

Universitatea "Politehnica" din Timișoara

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



DIRECȚIA GENERALĂ DE ASIGURAREA CALITĂȚII

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

**METODOLOGIA DE ELABORARE A PROCEDURILOR ȘI
INSTRUCȚIUNILOR DE LUCRU ȘI DE ASIMILARE A
REGULAMENTELOR UPT CA DOCUMENTE ALE SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

Cod: UPT-PO-M-0-01

Ediția 2 Revizia 0



LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA, AVIZAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI

ELABORAT	VERIFICAT	AVIZAT	APROBAT	EDIȚIA
DGAC	CEAC	CEAC/ Of. juridic	Rector	2
M.Botea	I.Moldovan	T.L.Dragomir A.Atanasescu	N.Robu	

Nivel de vizibilitate: Publică Nivel 0 Nivel 1

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

1. Rector
2. Prorector - Proces de Învățământ și Problematică Studențească
3. Prorector - Resurse Umane și Politici Financiare
4. Prorector - Resurse Materiale, Investiții și Patrimoniu
5. Secretar Științific
6. Director General Administrativ
7. Facultatea de Arhitectură
8. Facultatea de Automatică și Calculatoare
9. Facultatea de Chimie Industrială și Ingineria Mediului
10. Facultatea de Construcții
11. Facultatea de Electronică și Telecomunicații
12. Facultatea de Electrotehnică și Electroenergetică
13. Facultatea de Inginerie Hunedoara
14. Facultatea de Management în Industrie și Transporturi
15. Facultatea de Mecanică
16. Facultatea de Științe ale comunicării
17. Departamentul Bazele fizice ale ingineriei
18. Departamentul de Matematică
19. Departamentul de Educație Permanentă
20. Departamentul de Pregătire a Personalului Didactic
21. Secretariat General
22. Biblioteca UPT
23. Direcția Tehnică
24. Direcția Financiar – Contabilă
25. Direcția Resurse Umane
26. Direcția Socială



INDICATORUL DE STARE AL PROCEDURII

Nr. crt.	Ediția	Revizia	Partea revizuită	Data începerii aplicării	Nume, prenume și semnătura		
					Elaborat	Verificat	Aprobat
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	1	0	-	25.09.2007	M. Botea	I. Moldovan	N. Robu
2	1	1	Lista de difuzare a procedurii	22.01.2010	M. Botea	I. Moldovan	N. Robu
3	2	0	Revizuire integrală	07.12.2011	M. Botea	I. Moldovan	N. Robu



1. SCOP

Această procedură descrie modul de elaborare, structura și modul de prezentare a procedurilor și instrucțiunilor de lucru, destinate *sistemului de management al calității din UPT* precum și modul de asimilare a diferitelor regulamente ale UPT ca documente ale acestui sistem.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul Universității "Politehnica" din Timișoara – UPT cu privire la procedurile de sistem, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru destinate sistemului de management al calității, respectiv cu privire la regulamentele UPT asimilabile ca documente ale sistemului de management al calității.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 3.1. SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii și vocabular.
- 3.2. SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe.
- 3.3. Legea nr. 1/2011 - Legea educației naționale.
- 3.4. Legea nr. 288/2004 privind organizarea studiilor universitare completată cu O.U.G. nr. 78/2005.
- 3.5. Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea OUG. nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației.
- 3.6. H.G. nr. 1418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior.
- 3.7. SR EN ISO 10013:2003. Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității.
- 3.8. Procedura generală "Măsurarea și monitorizarea proceselor", cod: UPT-PG-M-0-07.

4. DEFINIȚII ȘI ACRONIME

4.1 Definiții.

- 4.1.1. **Entitate** = entitate structurală a UPT = facultate, departament și orice element structural care se regăsește în carta universității sau în organigrama asociată.
- 4.1.2. **Instrucțiune de lucru** - prevedere care formulează modul de efectuare a unei acțiuni asociate unei proceduri.
- 4.1.3. **Înregistrare** – document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.
- 4.1.4. **Procedură** – mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.



