funcție de necesitățile beneficiarilor.

6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

6.2.1. Obiective generale ale calității

Sunt stabilite în urma analizelor efectuate de management și sunt documentate în „*Declarația Rectorului privind Politica în domeniul calității*”. Obiectivele specifice ale calității, sunt stabilite pe fiecare funcție și nivel relevante din cadrul UCB, sunt cuantificate și sunt coerente cu politica în domeniul calității.

La stabilirea obiectivelor de calitate, organizația are în vedere:

- cerințele legale și de reglementare în vigoare;
- resursele financiare, materiale și umane;
- punctele de vedere ale părților interesate.

Pentru atingerea obiectivelor în domeniul calității, organizația a stabilit **Programul de dezvoltare a sistemului de control intern managerial al Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu**.

Programul de obiective de calitate include:

- indicatorii de performanță ale serviciilor/proceselor, pentru măsurarea țintelor de calitate;
- cerințe legale și alte cerințe;
- acțiunile necesare pentru realizarea obiectivelor propuse;
- termene intermediare și finale;
- responsabilitățile pe funcții și nivele relevante pentru realizarea acestor acțiuni;
- resursele necesare pentru realizarea obiectivelor.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 13 / 32

6.2.2. Planificarea modului de realizare a obiectivelor

Instituția planifică modul în care își realizează obiectivele referitoare la calitate și determină:

- acțiunile;
- resursele necesare;
- responsabilii;
- termene de finalizare;
- modul în care sunt evaluate rezultatele.

Programele sunt dinamice și flexibile și sunt analizate anual de către conducerea universității pentru a putea fi adaptate corespunzător la schimbările care pot apărea în obiectivele instituției.

6.3. Planificarea schimbărilor se efectuează în mod planificat și are în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integralitatea SMC;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Planificarea sistemului de management al calității

În cadrul organizației, planificarea sistemului de management al calității se bazează pe definirea proceselor necesare pentru îndeplinirea eficace și eficientă a obiectivelor calității și a cerințelor generale ale sistemului de management al calității prevăzute de standardul de referință, în concordanță cu strategia instituției.

Esența activităților de planificare a sistemului de management al calității din cadrul instituției este obținerea satisfacției beneficiarilor și a altor părți interesate referitoare la calitatea angajaților cât și respectarea cerințelor legale și a altor cerințe.

Elementele de intrare ale planificării sistemului de management al calității, includ:

- strategiile instituției;
- obiectivele definite ale calității;

Elementele de ieșire ale planificării sistemului de management al calității definesc procesele de realizare ale serviciului, de asigurare a resurselor, de măsurare și monitorizare a serviciului și caracteristicilor principale a operațiilor, în termeni ca:

- responsabilitate și autoritate pentru activitățile de îmbunătățire a proceselor;
- resursele financiare și infrastructura necesară implementării sistemului de management al calității;
- indicatori pentru evaluarea îmbunătățirii performanțelor instituției referitoare la calitate;
- necesități pentru documentație, inclusiv înregistrări.

Responsabilitatea referitoare la planificarea și menținerea sistemului de management calitate, revine responsabilului sistemului de management al calității.

Managementul la cel mai înalt nivel analizează sistematic elementele de ieșire pentru a se asigura de eficacitatea și eficiența proceselor instituției.

7. Suport

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

Organizația determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC existent.

Adecvarea resurselor este evaluată la desfășurarea analizelor de management, la analizele operative și se ia în considerare:

- capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 14 / 32

Astfel, în fiecare an, prin bugetul de venituri și cheltuieli al organizației, se alocă sumele necesare pentru implementarea politicii de calitate, care privesc:

- dotările moderne, de ultimă generație;
- mediul de lucru, cu îndeplinirea cerințelor de conformitate și securitate;
- asigurarea de materiale și servicii necesare realizării de produse, respectiv furnizării serviciilor organizației.

7.1.2. Personal

Organizația selectează și repartizează personalul astfel încât să se asigure că personalul ce desfășoară activități este competent din punct de vedere al pregătirii profesionale, al instruirii, abilităților și experienței adecvate.

7.1.3. Infrastructura

Infrastructura disponibilă realizării în condiții optime a produselor/serviciilor, este următoarea:

- clădiri, spațiu de lucru și utilități asociate;
- mijloace de transport;
- echipament pentru procese (atât hardware, cât și software);
- servicii suport (cum sunt cele de transport, de comunicare sau sisteme informatice);
- documentație, normative, standarde, reglementări etc.;
- alte servicii/activități suport.

După caz, activitățile de întreținere a infrastructurii sunt asigurate prin mijloace proprii sau servicii prestate de societăți specializate.

7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor

Condițiile pentru desfășurarea muncii sunt analizate pentru fiecare loc de muncă.

La punctele de lucru, sunt asigurate facilități pentru spălarea și igiena corporală, păstrarea obiectelor personale.

Se efectuează controlul medical periodic al angajaților. Pentru activitățile desfășurate, societatea este autorizată să funcționeze din punct de vedere al protecției muncii, protecția mediului, protecția împotriva incendiilor și sănătății publice.

7.1.5. Cunoștințe organizaționale

UCB, în ansamblu nu ar putea funcționa dacă resursa umană nu ar avea cunoștințele organizaționale necesare pentru prestarea serviciilor specifice organizației, conform domeniului de activitate autorizat.

Atunci când sunt abordate necesitățile și tendințele de schimbare sunt luate în considerare cunoștințele curente și se stabilește modul în care se obține sau accesează orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

7.2. Competența

Personalul care se află sub controlul sau/și care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produs/serviciu, are competența necesară din punct de vedere al studiilor, instruirii, experienței și abilităților.

Personalul este selectat în funcție de cerințele postului și angajat pe baza unor evaluări ce au în vedere criteriile bine definite. Criteriile de evaluare a personalului sunt bine definite și se regăsesc ca anexă la fișa postului și contractul individual de muncă.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 15 / 32

7.3. Conștientizarea

Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu se asigură de conștientizarea și crearea de competență pe plan profesional pentru calitatea serviciilor/produselor, proceselor.