- 4.1.5. **Procedură de sistem** – o procedură comună tuturor proceselor care se desfășoară în organizație.
- 4.1.6. **Procedură operațională** – o procedură destinată atingerii unui anumit proces.
- 4.1.7. **Proces** – sistem de activități care transformă date de intrare în date de ieșire utilizând pentru aceasta resurse.
- 4.1.8. **Responsabil de proces** – persoană care prin atribuțiile care îi revin conform fișei postului are autoritatea de a conduce un proces și răspunde de derularea acestuia și de verificarea capabilității și stabilității procesului, aspecte esențiale pentru controlul calității și îmbunătățirea performanțelor procesului. Responsabilul de proces trebuie să monitorizeze, să măsoare și să controleze procesul de care răspunde.
- 4.1.9. **Sistem de Management al Calității** – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

4.2. Acronime

- 4.2.1. **CEAC – UPT** = Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității din Universitatea "Politehnica" din Timișoara.
- 4.2.2. **DGAC** = Direcția Generală de Asigurare a Calității din Universitatea "Politehnica" din Timișoara.
- 4.2.3. **SMC – UPT** = sistemul de management al calității din Universitatea "Politehnica" din Timișoara.

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

5.1. Promovarea, elaborarea, aprobarea și difuzarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru

5.1.1. Generalități

Procedurile de sistem (generale), procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru din cadrul SMC – UPT precum și regulamentele UPT asimilabile ca documente ale SMC – UPT vizează numai procese care se desfășoară în cadrul UPT. Lista procedurilor și instrucțiunilor de lucru ale SMC – UPT în vigoare, se întocmește folosind formularul din *Anexa 1*. Lista cuprinde documente analizate de CEAC – UPT, este aprobată de rectorul universității și se păstrează la DGAC. Lista se actualizează de către DGAC ori de câte ori apar sau se abrogă documente ale SMC - UPT.

Schema logică cu etapele elaborării procedurilor / instrucțiunilor de lucru este prezentată în *Anexa 2*.

5.1.2. Elaborarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru

(1) Procedurile și instrucțiunile se elaborează și redactează de persoanele implicate în procesele și activitățile descrise, cu participarea obligatorie a responsabililor de proces. Elaborarea se realizează sub coordonarea conducerilor entităților UPT. În care se desfășoară procesul reglementat potrivit organigramei UPT. Procedurile și instrucțiunile de lucru se analizează



(În ceea ce privește: coerența, consistența, adecvarea la procesele descrise și reglementările în vigoare, respectiv structurarea) și de avizează de către CEAC – UPT, iar apoi se aprobă de rectorul UPT. Pe parcursul elaborării DGAC are obligația de a asigura consultanță la solicitarea entităților.

(2) Procedurile și instrucțiunile de lucru care se referă la procese coordonate de către senatul UPT, în mod direct sau prin intermediul Biroul Executiv al Senatului, se elaborează într-o singură etapă, de către DGAC.

(3) Procedurile și instrucțiunile de lucru care se referă la procesele coordonate de facultăți, departamente sau alte entități structurale ale UPT, se elaborează în două etape. Prima etapă constă în elaborarea procedurii sau instrucțiunii într-o formă inițială de către directorul cu probleme de calitate al entității împreună cu responsabilul de proces. A doua etapă constă în finalizarea procedurii sau instrucțiunii, prin colaborare cu DGAC, de către cei care au inițiat-o.

5.1.3. Asimilarea regulamentelor UPT ca documente al SMC-UPT

(1) Regulamentele UPT care se referă la modalități specifice de realizare a unui proces sau a unei activități și conțin elemente legate în mod direct sau indirect de asigurarea calității, pot fi asimilate ca proceduri sau instrucțiuni de lucru ale SMC – UPT dacă conțin, într-o formă sau alta, aspectele enumerate la punctul 5.2.2. al (4).

(2) Regulamentele UPT care nu respectă condițiile din al. (1) pot fi asimilate ca proceduri sau instrucțiuni de lucru ale SMC – UPT numai după modificarea lor în sensul al.(1).

(3) Asimilarea regulamentelor ca proceduri se face prin aprobarea rectorului, în urma propunerii CEAC – UPT. Un regulament asimilat va primi un cod în conformitate cu punctul 5.2.1.al. (3).

5.1.4. Intrare în vigoare, difuzare și retragere din circulație

(1) Procedurile, instrucțiunile de lucru și documentele asimilate ca proceduri sau instrucțiuni de lucru intră în vigoare la data precizată în indicatorul de stare al procedurii/instrucțiunii de lucru prezentat în *Anexa 3*.

(2) O procedură poate avea unul din următoarele niveluri de vizibilitate: 0 = vizibilitate publică, 1 = vizibilitate internă la nivelul universității, 2 = vizibilitate internă la nivelul facultății sau al entității. Nivelul de vizibilitate este decis de rectorul U.P.T..

(3) După aprobarea de către rector procedura, instrucțiunea de lucru sau documentele asimilate se difuzează în format electronic de către DGAC entităților și funcțiilor care urmează să o aplice. Acestea sunt înscrise în *Lista de difuzare* a procedurii sau instrucțiunii de lucru. Lista are formatul prezentat în *Anexa 4*.

(4) O procedură sau instrucțiune de lucru se retrage din circulație la apariția unei noi ediții sau atunci când se decide că ea nu mai este valabilă. Directorii cu probleme de calitate au obligația de a retrage din circulație documentele care nu mai sunt valabile.



5.1.5. Reviziile și edițiile procedurilor și instrucțiunilor de lucru

(1) *Reviziile* constau în modificări sau abrogări ale unor articole și/sau aliniate din procedura sau instrucțiunea de lucru considerată în revizia anterioară. Orice revizie se înscrie în indicatorul de stare din *Anexa 3*.

(2) *Edițiile 2, 3, ...* se elaborează atunci când se aduc completări prin noi articole, când apar modificări de responsabilități, sau atunci când forma rezultată în urma uneia sau mai multor revizii diferă substanțial față de revizia 0 a ediției anterioare. Orice ediție începe cu revizia 0. Modificarea unei ediții se soldează cu modificarea listei responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției (v. *Anexa 4*) și completarea indicatorului de stare (v. *Anexa 3*).

(3) *Modificarea titlului* unei proceduri sau instrucțiuni de lucru înseamnă: o nouă procedură / instrucțiune de lucru, și ca urmare abrogarea procedurii / instrucțiunii de lucru vechi și înscrierea noii proceduri sau instrucțiuni de lucru în lista din *Anexa 1*.

(4) *Introducerea modificărilor* în proceduri și instrucțiuni de lucru urmează aceleași etape ca și elaborarea lor.

5.2. Editarea și codarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru

5.2.1. Codarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru

(1) Codul unei proceduri precizează în mod sintetic tipul procedurii, tipul proceselor la care se referă procedura, nivelul entității de nivel maxim unde se aplică și ordinea apariției pentru ansamblul tipuri-nivel. Codul va avea una din formele:

UPT-Pu-v-w-xx,
UPT-Pu-vv-w-xx,
UPT-Pu-vvv-w-xx,

în care:

- u = **G** pentru procedură de sistem (generală), **O** pentru procedură operațională;
- v = **M** pentru procese de management, **B** pentru procese de bază, **S** pentru proces suport;

Sunt posibile următoarele variante: M, B sau S (în cazul v), MB, MS sau BS (în cazul vv) și MBS (în cazul vvv). Ordinea caracterelor se adaptează la conținutul procedurii și *Anexa 2* din procedura de la punctul 3.8.

- w = **O** pentru proces la nivel de universitate, coordonat în mod direct de către senat, rector sau Biroul Executiv al Senatului, **1** pentru proces la nivel de facultate, departament sau entitate coordonat de către decan, director de departament, șef de entitate direct subordonată nivelului 0, **2** pentru celelalte niveluri din universitate;
- xx = cod numeric din două caractere, care se acordă începând cu 01, în ordine succesivă.