Toate categoriile de personal din societate sau care lucrează în numele, sau ce desfășoară activități care influențează calitatea sunt informate și instruite corespunzător.

Întreg personalul organizației, de la toate nivelurile, este conștientizat privind:

- importanța conformității cu politica în domeniul calității, cu procedurile și cerințele sistemului de management al calității;
- prevederile legale și de reglementare în vigoare și consecințele nerespectării lor;
- efectele pozitive aduse calității produselor, prin îmbunătățirea performanței lor individuale;
- atribuțiile, funcțiile și responsabilitățile și importanța acestora privind realizarea conformității cu politicile, procedurile și cerințele sistemelor de management al calității;
- posibile consecințe ale abaterilor de la prevederile documentelor sistemelor de management al calității.

În funcție de necesarul de instruire identificat, sunt alocate resurse pentru efectuarea de cursuri, stagii de pregătire, training, participări la seminarii etc.

Instruirea/calificarea personalului se realizează în interiorul organizației și în exterior prin instituții specializate, evaluându-se cunoștințele dobândite.

Eficacitatea instruirii și conștientizării personalului este analizată periodic, conform *PG CM-02 Procedura generală Competență, instruire și conștientizare* funcție de beneficiile obținute de organizație în urma acestor acțiuni sau a numărului de neconformități datorate unei instruirii necorespunzătoare.

7.4. Comunicarea

Important pentru comunicarea internă în domeniul calității încurajarea comunicării în ambele sensuri;

- înțelegerea și explicarea adecvată a informației;
- prezentarea unui tablou complet al performanței sistemului de management al calității;
- ca informația să fie verificabilă.

Comunicarea internă se realizează între toate nivelurile funcționale ale organizației și este un proces interactiv prin care se primesc și se transmit informații referitoare la:

- politica în domeniul calității;
- obiectivele calității;
- informații referitoare la calitate;
- cerințele legale și de reglementare;
- necesitățile de instruire și rezultatele eficacității instruirii;
- rezultatele auditurilor interne și externe, controalelor operaționale;
- deciziile și măsurile rezultate din analizelor efectuate de management;
- performanța în domeniul calității;
- neconformități/reclamații și acțiuni corective și preventive;
- responsabilitățile și autoritățile pentru implementarea sistemului de management al calității;
- schimbări ale procedurilor și practicilor sistemelor de management al calității;
- oportunități de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității;
- orice alte decizii referitoare la sistemul de management al calității.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 16 / 32

Comunicarea externă

Comunicarea externă constă în primirea, documentarea și transmiterea răspunsului corespunzător la informațiile și cererile pertinente ale părților interesate din exterior referitoare la:

- performanțele sistemului de management al calității.

7.5. Informații documentate

7.5.1. Generalități

În cadrul sistemului de management al calității s-au identificat toate documentele de proveniență internă precum și cele de proveniență externă.

Manualul Sistemului de Management al Calității:

- acoperă și descrie întreaga activitate a organizației;
- dă o vedere generală referitoare la implementarea sistemului de management al calității;
- prezintă politica în domeniul calității, structura organizatorică și responsabilitățile precum și descrierea sumară a procedurilor de sistem utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității;
 - descrie procesele sistemului de management al calității, precum și interacțiunea dintre acestea;
 - este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de managementul calității. Cerințe.
- Ca orice document al sistemului calității, manualul poate fi revizuit, respectiv ajustat și analizat, după cum este necesar.
- Difuzarea acestui manual este asigurată de către RMC. Menținerea lizibilă a manualului este responsabilitatea fiecărui deținător autorizat. Când sunt implementate revizii, se actualizează numărul reviziei secțiunii complet modificate, iar secțiunea revizuită este redifuzată și retrasă revizia perimată. Textul modificat este marcat printr-o linie verticală în partea dreaptă a paginii.

Proceduri de sistem:

- conțin reguli scrise pentru organizarea și desfășurarea activităților și ansamblului de activități din cadrul compartimentelor funcționale care au influență asupra calității;
- se referă la infrastructura sistemului de management al calității, inclusiv la interfețele dintre activități, respectiv compartimente;
- se referă la responsabilități și autoritate delegate;
- definesc documentele utilizate și înregistrările determinate pentru dovedirea efectuării activității sau ansamblului de activități și eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale.

7.5.2. Creare și actualizare

Atunci când sunt create și utilizate informațiile documentate, Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu se asigură că următoarele aspecte sunt adecvate:

- a. identificarea și descrierea (titlul, dată, autor, număr de referință etc.);
- b. formatul (limbă, versiune etc.) și mediul suport (hârtie, electronic);
- c. analizare și aprobare din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

Nivel tactic:

Proceduri de sistem:

- conțin reguli scrise pentru organizarea și desfășurarea activităților și ansamblului de activități din cadrul compartimentelor funcționale care au influență asupra calității mediului;
- se referă la infrastructura sistemului de management al calității, inclusiv la interfețele dintre activități, respectiv compartimente;

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 17 / 32

- se referă la responsabilități și autoritate delegate;
- definesc documentele utilizate și înregistrările determinate pentru dovedirea efectuării activității sau ansamblului de activități și eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale;

În cadrul UCB procedurile se împart în șase categorii, astfel:

- Proceduri de sistem integrate, cod PS, care descriu modul de implementare a Cerințelor standardelor SR EN ISO 9001:2015;
- Proceduri de sistem calitate, cod PG care descriu modul de implementare a cerințelor specifice standardului SR EN ISO 9001:2015.

Nivelul de execuție:

a) Documentele de bază, de proveniență internă, includ:

- instrucțiuni de mediu;
- planuri de monitorizare, de situații de urgență;
- planuri de instruire; plan de desfășurare a auditurilor interne; planuri de mentenanță;
- înregistrări necesare pentru a furniza dovezi ale implementării și menținerii SMC.

Lista documentelor SMC în vigoare este prezentată în *Anexa 3* a MMC-UCB.

b) Documentele de proveniență externă sunt:

- acte legislative (legi, hotărâri și ordonanțe ale Guvernului României, ordine ale miniștrilor, decrete);
- autorizații și acorduri necesare funcționării organizației, încheiate cu autoritățile locale;
- standarde naționale și internaționale;
- prescripții tehnice;
- normative aplicabile;
- publicații și cataloage tehnice;
- regulamente;
- specificații tehnice (furnizori etc.).