(2) Codul unei instrucțiuni de lucru va avea una din formele:

UPT-İlu-v-w-xx,



UPT-Il-u-vv-w-xx,
UPT-Il-u-vvv-w-xx,

în care:

- u = **0** pentru instrucțiuni de lucru asociate unei proceduri sau regulament, **1** pentru instrucțiuni de lucru neasociate unei proceduri sau regulament¹;
- v, w, xx = ca la al.(1) al acestui articol.

(3) Codul unui regulament asimilat ca procedură sau instrucțiune de lucru a SMC – UPT va avea una din formele de la al.(1) sau al.(2) ale acestui articol completate cu mențiunea "prin asimilarea ", scrisă între paranteze, [de exemplu: UPT-Il-u-v-w-xx (*prin asimilarea HBExS nr. 05 din data de*)].

(4) Numerele de ordine ale edițiilor încep cu 1, iar al reviziilor cu 0.

5.2.2. Structura și editarea unei proceduri

(1) Fiecare procedură se editează pe pagină format A4. Textul de bază se tehnoredactează cu font *Verdana 11* la un rând. Tehnoredactarea va urmări ca model forma în care se prezintă procedura de față.

(2) Titlul trebuie să identifice clar procedura. El apare pe pagina de gardă precum și în header-ul paginilor documentului alături de codul procedurii, ediție și revizie.

(3) O procedură are următoarea structură: *pagina de gardă, lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției, lista de difuzare a procedurii, indicatorul de stare al procedurii, corpul propriu-zis al procedurii* alcătuit din 8 părți și *anexele la procedură*.

a) **Pagina de gardă** are aspectul din *Anexa 5* la această procedură și va conține:

- *antetul*: Universitatea "Politehnica" din Timișoara
- entitatea/direcția emitentă
- tipul procedurii
- titlul procedurii
- codul procedurii
- numărul ediției / reviziei.

b) **Lista cu responsabilii cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției**

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției și lista de difuzare a procedurii se întocmesc conform cu Anexa 4 la această procedură. Avizarea are două componente, una de specialitate, ca document al SMC – UPT, și una din partea Oficiului juridic al UPT., ca document care prevede doar cerințe legale. Listele se completează luând ca model prezenta procedură.

¹ Este posibil ca o instrucțiune de lucru să apară înaintea unei proceduri. În momentul când apare procedura care face referire la instrucțiunea de lucru respectivă, codul instrucțiunii se modifică, dând lui **u** valoarea **0** în loc de **1**.



c) Indicatorul de stare al procedurii

Indicatorul de stare al procedurii este redat în *Anexa 3* la această procedură. Starea este reprezentată de numărul ediției, numărul reviziei, și mențiunea referitoare la partea revizuită și data începerii aplicării înscrisă în indicator. Totodată, indicatorul conține și numele persoanelor implicate în elaborarea, verificarea și aprobarea elementelor revizuite sau a ediției. Indicatorul se completează luând ca model prezenta procedură.

d) Corpul procedurii este compus din 8 părți:

1. Scop

Se prezintă obiectivele care trebuie atinse prin aplicarea procedurii, în contextul activităților descrise și al politicii în domeniul calității al managementului la vârf al UPT.

2. Domeniu de aplicare

Se precizează procesele, activitățile și entitățile din UPT unde se aplică procedura, iar dacă este semnificativ, și situațiile în care procedura nu se aplică.

3. Documente de referință

Se enumeră documentele care fundamentează procedura prin informațiile, cerințele și reglementările pe care le conțin. Documentele de referință se pot grupa pe categorii, după caz. (*De exemplu:* legislație națională, reglementări sectoriale și reglementări locale instituționale). Documentele de referință pot cuprinde: legi, hotărâri de guvern, ordine ale ministrului, carta universității, standarde, manualul calității, reglementări interne ale UPT, proceduri, instrucțiuni de lucru, documentații tehnice de produs sau proces etc.