Manualul Sistemului de Management al Calității

Manualul Sistemului de Management al Calității, MMC-UCB, este documentul la nivel strategic și asigură o prezentare de ansamblu a sistemului de management al calității implementat.

Acesta include politica în domeniul calității, structura organizatorică și responsabilitățile conducerii, precum și descrierea sumară a procedurilor de sistem utilizate pentru managementul proceselor, activităților din cadrul sistemului de management al calității al UCB.

Manualul Sistemului de Management al Calității este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2015-Sisteme de managementul calității. Cerințe.

Scopul său este de a da posibilitatea personalului organizației și altor persoane interesate să înțeleagă tehnicile și procedurile de bază cerute pentru menținerea standardelor de calitate. Acest nivel al documentației este necesar pentru a da asigurări că organizația obține și furnizează produse și servicii conforme cu specificațiile beneficiarilor, controlând totodată impactul și riscurile asupra activităților, produselor și serviciilor proprii.

Prevederile acestui manual se aplica atât în situațiile contractuale cât și necontractuale, în toate compartimentele UCB. Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de eficacitatea și eficiența prevederilor din Manualul Sistemului de Management al Calității.

Prevederile descrise în acest manual, procedurile de sistem, procedurile specifice SMC, constituie practici obligatorii pentru întregul personal al Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu. Ca orice document al sistemului calității, manualul poate fi revizuit, respectiv ajustat și analizat, după cum este necesar.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 18 / 32

Difuzarea acestui manual este asigurată de către RMC. Menținerea lizibilă a manualului este responsabilitatea fiecărui deținător autorizat. Când sunt implementate revizii, se actualizează numărul reviziei secțiunii complet modificate, iar secțiunea revizuită este redifuzată și retrasă revizia perimată. Textul modificat este marcat printr-o linie verticală în partea dreaptă a paginii.

7.5.3. Controlul informațiilor documentate

7.5.3.1. Controlul documentelor și al datelor

Documentele sistemului de management al calității și cele referitoare la produs/serviciu se mențin sub control în conformitate cu procedura *PS DGA-16 Procedura de sistem privind circuitul documentelor în cadrul Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu*, în vigoare, care precizează documentele și nivelurile de elaborare, verificare, aprobare, difuzare, primire și păstrare ale acestora.

Procedura de control a documentelor detaliază modul și responsabilitățile pentru elaborarea, verificarea și aprobarea documentelor, modul de difuzare, revizuire, păstrare și arhivare a documentelor interne și de proveniență externă determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemelor de management al calității.

Difuzarea documentelor și datelor la locurile de utilizare se efectuează controlat, pe baza listelor de difuzare.

Se asigură totodată retragerea promptă a documentelor și datelor perimate din toate punctele de difuzare pentru a fi protejate împotriva unei utilizări neintenționate și înlocuirea acestora cu ultima revizie valabilă.

Modificările/verificările/aprobările pentru reviziile documentelor și datelor urmează aceeași metodologie ca și pentru documentele inițiale.

Analiza pentru efectuarea modificărilor documentelor și datelor se întemeiază pe informații care sunt puse la dispoziție de entitățile care sunt afectate de conținutul documentelor sau care se găsesc în posesia elaboratorilor. Asupra acestor informații se fac referiri în înregistrările prezentate pentru motivarea modificărilor.

Modificările aduse asupra documentelor și datelor se mențin sub control prin liste de control a edițiilor și reviziilor. Retragerea documentelor și datelor perimate se face prin grija compartimentelor elaboratoare.

Orice document depășit, păstrat în scopuri juridice și/sau pentru informare, este corect identificat și arhivat corespunzător.

Documentația sistemului de management al calității este lizibilă, datată și ușor identificabilă, menținută într-un mod ordonat și arhivată pe o perioadă precizată.

7.5.3.2. Controlul înregistrărilor

Toate înregistrările referitoare la controlul calității produsului, respectiv documentele care furnizează dovezile obiective ale conformității activităților efectuate cu cerințele sistemului de management al calității și ale rezultatelor obținute sunt colectate, indexate, păstrate într-un mod astfel încât să poată fi regăsite cu ușurință și sunt protejate împotriva oricărui risc de deteriorare sau pierdere.

Modul de identificare, păstrare și eliminare a înregistrărilor privitoare la calitate, este prevăzut în procedura *PS DGA-16-Procedura de sistem privind circuitul documentelor în cadrul Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu*, în vigoare.

Toate înregistrările referitoare la calitate sunt lizibile, identificate, și permit regăsirea informațiilor privind activitatea, produsul sau serviciul implicat.

Duratele de păstrare ale înregistrărilor calității sunt determinate și înregistrate.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 19 / 32

8. Operare

8.1. Planificarea și controlul operațional

Etapele planificării cuprind:

- definirea cerințelor și descrierea cerințelor pentru produs/serviciu;
- necesitatea de a stabili procesele și documentele (identificare, listare documente) și alocarea resurselor specifice produsului/serviciului;
- analiza cerințelor specifice și stabilirea proceselor specifice.

Fiecare include:

- Cerințe pentru produs/serviciu;
- Procesele;
- Documentele;
- Resursele specifice;
- Activități de verificare și criterii de acceptare;
- Înregistrări privind procesele serviciul furnizat.

Managementul se preocupă să asigure planificarea SMC, prin delegarea responsabilităților către RMC din cadrul direcțiilor/compartimentelor, astfel încât:

- Să fie îndeplinite cerințele de abordare bazată pe proces;
- Să fie îndeplinite obiectivele calității, prin implementarea programului de management;
- Să fie stabilite cerințele legale și alte cerințe aplicabile activităților;
- Să fie menținută integralitatea SMC în cazul oricăror schimbări planificate și implementate.

Sunt planificate de asemenea:

- Auditurile interne;
- Instruirile profesionale și pentru SMC;
- Investițiile, achizițiile;
- Analizele sistemului de management;
- Obiectivele calității;
- Actualizări ale documentației SMC.

Principalele procese care au loc în activitatea organizației sunt planificate.

Modul în care decurge fiecare activitate/proces, funcțiile implicate, verificările, modul de realizare a trasabilității, înregistrările și documentele care intervin în fiecare etapă, după caz sunt prestabilite.

8.2. Controlul pentru produse și servicii

8.2.1. Comunicarea cu beneficiarul

Pe parcursul derulării contractului, toate cerințele sau eventuale modificări se comunică beneficiarului.

Comunicarea cu beneficiarul include:

- Furnizarea de informații referitoare la serviciile oferite;
- Tratarea cererilor de ofertă, a contractelor, inclusiv a modificărilor acestora;
- Obținerea feedback-ului de la beneficiar referitor la servicii, inclusiv reclamațiile beneficiarului;
- Stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.

Modul de desfășurare a procesului de comunicare cu beneficiarul este detaliat în „Regulamentul privind activitatea profesională a studenților”, în vigoare.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

Atunci când determină cerințele pentru produsele/serviciile ce vor fi oferite beneficiarilor, Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu se asigură că:

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 20 / 32

- a) Cerințele pentru servicii/produse sunt definite, inclusiv cerințele legale și reglementate aplicabile și în același timp și acele cerințe considerate necesare de către organizație;
- b) Organizația își poate respecta declarațiile sale referitoare la serviciile/produsele pe care le oferă.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

8.2.3.1. Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu se asigură permanent că are capacitatea de a satisface cerințele pentru serviciile oferite beneficiarilor. Organizația efectuează o analiză înainte de a se angaja servicii către beneficiari. Analiză care cuprinde:

- a) Cerințele specificate de beneficiar;
- b) Cerințele nespecificate de către beneficiar, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută;
- c) Cerințele specificate de organizație;
- d) Cerințele legale și reglementate aplicabile produselor/serviciilor;
- e) Cerințele din contract care diferă de cele exprimate anterior.

Organizația se asigură că acele cerințe din contract care diferă de cele exprimate anterior au fost rezolvate. Cerințele clientului trebuie confirmate de organizație înainte de acceptare.

Analiza mai are în vedere obiectul contractului, condițiile sale, factorii aleatorii posibili sau eventualele riscuri, informațiile cu caracter confidențial, capacitatea de a satisface cerințele clientului, terminologia utilizată etc. Detalii referitoare la analiza cerințelor referitoare la servicii sunt prezentate în *Regulamentul privind activitatea profesională a studenților*, în vigoare.

8.2.3.2. Organizația păstrează informațiile documentate, după caz, referitoare la rezultatele analizei și orice cerințe referitoare la servicii/produse.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

Atunci când pe parcursul derulării unui contract cerințele referitoare la produs/serviciu se modifică datorită solicitării clientului, se negociază cu clientul și se semnează act adițional, după caz.

Toate contractele sunt analizate ca atare, cu semnătura pe acestea, semnătura reprezentând acceptarea/validarea contractului.

8.3. Proiectarea, cercetarea și dezvoltarea produselor și serviciilor

8.3.1. Generalități

Organizația stabilește, implementează și menține un proces de cercetare și dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor/serviciilor.

8.3.2. Planificarea cercetării-dezvoltării

La determinarea etapelor și controalelor pentru cercetare-dezvoltare organizația ia în considerare:

- a) Natura, durata și complexitatea activităților de cercetare-dezvoltare;
- b) Etapele de proces necesare, inclusiv analize aplicabile ale cercetării-dezvoltării;
- c) Activități necesare de verificare, validare ale cercetării-dezvoltării;
- d) Responsabilității și autoritățile implicate în procesul de cercetare-dezvoltare;
- e) Resurse interne și externe necesare pentru cercetarea-dezvoltarea produselor/serviciilor;
- f) Necesitatea de control al interfețelor între persoanele implicate în procesul de cercetare-dezvoltare;
- g) Necesitatea de implicare a beneficiarilor și utilizatorilor în procesul de cercetare-dezvoltare;
- h) Cerințe pentru furnizarea ulterioară a produselor/serviciilor;
- i) Nivelul de control al procesului de cercetare-dezvoltare așteptat de beneficiari și alte părți interesate;

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 21 / 32

- j) Informații documentate necesare pentru a demonstra că cerințele de cercetare-dezvoltare au fost îndeplinite.

8.3.3. Elemente de intrare ale cercetării-dezvoltării

Organizația determină cerințele esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care vor face obiectul cercetării-dezvoltării. Organizația are în vedere:

- Cerințe funcționale și de performanță;
- Informații provenite din activități de cercetare-dezvoltare anterioare similare;
- Cerințe legale și reglementate;
- Standarde sau coduri de practică pe care organizația s-a angajat să le implementeze;
- Consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii produselor/serviciilor.

Elementele de intrare sunt adecvate pentru scopurile cercetării-dezvoltării, complete și fără ambiguități. Organizația păstrează informații documentate referitoare la elementele de intrare ale cercetării-dezvoltării. Elementele de intrare ale cercetării-dezvoltării care sunt în conflict sunt rezolvate.

8.3.4. Controale ale cercetării-dezvoltării

Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu aplică controale asupra procesului de cercetare-dezvoltare pentru a se asigura că: rezultatele care urmează să fie obținute sunt definite, sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor cercetării-dezvoltării de a satisface cerințe. În permanență sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire ale cercetării-dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare. Organizația efectuează activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate satisfac cerințele.

Organizația întreprinde toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.

8.3.5. Elemente de ieșire ale cercetării-dezvoltării

UCB se asigură că elementele de ieșire ale cercetării-dezvoltării:

- Satisfac cerințele elementelor de intrare;
- Sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor/serviciilor;
- Includ sau fac referire la cerințe pentru monitorizarea și măsurarea, după caz, și criteriile de acceptare;
- Precizează caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

Organizația păstrează informațiile documentate referitoare la elementele de ieșire ale cercetării-dezvoltării.