4. Definiții, abrevieri și acronime

Se precizează în secțiuni distincte: i) termenii specifici necesari înțelegerii procedurii în accepțiunea documentelor de referință precum și alți termeni care se folosesc în corpul ei și necesită explicații; ii) abrevierile și acronimele din corpul procedurii. Apariția părții 4 într-o procedură nu este obligatorie.

5. Descrierea activității

Se definesc și se descriu activitățile și resursele necesare realizării scopului, folosind o exprimare clară, concisă și coerentă. Nivelul de detaliere poate varia în funcție de complexitatea proceselor / activităților, metodele utilizate și nivelul abilităților și instruirii necesare persoanelor care trebuie să realizeze activitățile. Indiferent de nivelul de detaliere, ar trebui avute în vedere, după caz, următoarele aspecte:

- Descrierea proceselor sub formă de text și / sau prin diagrame de flux referitoare la activitățile cerute cu precizarea clară a elementelor de intrare și a celor de ieșire;
- Stabilirea a *ceea ce trebuie făcut, de ce trebuie făcut, când, cum și unde trebuie făcut, de către care funcție sau organism din organizație trebuie*



făcut. Aceste aspecte pot fi sintetizate printr-o fișă sintetică a procedurii/instrucțiunii de lucru întocmită potrivit modelului din *Anexa 6*.

- Descrierea manierei în care se controlează procesele și activitățile principale descrise;
- Definirea resurselor umane și materiale, uneori și financiare, necesare pentru realizarea activităților (personal, instruire, echipamente și materiale);
- Efectuarea de referiri la documentații adecvate principalelor activități;
- Definirea măsurilor ce trebuie întreprinse în diferite situații;
- Efectuarea de trimiteri la procedurile/instrucțiunile de lucru asociate.

6. Responsabilități

Se precizează responsabilitățile funcțiilor (de personal) implicate în implementarea, aplicarea, monitorizarea, difuzarea și menținerea la zi a procedurii. Ariile de responsabilitate trebuie să cuprindă toate aspectele apărute la punctul 5.

Tot în această parte se precizează și responsabilități care revin Oficiului juridic al U.P.T., cel puțin responsabilitatea de a furniza, în acord cu conținutul părții 3, documente legislative (documente nou apărute și/sau reactualizate, documente abrogate etc.) referitoare la procesul la care se referă procedura.

7. Înregistrări

a) Se precizează prin denumire: i) înregistrările asociate în mod direct procedurii; ii) principalele tipuri de înregistrări generate prin aplicarea procedurii. După caz, se menționează codul înregistrărilor și se precizează suportul pe care se fac înregistrările (registre, fișiere, formulare, fișe, caiete, etichete etc.).

8. Anexe

Se enumără denumirile anexelor atașate procedurii. Anexele se numerotează în ordinea menționării lor în corpul procedurii.

e) Anexele propriu-zise

În continuarea corpului procedurii se prezintă, în ordinea numerotării, toate anexele la procedură. O anexă cuprinde, după caz, formulare referite în procedură, scheme logice, regulamente și alte documente. Fiecare anexă începe pe o pagină nouă.

(5) Procedurile se paginează considerând ca exemplu prezenta procedură: pagina de gardă nu se numerotează, iar începând cu lista de difuzare se numerotează consecutiv toate paginile, inclusiv anexele.

5.2.3. Instrucțiunile de lucru

(1) Instrucțiunile de lucru sunt destinate detalierii unor activități menționate în procedură și care datorită extensiei sau importanței deosebite nu se prezintă detaliat în procedură. În această categorie intră, în principal,



activitățile care pot afecta desfășurarea corectă a procesului la care se referă procedura, așa-numitele **activități critice**.