8.3.6. Modificări ale cercetării-dezvoltării

Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu identifică, analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior cercetării-dezvoltării produselor sau serviciilor, atât cât este necesar, astfel se asigură că nu există niciun impact negativ asupra conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate referitoare la:

- Modificările cercetării-dezvoltării;
- Rezultatele analizelor;
- Autorizarea modificărilor;
- Acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative;

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 22 / 32

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Organizația asigură aprovizionarea cu produse și materiale necesare desfășurării activității de la furnizori din țară, precum și cu diverse servicii (ex: servicii IT, servicii de transport, servicii de utilități etc.).

În acest sens sunt stabilite criteriile unitare de evaluare a furnizorilor de produse, materiale și servicii. Acestea sunt documentate în procedura specifică *PG CMC-03 Procedura generală Controlul proceselor, produselor și serviciilor din exterior „aprovizionare”*, în vigoare.

Aprovizionarea se face pe bază de contracte/comenzi ferme încheiate cu furnizorii, precum și pe bază de comandă telefonică sau pe mail.

Organizația a dezvoltat și implementat procedura *PG CMC-03 Procedura generală Controlul proceselor, produselor și serviciilor din exterior „aprovizionare”*, în vigoare, în scopul de a defini procesele de aprovizionare și interfețele interne și externe dintre activitățile care asigură ca produsele și serviciile aprovizionate satisfac necesitățile și cerințele organizației precum și pe cele ale părților interesate, după cum sunt specificate în comenzile sau contractele de aprovizionare, astfel încât calitatea produsului finit să nu fie în nici un fel afectată.

Procesul de aprovizionare parcurge de regulă următoarele etape:

- selecția furnizorilor;
- evaluarea și reevaluarea furnizorilor;
- identificarea necesității de aprovizionare;
- întocmirea necesarului de produse aprovizionate
- consultarea listei cu furnizorii agreeți și alegerea furnizorului;
- întocmirea comenzii/contractului de aprovizionare;
- transmiterea comenzii/contractului.

Selectarea furnizorilor se face pe baza criteriilor de evaluare proprii, astfel:

- calitatea produselor furnizate;
- existența unui sistem de management al calității;
- evaluarea experienței anterioare privind relația cu furnizorul;
- evaluarea raportului optim dintre calitate și preț;
- promptitudinea privind livrarea produsului aprovizionat;
- conformitatea produsului/serviciului cu cerințele și/sau reglementările aplicabile – existența produselor certificate.

Pentru fiecare criteriu se acordă puncte care se însumează. Totalul maxim de puncte care poate fi obținut de un furnizor este de 100 puncte; un furnizor poate fi propus spre acceptare dacă întrunește minimum de 80 de puncte.

Furnizorilor li se cere ca la livrarea produselor să furnizeze dovezi ale conformității cu specificațiile.

8.4.2. Tipul și amploarea controlului

Organizația a stabilit măsuri pentru a se asigura că produsul de aprovizionat este descris clar și complet în comanda/cererea de ofertă/contractul de aprovizionare, astfel ca cerințele de calitate să fie înțelese și acceptate de către furnizor și orice omisiune, greșeală sau diferență este clarificată înainte de emiterea documentului de aprovizionare.

Documentele de aprovizionare conțin informații detaliate referitoare la:

- tipul;
- categoria;
- clasa sau o altă identificare precisă cum este un număr de catalog;
- cerințele pentru aprobarea produselor/serviciilor;
- cerințe pentru sistemul de management al calității.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 23 / 32

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Comenzile/contractele de aprovizionare, alte acorduri cu furnizorul extern sunt elaborate de către responsabilii cu procesul de aprovizionare și aprobate de conducere, pentru a se asigura adecvarea lor înainte de comunicare. Astfel, se comunică furnizorilor:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- cerințe pentru produse și servicii, cerințe pentru metode, procese și echipamente și respectiv cerințe pentru eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor (personal calificat);
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- activitățile de verificare sau validare pe care firma sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

Organizația a stabilit și implementat inspecții și activități adecvate care sunt necesare pentru a se asigura faptul că produsul aprovizionat satisface cerințele prevăzute în documentul de aprovizionare.

8.5. Furnizare de servicii

8.5.1. Controlul procesului de furnizare de servicii

Furnizarea de servicii se face planificat, conform procedurilor operaționale, se respectă modalitățile de ținere sub control a procedurilor de producție și furnizare ale serviciilor prestate. Este documentat în procedura modul de programare și urmărirea a fiecărui proces.

Activitățile de realizare a serviciului sunt planificate în condiții controlate prin identificarea resurselor suport, prin identificarea cerințelor referitoare la competențele personalului implicat. Pentru fiecare proces de realizare a serviciului sunt identificate și planificate etapele de execuție, termene de realizare, resurse și echipamentele necesare.

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

Sistemul de management al calității prevede proceduri și instrucțiuni pentru planificarea, pregătirea, realizarea și controlul proceselor de realizare a serviciilor.

Eficacitatea sistemului de control al proceselor de realizare a serviciului aplicat se bazează pe următoarele criterii de prevenție: definirea, planificarea, aplicarea și verificarea intervențiilor (acțiunilor corective/preventive) necesare depășirii criticităților identificate.

Definirea și planificarea controalelor înainte de a furniza serviciul, punând la dispoziție documentația corespunzătoare și instrucțiunile specifice adecvate.

Punerea la dispoziție și distribuirea procedurilor și a regulilor – care se referă la documentația de proces – care țin sub control cazurile de apariție a neconformităților.

Verificarea obținerii și a menținerii la niveluri satisfăcătoare a capacității procesului, la nivelurile cerute de către beneficiar.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Între UCB și partenerii săi de afaceri, se încheie inițial un contract. Prin acest contract, organizația se angajează să efectueze anumite servicii către beneficiar.

Aceste contracte, sunt încheiate de către Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației, un exemplar rămânând la societatea noastră iar al doilea exemplar mergând la beneficiar.

Aceste servicii trebuie efectuate conform datelor din contract.

Identificarea și trasabilitatea este un aspect important avut în vedere de către UCB prin implementarea unui sistem adecvat de urmărirea atât a documentelor (printr-o codificare judicioasă și o monitorizare constantă a circuitului lor), cât și a produselor, echipamentelor, serviciilor aprovizionate și/sau utilizate în realizarea serviciilor.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 24 / 32

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

În acest caz, cerința se aplică pentru clienții și furnizori care preiau produsele comandate mai târziu decât a fost stabilit în contract/comandă.

În acest sens personalul operator implicat se preocupă de păstrarea în bune condiții a produselor care aparțin clienților sau furnizorilor externi, de protejarea acestora, inventarierea periodică atunci când contractele/comenzile se întind pe mai mulți ani și respectiv de semnalarea apariției unor situații care pot afecta conformitatea.

8.5.4. Păstrare

În cazul în care este necesară depozitarea sau măsuri speciale privind livrarea și transportul produselor furnizate de organizație, se iau următoarele măsuri:

- se identifică produsele;
- se împachetează corespunzător;
- se depozitează și păstrează în condițiile specificate în documentație pentru a menține conformitatea cu cerințele;
- se instruește corespunzător personalul implicat.

Această cerință este descrisă în procedura *PG CMC-03 Procedura generală Controlul proceselor, produselor și serviciilor din exterior „aprovizionare”*, în vigoare.

8.5.5. Activități post-livrare

Aceste activități sunt prevăzute în contractul de furnizare a serviciului, deoarece firma este interesată de continuitatea afacerii prin asistarea clientului pe perioada de garanție asigurată la produsele/serviciile furnizate.

La determinarea amplitudinii activităților post-livrare se ia în considerare următoarele:

- cerințele legale și reglementare;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor și serviciilor sale;
- feed-back-ul de la clienți.

8.5.6. Controlul modificărilor

Modificările ce se impun cu privire la rezultatele produsului realizat/serviciului furnizat, de exemplu la primirea unei reclamații de la client sau a „Chestionarului de satisfacție” sunt analizate de către conducere și RMC.

Sunt păstrate informații documentate care să ateste rezultatele analizării modificărilor, persoana care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză, de exemplu sub forma de „Fișa de modificări a documentației SMP”.

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor

Autorizarea livrării produselor organizației se face cu aprobare din partea Rectorului.

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele aplicabile, ca urmare a semnalării de nereguli la eliberarea produsului, a semnalării din partea clientului etc. Sunt identificate pentru a preveni utilizarea sau livrarea neintenționată și apoi tratate în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- corecție;
- izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- informarea clientului;
- obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 25 / 32

9. Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

Scopul intern al sistemului de management al calității este de a îmbunătăți procesele, ceea ce duce la obținerea de beneficii pentru organizație, cum ar fi: creșterea satisfacției beneficiarilor și salariaților, relații bune cu părțile interesate, facilități în obținerea autorizațiilor și a creditelor bancare, reducerea riscurilor ecologice, reducerea riscurilor de accidentare etc.

UCB urmărește îmbunătățirea continuă și eficacitatea sistemului de management al calității, prin:

- obiectivele calității;
- rezultatele auditurilor interne/externe;
- analiza datelor folosind tehnici statistice;
- acțiuni preventive și corective;
- analize efectuate de management.

9.1.2. Satisfacția beneficiarului

Îndeplinirea cerințelor beneficiarului și satisfacția deplină constituie unul din obiectivele fiecărui angajat al organizației. Pentru identificarea necesităților beneficiarului și monitorizarea acestei activități se efectuează următoarele acțiuni:

- studii referitoare la satisfacția clienților, prin chestionarea și monitorizarea permanentă a beneficiarului privind gradul de îndeplinire a cerințelor;
- analiza tuturor datelor referitoare la calitatea serviciilor;
- aprecieri referitoare la derularea în ansamblu a contractului;
- dispunerea de măsuri pentru înlăturarea deficiențelor care generează insatisfacția beneficiarului;
- testarea pieței, analiza concurenței.

9.1.3. Analiza și evaluarea

Datele sunt colectate și analizate corespunzător, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea SMC și pentru a le evalua și promova îmbunătățirea continuă a SMC. În analiză intră și date generate de activitatea de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante. Analiza datelor acoperă informații despre :

- conformitatea produselor/serviciilor;
- gradul de satisfacție a beneficiarului;
- performanța și eficacitatea SMC;
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățire pentru SMC, conform procedurii *PL-107 Procedura privind evaluarea satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional*, în vigoare.

Se desfășoară analize curente, în cadrul ședințelor operative periodice, dar și analize ample, care se concretizează în întocmirea *Raport privind evaluarea și asigurarea calității în Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu*.

9.2. Audit intern

Auditurile interne sunt acțiuni de evaluare a sistemului de management al calității, pentru:

- a determina dacă sistemul este conform cu dispozițiile convenite pentru managementul calității, conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015, cu cerințele sistemului de management al calității de către organizație;
- a determina dacă sistemul de management este implementat corespunzător și menținut;
- a furniza conducerii organizației informații referitoare la rezultatele auditurilor.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 26 / 32

Auditurile interne sunt planificate, obiective și imparțiale și se desfășoară conform prevederii procedurii *PS CMC-01 Procedura de sistem Auditul intern*, în vigoare, care definește criteriile de audit, domeniul de aplicare, frecvența și metodele auditului, precum și responsabilitățile și cerințele pentru planificarea și efectuarea auditurilor, pentru stabilirea înregistrărilor și raportarea rezultatelor.

Auditurile se desfășoară anual și sunt cuprinse în programul anual de audit aprobat de Directorul General. La programarea auditurilor se ține cont de importanța, din punct de vedere a impactului asupra calității activității care urmează să fie auditată și de rezultatele auditurilor precedente și se asigură ca fiecare element al sistemului pe fiecare sector din societate a cărei activitate să fie evaluată cel puțin o dată pe an. Pot fi executate audituri suplimentare ca urmare a unor situații specifice de schimbare și performanță.

Auditurile sunt efectuate de personal calificat, independent, altul decât cel care are responsabilitatea directă pentru activitatea în curs de auditare, selectat pentru a asigura obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit.

Auditul constă în: programarea auditului, pregătirea auditului, efectuarea auditului, documentarea auditului, urmărirea rezultatelor auditului.