(2) Pentru instrucțiunile de lucru se aplică precizările de la punctul 5.2.2, prin înlocuirea termenului „*procedură*” cu termenul „*instrucțiune de lucru*” și invers. La punctul *domeniul de aplicare* a instrucțiunii de lucru se face trimitere la procedura sau procedurile care operează cu instrucțiunea de lucru.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Rectorul

- aprobă procedurile, instrucțiunile de lucru și asimilarea de regulamente ca și documente ale SMC – UPT, implicit lista acestora;
- supune procedurile, după caz, aprobării de către senat;
- decide pe baza analizei efectuate de către Senatul UPT și/sau de către CEAC inițierea de activități de modificare sau completare de regulamente ale UPT care pot deveni și documente ale SMC – UPT;
- decide nivelul de vizibilitate publică al procedurilor și instrucțiunilor de lucru.

6.2. CEAC - UPT

- analizează și avizează procedurile, instrucțiunile de lucru și regulamentele asimilabile ca documentele ale SMC – UPT și alcătuiește lista acestora;
- supune documentele avizate aprobării de către rectorul UPT;
- propune rectorului UPT modificarea sau completarea regulamentelor UPT care pot deveni proceduri sau instrucțiuni de lucru ale SMC – UPT în urma modificărilor sau completărilor.

6.3. DGAC

- îndeplinește sarcinile prevăzute la punctul 5.1.2;
- pregătește documentația necesară analizării și avizării procedurilor și instrucțiunilor de lucru;
- analizează regulamentele UPT din punctul de vedere al asimilării lor ca proceduri sau instrucțiuni de lucru ale SMC – UPT și le supune avizării CEAC – UPT;
- alcătuiește lista de difuzare a procedurilor/instrucțiunilor de lucru;
- difuzează procedurile/instrucțiunile de lucru conform listei de difuzare;
- întocmește indicatorul de stare al procedurilor/instrucțiunilor de lucru;
- menține în formă electronică și imprimată forma în vigoare a procedurii și arhivează formele anterioare.

6.4. Directorii calitate sau persoane cu atribuții delegate echivalente

- elaborează proceduri și instrucțiuni de lucru conform acestei proceduri și le finalizează prin cooperare cu DGAC;
- implementează și aplică procedurile/instrucțiunile de lucru;
- difuzează procedurile/instrucțiunile de lucru în cadrul entităților cărora le aparțin;



- organizează grupuri de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurilor/instrucțiunilor de lucru;
- mențin în formă electronică și imprimată forma în vigoare a procedurilor/instrucțiunilor de lucru.

6.5. Responsabilii de proces

- elaborează, forma inițială a procedurilor/instrucțiunilor de lucru prin cooperare cu directorul calitate al entității de care aparține și le finalizează prin cooperare cu DGAC;
- monitorizează, măsoară și controlează procesele de care răspund.

6.6. Oficiul juridic

- furnizează documentele legislative aplicabile proceselor care au loc în universitate și care trebuie documentate și prin S.M.C;
- avizează din punct de vedere juridic prezenta procedură.

7. ÎNREGISTRĂRI

7.1. Înregistrări asociate în mod direct procedurii:

1. Lista de difuzare a procedurii;
2. Indicatorul de stare al procedurii.

7.2. Înregistrări generate prin aplicarea procedurii:

1. Lista procedurilor și instrucțiunilor de lucru ale SMC-UPT.

8. ANEXE

- 8.1. Anexa 1** - *Lista procedurilor și instrucțiunilor de lucru ale SMC – UPT;*
- 8.2. Anexa 2** - *Schema logică cu etapele elaborării procedurilor/instrucțiunilor de lucru;*
- 8.3. Anexa 3** - *Indicatorul de stare al procedurii/instrucțiunii de lucru;*
- 8.4. Anexa 4** - *Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției și Lista de difuzare a procedurii / instrucțiunii de lucru;*
- 8.5. Anexa 5** - *Pagina de gardă a unei proceduri/instrucțiuni de lucru a SMC – UPT;*
- 8.6. Anexa 6** - *Fișa sintetică a procedurii/instrucțiunii de lucru.*