Rezultatele auditurilor sunt înregistrate și aduse la cunoștința managementului care are responsabilități în zona auditată. Personalul de conducere din această zonă întreprinde în timp util, fără întârziere nejustificată, orice corecții și acțiuni corective necesare pentru tratarea neconformităților constatate în timpul auditului, ținând cont de cauzele care le-au generat.

Urmărirea implementării și eficacității acțiunilor (corecții și acțiuni corective) se realizează de către reprezentantul managementului pentru calitate și includ verificarea și raportarea acțiunilor întreprinse și rezultatele acestora.

Toate înregistrările referitoare la audit sunt menținute și stau la baza analizelor efectuate de către management.

9.3. Analiza efectuată de management

9.3.1. Generalități

Managementul la cel mai înalt nivel din cadrul organizației analizează anual sistemul de management al calității, pentru a se asigura ca este în continuare corespunzător, adecvat și eficace.

Scopul analizelor efectuate de management este de a evalua oportunitățile de îmbunătățire a sistemului de management al calității, necesitățile de schimbare în sistemul de management al calității, inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității, ca urmare a rezultatelor auditurilor, modificării circumstanțelor și a angajamentului de îmbunătățire continuă.

La analizele sistemului de management al calității participă toate funcțiile relevante din cadrul organizației, iar ședințele de analiza sunt prezidate de Responsabilul cu managementul calității, rezultatele fiind înregistrate în procese verbale încheiate.

9.3.2. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

- a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- b) modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru SMC;
- c) informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management (SMC), inclusiv tendințele referitoare la:
 - 1) satisfacția clientului și feedbackul de la părțile interesate;
 - 2) măsura în care au fost îndeplinite obiectivele SMC;
 - 3) performanța proceselor și conformitatea produselor/serviciilor;
 - 4) neconformități și acțiuni corective;
 - 5) rezultatele monitorizării și măsurării;
 - 6) rezultatele auditurilor;
 - 7) performanța furnizorilor externi;

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 27 / 32

- d) adecvarea resurselor;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) oportunitățile de îmbunătățire.

9.3.3. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Includ decizii și activități referitoare la:

- a) oportunități de îmbunătățire;
- b) orice necesități de modificare ale performanțelor SMC;
- c) necesitățile de resurse;
- d) alte elemente ale SMC.

Înregistrările analizei managementului sunt menținute de RMC.

Rezultatele analizelor sunt comunicate prin căi prestabilite, tuturor nivelurilor organizatorice/funțiilor interesate. RMC urmărește modul de implementare a deciziilor și raportează despre acesta în ședința următoare.

În cazuri justificate, solicită Rectorului desfășurarea de analize suplimentare, organizate conform aceleiași proceduri.

Procesul analizei efectuate de management este descris în procedura *PG CMC-01 Procedura generală privind Analiza efectuată de management*, în vigoare.

10. Îmbunătățire

10.1. Generalități

UCB este continuu preocupată pentru îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management al Calității.

În acest sens ea analizează:

- datele referitoare la modul de desfășurare a proceselor și pentru a identifica zonele apte de a fi îmbunătățite;
- stabilirea obiectivelor pentru îmbunătățire;
- soluțiile posibile și avantajoase pentru toate părțile, în vederea atingerii obiectivelor;
- rezultatelor activităților de monitorizare și măsurare a sistemului de management al calității, inclusiv modul în care obiectivele măsurabile au fost realizate;
- oficializează schimbările, încurajând spiritul novator al fiecărui membru al organizației;
- corelarea, prevenirea și reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității SMI.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Aceste cerințe sunt tratate în procedura de sistem cod *PS CMC-02 Procedura de sistem Controlul produsului neconform/acțiuni corective*, aceasta descriind metodologia prin care se asigură:

- să se reacționeze la neconformitate și, după cum este cazul, să se întreprindă acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia respectiv să se ocupe de consecințe;
- să se evalueze necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
 - examinarea și analizarea neconformității;
 - determinarea cauzelor neconformității;
 - determinarea unor neconformități similar existente sau care ar putea să pară.
- să se implementeze orice acțiune necesară;
- să analizeze eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- să actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- să efectueze modificări ale SMC, dacă este necesar.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 28 / 32

Acțiunile corective sunt adecvate efectelor neconformităților survenite.

În procesul de stabilire a acțiunilor corective este implicat întreg personalul universității, urmărindu-se motivarea acestuia pentru calitate.

Se păstrează informații documentate pentru a dovedi aplicarea procedurii.

10.3. Îmbunătățire continuă

Pentru realizarea procesului de îmbunătățire continuă, ca date de intrare se utilizează informațiile care se referă sau rezultă din:

- politica și obiectivele în domeniul calității;
- rezultatele auditurilor;
- modificări în documentația sistemului calității;
- analiza datelor;
- acțiuni corective și preventive;
- analiza efectuată de management;

Funcție de natura acestor date și informații, managementul la cel mai înalt nivel stabilește necesitățile de îmbunătățire, le ierarhizează și eșalonează și alocă resursele necesare.

Datele de ieșire ale procesului de îmbunătățire pot fi constituite de:

A) Proiecte pe termen scurt:

- reducerea consumurilor materiale;
- creșterea nivelului de calificare și conștientizare a forței de muncă;
- modernizarea tehnicilor de management.

B) Proiecte strategice

- mărirea segmentului de piață pe care acționează organizația;
- detașarea față de concurență;
- managementul calității totale.

11. Dispoziții finale

(1) *Manualul Sistemului de Management al Calității* nu poate conține prevederi contrare legislației în vigoare, acestea fiind nule de drept.

(2) *Manualul Sistemului de Management al Calității* a fost avizat în ședința Consiliului de administrație din data de 08.10.2025, aprobat în ședința Biroului Senatului din data de 13.10.2025 și validat în ședința Senatului Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu din data de 17.10.2025.

12. Anexe

Anexa nr. 1 – Organigrama Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu

Anexa nr. 2 – Organigrama DGA

Anexa nr. 3 – Lista documentelor SMC

Anexa nr. 4 – Harta proceselor SMC

PREȘEDINTE SENAT,
Prof. univ. dr. Lucia PALIU-POPA

RECTOR,
Prof. univ. dr. ing. Luminița-Georgeta POPESCU

SECRETAR SENAT,
Conf. univ. dr. Iuliana-Carmen BĂRBĂCIORU

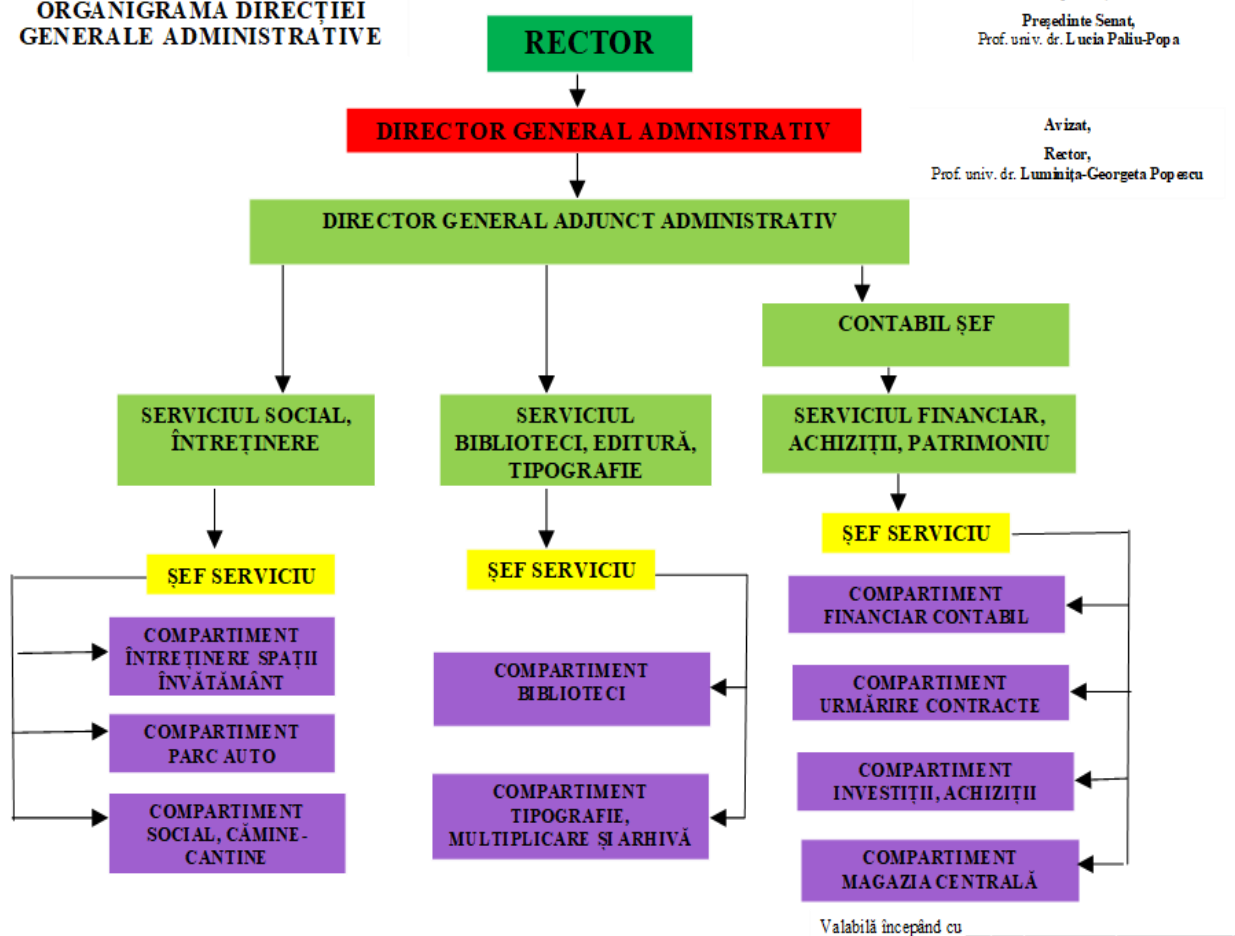
COMPARTIMENT JURIDIC,
Jr. Maria COCOLEA

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 30 / 32

Anexa nr.2

ORGANIGRAMA DIRECȚIEI GENERALE ADMINISTRATIVE

ORGANIGRAMA DIRECȚIEI
GENERALE ADMINISTRATIVE



	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD: MMC-UCB
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 31 / 32

Anexa nr. 3

Lista documentelor SMC

Nr. crt.	Document, denumire	Cod	Cerințe SR EN ISO 9001: 2015	Ediția/Revizia (în vigoare)/ Data	Observații
1.	Manualul Sistemului de Management al Calității	MMC-UCB		1/0/17.10.2025	
2.	Declarația de politică în domeniul calității	MMC-UCB	5.2	1/0/17.10.2025	
3.	Procedura de sistem privind circuitul documentelor în cadrul Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu	PS DGA-16	7.5.2 7.5.3.	1/0/31.10.2024	
5.	Procedura de sistem <i>Auditul intern</i>	PS CMC-01	9.2	1/0/17.10.2025	
6.	Procedura de sistem <i>Controlul produsului neconform/acțiuni corective</i>	PS CMC-02	10.2	1/0/17.10.2025	
7.	Procedura de sistem <i>Evaluare riscuri și stabilire oportunități</i>	PS CMC-03	6.1	1/0/17.10.2025	
8.	Procedura generală privind <i>Analiza efectuată de management</i>	PG CMC-01	9.3	1/0/17.10.2025	
9.	Procedura generală <i>Competență, instruire și conștientizare</i>	PG CMC-02	7.2 7.3	1/0/17.10.2025	
10.	Procedura generală <i>Controlul proceselor, produselor și serviciilor din exterior „aprovizionare”</i>	PG CMC-03	8.4	1/0/17.10.2025	
11.	Procedura privind evaluarea satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional	PL-107	9.1.3	2/0/09.02.2023	
12.	Regulament privind activitatea profesională a studenților	R-36	7.5.2 7.5.3	8/0/26.06.2025	

Harta proceselor SMC

